



REGRAS E POLÍTICAS DE CONVIVÊNCIA

Este documento é parte integrante correspondente ao serviço solicitado, todas as informações expressas são para melhor auxiliá-lo, esclarecendo dúvidas sobre o pacote contratado.

SOBRE CANCELAMENTO

1. Pedidos de cancelamento 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;
2. Para devolução de dinheiro segue o procedimento:
 - a. Solicitação com até 30 dias ANTES da data do check-in: Devolução de 100% (compras parceladas terão multa administrativa de 8% do total pago);
 - b. Solicitação com até 15 dias ANTES da data do check-in: Devolução de 50% ou utilização de 100% do valor em crédito, utilizáveis em até 3 meses, com possibilidade somente uma única marcação;
 - c. Solicitação com até 7 dias da data do check in: Não haverá devolução, apenas utilização de 100% do valor em crédito, utilizáveis em até 3 meses, possibilidade de uma única remarcação;
 - d. Solicitação com menos de 7 dias da data do check in: Não haverá devolução ou remarcação.
3. No Show (Não-Comparecimento): Não haverá devolução;
4. O apartamento contratado ficará disponível por 24h, após este período o hotel tem o direito de usufruto sem qualquer estorno financeiro;
5. Tarifas promocionais como "Melhores Ofertas" e "Black Friday" não são reembolsáveis e inalteráveis;
6. Saída antecipada: em qualquer reserva de pacote, será cobrado o valor total da hospedagem, sem qualquer devolução de dinheiro.

SOBRE RESPONSABILIDADE DO HÓSPEDE

1. Conferir atentamente, antes da viagem, todos os itens aqui registrados, contatar-nos imediatamente, caso alguma informação não esteja correta;
2. Conferir a contratação do seu pacote descrito no voucher, se está de acordo com o desejado: apartamento, categoria, pacote de benefícios, disposição física e amenities;
3. Conforme lei em vigência no Brasil a reserva da hospedagem de qualquer pessoa deverá ser feita somente com a apresentação de documentos;
4. Todas as pessoas de usufruto da reserva deverão apresentar documentos no ato do check-in, será proibido a entrada de qualquer, sem documentos;
5. Crianças são aceitas a partir de 121 meses de vida (10 anos e 1 mês);
6. É obrigatório no ato de sua reserva a informação da hospedagem de uma criança na habitação;
7. A reserva será aceita somente no nome do titular da mesma, proibindo assim o usufruto da mesma por terceiros sem aviso prévio;
8. Não aceitamos reservas em grupos, caso haja 2 ou mais suítes de familiares e/ou amigos, exigimos no ato do check-in a assinatura de um termo de compromisso de silêncio e respeito;
9. É proibido o convite de pessoas para o hotel sem informação prévia na recepção;
10. Oferecemos produtos repelentes para borrachudos, mas sugerimos a compra de produtos específicos ao seu corpo para evitar reações alérgicas.

Será um prazer recebê-lo em nosso Hotel

Desejamos uma experiência encantadora e prazerosa conosco.

Tel.: 012 3894 3000 | reservas@dpnybeach.com.br

Segunda a Sexta das 8h as 21h | Sábado e Domingo das 9h as 20h

Av. José Pacheco do Nascimento, 7668 - Praia do Curral, Ilhabela

SOBRE PROIBIÇÕES DO HOTEL

1. É vedada a hospedagem de qualquer criança abaixo de 10 anos completos;
2. Não permitimos a entrada de bebidas e alimentos no interior de nossas estruturas, qualquer consumo deverá ser feito com a nossa gastronomia, informamos que nossa equipe de mensageiros comunica aos clientes no ato do check-in sobre a proibição de entradas de qualquer alimento e/ou bebida por eles notificados;
3. Por sermos um hotel exclusivo para casais, que visa o conforto e relaxamento de nossos hóspedes, restringimos ao máximo reservas de 2 ou mais suítes conjuntas;
4. É vedado o consumo de cigarros, charutos e narguilés em nossas habitações, conforme Lei Estadual, caso haja, haverá uma taxa de limpeza de R\$ 1000,00 (mil reais) automaticamente;
5. É expressamente proibido o uso de caixas de som portáteis ou alto-falantes nas dependências do hotel, suítes, áreas sociais, bem como na praia;
6. Não é permitido o uso de drones e máquinas profissionais de fotografia e filmagem;
7. Não reservamos mesas, espreguiçadeiras e camas em nossa estrutura de praia e piscina. Pertences deixados nestes locais a mais de meia hora "sem presença dos respectivos donos", serão devidamente retirados pelos nossos colaboradores do setor e encaminhados ao departamento responsável de achados e perdidos;
8. Não aceitamos animais.

