COSTEIRA PALACE

BEACH RESORT

ALL INCLUSIVE

MANUAL DE POLÍTICAS DE HOSPEDAGEM

INFORMAÇÕES, NORMAS E ORIENTAÇÕES
PARA UMA EXPERIÊNCIA INESQUECÍVEL

HOSPITALIDADE E EXCELÊNCIA

LAZER PARA TODA A FAMÍLIA

GASTRONOMIA ALL INCLUSIVE

SEGURANÇA E CONFORTO

SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE

VIGÊNCIA A PARTIR DE FEVEREIRO DE 2025

MANUAL DE POLÍTICAS DE HOSPEDAGEM

COSTEIRA PALACE BEACH RESORT ALL INCLUSIVE

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Informações Rápidas
3. Informações Gerais
4. Reservas, Pagamentos e Cancelamentos
5. Check-in, Check-out e Permanência
6. Documentação Obrigatória
7. Hospedagem de Crianças e Adolescentes
8. Acomodações
9. Regime All Inclusive
10. Gastronomia
11. Bares e Bebidas
12. Serviços Inclusos
13. Serviços com Cobrança Adicional
14. Recreação e Lazer
15. Normas de Convivência
16. Segurança e Responsabilidades
17. Compromisso do Resort
18. Direito e Deveres dos Hóspedes
19. Disposições Gerais
20. Glossário
21. Perguntas Frequentes (FAQ)
22. Mensagem Final

---

1. APRESENTAÇÃO

Seja bem-vindo ao Costeira Palace Beach Resort All Inclusive.

Este Manual de Políticas de Hospedagem foi elaborado com o objetivo de proporcionar uma experiência transparente, confortável, segura e acolhedora durante toda a estadia.

Nele estão reunidas as principais informações sobre reservas, hospedagem, utilização das acomodações, serviços, áreas comuns e normas de convivência, permitindo que todos os hóspedes desfrutem plenamente da estrutura e dos serviços oferecidos pelo resort.

O Costeira Palace Beach Resort poderá revisar ou atualizar estas políticas sempre que necessário, em razão de alterações operacionais, legais ou da implementação de melhorias em seus serviços.

2. INFORMAÇÕES RÁPIDAS

Item	Informação
Check-in	A partir das 15h00
Check-out	Até 12h00
Early Check-in	Conforme disponibilidade
Late Check-out	Conforme disponibilidade
Recepção	Funcionamento 24 horas
Wi-Fi	Gratuito em todas as áreas
Voltagem	220 volts
Estacionamento	Serviço com cobrança adicional
Regime de hospedagem	All Inclusive
Pet Friendly	Não
Apartamentos adaptados	Conforme disponibilidade
Berços	Mediante solicitação
Banheiras infantis	Mediante solicitação
Copa Baby	Disponível
Copa de Passadoria	Disponível

3. INFORMAÇÕES GERAIS

3.1 Sobre o Resort

O Costeira Palace Beach Resort All Inclusive está localizado na Via Costeira, em Natal/RN, uma das regiões mais privilegiadas do litoral potiguar, oferecendo estrutura completa de hospedagem, lazer, gastronomia e entretenimento para hóspedes de todas as idades.

A equipe do resort trabalha continuamente para proporcionar uma experiência de excelência, baseada na hospitalidade, conforto, segurança e qualidade dos serviços prestados.

A foto da capa deste manual é meramente ilustrativa. A decoração, o paisagismo e as áreas externas podem apresentar alterações em relação às condições atuais, inclusive em decorrência de condições climáticas, reformas ou atualizações.

3.2 Regime All Inclusive

O resort opera exclusivamente no regime All Inclusive, no qual refeições, bebidas e serviços previamente definidos estão incluídos na diária contratada.

A utilização dos serviços deverá respeitar os horários de funcionamento, os locais de atendimento e as condições estabelecidas pelo resort.

Alguns produtos, experiências e serviços específicos não fazem parte do regime All Inclusive e possuem cobrança adicional. Essas informações encontram-se detalhadas neste manual.

3.3 Horários de Funcionamento

Os horários de restaurantes, bares, recreação, piscinas, entretenimento, SPA e demais serviços poderão ser alterados sem aviso prévio por motivos operacionais, climáticos, de manutenção, segurança ou força maior.

Sempre que possível, eventuais alterações serão comunicadas aos hóspedes.

3.4 Wi-Fi

O acesso à internet sem fio (Wi-Fi) é disponibilizado gratuitamente em todas as acomodações e áreas comuns do resort.

A qualidade da conexão poderá sofrer oscilações em razão de fatores técnicos externos.

3.5 Voltagem

Todas as acomodações possuem tomadas com tensão de 220 volts.

Recomenda-se verificar previamente a compatibilidade dos equipamentos elétricos antes de conectá-los às tomadas.

O resort não se responsabiliza por danos decorrentes da utilização inadequada de aparelhos incompatíveis com a tensão disponível em caso de culpa exclusiva do hóspede, terceiros ou por caso fortuito externo.

3.6 Estacionamento

O estacionamento está disponível para os hóspedes mediante o pagamento de uma taxa adicional.

A responsabilidade do resort limita-se à guarda do veículo estacionado em suas dependências.

O resort não responderá sobre objetos deixados no interior dos veículos em caso de culpa exclusiva do hóspede, de terceiro ou caso fortuito externo.

3.7 Taxa de Turismo

O resort disponibiliza ao hóspede a opção de contribuição voluntária da Taxa de Turismo. O valor é de R$ 4,00 por apartamento e por dia, e seu recolhimento contribui para ações de promoção e desenvolvimento do turismo local.

O pagamento da Taxa de Turismo não é obrigatório.

3.8 Animais de Estimação

Não é permitida a hospedagem ou permanência de animais de estimação nas dependências do resort.

A restrição não se aplica ao cão-guia e ao cão de suporte emocional previstos na legislação brasileira.

