REGIMENTO INTERNO PARA ESTADIA NO RESIDENCIAL MARES DO SUL

01. DO OBJETIVO

1.1. Seja muito bem-vindo! Para melhor atendê-los, garantindo o seu bem-estar, a segurança de todos e a conservação das nossas instalações, preparamos este Regimento Interno. Pedimos a gentileza de ler estas normas e políticas de utilização do Residencial, com atenção, para aproveitar sua estadia da melhor forma.

1.2. Nosso compromisso principal é oferecer aos associados titulares e seus dependentes uma infraestrutura completa de lazer e descanso em um ambiente marcado pela tranquilidade e pelo sossego.

1.3. Prezamos por uma convivência harmoniosa. Por isso, contamos com a colaboração de todos para mantermos uma interação baseada no respeito, na gentileza e no profissionalismo entre hóspedes e funcionários.

1.4. A sua opinião é fundamental para nós. Ao final de sua estadia, disponibilizaremos uma **Pesquisa de Avaliação da Estadia**. Pedimos que reserve alguns minutos para respondê-la, ajudando-nos a melhorar nossos serviços continuamente.

Parágrafo Único. Para que todos tenham uma excelente noite de descanso, o **horário de silêncio obrigatório vigora das 22h00 às 08h00**. Fora desse período, pedimos que as conversas em áreas comuns, corredores e dentro dos apartamentos sejam mantidas em tom moderado, respeitando o espaço coletivo.

02. DAS INSCRIÇÕES E DO SORTEIO

2.1. Para a utilização dos Residenciais da ARCO/SPM, os associados interessados deverão, obrigatoriamente, estar em dia com o pagamento de suas mensalidades estatutárias, bem como com eventuais pendências financeiras junto à Associação ou às Lojas Conveniadas.

Parágrafo Primeiro. O Departamento de Reservas da ARCO/SPM realizará a verificação prévia sobre a existência de quaisquer pendências financeiras vinculadas à matrícula do associado titular que impeçam a solicitação da reserva.

Parágrafo Segundo. Constatada a existência de débitos de qualquer natureza, a regularização do valor total atualizado deverá ser realizada pelo associado titular em até 07 (sete) dias úteis após a divulgação da relação de contemplados no site oficial da ARCO/SPM.

Parágrafo Terceiro. O descumprimento do prazo de quitação integral estabelecido no parágrafo anterior autoriza o Departamento de Reservas da ARCO/SPM a efetuar, automaticamente e sem necessidade de aviso prévio, o cancelamento da reserva, cedendo a vaga ao próximo associado da lista de espera.

2.2. O calendário de inscrições, contendo os períodos de abertura, encerramento e sorteio, será divulgado periodicamente pela ARCO/SPM por meio dos canais oficiais de comunicação da associação.

2.3. A ficha de inscrição deverá ser obrigatoriamente preenchida de forma legível e sem rasuras pelo associado titular, independentemente de sua presença ou não durante o período de estadia.

Parágrafo Único. No preenchimento da ficha de inscrição, o associado titular deverá relacionar no espaço próprio os nomes de todos os eventuais dependentes ou convidados, observando rigidamente a capacidade máxima de ocupação por apartamento.

2.4. As fichas de inscrição para os períodos de férias e finais de semana estão disponíveis para consulta e impressão no site oficial da associação (www.arcospm.org.br).

2.5. As solicitações de reserva deverão ser encaminhadas formalmente à Administração da ARCO/SPM por meio dos seguintes canais exclusivos de atendimento:

I – WhatsApp Oficial da ARCO/SPM: (11) 94493-7760;
II – E-mail: diogenes@arcospm.org.br;
III – Presencialmente: na Administração da ARCO/SPM;
IV – Via Postal (Sedex ou Carta): Endereçada para a Rua Jaguaré Mirim, 310, 1º Andar, Vila Leopoldina, São Paulo/SP, CEP: 05311-020.

Parágrafo Primeiro. A reserva de hospedagem é realizada única e exclusivamente pela Administração da ARCO/SPM, sendo expressamente vedada qualquer solicitação de reserva efetuada diretamente nas dependências físicas dos Residenciais.

Parágrafo Segundo. A ARCO/SPM exime-se de qualquer responsabilidade em caso de extravio de documentos encaminhados por serviços de malote, Sedex ou carta, bem como pelo não recebimento decorrente de inoperância técnica, falhas de sinal de internet, interrupções telefônicas ou falta de energia elétrica. Caberá obrigatoriamente ao associado confirmar o recebimento da ficha de inscrição e do comprovante de férias junto à Administração.

2.6. Terão prioridade absoluta no atendimento as inscrições formalmente entregues na Administração dentro do período regular divulgado previamente no site da associação.

Parágrafo Único. As inscrições entregues após a data de encerramento do período estipulado serão automaticamente integradas à lista de espera do respectivo período.

2.7. Caso o número de inscrições para um determinado período seja superior ao número de vagas disponíveis no Residencial, a distribuição dos apartamentos dar-se-á por meio de sorteio público realizado na sede da Administração da ARCO/SPM.

Parágrafo Primeiro. A data, o horário e o local do sorteio serão divulgados antecipadamente no site oficial da ARCO/SPM, sendo o ato aberto ao acompanhamento presencial de qualquer associado.

Parágrafo Segundo. Somente participarão do processo de sorteio as fichas de inscrição que tenham sido devidamente recebidas e protocoladas dentro do período regulamentar estipulado para as inscrições.

Parágrafo Terceiro. Os associados não contemplados no sorteio inicial comporão, automaticamente, uma lista de espera organizada conforme a região de sua unidade de lotação, sendo convocados de forma cronológica em caso de desistências ou cancelamentos.

Parágrafo Quarto. A distribuição dos números dos apartamentos competirá exclusivamente ao Setor de Reservas da ARCO/SPM, visando o pleno e racional aproveitamento da capacidade de lotação da estrutura.

Parágrafo Quinto. Caso o número de inscritos seja inferior ao número de apartamentos disponíveis, as vagas remanescentes serão preenchidas por ordem cronológica de pedido de reserva direta.

2.8. Serão considerados dependentes legais para fins de estadia nos Residenciais da ARCO/SPM:

a. O cônjuge ou companheiro(a);
b. Pai e mãe do titular;
c. Sogo e sogra do titular;
d. Filhos, enteados e netos, todos estes sem limite de idade máxima.

Parágrafo Único. No caso de associados solteiros, serão considerados dependentes legais para estadia todos aqueles previamente cadastrados e solicitados pelo titular junto ao sistema de gerenciamento de associados da ARCO/SPM.

2.9. O associado titular é o único responsável pela veracidade das informações fornecidas na ficha de inscrição de seus dependentes e convidados, bem como pela hospedagem deles, ainda que o titular não esteja hospedado no local.

