

# REGULAMENTO INTERNO

## 1 - INTRODUÇÃO

Estas condições atendem ao Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo do previsto na Deliberação Normativa nº 161/85 da Embratur e demais dispositivos legais que regulam as relações dos prestadores de serviços turísticos e dos usuários de seus serviços.

## 2. CONDIÇÕES: CHECK-IN E CHECK-OUT

Check-in (entrada): a partir das 14:00 h.

Check-out (saída): até às 16:00 h.

Café da manhã: 8:00 h às 10:00 h.

Almoço: 13:30 h

Jantar: 20:30 h

É obrigatório quando da Entrada/Check-in, o preenchimento completo da FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes) bem como a apresentação de documento original válido. No momento da Check-out o hóspede deverá quitar todas as despesas realizadas na pousada, A diária inicia-se a partir das 14:00h e encerra impreterivelmente as 16:00h do dia seguinte. Após este período, havendo disponibilidade, será cobrado o valor de meia diária contratada, até as 14:00h, após este horário será cobrado uma diária completa contratada, caso haja disponibilidade.

Chegada antes das 14:00h e saída após as 16:00h deverá ser comunicado ao estabelecimento com antecedência e estará sujeito a disponibilidade de vaga e cobrança de diferença de diária;

Para compras realizadas em Cartão de Crédito, será obrigatório, no ato do check-in, a apresentação do mesmo cartão utilizado na compra, com documento de identificação original, com foto recente (RG, Carteira de Habilitação ou Passaporte).

Caso a reserva seja paga com Cartão Virtual, o cliente deverá apresentar cópia da fatura do cartão no momento do check-in (que conste o débito referente a compra) ou o comprovante de compra com o número do cartão que foi gerado.

**No momento não estamos trabalhando com cartões de credito ou debito em decorrência da instabilidade de sinal de internet.**

### **3. MANUTENÇÃO DO VALOR DAS DIÁRIAS**

Considerando a periodicidade da reserva, os valores sofrerão ajustes/reajustes. Após a negociação e a realização da reserva, os valores ora negociados não sofrerão quaisquer alterações para mais ou para menos em decorrência de variação na tabela de preços, promoções ou qualquer outro fator que acarrete diminuição ou aumento dos produtos negociados. As tarifas estão sujeitas a alterações salvo as reservas confirmadas e pagas.

### **4. CRIANÇAS**

**SÓ RECEBEMOS MAIORES DE 15 ANOS.**

### **5. FRIGOBAR:**

Pedimos a colaboração e coerência para que não sejam armazenados nos frigobares alimentos que necessitem de temperaturas semelhantes às geladeiras domésticas, pois nossos equipamentos são apenas refrigeradores; e por isso a qualidade dos itens pode ser comprometida pondo em risco o consumo dos mesmos. Evitem também a disposição de alimentos e petiscos sobre os balcões e camas, evitando assim atrair insetos para sua suíte.

ÁGUA / REFRIGERANTES / CERVEJAS estão disponíveis no nosso cardápio quando solicitados na recepção para o consumo no frigobar. Assim, não sendo permitido trazê-los, pois poderão ser confundidos e cobrados no final da estadia.

### **6. VOLTAGEM:**

Toda a nossa rede elétrica é 127 volts,.

### **7. ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO:**

Serão aceitos todos os portes porém temos uma limitação: 2 de grande porte por chalé e 3 de pequeno porte. Só temos duas restrições; no restaurante precisam ficar na guia ao lado dos tutores, e não podem entrar na água da piscina, para isso temos um lago onde podem se divertir a vontade.

Lembre-se de que animais são sensíveis a barulhos, podem ficar estressados em locais muito movimentados e não gostam de ficar trancafiados. Ao contrário: eles gostam mesmo é de brincar.

Os hóspedes deverão trazer todos os utensílios necessários para a estadia do animal, (recipientes para água e ração, guia, caminha, alimentação e material de higiene).