3.9 Acessibilidade

O Costeira Palace Beach Resort dispõe de acomodações adaptadas para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

As unidades adaptadas são disponibilizadas mediante reserva prévia e conforme disponibilidade.

Caso o hóspede necessite de qualquer atendimento específico durante sua permanência, recomenda-se informar essa necessidade no momento da reserva para que a equipe possa prestar o suporte adequado.

3.10 Sustentabilidade

O resort incentiva práticas sustentáveis que contribuam para a preservação ambiental.

Durante a hospedagem, recomenda-se a utilização consciente de água e energia elétrica, a correta destinação dos resíduos e o uso responsável de toalhas e enxovais.

Pequenas atitudes colaboram significativamente para a conservação dos recursos naturais e para a redução dos impactos ambientais.

3.11 Proteção de Dados Pessoais

O tratamento dos dados pessoais dos hóspedes é realizado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

As informações fornecidas são utilizadas exclusivamente para execução dos serviços contratados, cumprimento de obrigações legais, comunicação durante a hospedagem e aprimoramento da experiência do hóspede.

O resort adota medidas de segurança destinadas à proteção das informações pessoais sob sua responsabilidade.

3.12 Atendimento ao Hóspede

A equipe da Recepção permanece disponível 24 horas por dia para prestar informações, esclarecer dúvidas e auxiliar nas solicitações relacionadas à hospedagem.

Sempre que necessário, o hóspede poderá entrar em contato com a Central de Reservas ou dirigir-se à Recepção para obter orientações sobre os serviços oferecidos pelo resort.

3.13 Serviços terceirizados

O resort não se responsabiliza por:

- passeios vendidos por terceiros;
- transporte contratado externamente;
- aplicativos de transportes e entrega de alimentos;
- táxis;
- empresas terceirizadas independentes.

4. RESERVAS, PAGAMENTOS E CANCELAMENTOS

4.1 Canais de Reserva

As reservas poderão ser realizadas pelos seguintes canais oficiais:

- Site oficial do Costeira Palace Beach Resort All Inclusive;
- Central de Reservas;
- Agências de viagens;
- Operadoras de turismo;
- Plataformas parceiras autorizadas.

Ao efetuar uma reserva, o hóspede declara estar ciente e de acordo com as condições tarifárias, políticas de hospedagem e regras comerciais vigentes na data da contratação.

4.2 Confirmação da Reserva

A reserva somente será considerada confirmada após:

- aprovação do pagamento, quando aplicável;
- confirmação da disponibilidade da acomodação;
- emissão do comprovante de reserva pelo resort ou pelo canal de venda responsável.

Recomenda-se que o hóspede confira atentamente todas as informações constantes no voucher ou confirmação da reserva, incluindo:

- nome do titular;
- período da hospedagem;
- quantidade de hóspedes;
- categoria da acomodação;
- tarifa contratada;
- regime de alimentação;
- serviços incluídos.

4.3 Titularidade da Reserva

A reserva é pessoal e vinculada ao titular informado no momento da contratação.

Caso seja necessária a alteração do titular, a solicitação deverá ser realizada antes da data de chegada, estando sujeita à análise e às condições comerciais vigentes.

4.4 Formas de Pagamento

Para reservas realizadas diretamente com o resort, são aceitas as seguintes modalidades de pagamento:

- PIX;
- cartões de crédito.

As bandeiras aceitas e as condições de parcelamento serão divulgadas pelos canais oficiais do resort.

4.5 Pagamento das Despesas Durante a Hospedagem

Despesas não contempladas pelo regime All Inclusive deverão ser quitadas no momento do check-out, salvo quando houver outra condição previamente autorizada pelo resort.

São aceitas as seguintes formas de pagamento:

- dinheiro;
- PIX;
- cartões físicos de débito;
- cartões físicos de crédito.

As bandeiras aceitas e as condições de parcelamneto serão divulgadas pelos canais oficiais do resort.

Por questões de segurança, o resort não autoriza pagamentos realizados por meio de links.

4.6 Tarifas

As tarifas poderão variar de acordo com:

- período do ano;
- disponibilidade;
- campanhas promocionais;
- categoria da acomodação;
- quantidade de hóspedes;
- canal de venda utilizado.

A tarifa confirmada na reserva permanecerá válida para o período contratado.

Alterações na reserva poderão implicar revisão tarifária conforme as condições vigentes na data da modificação.

4.7 Alterações de Reserva

Solicitações de alteração de datas, categoria de apartamento ou quantidade de hóspedes estarão sujeitas:

- à disponibilidade;
- às regras da tarifa contratada;
- ao pagamento de eventual diferença tarifária.

Em períodos de alta ocupação, feriados e eventos especiais, alterações poderão não ser possíveis.

4.8 Cancelamentos

Reservas canceladas em até 7 dias após a compra estarão isentas de cobrança. Em caso de cancelamento após esse prazo, será aplicada multa correspondente ao valor total da reserva.

A reserva poderá ser cancelada, sem aplicação de penalidades, em casos de força maior que impeçam o comparecimento do hóspede ao resort, mediante apresentação de documentação comprobatória. Nessa hipótese, o valor previamente pago será convertido em crédito para utilização em uma futura hospedagem, conforme as políticas comerciais vigentes na data do cancelamento.

4.9 Direito de Arrependimento

Para reservas confirmadas, o direito de arrependimento será observado nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Quando aplicável, o cancelamento poderá ser solicitado no prazo legal contado da confirmação da compra, desde que a hospedagem ainda não tenha sido iniciada.

4.10 No-show

Considera-se no-show o não comparecimento do hóspede na data prevista para o início da hospedagem, sem comunicação prévia ao resort.

Nessa situação, será aplicada multa correspondente ao valor total da reserva.