2.10. A relação oficial de associados contemplados será divulgada no site da ARCO/SPM em até 03 (três) dias úteis após a realização do sorteio público.

Parágrafo Primeiro. As vagas e reservas disponibilizadas aos associados contemplados são estritamente pessoais e intransferíveis, sendo terminantemente vedada a sua transferência a parentes, amigos ou a outros associados, sob qualquer pretexto ou situação.

Parágrafo Segundo. Em casos de desistência ou impossibilidade de comparecimento, o associado contemplado deverá comunicar imediatamente o cancelamento à Administração da ARCO/SPM, cabendo única e exclusivamente à associação a destinação da vaga remanescente.

Parágrafo Terceiro. Na hipótese de o associado ser contemplado simultaneamente para dois ou mais Residenciais, este deverá manifestar sua preferência de escolha. Caso não formalize a escolha, a ARCO/SPM disponibilizará automaticamente a reserva em qualquer uma das unidades indicadas na ficha de inscrição, conforme a disponibilidade de vagas.

2.11. Eventuais inclusões de acompanhantes na reserva original poderão ser efetuadas com até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência na Administração da ARCO/SPM ou diretamente no ato do check-in no Residencial, mediante o pagamento dos valores correspondentes e respeitado o limite máximo de ocupação por apartamento previsto no neste regulamento.

03. DA ALTA TEMPORADA E DOS FERIADOS PROLONGADOS

3.1. Os valores das diárias e os critérios de triagem dos Residenciais obedecerão aos seguintes períodos sazonais:

a. Alta Temporada: compreende o período de 01 de dezembro a 31 de março de cada ano, além de feriados prolongados;
b. Baixa Temporada: compreende o período de 01 de abril a 30 de novembro de cada ano.

Parágrafo Único. A ARCO/SPM reserva-se o direito de, a qualquer momento, alterar os valores das diárias dos períodos de alta e baixa temporada, para maior ou menor, em razão de necessidades financeiras e orçamentárias da ARCO/SPM, sem necessidade de aviso prévio.

3.2. Nos meses de alta temporada e em feriados prolongados, é **obrigatória a presença do associado titular** durante todo o período da reserva realizada.

Parágrafo Único. Caso o associado titular não esteja presente no período da hospedagem, **será cobrado o valor da diária integral correspondente ao titular**, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis e da regularização do cadastro dos acompanhantes junto à Administração.

3.3. Nos feriados prolongados, especialmente nos períodos de **Natal, Ano Novo e Carnaval**, o faturamento e a cobrança da hospedagem ocorrerão obrigatoriamente sob o regime de **pacote fixo fechado**, sendo vedada a cobrança por diárias fracionadas.

Parágrafo Único. O associado adquirente dos pacotes previstos no parágrafo anterior ficará sujeito ao **pagamento integral do valor total do pacote**, independentemente do número de dias efetivos em que permanecer hospedado no Residencial ou da realização de check-in tardio ou check-out antecipado.

3.4. Nos meses de alta temporada, só poderão participar dos sorteios públicos de vagas os associados que tenham, no mínimo, **06 (seis) meses de contribuição ininterrupta** junto à Associação.

Parágrafo Primeiro. Inscrições de associados que não cumpram o período mínimo de carência estabelecido na clausula 3.4. deste regimento serão automaticamente desconsideradas pelo Departamento de Reservas para efeitos de sorteio.

Parágrafo Segundo. Para fins de contagem do prazo de carência, em caso de **readmissão ou retorno de ex-associado** ao quadro social da ARCO/SPM, a contagem dos 06 (seis) meses começará do zero a partir da data do primeiro novo pagamento, desconsiderando-se totalmente o tempo de filiação anterior.

Parágrafo Terceiro. Os dependentes de associados que não cumprirem a carência estabelecida na clausula 3.4., ficam igualmente impedidos de realizar inscrições ou figurar como beneficiários principais de vagas de sorteio de alta temporada, acompanhando a situação cadastral do titular.

3.5. O período máximo de permanência contínua de cada associado no Residencial durante a alta temporada será limitado a **04 (quatro) dias**.

Parágrafo Único. Em caso de vagas remanescentes ou ausência de lista de espera após o encerramento do processo oficial de inscrições, a ARCO/SPM poderá autorizar a extensão do prazo de hospedagem.

04. DAS FORMAS DE PAGAMENTO

4.1. O pagamento dos valores das diárias de hospedagem poderá ser realizado através das seguintes modalidades autorizadas pela Administração:

I – Cartão de Crédito: os valores totais das diárias poderão ser parcelados em até **06 (seis) vezes sem juros**, desde que o valor da parcela mínima não seja inferior a **R$ 50,00 (cinquenta reais)**;

II – Boleto Bancário: os valores totais das diárias poderão ser parcelados em até **03 (três) vezes sem juros**, com parcela mínima no valor de **R$ 50,00 (cinquenta reais)**;

III – Folha de Pagamento: os valores totais das diárias poderão ser parcelados em até **05 (cinco) vezes sem juros**, com parcela mínima no valor de **R$ 50,00 (cinquenta reais)**, operacionalizado por meio do **Código 054254 ARCO PROMOÇÃO**, sujeito à disponibilidade de limite na matrícula do associado titular;

IV – Pix: pagamento à vista do valor integral do pacote de hospedagem e/ou diárias adicionais e inclusões de última hora diretamente na recepção do residencial. Solicitar a Chave Pix na Administração da ARCO/SPM e encaminhar o comprovante para o Departamento Financeiro através do número de WhatsApp Oficial (11) 94493-7760;

V – Cartão de Débito: pagamento à vista processado no momento da confirmação na Administração da ARCO/SPM ou na Recepção do Residencial;

VI – Dinheiro em Espécie: aceito exclusivamente para pagamentos à vista na Administração da ARCO/SPM ou para quitação de diárias adicionais e inclusões de última hora diretamente na recepção do Residencial.

Parágrafo Primeiro. Os associados que solicitarem o parcelamento por meio de boleto bancário passarão por análise de crédito junto ao Departamento Financeiro da ARCO/SPM, competindo única e exclusivamente à associação liberar ou recusar este método de pagamento, conforme o histórico de adimplência do solicitante.

Parágrafo Segundo. Os associados que solicitarem o parcelamento por meio de folha de pagamento declaram-se cientes de que, caso o débito não seja processado na folha por qualquer motivo, a ARCO/SPM SPM emitirá boleto bancário com o valor do débito, acrescido da taxa administrativa conforme a tabela vigente.

