



## INSTRUÇÃO NORMATIVA

A Instrução Normativa do Hotel Fazenda APM são as regras gerais do empreendimento da APM, e servem como base para os procedimentos implementados em todos os setores, seguindo a legislação vigente, normativas do mercado hoteleiro/turístico e da ISO9000.

### REGRAS GERAIS:

#### 1 TIPO DE HÓSPEDES, DAYUSE OU CLIENTE DE EVENTOS

- 1.1. Associado, Dependente e Convidado da APM;
- 1.2. Hóspede PARTICULAR;
- 1.3. Hóspede, Cliente de OTA - Online Travel Agency (Agências de Viagem Online);
- 1.4. Hóspede, Cliente de AGÊNCIA ou OPERADORA de Turismo;
- 1.5. Hóspede CORPORATIVO (empresas, entidades e organizações em geral);
- 1.6. Grupos de Organizadores de Eventos, Corporativos ou Entidades;
- 1.7. Cliente DAYUSE (pessoas que passam o dia no hotel e sem direito à acomodação);
- 1.8. Cliente do Restaurante e A&B (Alimentos e Bebidas);
- 1.9. Participantes de projetos esportivos/sociais.

#### 2 RESERVAS/PAGAMENTOS/CANCELAMENTOS:

2.1 **RESERVAS:** As reservas serão feitas por telefone, what's app, e-mail, site, ou OTA's, obedecendo a disponibilidade conforme a ocupação descrita no sistema TOTVS (*procedimento completo de reservas a disposição na recepção*).

#### 2.2 **PAGAMENTOS:**

O hóspede realizará o pagamento ao efetuar a reserva, por transferência, boleto ou cartão de crédito.

**OBS: A falta do pagamento facultará o cancelamento automático da reserva.**



Estrada de Santa Inês - km 10 – Santa Inês, Caieiras/SP | CEP 07729-535



(11) 4899-3535/3536



reservas@hotelfazendaapm.com.br



**Hotel  
Fazenda  
APM**

## 2.3 CANCELAMENTO/DEVOLUÇÃO:

### CANCELAMENTOS ANTECIPADOS

**Para hóspedes via OTA:** conforme política da empresa.

**Para hóspedes, entidades e corporativos, via telefone/site/e-mail:** Seguindo o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, o cancelamento não receberá cobranças caso seja realizado dentro do prazo de sete dias anteriores a data da diária.

**Para associados/dependentes:** (no mínimo com 02 dias de antecedência) a devolução será de **70%** (setenta por cento) do pagamento efetuado, mediante solicitação por escrito feita pelo hóspede. Não serão aceitos cancelamentos de última hora.

Somente em casos excepcionais, devidamente comprovados como problemas de saúde, faremos a devolução de **80%** (oitenta por cento).

A devolução será através de depósito bancário na conta do hóspede que informará na solicitação do cancelamento os dados necessários para o depósito, prazo: aproximadamente em 10 (dez) dias úteis.

### 3 DIÁRIAS: Horário da Hospedagem em Suítes ou Chalés.

**3.1. Check-in** (entrada na Unidade Habitacional) a partir das **15 horas**;

**3.2. Check-out** (saída da Unidade Habitacional) até **12 horas**;

**3.3. Late check-out:** Caso tenha disponibilidade, o hóspede contratar meia diária com check-out às 18 horas, pagando o valor de 30% da diária original do mesmo.

### 4 Day Use:

**4.1. Entrada:** a partir das **8 horas**;

**4.2. Saída:** até **18 horas**;

**4.3. Utilização das áreas comuns\* do Hotel Fazenda:**

- Parque aquático com três piscinas (tamanhos: infantil, adulto e semiolímpica), ofurôs e toboágua;
- Sauna mista;
- Quadra poliesportiva, para jogos de handebol, basquete, vôlei e futebol de salão;
- Campos de futebol;
- Quadra de tênis;
- Quadra de beach tennis;
- Lago para pesca esportiva;
- Academia;
- Playground e salão de jogos.

**\*Com exceção das hospedagens, aulas e passeios a cavalo.**



Estrada de Santa Inês - km 10 – Santa Inês, Caieiras/SP | CEP 07729-535



(11) 4899-3535/3536



reservas@hotelfazendaapm.com.br



**Hotel  
Fazenda  
APM**

## **5 Controle de Entrada e Saída no Hotel Fazenda APM**

**5.1.** Conforme o procedimento operacional implantado (a disposição na recepção), todos os Associados, Convidados, Visitantes, Hospedes e Clientes serão devidamente identificados na portaria de acesso e deverão respeitar todas as normas e procedimentos do Hotel Fazenda APM;

**5.2.** O Hotel Fazenda APM não se responsabiliza por objetos deixados pelos hospedes no interior das hospedagens e nas suas dependências, sendo de exclusiva responsabilidade de cada associado, dependente e ou convidado cuidar de seus pertences;

**5.3.** Em caso de não cumprimento da Instrução Normativa do Hotel Fazenda a APM, a APM estará autorizada a retirar o infrator das dependências do hotel, sem prejuízo de recebimento do preço total acertado.

### **ASSOCIADO APM, DEPENDENTES E CONVIDADOS:**

**Conforme o Estatuto, em seus artigos:**

**Artigo 18º,** poderão ser inscritos como **associados beneficiários** não médicos familiares de associados de outras categorias que venham a participar de benefício coletivo oferecido pela APM e que tenham sua proposta de associação aprovada pela Diretoria, não podendo votar ou serem votados para os cargos previstos neste Estatuto.