4.11 Saída Antecipada

Em caso de encerramento voluntário da hospedagem antes da data prevista para o check-out, será aplicada multa correspondente ao valor total da reserva.

Caso a saída antecipada ocorra por motivo de força maior, mediante apresentação de documentação comprobatória, o valor correspondente às diárias não utilizadas será convertido em crédito para uso em uma futura hospedagem, conforme as políticas comerciais vigentes na data da saída.

4.12 Reservas Realizadas por Agências e Operadoras

Reservas efetuadas por intermédio de agências de viagens, operadoras de turismo ou plataformas de terceiros são regidas pelas condições comerciais do respectivo canal de venda.

Solicitações relacionadas a:

- cancelamentos;
- alterações;
- reembolsos;
- emissão de documentos;
- correções cadastrais;
- condições comerciais,

deverão ser tratadas diretamente com a empresa responsável pela comercialização da hospedagem.

O resort não poderá alterar condições contratuais estabelecidas por terceiros.

4.13 Grupos e Eventos

Reservas destinadas a grupos, eventos corporativos, casamentos, convenções ou celebrações especiais poderão estar sujeitas a contratos específicos, contendo condições comerciais, operacionais e de cancelamento próprias.

4.14 Alterações Operacionais

Em situações excepcionais, o resort poderá promover alterações em:

- horários de funcionamento;
- programação recreativa;
- restaurantes;
- bares;
- atividades;

- serviços oferecidos.

Essas alterações poderão ocorrer em razão de:

- condições climáticas;
- manutenção preventiva ou corretiva;
- determinações legais;
- eventos especiais;
- motivos de segurança;
- casos fortuitos ou de força maior.

Sempre que possível, os hóspedes serão previamente informados.

4.15 Casos Fortuitos e Força Maior

O resort não poderá ser responsabilizado por alterações ou interrupções de serviços decorrentes de eventos alheios ao seu controle, incluindo, mas não se limitando a:

- fenômenos naturais;
- condições meteorológicas adversas;
- falhas no fornecimento de energia elétrica, água ou telecomunicações por concessionárias;
- atos de autoridades públicas;
- pandemias, epidemias ou emergências sanitárias;
- greves ou outras situações imprevisíveis.

Nessas hipóteses, o resort adotará as medidas razoavelmente possíveis para minimizar eventuais impactos à experiência dos hóspedes.

4.16 Contatos da Central de Reservas

Dúvidas relacionadas a reservas, pagamentos, alterações ou cancelamentos poderão ser esclarecidas diretamente pelos canais oficiais do Costeira Palace Beach Resort All Inclusive.

Recomenda-se que toda comunicação seja realizada por meio dos contatos disponibilizados no site oficial do resort, garantindo maior segurança e rastreabilidade das informações.

5. CHECK-IN, CHECK-OUT E PERMANÊNCIA

5.1 Check-in

O horário de check-in tem início às 15h00, respeitando a disponibilidade das acomodações e os procedimentos operacionais do resort.

Para a conclusão do check-in, é necessário que todos os hóspedes apresentem a documentação obrigatória e realizem o preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH).

Após a conclusão do processo, será entregue a identificação de acesso às dependências do resort e fornecidas as orientações iniciais sobre a hospedagem.

5.2 Early Check-in

O serviço de Early Check-in consiste na entrada do hóspede antes do horário oficial de check-in. Esse serviço:

- depende da disponibilidade da acomodação;
- deverá ser solicitado previamente ou diretamente na Recepção;
- poderá ser cobrado conforme a política comercial vigente.

A solicitação antecipada não caracteriza confirmação do serviço.

5.3 Check-out

O check-out deverá ser realizado até 12h00 da data prevista para o encerramento da hospedagem.

Antes da saída, recomenda-se que o hóspede confira seus pertences e solicite o fechamento da conta de eventuais consumos extras.

Após a devolução da acomodação, o acesso aos serviços do regime All Inclusive será encerrado, salvo nas situações previstas neste manual.

5.4 Late Check-out

O serviço de Late Check-out consiste na saída do hóspede depois do horário oficial de check-out. Esse serviço poderá ser disponibilizado mediante:

- disponibilidade operacional;
- solicitação prévia;
- pagamento da tarifa correspondente.

Caso não seja autorizado, a acomodação deverá ser desocupada até o horário regular de check-out.

5.5 Almoço após o Check-out

Conforme a política comercial vigente, o hóspede com estadia mínima de 4 noites terá direito a permanecer para o almoço após o encerramento da hospedagem.

Para reservas com menos de 4 noites de hospedagem, será cobrada uma taxa adicional referente ao almoço após o check-out

O serviço será oferecido no Restaurante Atlântico, das 12h00 às 13h30, com bebidas inclusas.

Campanhas promocionais poderão prever a inclusão desse benefício sem custo adicional.

5.6 Permanência nas Dependências do Resort

Após o check-out, a permanência nas áreas comuns dependerá das condições aplicáveis à reserva e aos serviços eventualmente contratados.

O resort poderá restringir o acesso às áreas de lazer após o encerramento da hospedagem, conforme a política vigente.

6. DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA

6.1 Identificação dos Hóspedes

Todos os hóspedes, independentemente da idade, deverão apresentar documento oficial de identificação no momento do check-in.

São aceitos:

- Carteira de Identidade (RG);
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH);
- Passaporte;
- Carteira de Registro Nacional Migratório (RNM), quando aplicável.

Outros documentos poderão ser aceitos desde que permitam a identificação oficial do hóspede e estejam em conformidade com a legislação vigente.

O resort poderá recusar documentos ilegíveis, danificados ou que não permitam a identificação do portador.

6.2 Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH)

Em atendimento à legislação brasileira, todos os hóspedes deverão preencher a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH).

Sempre que possível, o cadastro será encaminhado eletronicamente antes da chegada, permitindo maior agilidade no atendimento da Recepção.