4.2. Nos casos em que não houver o pagamento ou a quitação antecipada dos valores das diárias, na Administração da ARCO/SPM, o associado titular receberá uma autorização excepcional para realizar o pagamento das diárias diretamente no Residencial, sendo que a quitação integral do débito deverá ocorrer, obrigatoriamente, no exato momento do check-in (entrada).

Parágrafo Primeiro. O pagamento na recepção do Residencial deverá ser efetuado de forma imediata por meio de cartão de crédito, cartão de débito, pix ou dinheiro em espécie, seguindo estritamente o valor total informado na Carta de Apresentação da Reserva emitida pela ARCO/SPM. Não será permitido o pagamento posterior ao check-in.

Parágrafo Segundo. A recusa ou falta de efetivação do pagamento integral no momento do check-in resultará na proibição imediata da entrada do associado titular, de seus dependentes e de seus convidados no Residencial, sendo a reserva cancelada.

05. DO CANCELAMENTO E DA DESISTÊNCIA POR PARTE DO ASSOCIADO

5.1. Para formalizar a solicitação de cancelamento da reserva, o associado deverá encaminhar obrigatoriamente uma carta de próprio punho para a Administração da ARCO/SPM através do e-mail **diogenes@arcospm.org.br** ou pelo WhatsApp Oficial **(11) 94493-7760**, sujeitando-se aos prazos e multas estipulados neste capítulo.

5.2. Os pedidos de cancelamento e desistência gerarão a aplicação de cláusula penal com multas compensatórias calculadas sobre o valor total da reserva, conforme os seguintes prazos de antecedência da data do check-in:

a. Cancelamentos recebidos entre 15 e 08 dias antes da data do check-in: multa de **10% (dez por cento)** do valor total da reserva;

b. Cancelamentos recebidos entre 07 e 04 dias antes da data do check-in: multa de **15% (quinze por cento)** do valor total da reserva;

c. Cancelamentos recebidos com até 03 dias antes da data do check-in: multa de **25% (vinte e cinco por cento)** do valor total da reserva.

Parágrafo Único. Na hipótese de a reserva cancelada ter sido liquidada por meio de cartão de crédito, além das multas dispostas nas alíneas anteriores, será aplicada uma **retenção adicional de 4,5% (quatro e meio por cento)** sobre o valor, correspondente à taxa administrativa de operação da operadora do cartão.

5.3. Não haverá devolução ou estorno de valores de diárias de associados titulares, dependentes ou convidados na ocorrência de não comparecimento (*no-show*) ao Residencial, salvo em casos devidamente comprovados de doença ou acidente.

Parágrafo Único. Para a concessão da exceção prevista na cláusula 5.3., o associado deverá encaminhar cópia legível do respectivo atestado médico ou laudo hospitalar para a Administração da ARCO/SPM.

5.4. O hóspede já instalado no Residencial sob o regime de diárias poderá interromper sua permanência a qualquer momento, entretanto, não terá direito a qualquer tipo de desconto, restituição ou ressarcimento das diárias pagas.

Parágrafo Primeiro. Excluem-se da perda de valores os casos motivados por doença ou acidente superveniente, mediante a apresentação obrigatória de atestado médico à Administração da ARCO/SPM, hipótese em que o associado titular poderá solicitar o ressarcimento de **100% (cem por cento) do valor proporcional** dos dias não usufruídos, no prazo máximo de **30 (trinta) dias** contados da data da reserva.

Parágrafo Segundo. Em casos de força maior que exijam a desocupação e saída antecipada do titular, dependentes ou convidados, o associado deverá protocolar junto à Administração uma declaração de próprio punho informando o motivo detalhado, acompanhada de documentos comprobatórios para a abertura de processo administrativo, o qual julgará a viabilidade técnica da devolução de valores.

Parágrafo Terceiro. A desistência da estada após a efetivação do check-in, bem como a saída antecipada motivada por mudanças climáticas ou intempéries da natureza, não dará direito a qualquer modalidade de restituição, reembolso em dinheiro ou concessão de crédito para novas diárias, acarretando a perda integral do valor pago pelo pacote de hospedagem.

06. DA INADIMPLÊNCIA e SANÇÕES FINANCEIRAS

6.1. Na hipótese de não pagamento do boleto bancário emitido nos termos do parágrafo terceiro do artigo anterior, ou ocorrendo a falta de pagamento por meio de desconto em folha de pagamento por qualquer motivo, o valor devido no próximo vencimento será acrescido de **multa moratória de 02% (dois por cento)** e **01% (um por cento) de juros moratórios** sucessivamente.

Parágrafo Único. A inadimplência descrita na clausula 6.1. deste regimento, ensejará o bloqueio imediato do crédito e da matrícula do associado junto à ARCO/SPM para futuras compras, reservas e/ou aquisição de produtos.

6.2. A impontualidade no pagamento de qualquer parcela, independentemente do motivo alegado, autoriza a ARCO/SPM a promover a inscrição do nome do associado titular nos órgãos restritivos de crédito (**SCPC e SERASA**).

Parágrafo Primeiro. Sem prejuízo da restrição de crédito, a cobrança do débito judicial ou extrajudicial será realizada com o acréscimo de juros, multa, correção monetária, despesas com cobranças, além de honorários advocatícios e custas judiciais, caso seja necessário o ingresso em juízo.

Parágrafo Segundo. O associado titular fica formalmente ciente de que a existência de inadimplência ativa facultará à ARCO/SPM tomar providências imediatas para o cancelamento de quaisquer reservas já realizadas.

Parágrafo Terceiro. No caso de pagamentos efetuados via boleto bancário, orienta-se expressamente que o associado conserve todos os comprovantes de pagamento para fins de conferência futura ou auditoria.

07. DO CHECK-IN (ENTRADA)

7.1. O horário oficial para a realização do *check-in* (entrada) no Residencial Mares do Sul compreende o período das **19h00 às 23h30**.

Parágrafo Primeiro. A ocupação do apartamento antes do horário estabelecido no artigo 7.1., fica condicionada à disponibilidade de vagas e ao pagamento de taxa adicional correspondente.

Parágrafo Segundo. Por motivos de segurança operacional e administrativa, é terminantemente proibida a realização de *check-in* após as 23h30.

7.2. Em estrito cumprimento à legislação federal vigente e às normas do Ministério do Turismo, é obrigatório o preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) no ato do ingresso.

Parágrafo Primeiro. Todos os hóspedes deverão apresentar documento de identidade original com foto no momento do check-in.

Parágrafo Segundo. Para menores de idade que não possuam Cédula de Identidade (RG), será obrigatória a apresentação da Certidão de Nascimento original.

Parágrafo Terceiro. A ARCO/SPM reserva-se o direito de recusar o ingresso e a permanência nas dependências do Residencial de associados titulares, dependentes e/ou convidados que não portarem ou se recusarem a apresentar a documentação exigida.

