

## POLÍTICA DO HOTEL

Este documento é parte integrante correspondente ao pacote contratado e as políticas estabelecidas pelo DPNY Beach Hotel & SPA Ilhabela.

### NOSSA POLÍTICA

1. Visando o conceito de que todo o nosso espaço físico é voltado ao romântico, momentos de tranquilidade, silêncio e com uma música ambiente, **não aceitamos reservas para eventos**. Para manter um ambiente agradável à todos, pedimos que evitem conversas em tons altos por telefone, video conferência ou entre pessoas e não coloquem música em seus aparelhos eletrônicos. Nossa equipe está autorizada e competente para pedir silêncio e respeito;
2. Não é permitido o uso de **drones e máquinas profissionais** de fotografia e filmagem, sem autorização prévia;
3. Temos em nossos **bares e restaurantes** uma estrutura e carta variada de alimentos e bebidas, por este motivo não é permitido a entrada de bebidas e alimentos no interior de nossos quartos e estrutura;
4. Para seus amigos e familiares oferecemos a possibilidade do **Day Card**. Por favor verifique a disponibilidade na recepção;
5. **Por favor não reservar** tendas, camas ou espreguiçadeiras em respeito aos outros hóspedes. Caso contrário, a partir das 10h as mesmas podem ser liberadas para uso e seus pertences serão guardados pela nossa equipe;
6. O **acesso ao SPA** é proibido para menores de 16 anos. Este é um ambiente de relaxamento, onde pedimos que especialmente evitem conversas, ou se necessário, façam a um tom baixo;
7. Aceitamos crianças a partir dos 07 anos. Pedimos que a **política do hotel** seja respeitada. Não possuímos monitores infantis ou área de lazer infantil. Nas áreas da piscina ou mar, menores devem ser supervisionadas por um adulto;
8. Para um **ambiente seguro e agradável** não é permitido correr ou praticar atividades que não estejam em concordância com a estrutura do hotel;
9. Com uma **localização privilegiada** a beira mar e grandes espaços de belezas naturais ao nosso redor, pedimos respeito ao cenário do hotel e não se faça uso de boias de recreação;
10. Possuímos uma estrutura pé na areia e por isso **não aceitamos animais ou pets**;

### PARA CANCELAMENTOS

1. Pedido de cancelamento e alteração deverão ser por escrito e encaminhados para o seguinte e-mail: reservas@dpnybeach.com.br e seu recebimento deve ser confirmado pela Central de Reservas através de email-resposta;

2. Para a devolução, segue o procedimento:

#### Solicitação com antecedência de:

- **30 dias da data do check-in:** devolução de 100%;
- **15 dias da data do check-in:** devolução de 50% ou utilização de 100% do valor em crédito, utilizáveis em até 3 meses e com possibilidade de uma única remarcação, de acordo com a tarifa vigente do novo período;
- **7 dias da data do check-in:** não haverá devolução. Unicamente a utilização de 100% do valor em crédito, utilizáveis em até 3 meses e com possibilidade de uma única remarcação, de acordo com a tarifa vigente do novo período;
- **Inferior a 7 dias da data do check-in:** não haverá devolução ou remarcação;
- **No Show (Não-Comparecimento):** Não haverá devolução ou remarcação. O apartamento contratado ficará disponível por 24h, após este período o hotel tem o direito de usufruto sem qualquer estorno financeiro;

\*Consulte nosso departamento financeiro para detalhes sobre as formas de devolução através do e-mail: reservas@dpnybeach.com.br. Devolução de acordo com a bandeira do cartão;

3. Tarifas promocionais como “Melhores Ofertas” e “Black Friday” são inalteráveis e não reembolsáveis;
4. Em caso de saída antecipada não haverá devolução ou utilização futura das diárias restantes;
5. Após a remarcação da reserva não será possível realizar uma nova alteração ou cancelamento.

### RESPONSABILIDADE DO HÓSPEDE

1. Conferir as informações descritas neste documento, pacote contratado (data, categoria e observações) e mobilidade dentro da estrutura. Existe desnivelamento entre os ambientes por termos a construção beira mar. Em alguns locais o acesso é feito somente através de escadas, de 05 a 06 degraus em média;
2. A reserva será aceita somente no nome do titular da mesma, proibindo assim o usufruto por parte de terceiros sem aviso prévio;
3. Conforme a lei, será necessário apresentar documentos de identidade com foto físico ou através do aplicativo oficial gov.br dos usufruidores da reserva no ato do check-in ou não estará permitida a entrada no hotel. Para reservas confirmadas via cartão de crédito, o cartão utilizado deve pertencer a um dos hóspedes e deverá ser apresentado ao realizar o check-in;
4. De acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente - Lei n.º 069/90 - menores acompanhados pelos pais (ou um deles), o menor deverá portar obrigatoriamente o documento de identidade com foto; Se acompanhado de terceiros, é exigida autorização assinada por ambos pais ou responsáveis, e com reconhecimento de firma;
5. Possuímos cofres nas habitações e pedimos que todos os pertences de valor (monetário e sentimental) sejam guardados no mesmo;
6. Respeitar o ambiente, os colaboradores e a política do hotel. Nossa equipe está autorizada e competente para pedir silêncio e respeito;
7. Manter o silêncio dentro do SPA;
8. Sempre zelar pelo silêncio, respeito e bem-estar de outros hóspedes;
9. Moderar o consumo de bebidas alcoólicas.

### TERMOS E CONDIÇÕES

1. A reserva é feita por categoria e não por acomodação. Mediante disponibilidade podemos alocar uma acomodação específica, por favor solicite à Central de Reservas;
2. Possuímos estacionamento com manobrista, consulte valores;
3. No Pacote Gourmet alguns pratos estão sujeitos a um acréscimo de valor;
4. No ato do check-in exigimos o pagamento das diárias restantes da reserva com cartão físico e um cartão de crédito como garantia;
5. Aceitamos apenas a moeda Real (R\$) e cartão físico como forma de pagamento e as seguintes bandeiras de cartão de crédito: Master Card, Vista, Elo e Amex;
6. Seu consumo de alimentos e bebidas podem ser parcelados. Consulte as regras na recepção;
7. É vedado o consumo de cigarros, charutos e narguilés em nossas habitações, conforme Lei Estadual, caso haja, haverá uma taxa de limpeza de R\$ 1.000,00 (mil reais);
8. Nossa equipe possui autorização e competência para cessar qualquer serviço de gastronomia ou hotelaria se caso identificarmos que nossa política não esteja sendo respeitada;
9. Caso observarmos que a nossa política de convivência não está sendo respeitada, nos reservamos o direito de cobrar um acréscimo de 30% sobre cada diária da suíte e/ou das suítes envolvidas. Qualquer problema superior a estes, nos reservamos o direito de solicitar a realização de check-out imediato sem devolução dos valores das diárias restantes.



Eleito o Melhor HOTEL de Praia da América do Sul  
Traveller's Choice TOP 25 Melhores do Brasil 2024  
Traveller's Choice TOP 25 Melhores Hotéis Românticos do Brasil  
TripAdvisor's Best of the Best DPNY entre o 1% dos Melhores Hotéis do Mundo