A ausência do preenchimento impedirá a conclusão do check-in.

6.3 Atualização Cadastral

É responsabilidade do hóspede manter seus dados cadastrais atualizados durante toda a hospedagem.

Caso haja qualquer alteração nas informações fornecidas, a Recepção deverá ser comunicada imediatamente.

7. HOSPEDAGEM DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

7.1 Política de Hospedagem

O Costeira Palace Beach Resort observa rigorosamente as disposições do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990).

A hospedagem de menores de idade somente será permitida mediante apresentação da documentação exigida pela legislação vigente.

7.2 Documentação

Crianças e adolescentes deverão apresentar documento oficial que permita sua identificação e comprovação da filiação.

Poderão ser apresentados:

- Certidão de Nascimento;
- Carteira de Identidade;
- Passaporte.

Os documentos deverão estar em bom estado de conservação e possibilitar a identificação do menor.

7.3 Menores Desacompanhados

A hospedagem de menores desacompanhados dos pais ou responsáveis legais observará integralmente a legislação brasileira.

Quando aplicável, será exigida autorização específica com firma reconhecida ou documento equivalente previsto pelas autoridades competentes.

Na ausência da documentação obrigatória, o resort não poderá realizar a hospedagem do menor.

7.4 Consumo de Bebidas Alcoólicas

É expressamente proibida a venda, o fornecimento ou o consumo de bebidas alcoólicas por menores de 18 anos.

Sempre que necessário, a equipe poderá solicitar documento oficial para confirmação da idade do hóspede.

7.5 Supervisão de Crianças

As crianças deverão permanecer sempre sob a supervisão de seus pais ou responsáveis durante toda a hospedagem.

O resort não se responsabiliza pela guarda ou vigilância permanente de menores, inclusive nas áreas de lazer, piscinas, praia e espaços recreativos.

8. ACOMODAÇÕES

8.1 Categorias

O Costeira Palace Beach Resort dispõe das seguintes categorias de acomodações:

- Apartamento Superior sem Vista Mar;
- Apartamento Luxo Vista Mar;
- Suíte Família.

As acomodações foram projetadas para oferecer conforto, funcionalidade e bem-estar aos hóspedes.

8.2 Capacidade Máxima

Os apartamentos comportam no máximo 4 pessoas, já contando com as crianças, e são configurados com 2 camas de casal

As suítes acomodam até 5 pessoas, sendo 3 adultos e 2 crianças de 0 a 12 anos cada, ou 2 adultos e 3 crianças de 0 a 12 anos cada, e são configuradas com 2 camas de casal e 1 sofá cama de solteiro.

Cada categoria possui ocupação máxima definida por critérios de conforto, segurança e legislação.

Não será permitida a hospedagem de pessoas acima da capacidade estabelecida para cada acomodação.

A composição máxima de hóspedes deverá respeitar a confirmação constante na reserva.

8.3 Configuração das Camas

As acomodações possuem configurações de camas previamente definidas.

Solicitações de alteração poderão ser atendidas conforme disponibilidade operacional, não constituindo obrigação do resort.

8.4 Política de Gratuidade de Criança

É concedida a hospedagem gratuita de 1 criança de 0 a 12 anos completos quando acomodada em apartamento duplo ou triplo. A partir de 13 anos de idade, o hóspede será considerado adulto para fins de hospedagem e tarifação.

8.5 Apartamentos Adaptados

O resort dispõe de apartamentos adaptados para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Essas unidades deverão ser solicitadas no momento da reserva e serão disponibilizadas conforme disponibilidade.

8.6 Berços

Berços infantis poderão ser disponibilizados gratuitamente mediante solicitação antecipada.

O atendimento estará sujeito à disponibilidade dos equipamentos.

8.7 Banheiras para Bebês

Banheiras infantis poderão ser solicitadas à Recepção, conforme disponibilidade.

Recomenda-se que o pedido seja realizado antes da chegada ao resort.

8.8 Copa Baby

A Copa Baby é destinada ao preparo e aquecimento de alimentos infantis.

O espaço conta com equipamentos básicos para apoio às famílias hospedadas e deverá ser utilizado de forma compartilhada e responsável.

8.9 Copa de Passadoria

O resort disponibiliza uma Copa de Passadoria para utilização pelos hóspedes.

As orientações de uso poderão ser obtidas junto à Recepção.

Os equipamentos deverão ser utilizados exclusivamente nas dependências destinadas a essa finalidade.

8.10 Frigobar

O frigobar será abastecido diariamente com água mineral.

Eventuais reposições ocorrerão conforme a rotina operacional estabelecida.

8.11 Conservação das Acomodações

As acomodações deverão ser utilizadas de forma adequada, preservando o mobiliário, equipamentos e demais itens disponibilizados.

Eventuais danos causados por uso inadequado, negligência ou mau uso, poderão ser cobrados do responsável pela hospedagem.

8.12 Objetos Esquecidos nas Acomodações

Objetos encontrados após o check-out serão encaminhados ao setor de Achados e Perdidos.

O hóspede poderá solicitar informações à Recepção ou pelos canais oficiais do resort.

As despesas relacionadas ao envio de objetos serão de responsabilidade do solicitante.

9. REGIME ALL INCLUSIVE

9.1 Conceito

O Costeira Palace Beach Resort opera exclusivamente no regime All Inclusive, proporcionando aos hóspedes uma experiência completa de hospedagem, com alimentação, bebidas e opções de lazer incluídas na diária, conforme os horários, locais e condições estabelecidos pelo resort.

O regime All Inclusive contempla apenas os serviços expressamente indicados pelo resort. Produtos, experiências e serviços não incluídos serão identificados previamente e estarão sujeitos à cobrança adicional.

9.2 Funcionamento

Os serviços do regime All Inclusive estarão disponíveis exclusivamente durante o período de hospedagem compreendido entre o check-in e o check-out.