7.3. Toda e qualquer alteração após a entrada dos hóspedes, incluindo o acréscimo, substituição ou saída antecipada do titular ou de seus dependentes, deverá ser imediatamente comunicada à recepção para atualização cadastral e aplicação de eventuais cobranças adicionais.

7.4. Como regra geral, não é permitida a recepção de visitantes no interior dos apartamentos, devendo os encontros ocorrer na área social da recepção.

Parágrafo Primeiro. O acesso de visitantes aos **apartamentos** ou demais áreas comuns do Residencial ficam condicionado à prévia autorização da Administração, identificação formal mediante documento original com foto e pagamento da respectiva taxa extra por pessoa.

Parágrafo Segundo. O valor da taxa extra de visitação será calculado proporcionalmente com base na diária de convidado vigente na data da hospedagem, observando-se os seguintes critérios de permanência:

I – Meia diária: aplicável quando o período de permanência do visitante for igual ou inferior a 12 (doze) horas;
II – Diária integral: aplicável quando o período de permanência do visitante exceder 12 (doze) horas.

7.5. Em conformidade com as normas de segurança contra incêndio e pânico do Estado de São Paulo, a ARCO/SPM limitará o acesso ao Residencial sempre que a ocupação atingir os patamares máximos autorizados pelo Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB).

Parágrafo Primeiro. A capacidade máxima de lotação do Residencial Mares do Sul é de **120 (cento e vinte) hóspedes**, respeitados os seguintes limites por apartamento:

I – Máximo de **04 (quatro) hóspedes** nos **apartamentos** de 01 (um) dormitório;
II – Máximo de **06 (seis) hóspedes** nos **apartamentos** de 02 (dois) dormitórios.

Parágrafo Segundo. O limite máximo para o atendimento simultâneo de visitantes é de até **36 (trinta e seis) pessoas por período de 12 horas**, correspondendo ao teto de 30% (trinta por cento) da capacidade total de hospedagem da edificação.

Parágrafo Terceiro. A ARCO/SPM se reserva o direito de proibir a entrada de novos visitantes, dependentes e/ou convidados que não estejam na reserva original. Essa medida serve para garantir a segurança de todos e manter as licenças de funcionamento do residencial em dia.

08. DA HOSPEDAGEM DE MENORES DE 18 ANOS

8.1. Em conformidade com o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei Federal nº 8.069/1990, Artigo 82), é proibida a hospedagem de menores de 18 (dezoito) anos que não estejam acompanhados pelos pais ou por seus responsáveis legais.

8.2. No momento do *check-in*, os menores de 18 (dezoito) anos devem obrigatoriamente apresentar documento de identidade original com foto que comprove a sua filiação, mesmo que estejam acompanhados pelos pais.

8.3. Se o menor estiver acompanhado por um adulto responsável que não seja um de seus pais, será obrigatória a apresentação de uma autorização por escrito, assinada por um ou ambos os pais, além dos documentos oficiais de identificação do menor.

8.4. A exigência de autorização assinada pelos pais também é obrigatória nos casos em que o menor estiver acompanhado por avós, tios ou outros parentes, sendo indispensável a apresentação dos documentos de identificação de todos.

Parágrafo Único. A legislação brasileira obriga os Hotéis, Pousadas e Colônias de Férias a exigirem apresentação do documento de identificação do menor. A falta dos documentos de identificação ou da autorização exigida impedirá a hospedagem do menor de forma imediata. Essa regra protege as crianças e os adolescentes, e o seu descumprimento pode gerar punições criminais para os funcionários envolvidos, aplicação de multas e o fechamento do Residencial.

09. DA HOSPEDAGEM DE ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO (PETS)

9.1. Os Residenciais da ARCO/SPM admitem a hospedagem de até 02 (dois) animais de estimação por apartamento, condicionados às regras de convivência deste capítulo.

9.2. Serão aceitos apenas cães e gatos de pequeno ou médio porte, com peso máximo de até 15 kg (quinze quilos), que possuam comportamento dócil.

Parágrafo Primeiro. Animais que demonstrem agressividade, latidos excessivos ou que perturbem o sossego e o descanso dos demais hóspedes não poderão permanecer nas dependências do Residencial.

Parágrafo Segundo. Fica expressamente proibida a hospedagem de animais de grande porte, bem como de raças consideradas de guarda ou restritas pela legislação vigente.

9.3. Gatos, coelhos, furões, porquinhos, hamsters, chinchilas, aves e outros pequenos animais de estimação são permitidos, desde que permaneçam trancados dentro de suas caixas ou bolsas de transporte adequadas enquanto estiverem nas áreas comuns do Residencial.

9.4. Cães-guia têm o acesso e a permanência livres em todas as dependências, de acordo com a Lei Federal nº 11.126/2005.

9.5. No ato do *check-in*, o tutor deverá, obrigatoriamente, apresentar a Carteira de Vacinação atualizada do animal, constando a aplicação das vacinas essenciais (V10/V8 e Antirrábica), além de comprovante de vermifugação e controle de ectoparasitas (pulgas e carrapatos) em dia.

Parágrafo Único. A não apresentação da carteira de vacinação regularizada impedirá a realização do *check-in* e o ingresso do animal no Residencial.

9.6. O animal deverá ficar hospedado no mesmo apartamento que o seu tutor, sendo proibido deixá-lo sozinho no quarto ou no interior de veículos, devendo o tutor levá-lo consigo nos passeios externos.

9.7. É de responsabilidade única e exclusiva do associado tutor o transporte (entrada e saída) do animal, bem como todo o fornecimento de alimentação, guias, coleiras, caminhas, potes e utensílios necessários para a estadia do pet.

9.8. O tutor deve garantir que o animal permaneça o mais silencioso possível, evitando latidos excessivos e/ou ruídos que perturbem o sossego dos demais hóspedes.

9.9. A circulação de cães nas áreas permitidas ocorrerá apenas com o uso de guia, coleira e acompanhados por pessoa maior de 18 (dezoito) anos.

Parágrafo Primeiro. Em respeito às normas da Vigilância Sanitária, é proibida a circulação dos animais no salão de café da manhã, salão de jogos, área da piscina e sanitários de uso coletivo, salvo no caso de cães-guia.

Parágrafo Segundo. É proibido permitir que os animais subam em mesas, cadeiras, bancos ou qualquer outro móvel das áreas comuns do Residencial.

Parágrafo Terceiro. É proibido prender guias ou coleiras em móveis ou árvores das áreas comuns, bem como deixar o animal sem supervisão direta em qualquer espaço do Residencial.

9.10. O tutor é o responsável legal por recolher imediatamente os dejetos (fezes e urina) do animal em qualquer dependência do Residencial, devendo descartá-los de forma higiênica nas lixeiras de lixo orgânico indicadas.