Não permitir em qualquer hipótese que seu animal de estimação, permaneça, brinque ou durma em cima das camas ou sofás (se constatado será cobrada uma taxa extra, para desinfecção e higienização ou reposição, conforme o ocorrido);

Efetuar a limpeza de sujeiras expelidas pelo seu animal de estimação nas acomodações, bem como nas áreas comuns da pousada. Se necessitar de algum tipo de produto, favor solicitar às arrumadeiras;

Só serão aceitos como hóspedes pets sociáveis, não serão permitidos nenhum grau de agressividade com humanos ou outros pets. Se constatada a agressividade será solicitada a saída da pousada.

## **8. DA ARRUMAÇÃO DOS QUARTOS:**

A limpeza e arrumação dos chales será feita todos os dias, das 08:00h às 16:00h.

A solicitação de troca/itens adicionais será tarifada, consultar valores na recepção.

Para que haja a troca do jogo de toalha (banho e rosto), está deverá ser depositada no piso do banheiro, porém pedimos a gentileza de reutilizá-las quantas vezes julgar oportuno, antes de pô-las para lavagem e higienização, numa atitude ecológica e consciente na intenção de diminuir o impacto negativo ao meio ambiente. Não fazemos arrumação dos quartos ou troca de toalhas na diária de saída.

Roupas do quarto (lençol, fronha, edredom, toalha de rosto ou banho e tapete do banheiro), usados para limpar sapatos, pinturas de cabelos, maquiagem ou outros fins que danifiquem a peça, ou aumente a sujeira normal de seu uso (marcas de sapato, sangue, batom, henna, tatuagem, entre outros), será cobrado o valor da peça que for utilizada/danificada ou o valor correspondente à higienização e limpeza;

Para manter a qualidade da roupa de cama e banho, cortina bem como móveis e equipamentos, necessitamos cobrar dos hóspedes quando estes forem danificados ou sujos em excesso;

Solicita-se o máximo de cuidado com os objetos, roupas de cama/banho, móveis e utensílios de propriedade da pousada, os quais são destinados aos senhores hóspedes para lhe proporcionar conforto e bem estar. Qualquer dano, destruição, falta ou extravio será debitado na conta do hóspede;

As roupas de banho/cama que não forem encontradas na suíte quando da limpeza ou no check-out, será debitado do hóspede;

Materiais emprestados de qualquer setor da pousada deverá ser entregues na recepção, a não devolução até a data de sua saída implicará na cobrança em valores dos mesmos.

## **9. VISITANTES:**

São proibidas pessoas que não estejam com reservas feitas e pagas, todavia, há tolerância de 15 minutos para visitantes.

## **10. DANOS:**

Está incluso nas diárias o uso regular e adequado das dependências da pousada, bem como da infraestrutura, materiais e equipamentos. A reposição pecuniária por valor de mercado por dano(s) voluntário(s) ou, por mau uso dos bens, será de inteira e imediata responsabilidade do hóspede. Na impossibilidade, será emitido um boleto com ordem de pagamento.

## **11. DAS PROIBIÇÕES:**

É expressamente proibido fumar nos chales e em áreas comuns aos hóspedes, portanto, caso ocorra dentro do chale, a pousada cobrará a quantia de R\$ 300,00 (trezentos reais) para higienização e limpeza.

Usar equipamentos sonoros nas áreas comuns do hotel e estacionamento. Por favor, respeite os outros hóspedes mantendo o silêncio, principalmente entre 22:00h e 08:00h;

Estender roupas/toalhas nas sacadas/janelas dos chales, para isso temos um varal nos fundos do chalé,, jogar objetos pela janela, no piso, no gramado, instalações sanitárias e/ou estacionamento ou ainda jogar lixo no chão, cigarro etc. Seja educado, mantenha a área em comum limpa;

Entrar nos setores restritos a funcionários (lavanderia, cozinha, almoxarifado etc.);

Levar toalhas dos chales para qualquer atividade fora da pousada;

Portar ou utilizar materiais que possam trazer risco pessoal ou a terceiro;

## **12. DA INTERNET/WI-FI**

Disponibilizamos uma internet WI-FI gratuita para os hóspedes, sendo que se houver falha do provedor não será considerada responsabilidade da pousada.