O consumo deverá ocorrer nos locais e horários determinados para cada restaurante, bar ou ponto de atendimento.

Por questões operacionais, de segurança alimentar e de qualidade dos serviços, não é permitido o abastecimento de recipientes particulares com alimentos ou bebidas.

9.3 Alterações Operacionais

Os horários e locais de funcionamento dos serviços poderão sofrer alterações em razão de:

- condições climáticas;
- manutenção preventiva ou corretiva;
- eventos especiais;
- necessidade operacional;
- força maior.

Sempre que possível, essas alterações serão previamente comunicadas aos hóspedes.

10. GASTRONOMIA

10.1 Restaurantes

O resort dispõe de diferentes opções gastronômicas, proporcionando variedade de sabores ao longo da hospedagem.

Os restaurantes poderão operar em horários específicos, previamente divulgados aos hóspedes.

O funcionamento poderá variar conforme a ocupação do resort e necessidades operacionais.

10.2 Restaurante Temático

O restaurante temático Jacumã oferece uma experiência gastronômica de cozinha contemporânea, mediante reserva efetuada na Recepção, a partir das 11h00 até às 16h00.

A utilização observará os seguintes critérios:

- estadia mínima de 5 noites;
- disponibilidade de vagas;
- política de reservas vigente;
- horários estabelecidos pelo resort.

A confirmação da reserva não garante alterações no cardápio ou atendimento de solicitações não previstas.

Recomenda-se que os hóspedes compareçam no horário reservado.

O atraso superior ao período de tolerância estabelecido poderá acarretar o cancelamento automático da reserva, permitindo a utilização da mesa por outros hóspedes.

10.3 Código de Vestimenta

Para preservar o ambiente e proporcionar maior conforto a todos os hóspedes, recomenda-se traje casual.

Não será permitido o acesso aos restaurantes utilizando:

- roupas de banho;
- pessoas sem camisa;
- trajes inadequados ao ambiente.

O resort poderá restringir o acesso sempre que considerar que o vestuário comprometa o conforto dos demais hóspedes.

10.4 Restrições Alimentares

O atendimento a restrições alimentares é disponibilizado exclusivamente para hóspedes com diabetes ou em dieta hipossódica.

Para hóspedes com doença celíaca (dieta sem glúten), intolerância à lactose, alergia à proteína do leite de vaca (APLV), alimentação vegana, vegetariana ou quaisquer outras necessidades dietéticas específicas, as preparações do resort não são elaboradas para atender integralmente a essas restrições.

Mediante solicitação prévia, a cozinha do resort poderá realizar apenas a exclusão do ingrediente causador da intolerância ou restrição, não sendo possível garantir a ausência de contaminação cruzada ou de traços do referido ingrediente nas preparações.

As adequações disponíveis serão realizadas mediante solicitação prévia e deverão ser retiradas na cozinha central, ficando o hóspede ciente das limitações de preparo e dos riscos inerentes ao processo.

10.5 Consumo Consciente

Os alimentos e bebidas disponibilizados no regime All Inclusive destinam-se ao consumo dos hóspedes durante sua permanência no resort.

Solicita-se que o consumo ocorra de forma consciente, evitando desperdícios.

Essa prática contribui para a sustentabilidade e para a qualidade dos serviços prestados.

11. BARES E BEBIDAS

11.1 Bebidas

As bebidas incluídas no regime All Inclusive serão servidas exclusivamente nos bares e restaurantes participantes.

Não é permitida a retirada de bebidas em grande quantidade para os apartamentos, sendo autorizado apenas o consumo imediato. Da mesma forma, não é permitido retirar bebidas para consumo fora das dependências do resort, incluindo passeios e outras atividades externas.

A disponibilidade poderá variar conforme o horário de funcionamento e a programação operacional.

11.2 Consumo Responsável

O resort incentiva o consumo responsável de bebidas alcoólicas.

A equipe poderá interromper o fornecimento de bebidas alcoólicas quando identificar situações que possam colocar em risco a segurança do próprio hóspede, de outros hóspedes ou da equipe.

Essa medida visa preservar um ambiente seguro e agradável para todos.

11.3 Menores de Idade

É proibido o fornecimento de bebidas alcoólicas a menores de 18 anos.

Sempre que necessário, poderá ser solicitada documentação oficial para comprovação da idade.

12. SERVIÇOS INCLUSOS

Conforme o período da hospedagem e a programação vigente, poderão estar incluídos:

- alimentação e bebidas previstas no regime All Inclusive;
- programação recreativa;
- atividades esportivas;
- acesso às piscinas;
- acesso à praia;
- academia;
- sauna;

- utilização das áreas comuns;
- Wi-Fi;
- Copa Baby;
- Copa de Passadoria;
- recreação infantil;
- apresentações artísticas e musicais programadas.

Os serviços poderão sofrer alterações em razão de fatores operacionais, bem como, podendo:

- haver substituição dos produtos por outros equivalentes;
- haver alterações no cardápio;
- haver variação de bebidas conforme disponibilidade;
- a eventual indisponibilidade de um item específico não caracteriza descumprimento do contrato.

13. SERVIÇOS COM COBRANÇA ADICIONAL

Não integram o regime All Inclusive, salvo quando expressamente informado:

- estacionamento;
- lavanderia;
- ligações telefônicas externas;
- massagens e tratamentos do SPA;
- serviço de fotografia;
- serviço de babá;
- atendimento médico;
- medicamentos;
- passeios turísticos;
- transporte;
- locação de equipamentos especiais;
- decoração de apartamentos;
- eventos privativos;
- outros serviços identificados pelo resort.

Os valores serão informados previamente à contratação.

14. RECREAÇÃO E LAZER

14.1 Programação Recreativa

O resort oferece programação de lazer para diferentes faixas etárias.

Os horários e atividades serão divulgados diariamente.