Parágrafo Primeiro. Caso a ARCO/SPM comprove que o tutor não recolheu os dejetos ou permitiu que o animal urinasse no apartamento ou nas áreas comuns, será cobrada uma **taxa especial de limpeza no valor de R$ 50,00 (cinquenta reais) por ocorrência**, valor este que será descontado na folha de pagamento do associado titular responsável pela reserva.

Parágrafo Segundo. Eventuais estragos causados pelo animal ao apartamento ou ao mobiliário (como colchões, travesseiros e móveis) serão cobrados do associado titular através de desconto em folha de pagamento.

9.11. O tutor responde civil e criminalmente perante a lei por todos os atos e danos que o seu animal causar a pessoas, a outros animais ou ao patrimônio da ARCO/SPM e de terceiros.

Parágrafo Primeiro. A ARCO/SPM não se responsabiliza por fugas, acidentes ou doenças que atinjam o animal durante o período de estadia.

Parágrafo Segundo. A permanência do animal fica condicionada ao seu bom comportamento. Casos de agressividade com funcionários, hóspedes, crianças ou com outros animais, darão à ARCO/SPM o direito de exigir a retirada imediata do animal e o cancelamento da estadia do tutor, sem a devolução de qualquer valor pago.

10. DO CHECK-OUT (SAÍDA)

10.1. O horário de término das diárias (*check-out*) deve ser realizado impreterivelmente até as **16h00**.

Parágrafo Primeiro. A permanência no apartamento após o horário estabelecido sujeitará o associado ao pagamento de multa, calculada proporcionalmente de acordo com o horário da efetiva saída.

Parágrafo Segundo. O procedimento de *check-out* só será considerado concluído após a devolução presencial da chave na recepção do Residencial.

10.2. Caso os hóspedes não estejam presentes para desocupar o local até o horário limite das 16h00, a Administração tomará as providências necessárias para a liberação do espaço.

Parágrafo Único. O apartamento será aberto por um funcionário do Residencial, acompanhado de uma testemunha, e todos os pertences deixados serão recolhidos e guardados. Essa medida é necessária para garantir a limpeza do apartamento e a entrada da próxima família, programada para as 19h00.

10.3. O hóspede poderá interromper sua estadia e deixar o Residencial a qualquer momento, porém não terá direito a descontos, reembolso ou créditos em novas diárias pelo período não utilizado.

Parágrafo Primeiro. A regra de perda do valor pago também se aplica a desistências logo após a entrada (*check-in*) ou saídas antecipadas motivadas por mudanças no clima (chuva ou frio).

Parágrafo Segundo. Excepcionalmente, nos casos de doença ou acidente, o hóspede poderá solicitar a devolução de valores mediante o envio de uma cópia do atestado médico para a gerência da ARCO/SPM.

Parágrafo Terceiro. Em outras situações imprevistas e graves (força maior) que exijam a saída antes do prazo, o associado titular deverá entregar uma justificativa escrita à mão, acompanhada de documentos que comprovem o ocorrido, para a abertura de um processo interno onde a diretoria decidirá se haverá ou não a devolução do dinheiro.

11. DA INFRAESTRUTURA DOS APARTAMENTOS E ÁREAS DE LAZER

11.1. O Residencial Mares do Sul é composto por 19 apartamentos mobiliados com cama de casal, camas de solteiro e/ou beliches, penteadeira, guarda roupa, micro-ondas, geladeira, Wi-Fi e TV por assinatura.

Parágrafo Primeiro. O Residencial disponibiliza TV por assinatura nos apartamentos e acesso Wi-Fi gratuito nas áreas públicas, porém não se responsabiliza por falhas de sinal ou dificuldades de conexão causadas pelas empresas operadoras dos serviços.

Parágrafo Segundo. Caso ocorra oscilação na velocidade ou queda do sinal da internet ou da TV, não haverá direito a descontos no valor da diária, pois estes serviços são oferecidos como cortesia e sem custos adicionais.

11.2. A área de lazer do Residencial conta com Piscina, Solarium, Churrasqueiras, Salão de Jogos e Área Kids.

Parágrafo Primeiro. Os hóspedes são inteiramente responsáveis pela guarda de seus pertences pessoais e pela supervisão de menores de idade sob sua responsabilidade nesses locais.

Parágrafo Segundo. Por motivos de segurança coletiva, as áreas comuns do Residencial são monitoradas 24 horas por dia por meio de câmeras de segurança.

12. DO CAFÉ DA MANHÃ

6.1. O café da manhã está incluso no valor da diária e será servido, exclusivamente, no salão de café do Residencial, das **08h00 às 10h00**.

Parágrafo Único. É expressamente proibido retirar alimentos, bebidas, canecas ou bandejas do salão de café para levar aos apartamentos.

13. DA UTILIZAÇÃO NAS ÁREAS DE LAZER (COBERTURA)

13.1. A área de lazer do Residencial Mares do Sul está localizada no piso da cobertura com acesso mediante a escada, localizada ao lado da Recepção.

13.2. A área de lazer do Residencial funciona todos os dias das 9h30 às 21h30, sendo proibida a permanência no local após esse horário.

13.3. Não são permitidos em hipótese alguma:

a. Praticar atividades não compatíveis com a finalidade do local utilizado;
b. Realização de brincadeiras que possam resultar em acidentes e/ou outras consequências desagradáveis, ou ainda que coloque a vida dos usuários e/ou funcionários em risco;
c. Levar convidados sem expressa autorização da ARCO/SPM;
d. É vedada a prática de algazarras, jogos violentos ou quaisquer outras práticas e brincadeiras que venham a perturbar a tranquilidade, segurança e/ou integridade física dos demais usuários ou funcionários.

Parágrafo Único. O uso de qualquer material sonoro deverá ser utilizado em volume moderado de modo a não incomodar os demais usuários do Residencial e de nossa vizinhança.

13.4. A ARCO/SPM não assumirá responsabilidade por eventuais acidentes que ocorrerem durante o acesso às dependências em decorrência de má conduta e/ou irresponsabilidade por parte do usuário.

Parágrafo Único. O Residencial Mares do Sul Peruíbe não dispõe de monitores e/ou salva vidas para as áreas de lazer, portanto, a ARCO/SPM não se responsabiliza por qualquer problema que eventualmente possa acontecer, principalmente por crianças desacompanhadas, ficando a guarda de inteira responsabilidade dos pais ou responsáveis.

13.5. É terminantemente proibido perturbar o sossego dos demais hóspedes durante a utilização da cobertura com barulho excessivo, incluindo o uso de aparelhos de som, instrumentos musicais, ruídos estranhos, gritos, vozerios e risadas altas, em qualquer horário.