**§ 1º** - Para fins deste artigo, a relação de parentesco será considerada **até o segundo grau por afinidade e até o terceiro grau consanguíneo.**

**§ 2º** - Será admitida a relação de parentesco com associado falecido, no caso de cônjuge que não constituir novo matrimônio e dos **filhos até 24 (vinte e quatro) anos de idade,** mediante requerimento de filiação à APM em até 60 (sessenta) dias do óbito.

**Artigo 105** - Poderão frequentar a Sede Campestre da APM:

- a) todas as categorias de associados da APM e seus dependentes;
- b) militantes por categoria desportiva, com a finalidade de competir em provas ou campeonatos em nome da APM.

**Parágrafo único** - O Regulamento do Departamento Social definirá as condições de frequência dos associados e dependentes na Sede Campestre da APM.

**Artigo 106** - Os possuidores de título da sede campestre gozarão de desconto em relação ao valor de manutenção e demais valores referentes a esse local, bem como terão prioridade para a utilização dos respectivos serviços e instalações.



Estrada de Santa Inês - km 10 – Santa Inês, Caieiras/SP | CEP 07729-535



(11) 4899-3535/3536



reservas@hotelfazendaapm.com.br



**Hotel  
Fazenda  
APM**

**CONVIDADO:** Permitido até 3 (três) convidados por Associado e por estadia e somente com a presença do Associado ou do seu dependente responsável no Hotel Fazenda APM (para diárias de hospedagem e para Day Use).

**VALOR DE DIÁRIA de Hospedagem e Day Use:** O Associado, Dependentes e Convidados da APM sempre terão o valor de diária especial, inclusive com valores subsidiados, conforme tabela aprovada pela Diretoria.

**LIMITE DE CAPACIDADE DE PESSOAS:** Deverá ser respeitada a quantidade máxima de pessoas em cada hospedagem:

**CHALÉS:**

Nº 01	06 pessoas
Nº 02	07 pessoas
Nºs 03,04,05,06,07,08	05 pessoas
Nºs 09,10,11	07 pessoas
Nº 13	de 06 até 12 pessoas
<b>SUÍTES:</b>	de 02 até 06 pessoas

**HOSPEDAGEM PARA MENORES DE IDADE:** Somente com a presença de responsável.

**RESPEITAR O HORÁRIO DE SILÊNCIO:** a partir das 22 horas até às 07 horas da manhã, não será permitido nenhum tipo de ruído, música ou barulho.

**ANIMAIS NAS HOSPEDAGENS:** Nas hospedagens somente poderão permanecer (cães) de pequeno e médio portes. Será de responsabilidade do proprietário os cuidados e higienização do espaço ocupado por seu animal, não sendo permitido o uso dos utensílios e enxovais para esse fim. Se houver necessidade de manter o animal preso nas hospedagens por algum período, favor colocar aviso na porta para que o pessoal de serviço retorne em outro horário.

**MEDIDAS DE SEGURANÇA:** Devem ser respeitadas todas as leis vigentes e os procedimentos de segurança do hotel.

**RESSARCIMENTO DE DESPESAS:** O hóspede será responsável por danos causados ou extravio de materiais durante sua estada, realizando o devido ressarcimento ao Hotel Fazenda APM.



Estrada de Santa Inês - km 10 – Santa Inês, Caieiras/SP | CEP 07729-535



(11) 4899-3535/3536



reservas@hotelfazendaapm.com.br



**Hotel  
Fazenda  
APM**

**NÃO É PERMITIDO:**

- Solicitar aos funcionários que realizem serviços particulares para os hóspedes;
- Estender roupas fora dos aposentos ou nas varandas;
- Utilizar roupas ou objetos para fins indevidos, como: limpar o carro ou sapatos com toalhas e colocar mãos e pés nas paredes, causando manchas;
- Sentar-se nos estofados com roupas molhadas;
- **Utilizar as toalhas de banho das hospedagens na sauna e piscinas.**

Solicitamos que as normas sejam cumpridas, visando o bem-estar geral. Os casos omissos serão solucionados pela Administração ou Diretoria do Hotel Fazenda APM.

**6. Demais serviços oferecidos pelo Hotel Fazenda APM aos Hóspedes (associados e não associados) e visitantes:**

- a) fornecimento de refeições e bebidas para hóspedes (associados e não associados) e visitantes;
- b) locação de utensílios diversos;
- c) locação de espaços para realização de eventos sociais e corporativos;
- d) organização de eventos;
- e) competições esportivas (campeonatos de tênis, beach tênis, futebol, hipismo, natação, vôlei, basquete e outros);
- f) utilização das piscinas;
- g) aulas de equitação;
- h) passeios de cavalos;
- i) locação das churrasqueiras e fornecimento de itens para utilização, se necessário;
- j) locação e utilização do camping;
- k) locação das baias da hípica com tratamento dos animais durante a duração do contrato;
- l) venda de souvenirs.

Caieiras, 27 de abril de 2023.

**Diretor Administrativo**

**Dr. Florisval Meinão**

**Presidente**

**Dr. José Luiz Gomes do Amaral**



Estrada de Santa Inês - km 10 – Santa Inês, Caieiras/SP | CEP 07729-535



(11) 4899-3535/3536



reservas@hotelfazendaapm.com.br