Crianças deverão permanecer acompanhadas e supervisionadas por seus pais ou responsáveis durante as atividades.

A programação poderá sofrer alterações sem aviso prévio em razão de condições climáticas ou operacionais.

14.2 Serviço de Babá

Serviço terceirizado com custo extra que deverá ser solicitado ao Kids Club, com 48 horas de antecedência e contratação mínima de 3 horas de duração. O pagamento será efetuado pelo hóspede diretamente ao profissional.

O resort não possui qualquer relação ou vínculo com a empresa e/ou profissional contratada, devendo qualquer reclamação ser direcionada ao contratado.

Para cancelamento do serviço sem ônus, o hóspede deverá comunicar o Kids Club com antecedência mínima de 24 horas.

14.3 Espaços Recreativos

As áreas destinadas às atividades recreativas deverão ser utilizadas conforme as orientações da equipe responsável.

Pais ou responsáveis permanecem responsáveis pela supervisão de crianças.

14.4 Piscinas

As piscinas destinam-se exclusivamente aos hóspedes

Por questões de segurança:

- não é permitido utilizar recipientes de vidro;
- não é permitido consumir alimentos na borda ou no interior das piscinas;
- crianças deverão permanecer permanentemente acompanhadas por um responsável;
- recomenda-se observar a profundidade de cada piscina;

- é proibido correr;
- proibido mergulho em áreas rasas;
- a utilização é por conta e risco do hóspede.

O resort poderá interditar temporariamente áreas para manutenção, limpeza ou em condições climáticas adversas, sem prejuízo de qualquer descumprimento contratual.

14.5 Praia

A praia em frente ao resort é bem público e não integra a estrutura operacional do resort, estando seu uso sujeito às condições naturais do mar.

O resort recomenda atenção às orientações dos guarda-vidas e às sinalizações de segurança.

Crianças deverão permanecer acompanhadas por seus responsáveis.

O resort não se responsabiliza por ocorrências decorrentes da utilização da faixa de areia ou do mar fora das áreas supervisionadas pelos órgãos competentes, bem como, não se responsabiliza pelas condições do mar.

14.6 Toalhas de Praia e Piscinas

O resort fornece 1 toalha por pessoa e por dia, disponibilizada dentro dos apartamentos.

14.7 Academia

A academia destina-se exclusivamente aos hóspedes.

Recomenda-se que menores de idade utilizem os equipamentos apenas quando permitido pela legislação e sempre sob supervisão de um responsável.

O uso dos equipamentos deverá respeitar as orientações de segurança afixadas no local.

15. NORMAS DE CONVIVÊNCIA

O Costeira Palace Beach Resort All Inclusive busca proporcionar uma experiência confortável, segura e agradável para todos os hóspedes. Para isso, solicita-se a colaboração de todos no cumprimento das normas de convivência descritas neste manual.

O desrespeito às regras poderá resultar em advertência, restrição de acesso a determinados serviços e, em situações graves, encerramento da hospedagem, conforme a legislação vigente.

15.1 Identificação dos Hóspedes

No momento do check-in, todos os hóspedes receberão um meio de identificação adotado pelo resort para controle de acesso às dependências e aos serviços disponibilizados.

Essa identificação deverá ser utilizada durante toda a hospedagem, conforme orientação da equipe.

Em caso de perda, extravio ou dano, o hóspede deverá comunicar imediatamente à Recepção para que sejam adotadas as providências necessárias. O resort poderá cobrar taxa de reposição, conforme política vigente.

O uso da identificação é pessoal e intransferível, sendo proibido seu empréstimo ou compartilhamento.

15.2 Visitantes

O acesso às dependências do resort é exclusivo para hóspedes e pessoas previamente autorizadas pela administração.

Visitas eventuais, quando permitidas, deverão observar:

- cadastro na Recepção;
- apresentação de documento oficial de identificação;
- permanência somente na área da Recepção;
- cumprimento das normas internas do resort.

A administração poderá restringir ou impedir o acesso de visitantes em períodos de alta ocupação, eventos especiais ou por motivos de segurança.

15.3 Horário de Silêncio

Para garantir o conforto e o descanso de todos os hóspedes, solicita-se que seja respeitado o horário de silêncio entre 23h00 e 06h00.

Nesse período, deverão ser evitados:

- conversas em tom elevado;
- utilização de aparelhos sonoros em volume excessivo;
- qualquer atividade que possa causar incômodo aos demais hóspedes.

Em caso de descumprimento, a equipe poderá realizar abordagens orientativas e adotar as medidas cabíveis.

15.4 Equipamentos Sonoros

Não é permitida a utilização de caixas de som portáteis, equipamentos de amplificação sonora ou instrumentos musicais nas áreas comuns do resort.

A desobediência desta norma acarretará uma multa no valor de R$ 500,00 e a reincidência ocasionará a rescisão contratual, determinando a saída do hóspede do resort.

Nas acomodações, solicita-se que o volume de televisores, aparelhos eletrônicos e equipamentos de áudio seja mantido em níveis que não prejudiquem o descanso dos demais hóspedes.

15.5 Consumo de Alimentos e Bebidas

Os alimentos e bebidas disponibilizados pelo regime All Inclusive destinam-se ao consumo durante a permanência do hóspede nas dependências do resort.

Por questões sanitárias e operacionais, o resort poderá restringir a retirada de alimentos de determinados restaurantes ou pontos de serviço.

15.6 Vestimenta nas Áreas Comuns

Nas áreas internas, especialmente restaurantes e espaços gastronômicos, recomenda-se traje adequado ao ambiente.

Não será permitido o acesso aos restaurantes utilizando apenas roupas de banho, sem camisa ou com vestimentas que não sejam compatíveis com o ambiente.

15.7 Fumo

Conforme a legislação brasileira, é proibido fumar em ambientes fechados de uso coletivo.