14. DA UTILIZAÇÃO DO SALÃO DE JOGOS/ SALA DE TV

14.1. Os materiais e equipamentos para utilização das mesas disponíveis no Salão de Jogos poderão ser utilizados por qualquer associado, dependente e/ou convidado hospedado, desde que requisitado na recepção, mediante a apresentação do cartão de identificação de sócio ou documento com foto, que ficará retido até a devolução do mesmo.

14.2. Não serão permitidos em nenhuma hipótese, jogos que envolvam apostas em dinheiro.

14.3. É expressamente proibido subir, sentar, se apoiar, deitar, colocar copos e/ou pratos, comer e/ou utilizar as mesas de sinuca, pebolim e ping-pong de forma inapropriada a prática da realização dos jogos.

14.4. A utilização da TV do Salão de Jogos é de uso comunitário sendo expressamente proibida a utilização particular e/ou reserva do equipamento.

14.5. Não será permitido utilizar a TV do Salão de Jogos para veiculação de vídeos privados, músicas e/ou vídeos com palavras de baixo escalão.

15. DA UTILIZAÇÃO DA PISCINA

15.1. A piscina do Residencial Mares do Sul estará disponível para utilização dos hóspedes todos os dias das 09h30 às 21h30, sendo expressamente proibida a permanência após esse horário.

15.2. Para utilizar a piscina do Residencial é obrigatório estar em traje de banho adequado ao uso da piscina.

15.3. Fora das dependências da piscina e cobertura não será permitido à circulação no Residencial em trajes de banho.

15.4. O ingresso e permanência na área das piscinas, para pessoas menores de 10 anos, deve ser acompanhado dos pais ou responsáveis, maiores de 18 anos. Não deixe seu filho sozinho, acidentes acontecem em menos de segundos. **NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS POR CRIANÇAS DESACOMPANHADAS.**

15.5. A ARCO/SPM não fornecerá toalhas, chinelos, toucas, óculos e/ou outros itens de banho/ piscina para os hóspedes.

15.6. A ARCO/SPM não assumirá responsabilidade por eventuais acidentes que ocorrerem durante o acesso às dependências da piscina devido má conduta e/ou irresponsabilidade do hóspede.

15.7. São permitidos:

a. O uso de Protetor Solar;
b. É permitido acessar as dependências das piscinas com garrafas plásticas e copos de plástico com água desde que seja de uso pessoal e o descarte deverá ser realizado em locais apropriados.

15.8. São proibidos:

a. É expressamente proibida a utilização das piscinas para a promoção de festas de qualquer natureza;
b. É expressamente proibido o acesso e utilização das piscinas de pessoas que estejam sofrendo de afecção da pele ou inflamação do aparelho visual, auditivo, respiratório ou qualquer outra doença infecta contagiosa, bem como ferimentos abertos ou curativos de qualquer natureza;
c. Fica terminantemente proibido banhar-se nas piscinas, fazendo uso de óleos para bronzear, creme no cabelo, ou qualquer produto similar que possa prejudicar o funcionamento das bombas e filtros das piscinas;
d. É proibida a prática de jogos esportivos nas piscinas, tais como: frescobol, peteca, bola ou qualquer outro que possa interferir na segurança, sossego e/ou bem-estar dos demais usuários.
e. É proibido o uso de bermudas jeans e/ou camisetas de algodão e roupas íntimas na área da piscina;
f. É proibido a entrada com bebidas (exceção à água), alimentos, cigarros, narguilés, recipientes de vidro e papéis na área das piscinas;
g. É vedada a prática de algazarras, jogos violentos ou quaisquer outras práticas e brincadeiras que venham a perturbar a tranquilidade, segurança ou integridade física dos demais usuários.

Parágrafo Único. É terminantemente proibido sentar-se ou pendurar-se na borda da piscina para tirar fotografias ou realizar qualquer outra atividade, visto que essa conduta gera um **alto risco de quedas e acidentes graves**, ficando o

hóspede integralmente responsável por quaisquer danos à sua integridade física decorrentes da desobediência a esta norma de segurança.

16. DA RESERVA E UTILIZAÇÃO DAS CHURRASQUEIRAS

16.1. Somente poderão reservar e utilizar as churrasqueiras **o associado titular** que seja conhecedor deste regimento e mediante leitura e assinatura do termo de utilização que será disponibilizado na recepção do Residencial no momento da efetivação da reserva da churrasqueira.

16.2. O associado somente poderá solicitar a reserva de uma churrasqueira por apartamento, optando por um dos horários disponíveis: **das 10h00 às 15h30** ou das **16h30 às 21h30.**

16.3. Um funcionário do Residencial Mares do Sul fará, juntamente com o responsável pela reserva da churrasqueira, uma checagem do local reservado e materiais, entregando em sua perfeita ordem e funcionamento ao hóspede.

16.4. Ao final da utilização, será feita uma vistoria por um funcionário do Residencial e elaborado um relatório, cujo modelo faz parte integrante do presente regulamento. Qualquer avaria detectada ou irregularidade constatada serão registradas no relatório e os valores em caso de dabos e/ou prejuízos serão passíveis de desconto na mensalidade do associado titular.

Parágrafo Único. Caso o associado responsável pela reserva não permaneça até o final da utilização, para realizar a vistoria de entrega da churrasqueira, será automaticamente responsabilizado por quais danos materiais que seus dependentes e/ou convidados tenham causado ao patrimônio do Residencial Mares do Sul, sendo que o valor para reposição dos materiais será descontado automaticamente em sua folha de pagamento, não havendo possibilidade de contestação, uma vez que não estava presente para conferência da churrasqueira.

16.5. Todo e qualquer material utilizado pelo Associado durante a utilização da churrasqueira será de responsabilidade exclusiva do mesmo, **sendo proibido aos funcionários, emprestar ou doar materiais de uso do Residencial, como louças, descartáveis, material de limpeza, carvão, álcool, etc.**

16.6. Equipamentos sonoros são permitidos desde que em volume baixo, sendo proibido perturbar o sossego de outros hóspedes com barulho excessivo durante o uso das churrasqueiras.

16.7. Após a utilização da churrasqueira o responsável pela reserva, deverá entregar o local e utensílios utilizados limpos para utilização do próximo associado.

Parágrafo Único. O titular responsável pela reserva da churrasqueira é responsável pela limpeza do local. Essa regra ajuda a convivência harmoniosa e organizada entre os hóspedes.

16.8. As churrasqueiras são de uso único e exclusivo aos associados, dependentes e convidados que estejam hospedados no Residencial Mares do Sul, convidados que não estejam hospedados não poderão acessar as churrasqueiras sem prévia autorização da ARCO/SPM.