TERMOS E CONDIÇÕES

1. Exclusivamente não fazemos reservas por apartamento e sim por categoria, para necessidades específicas deverá ser solicitado com a central de reservas e um novo voucher será emitido;
2. Oferecemos serviços de Valet. Consulte Valores. Pedimos que nenhum artigo de valor seja deixado no interior dos veículos;
3. Possuímos cofres nas habitações e todos pertences de valor deverão ser guardados no mesmo;
4. Possuímos três restaurantes noturnos no hotel, apenas para o Restaurante Tróia, pedimos traje esporte fino e/ou social;
5. Oferecemos pacotes com jantar. Nossos pacotes incluem entrada e prato principal. Fique atento, pois alguns pratos não estão inclusos e estão sinalizados no cardápio. Os pratos podem ser adicionados ao seu jantar com cobrança de taxa adicional informada no cardápio;
6. Disponibilizamos toalhas na nossa estrutura de lazer, as de sua suíte ficam exclusivamente para as mesmas;
7. Exigimos no ato do check-in o pagamento de diárias restantes da reserva;
8. Exigimos no ato do check-in a apresentação de um cartão de crédito como garantia;
9. Aceitamos apenas a moeda Real, como forma de pagamento;
10. Aceitamos as seguintes bandeiras de Cartão de Crédito: American Express, Elo, Visa e MasterCard;
11. Seu consumo de alimentos e bebidas pode ser parcelado. Consulte as regras com a recepção.

SOBRE ACESSO AO DPNY

1. O DPNY Beach Hotel & Spa está localizado em Ilhabela – São Paulo, seu acesso dá-se exclusivamente via Balsa;
2. Para tanto sugerimos que se programe via aplicativo de celular para conhecer sua rota de chegada;
3. Sugerimos a contratação de travessia de hora marcada para que seu deslocamento seja com tranquilidade e assim seu acesso a Ilhabela seja sem filas, para reservas acesse o site: <https://goo.gl/oxzkoy>;
4. Para saber sobre valores, tempo de espera ou qualquer informação vinculada a travessia de balsa, acesse o site: <https://goo.gl/5DdMau>;
5. Disponibilizamos parceiros que pode lhe oferecer três opções de conforto para o acesso ao hotel:
 - a. Transfer via Helicóptero;
 - b. Transfer via Barco: São Sebastião - DPNY;
 - c. Transfer via balsa sem carro, via táxi;

Para mais informações comunique-se com a nossa central de reservas.

Será um prazer recebê-lo em nosso Hotel

Desejamos uma experiência encantadora e prazerosa conosco.

Tel.: 012 3894 3000 | reservas@dpnybeach.com.br

Segunda a Sexta das 8h as 21h | Sábado e Domingo das 9h as 20h

Av. José Pacheco do Nascimento, 7668 - Praia do Curral, Ilhabela



POLÍTICA DE GRUPOS & BARULHO

Este documento é parte integrante correspondente as políticas estabelecidas pelo DPNY Beach Hotel & SPA que visa o respeito a cada hóspede.

NOSSA POLÍTICA

1. Temos a política de não aceitar grupos, visando o foco total do hotel em que todo nosso espaço físico seja voltado para casais, sossego e momentos de tranquilidade;
2. Quando temos grupos hospedados na casa, sempre são provenientes de reservas indiretas, portanto, sempre é um prazer receber a todos;
3. Prezamos uma política irrestrita de conforto, bem-estar e silêncio;
4. Qualquer barulho, conversas em tons altos, desconforto por parte de terceiros, nossa equipe é treinada para educadamente pedir aos hóspedes moderação.

SOBRE RESPONSABILIDADE DO HÓSPEDE

1. Pedimos aos nossos hóspedes que respeitem nossa política;
2. Pedimos aos nossos hóspedes moderações em bebidas quando em grupo;
3. Pedimos aos nossos hóspedes sempre zelar pelo silêncio e bem-estar de outros hóspedes;
4. Pedimos aos nossos hóspedes respeito a nossa estrutura de lazer.
5. **ÁREA DO SPA:** Possuímos tratamento antiderrapante em nosso piso, entretanto, por se tratar de um local em que existe grande concentração de água, em caso de piso molhado pedimos que mantenha atenção e cautela.

TERMOS E CONDIÇÕES

1. Não aceitamos a entradas de amigos que não estão hospedados;
2. Caso grupos não respeitem nossas políticas nos reservamos o direito de cobrar 30% do valor da diária de cada habitação envolvida;
3. Qualquer incidente provocado pelo grupo temos o direito de cessar qualquer serviço de bebidas que venha a colocar em risco indiretamente outros hóspedes;
4. Qualquer problema superior a estes, nos reservamos o direito de solicitar a realização de check-out imediato.

Será um prazer recebê-lo em nosso Hotel

Desejamos uma experiência encantadora e prazerosa conosco.

Tel.: 012 3894 3000 | reservas@dpnybeach.com.br
Segunda a Sexta das 8h as 21h | Sábado e Domingo das 9h as 20h
Av. José Pacheco do Nascimento, 7668 - Praia do Curral, Ilhabela