O consumo de cigarros, cigarros eletrônicos e dispositivos similares deverá ocorrer exclusivamente em áreas completamente abertas, como praia e estacionamento, longe da circulação de hóspedes, colaboradores e prestadores de serviços.

O descarte de bitucas deverá ser realizado nos recipientes apropriados.

Caso seja identificado odor de cigarro no apartamento, será cobrada uma taxa correspondente ao valor de uma diária vigente no site oficial do resort. Essa cobrança destina-se à higienização intensiva do apartamento após o check-out, procedimento que implica o bloqueio da unidade por um dia para sua completa descontaminação.

15.8 Uso de Drones

A utilização de drones nas dependências do resort somente será permitida mediante autorização prévia da administração.

A autorização estará condicionada à observância da legislação vigente, das normas dos órgãos competentes e à preservação da privacidade, segurança e conforto dos hóspedes.

15.9 Preservação das Instalações

Os hóspedes deverão utilizar as instalações, mobiliários, equipamentos e áreas comuns com zelo e responsabilidade.

Danos ocasionados por uso inadequado, negligência ou conduta incompatível poderão ser cobrados do responsável pela hospedagem.

15.10 Decoração das Acomodações

Decorações para comemorações especiais deverão ser previamente autorizadas pelo resort.

Não será permitida a fixação de objetos nas paredes, portas, móveis ou equipamentos que possam causar danos às instalações.

Velas, materiais inflamáveis e equipamentos que ofereçam risco à segurança não poderão ser utilizados nas acomodações.

15.11 Objetos de Valor

Para maior segurança, recomenda-se que documentos, joias, dinheiro e demais objetos de valor sejam mantidos no cofre disponível na acomodação. O uso do cofre é gratuito.

O resort não se responsabiliza por objetos deixados em locais desprotegidos ou fora do cofre, salvo nas hipóteses previstas em lei.

15.12 Achados e Perdidos

Objetos encontrados nas dependências do resort serão encaminhados ao setor de Achados e Perdidos.

Os itens permanecerão armazenados pelo prazo de 90 dias, contados da data de check-out do hóspede. Após esse período, poderão ser destinados conforme os procedimentos administrativos adotados.

As despesas relacionadas ao envio de objetos esquecidos serão de responsabilidade do hóspede.

15.13 Veículos

O estacionamento destina-se exclusivamente aos hóspedes e pessoas autorizadas.

O resort responsabiliza-se pela guarda do veículo estacionado em suas dependências, observadas as limitações previstas na legislação.

Objetos deixados no interior dos veículos permanecem sob responsabilidade de seus proprietários.

15.14 Condutas Incompatíveis

Não serão toleradas condutas que coloquem em risco a segurança, o patrimônio ou o bem-estar de hóspedes, colaboradores e prestadores de serviço.

Incluem-se, entre outras:

- agressões físicas ou verbais;
- discriminação de qualquer natureza;
- assédio;
- vandalismo;
- consumo ou porte de substâncias ilícitas;
- porte de armas sem autorização legal;
- atos que comprometam a ordem ou a segurança do resort.

Em situações dessa natureza, a administração poderá adotar as medidas cabíveis, incluindo o acionamento das autoridades competentes e o encerramento da hospedagem, sem prejuízo das responsabilidades civis e criminais.

16. SEGURANÇA E RESPONSABILIDADES

16.1 Segurança dos Hóspedes

O resort adota medidas de segurança voltadas à proteção de hóspedes, colaboradores e patrimônio.

Solicita-se que qualquer situação considerada incomum seja comunicada imediatamente à Recepção.

16.2 Emergências

Em emergências, os hóspedes deverão seguir as orientações da equipe e respeitar os procedimentos de evacuação, segurança e primeiros socorros.

As rotas de fuga encontram-se identificadas nas acomodações e áreas comuns.

16.3 Atendimento Médico

Caso seja necessário atendimento médico, a equipe da Recepção prestará apoio para acionamento dos serviços de saúde disponíveis na região.

Eventuais despesas médicas, medicamentos, transporte ou remoções serão de responsabilidade do hóspede, salvo disposição contratual diversa.

16.4 Responsabilidade por Danos

O hóspede responderá pelos danos causados às instalações, equipamentos ou patrimônio do resort em decorrência de uso inadequado, negligência ou conduta dolosa.

Os custos correspondentes poderão ser lançados na conta da hospedagem após a devida apuração.

16.5 Objetos Esquecidos

Objetos esquecidos nas acomodações ou áreas comuns serão tratados conforme a política de Achados e Perdidos.

O resort não se responsabiliza por perdas decorrentes da não comunicação do extravio durante a hospedagem.

17. COMPROMISSO DO RESORT

O Costeira Palace Beach Resort All Inclusive tem como compromisso proporcionar uma experiência de hospedagem pautada na excelência, hospitalidade, conforto, segurança e respeito aos seus hóspedes.

A equipe do resort atua continuamente para manter elevados padrões de qualidade, buscando aprimorar seus serviços, preservar o patrimônio, promover práticas sustentáveis e assegurar um ambiente acolhedor para pessoas de todas as idades.

O resort valoriza a convivência harmoniosa, a acessibilidade, a inclusão, a responsabilidade socioambiental e o atendimento humanizado, colocando-se à disposição para atender solicitações, esclarecer dúvidas e buscar soluções sempre que necessário.

18. DIREITOS E DEVERES DOS HÓSPEDES

Direitos dos hóspedes

Os hóspedes têm direito a:

- usufruir dos serviços contratados durante o período da hospedagem;
- receber atendimento cordial, respeitoso e igualitário;

- utilizar as instalações do resort conforme as regras estabelecidas;
- solicitar informações e esclarecimentos sobre os serviços oferecidos;
- registrar sugestões, elogios ou reclamações por meio dos canais oficiais do resort;
- ter seus dados pessoais tratados em conformidade com a legislação vigente.