17. DO ESTACIONAMENTO

17.1. O estacionamento possui vagas limitadas, ficando o uso sujeito a disponibilidade e a cargo do usuário colocar ou retirar os veículos quando necessário.

17.2. As vagas do estacionamento são preenchidas por ordem de chegada.

17.3. O Residencial Mares do Sul não oferece serviço de manobrista, sendo extremamente proibido solicitar aos funcionários do Residencial, que estacionem, manobrem ou retirem carros de associados, dependentes e convidados, dentro e fora do Residencial.

Parágrafo Único. O estacionamento é oferecido como cortesia aos usuários. Desta forma, a ARCO/SPM não se responsabiliza por qualquer objeto deixado dentro do veículo ou por danos, furtos, tampouco por quaisquer danos causados por intempéries da natureza como vendavais, chuvas, raios e de atos praticados por terceiros como arrombamento, incêndio, atos de vandalismo, entre outros.

18. DOS DEVERES DOS ASSOCIADOS, DEPENDENTES E CONVIDADOS

18.1. Ao deixar o apartamento, o hóspede deve obrigatoriamente verificar se as luzes estão apagadas, a televisão desligada e as torneiras fechadas, visando evitar acidentes e o desperdício de recursos.

Parágrafo Único. Caso a ARCO/SPM comprove o desperdício evidente e injustificado de água ou energia elétrica, será aplicada uma multa ao associado titular.

18.2. Sempre que o apartamento estiver vazio, as portas devem ser mantidas trancadas e as venezianas e portas da sacada totalmente fechadas. Essa medida é necessária para a proteção contra mudanças climáticas bruscas, comuns na região litorânea.

Parágrafo Único. A ARCO/SPM não se responsabiliza por quaisquer objetos, valores ou dinheiro deixados no interior dos apartamentos durante o período da estadia.

18.3. Para realizar reservas e usufruir das colônias de férias da ARCO/SPM, o associado deve, obrigatoriamente, estar em dia com o pagamento de suas mensalidades, bem como com quaisquer parcelas ou pendências financeiras junto à Associação e lojas conveniadas.

18.4. A utilização de ferros de passar roupas ou outros aparelhos eletroeletrônicos particulares dentro do apartamento deve ocorrer com total cautela, sendo o hóspede o único responsável por evitar curtos-circuitos, incêndios ou outros acidentes.

18.5. O hóspede deve zelar pela segurança da chave do seu apartamento, evitando expô-la em áreas de grande circulação ou deixá-la ao alcance de pessoas estranhas.

18.6. É de responsabilidade exclusiva dos hóspedes trazer todo o enxoval de uso pessoal, incluindo lençóis, fronhas, cobertores e toalhas, além de seus próprios produtos de higiene pessoal.

18.7. Os hóspedes são os responsáveis diretos pela limpeza rotineira e pela conservação do apartamento durante todo o período de sua permanência.

Parágrafo Primeiro. Ao término da estadia, o associado deverá entregar o apartamento, os móveis e os eletrodomésticos (incluindo geladeira e micro-ondas), limpos e em perfeito estado de conservação e funcionamento.

Parágrafo Segundo. Caso o apartamento ou os utensílios sejam entregues em condições inadequadas de higiene ou com sujeira excessiva, a ARCO/SPM cobrará uma taxa extra de limpeza do associado titular, cujo valor será definido de acordo com o estado de conservação verificado.

19. DAS PROIBIÇÕES

19.1. É expressamente proibido aos associados, dependentes e convidados do Residencial:

I – Fumar em qualquer dependência interna do Residencial, incluindo sacadas/varanda e/ou o interior dos apartamentos e demais áreas fechadas de uso coletivo, em cumprimento à Lei Estadual nº 13.541/2009;
II – Estender toalhas, roupas ou pendurar qualquer objeto nas sacadas externas, janelas, atrás da geladeira ou sobre os móveis do apartamento;
III – Retirar qualquer objeto de propriedade do Residencial, seja do apartamento ou do salão de café, para uso pessoal externo;
IV – Lavar veículos nas dependências do estacionamento do Residencial;
V – Utilizar freezers, geladeiras ou eletrodomésticos de uso exclusivo da cozinha e da administração do local;
VI – Hospedar no apartamento um número de pessoas superior ao limite máximo permitido por este regimento;
VII – Danificar as plantas das áreas comuns ou retirar mudas dos jardins;
VIII – Solicitar aos funcionários do Residencial a realização de serviços particulares;
IX – Praticar atos considerados nocivos, inadequados ou que desrespeitem a moral e os bons costumes;
X – Utilizar aparelhos sonoros em volume elevado, devendo ser mantido o respeito ao sossego dos demais hóspedes em qualquer horário;
XI – Circular pelas áreas comuns do Residencial em trajes de dormir, sem camisa ou com roupas inadequadas ao ambiente coletivo;
XII – Portar qualquer tipo de substância ilegal ou carregar armas de qualquer natureza;
XIII – Utilizar óleos bronzeadores nas piscinas, sendo permitida apenas a aplicação de protetor solar;
XIV – Entrar na área das piscinas portando bebidas, alimentos, cigarros ou recipientes de vidro e papel;
XV – Sentar-se sobre as mesas do salão de jogos, bem como apoiar copos, bebidas e alimentos sobre elas;
XVI – Interferir, direta ou indiretamente, nos serviços de responsabilidade da Administração e da equipe de funcionários do Residencial;
XVII – Atirar papéis, bitucas de cigarro ou qualquer outro objeto pelas janelas e sacadas dos apartamentos.

Parágrafo Único. O descumprimento de qualquer uma das proibições listadas neste artigo sujeitará o associado titular à aplicação de multa. O valor será calculado pela Diretoria da ARCO/SPM e descontado diretamente na folha de pagamento do associado responsável, sem a necessidade de aviso prévio.

20. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

20.1. A ARCO/SPM, na qualidade de Controladora, declara que realiza o tratamento de dados pessoais de associados, dependentes e convidados em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Parágrafo Primeiro. Os dados coletados na ficha de inscrição, no ato do check-in (FNRH) e os documentos de identificação de adultos e menores serão utilizados exclusivamente para fins de execução do contrato de hospedagem, cumprimento de obrigações legais perante o Ministério do Turismo e órgãos de segurança pública, e proteção da vida e da incolumidade física dos hóspedes.

Parágrafo Segundo. Os dados de saúde contidos em atestados médicos apresentados para fins de reembolso ou cancelamento de diárias (dados pessoais sensíveis) serão tratados unicamente com o consentimento do titular ou para

o exercício regular de direitos em contrato, sendo armazenados em ambiente seguro e descartados imediatamente após a finalização do processo administrativo de auditoria financeira.