## **13. DA PISCINA:**

A piscina é tratada com produtos apropriados, portanto, não é permitido adentrar usando produtos oleosos que prejudiquem a qualidade da água.

Nossa piscina tem profundidade de 1,40m na parte maior e 20 centímetros na parte menor.

Horário de funcionamento: das 8:00h às 22:00h.

Fica expressamente proibido o consumo de comidas e bebidas adquiridas fora da pousada na área da piscina.

## **14. DO ESTACIONAMENTO:**

Temos vagas rotativas, aberto e gratuito, não coberto por seguro;

Pede-se a gentileza ao hóspede que mantenha seu veículo fechado e trancado, não deixando objetos ou valores no interior do veículo no estacionamento, evitando assim danos, furtos e roubos, bem como, aborrecimentos futuros.

Não é permitido aceleração brusca, som em volume alto ou qualquer outro barulho que venha a perturbar o silêncio e o sossego, sob pena de multa de meia diária.

## **15. DA ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DE RESERVA, NO-SHOW (NÃO COMPARECIMENTO)**

# **SAÍDA ANTECIPADA E AUSÊNCIA DE CHECK-OUT APÓS TÉRMINO DA DIÁRIA**

Para maior tranquilidade dos hóspedes, segue abaixo nossa política:

Cancelamento dentro do prazo de 7 dias após a data de confirmação da reserva.

Cancelamentos ou alterações com menos de 07 dias da data do check-in (entrada) não haverá possibilidade de qualquer ressarcimento, exceto em caso de fortuito ou força maior.

Para este tipo de solicitação será considerada a data do cancelamento da reserva, que deverá ser efetuado através do site ou Whatzapp.

Das operações realizadas com cartão de crédito, haverá cobrança da taxa de manutenção de 5% por operação com prazo de 07 dias úteis realização do estorno, independentemente se for na baixa ou alta temporada.

## **DESISTÊNCIA APÓS ENTRADA:**

Após a ocupação do chalé, não haverá absolutamente nenhuma forma ou possibilidade de devolução, descontos, compensações ou qualquer outro tipo de ressarcimento, a qualquer título, nem mesmo parcial.

Desistência ou cancelamento fora dos prazos acima estipulados.

O não comparecimento, sem comunicação prévia (conforme orientações regras dos itens acima) implicará no cancelamento imediato da reserva, sem possibilidade de remanejamento de datas e/ou ressarcimento de valores depositados, ficando a unidade locada disponível para outra reserva a partir das 12h do dia seguinte ao reservado para o check-in (chegada).

## **CHECK-OUT ANTECIPADO:**

A antecipação do check-out (saída) é uma opção do hóspede. Esclarecemos que sendo por mudança climática e/ou qualquer outro imprevisto e justificativa (formal e informal), esta decisão não acarretará em restituição dos valores pagos e devidos ou crédito de diárias/valores a ser utilizado posteriormente.

# **AUSÊNCIA DE CHECK-OUT APÓS TÉRMINO DA DIÁRIA**

Em caso de término da diária e não havendo o check-out devido, o hotel procederá da seguinte forma:

Em caso de disponibilidade do chalé utilizado pelo hóspede, será cobrado outra diária, independentemente de anuência, haja vista a extrapolação de horário para realização do check-out.

Em caso de indisponibilidade do chalé utilizado pelo hóspede, a pousada retirará os objetos pessoais do hóspede e guardará em local apropriado, não se responsabilizando por nenhum objeto pessoal ou de propriedade do hóspede.