Deveres dos hóspedes

São deveres dos hóspedes:

- cumprir as normas estabelecidas neste Manual de Políticas de Hospedagem;
- preservar as instalações, equipamentos e mobiliários do resort;
- respeitar os horários de funcionamento dos serviços;
- zelar pela boa convivência com os demais hóspedes;
- supervisionar crianças e adolescentes sob sua responsabilidade;
- observar as orientações de segurança fornecidas pela equipe;
- comunicar imediatamente qualquer situação de risco, acidente ou dano identificado.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 Atualizações

O Costeira Palace Beach Resort poderá alterar, complementar ou atualizar este Manual de Políticas de Hospedagem sempre que necessário, em razão de mudanças operacionais, comerciais, legais ou para aprimoramento dos serviços prestados.

A versão mais atualizada estará disponível no site oficial do resort.

19.2 Casos Omissos

As situações não previstas neste manual serão analisadas individualmente pela administração do resort, observando a legislação vigente, os princípios da boa-fé, a segurança operacional e o melhor interesse coletivo.

19.3 Interpretação

Em caso de divergência entre este Manual de Políticas de Hospedagem e condições específicas de campanhas promocionais, pacotes especiais, eventos ou contratos particulares, prevalecerão as condições expressamente previstas na confirmação da reserva ou no instrumento contratual correspondente.

19.4 Comunicação Oficial

As comunicações oficiais entre o resort e o hóspede poderão ocorrer por meio de:

- e-mail;
- telefone;
- WhatsApp oficial;
- redes sociais oficiais;
- site oficial;
- materiais informativos disponibilizados durante a hospedagem.

É responsabilidade do hóspede manter seus dados de contato atualizados.

19.5 Sugestões, Elogios e Reclamações

O Costeira Palace Beach Resort valoriza a opinião de seus hóspedes e incentiva o envio de sugestões, elogios e manifestações relacionadas à experiência de hospedagem.

Essas contribuições auxiliam no aperfeiçoamento contínuo dos serviços e poderão ser encaminhadas pelos canais oficiais de atendimento.

20. GLOSSÁRIO

All Inclusive
Sistema de hospedagem no qual alimentação, bebidas e demais serviços previstos na diária estão incluídos, observando os horários, locais e condições definidos pelo resort.

Check-in
Procedimento de entrada do hóspede, realizado mediante apresentação da documentação obrigatória e conclusão do cadastro.

Check-out
Procedimento de encerramento da hospedagem, devolução da acomodação e quitação de eventuais despesas extras.

Early Check-in
Entrada antecipada na acomodação antes do horário oficial, mediante disponibilidade e, quando aplicável, cobrança adicional.

Late Check-out
Permanência na acomodação após o horário regular de saída, mediante disponibilidade e, quando aplicável, cobrança adicional.

No-show
Não comparecimento do hóspede na data prevista para o início da hospedagem, sem comunicação prévia.

FNRH
Ficha Nacional de Registro de Hóspedes, documento obrigatório previsto pelo Ministério do Turismo.

LGPD
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), responsável por regulamentar o tratamento de dados pessoais no Brasil.

21. PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ)

Posso chegar antes do horário de check-in?

Sim. O hóspede poderá comparecer ao resort antes das 15h00. A liberação antecipada da acomodação dependerá da disponibilidade operacional e poderá estar sujeita à cobrança adicional.

Posso permanecer no resort após o check-out?

A permanência nas dependências do resort após o check-out observará a política vigente para o período da hospedagem. Caso haja contratação do almoço após o check-out ou outro serviço específico, o acesso será limitado às áreas correspondentes.

É permitido receber visitantes?

O acesso às dependências do resort é exclusivo para hóspedes e pessoas previamente autorizadas pela administração. Visitas eventuais, quando permitidas, deverão observar: cadastro na Recepção, apresentação de documento oficial de identificação, permanência somente na área da Recepção e cumprimento das normas internas do resort.

O resort é pet friendly?

Não. A hospedagem de animais de estimação não é permitida, exceto nos casos previstos em lei para cães-guia e animais de assistência.

O estacionamento está incluído na diária?

Não. O estacionamento constitui serviço com cobrança adicional.

O resort oferece berços e banheiras infantis?

Sim. Os equipamentos são disponibilizados gratuitamente mediante solicitação e conforme disponibilidade.

Há atendimento para restrições alimentares?

O atendimento a restrições alimentares é disponibilizado exclusivamente para hóspedes com diabetes ou em dieta hipossódica.

Posso utilizar caixas de som nas áreas comuns?

Não. Para preservar o conforto dos hóspedes, não é permitida a utilização de caixas de som ou equipamentos de amplificação sonora nas áreas comuns do resort.

O que fazer se eu esquecer um objeto no resort?

O hóspede deverá entrar em contato com os canais oficiais de atendimento. Caso o objeto seja localizado, serão fornecidas as orientações para sua devolução, sendo o custo do envio de responsabilidade do solicitante.

O que acontece se eu perder minha identificação de acesso?

A perda deverá ser comunicada imediatamente à Recepção. Poderá ser aplicada taxa para emissão de uma nova identificação, conforme a política vigente.

Como posso entrar em contato com o resort?

Os canais oficiais de atendimento estão disponíveis no site oficial e na confirmação da reserva. A equipe da Central de Reservas e da Recepção permanecerá à disposição para prestar esclarecimentos e auxiliar nas solicitações dos hóspedes.

22. MENSAGEM FINAL

O Costeira Palace Beach Resort All Inclusive agradece a preferência e deseja que cada hospedagem seja marcada por momentos inesquecíveis de lazer, conforto e hospitalidade.

A colaboração dos hóspedes no cumprimento destas políticas contribui para um ambiente seguro, harmonioso e acolhedor, permitindo que todos desfrutem plenamente da experiência proporcionada pelo resort.