Parágrafo Terceiro. As imagens capturadas pelo sistema de CFTV (câmeras de segurança) nas áreas comuns do Residencial têm como finalidade exclusiva a segurança patrimonial e a preservação da integridade física de funcionários e hóspedes, sendo o acesso às gravações restrito à Administração e guardadas pelo prazo regulamentar, salvo se requisitadas por autoridade policial ou judicial.

Parágrafo Quarto. O associado poderá exercer seus direitos de confirmação, acesso, correção ou eliminação de dados desnecessários por meio do canal oficial de atendimento indicado na Política de Privacidade da ARCO/SPM.

21. DAS ORIENTAÇÕES GERAIS

21.1. Qualquer objeto esquecido ou encontrado nas dependências do Residencial será guardado pela ARCO/SPM pelo período máximo de 90 (noventa) dias corridos.

Parágrafo Único. Após esse prazo, caso ninguém procure pelo objeto, a ARCO/SPM poderá dar a ele o destino que considerar mais adequado.

20.2. O número do apartamento destinado aos associados inscritos e sorteados não poderá ser alterado por vontade própria, salvo em situações excepcionais e com a autorização prévia da Administração Central.

20.3. Visando garantir que todos os hóspedes tenham momentos de tranquilidade e descanso, o horário de silêncio a partir das 22h00 deve ser rigorosamente respeitado.

20.4. A ARCO/SPM não possui qualquer responsabilidade por serviços contratados e/ou produtos comprados em estabelecimentos externos ao Residencial, como táxis, aplicativos de transporte, farmácias, padarias, supermercados e restaurantes.

20.5. A ARCO/SPM não se responsabiliza por acidentes, incidentes e/ou problemas de saúde que venham a ocorrer com o associado titular, seus dependentes ou convidados dentro do Residencial, decorrentes de falta de atenção ou uso inadequado das instalações.

20.6. Os funcionários do Residencial estão terminantemente proibidos de receber e/ou guardar objetos pessoais de hóspedes e/ou de terceiros, não cabendo à ARCO/SPM nenhuma responsabilidade em caso de perda ou extravio.

20.7. É proibido exigir dos funcionários do Residencial a prestação de serviços particulares e/ou tarefas que não façam parte de suas funções profissionais no estabelecimento.

20.8. O associado titular é único responsável legal e financeiro por todos os atos de seus dependentes e/ou convidados nas dependências do Residencial.

Parágrafo Primeiro. O associado responderá por qualquer falta cometida ou estrago causado por seus acompanhantes, ficando sujeito às penalidades previstas no Estatuto Social da Associação.

Parágrafo Segundo. Caso ocorra perda, quebra ou danos em qualquer objeto do patrimônio do Residencial (inclusive a chave do apartamento), o associado titular deverá pagar pelo prejuízo. O cálculo do valor terá como base a tabela de custos disponível na recepção, conforme determina o artigo 186 do Código Civil Brasileiro.

Parágrafo Terceiro. Confirmado o dano, o associado titular deverá repor imediatamente um objeto igual ao que foi quebrado ou, se isso não for possível, o valor do prejuízo será descontado diretamente em sua folha de pagamento.

20.9. A bagagem e demais itens pessoais dos hóspedes não são objetos do contrato, sendo que estes estão por conta e risco dos hóspedes. A ARCO/SPM não se responsabiliza pela perda, furto, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a estadia dos associados, dependentes e/ou convidados.

20.10. Em que pese a responsabilidade definida nessas condições gerais, a ARCO/SPM não é responsável por atrasos, greves, antecipações de horários, condições atmosféricas, catástrofes naturais, decisões governamentais, atos de terrorismo, vandalismo, roubos e furtos, bem como outros motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os possíveis gastos pessoais decorrentes de tais circunstâncias, de responsabilidade do hóspede.

20.11. Ao se hospedar nos Residenciais da ARCO/SPM, o associado titular, seus dependentes e/ou convidados, declaram conhecer, pelo que adere contratualmente, as condições gerais relativas as reservas nos Residenciais ARCO/SPM.

20.12. A ARCO/SPM se reserva o direito de interromper a estadia de qualquer associado titular, dependente e/ou convidado, caso seja constatado ocorrência de natureza grave, tais como excesso de bebidas alcoólicas, uso de drogas e entorpecentes, envolvimento em brigas, desacato a autoridades policiais ou outro que possa comprometer a segurança dos funcionários e demais hóspedes. Quaisquer despesas decorrentes destes incidentes, bem como qualquer dano que o hóspede venha a causar durante sua estadia, ocorrerão por conta e risco do associado titular.

20.13. O desrespeito às normas deste Regimento Interno sujeitará o associado titular às penalidades previstas no Artigo 12 (incisos I ao VI) do Estatuto Social da ARCO/SPM, sem prejuízo das demais responsabilidades civis e criminais.

20.14. O uso do Residencial é exclusivo para hospedagem, descanso e lazer familiar. Por este motivo, é proibida a realização de festas, jogos barulhentos confraternizações.
Parágrafo Primeiro. O hóspede que agir de maneira inadequada, desrespeitar este regulamento, faltar com o respeito ou violar as leis de boa convivência será convidado a deixar o estabelecimento imediatamente.

Parágrafo Segundo. A ARCO/SPM reserva-se o direito de interromper a estadia de qualquer associado, dependente ou convidado caso sua conduta prejudique a paz, o sossego ou a segurança dos demais hóspedes.

20.15. Com o objetivo de melhorar sempre o atendimento, reclamações, sugestões ou elogios devem ser enviados ao serviço de "Fale Conosco" pelo e-mail: relacionamento@arcospm.org.br.

Parágrafo Único. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, qualquer reclamação formal sobre a prestação dos serviços deverá ser feita por escrito à ARCO/SPM em até 30 (trinta) dias após o fim da estadia. Passado esse prazo, o contrato será considerado totalmente cumprido e encerrado.

20.16. Este Regimento Interno estará disponível para consulta de todos os hóspedes no interior dos apartamentos, na recepção do Residencial e também no site oficial da ARCO/SPM.

20.17. Para todos os fins de direito e efeitos legais, ao preencher, assinar e submeter a ficha de inscrição, seja por meio físico ou digital, o associado titular declara expressamente ter lido, compreendido, concordado e aceito, de forma integral e sem reservas, todas as normas, políticas, termos e condições estabelecidos neste Regimento Interno.

Parágrafo Único. A assinatura do formulário de inscrição, seja por meio físico ou digital, constitui aceitação voluntária e irrevogável das obrigações aqui dispostas, respondendo o titular civil, administrativa e penalmente por quaisquer atos que infrinjam as determinações deste regulamento.

São Paulo, 01 de outubro de 2026

Valdemir Sant'Anna.

Valdemir Sant'anna
Presidente da Diretoria Executiva da ARCO/SPM