



## TERMOS E CONDIÇÕES

Este regulamento define regras e procedimentos para o pleno entendimento entre hóspedes e a administração da Pousada Rosa, lembrando de que o bom senso e o respeito mútuo constituem as melhores referências para o convívio com padrões de civilidade.

Contamos com a compreensão e a colaboração de todos para manter uma interação marcada pela gentileza e o profissionalismo.

**De acordo com a Normativa do Ministério do Turismo (Embratur), é obrigatório quando da entrada/Check-in o preenchimento da FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hospede) bem como a apresentação de documento original válido com foto. E havendo crianças e/ou adolescentes deverá ser apresentado um documento original válido da criança e/ou adolescente e outro que comprove a autoridade do adulto que a acompanha.**

A falta de pagamento é considerada como desistência da hospedagem, autorizando a gerencia a determinar sua liberação sem prévio aviso.

- 1. O check-in é feito entre as 14:00 e 23:59. O check-out é feito entre 07:00 e 11:00.** Em caso de check-out após 11:00, será cobrado multa no valor de meia diária, e após as 14:00, será cobrado o valor de 1 diária inteira.
2. Tratativas (pagamentos, alterações, cancelamentos, entre outros) sobre reservas feitas nas plataformas online (Airbnb, Booking, Expedia, [Hoteis.com](https://www.hoteis.com),...) devem ser feitas diretamente à central de atendimento ao cliente da plataforma a qual foi realizada a compra.
3. A reserva se efetivará mediante depósito/PIX de 30% do valor total da hospedagem, após identificação do mesmo ou envio de comprovante via WHATSAPP e, no prazo estipulado no ato da reserva. Passado este prazo, não sendo identificado o valor combinado ou informado pelo hóspede, a pousada se dará o direito de cancelar a reserva e liberar a acomodação para venda. Em caso de pagamento no cartão, é encaminhado um link de pagamento. Parcelamento máximo de até 6x com parcela mínima de R\$ 200,00.
4. No caso de reserva feita na véspera, sem sinal de confirmação, o hotel concederá tolerância de 1 hora do horário acordado para *check-in*, liberando a acomodação para venda após esse prazo.
5. Em caso de cancelamento em até 7 dias antes da data de check-in, o valor pago até o presente momento fica de crédito para uma futura hospedagem, tendo o prazo máximo para utilização de até 01 ano. E só será

possível 1 única remarcação. Caso o cancelamento seja posterior aos 7 dias, esses terão os seus valores retidos a título de no-show como forma de indenização ao hotel. O não comparecimento, também é considerado no-show, e não dá direito a crédito.

6. O hóspede poderá exercer seu direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, no prazo de 7 dias, a contar do dia do pagamento do valor de entrada. Após esse prazo os valores pagos se aplicam aos termos acima.

7. Para hóspede menores de 18 anos, os mesmos devem estar acompanhados com os pais. Caso esteja na companhia de outro responsável, deve ser apresentada no check-in autorização dos pais com reconhecimento de firma em cartório indicando o nome do menor e do responsável que o acompanha juntamente com cópia autenticada do pai e do menor.

8. Em casos de check-out antecipados por quaisquer motivos, não serão reembolsados os valores pagos.

9. O estacionamento está incluso na hospedagem, sendo que deve ser solicitado junto a recepção para sua utilização. O funcionamento do estacionamento é durante o período das 7:00 as 23:59, ou seja, enquanto a recepção estiver aberta.

10. O café da manhã está incluso no valor da diária e é servido exclusivamente na área de refeições da Pousada, iniciando às 07:30 com término às 9:30 diariamente.

11. O serviço de arrumação dos quartos é feito das 10:00 às 14:00 horas todos os dias. Sendo a limpeza realizada somente uma vez ao dia. Em caso de solicitação de limpeza extra, será cobrada uma taxa conforme tabela na recepção. Em caso de utilização de forro de cama ou roupa de banho para outros fins, que a sujidade comprove ou extravio será cobrado taxa de substituição, tabela na recepção.

12. A troca de roupas de banho é realizada diariamente e a troca das roupas de cama é feita a cada 3 dias. Caso precise da troca antecipada solicitar na recepção uma taxa extra poderá ser cobrada.

13. As despesas que não estão cobertas pelas diárias (consumo de frigobar, café da manhã extra, bebidas e outros) serão acrescidos nas diárias, e deverão ser pagos no check-out.

14. Não é permitido o consumo de bebidas em utensílios de vidro nas dependências da piscina.

15. O fornecimento de energia elétrica, água, TV e internet é feito por empresas terceirizadas, podendo ocorrer falta de abastecimento do mesmo, por causas externas, não possuímos geradores, o hóspede ao hospedar-se anui que esta falta de abastecimento poderá ocorrer e exime a Pousada Rosa de qualquer responsabilidade do mesmo.

16. A Pousada Rosa é dedetizada a cada 6 meses, caso queiram ver nossos certificados favor solicitar com a gerência.

#### **Para a ordem dos serviços solicitamos ao hóspede:**

17. Que, ao saírem do apartamento tranquilizem a porta e desliguem os aparelhos televisores e condicionadores de ar, ou nossa equipe o fará. Caso haja extravio da chave com chaveiro, será debitado o valor na conta hospede conforme tabela.

18. Não é permitido o uso de ferro de passar roupas ou utensílios de cozinha dentro das acomodações que não os contenha (panela elétrica, chaleira, micro-ondas, etc...).
19. Que retirem todas as pétalas ou qualquer outro ítem de dentro da banheira antes de jogar a água fora. Tais objetos podem obstruir a tubulação hidráulica da pousada.
20. A responsabilidade pela guarda das crianças é dos pais. Não é permitida a permanência de crianças desacompanhadas nas dependências da piscina.
21. Não é permitido utilizar das janelas ou varandas para pendurar roupas.
22. Qualquer objeto encontrado na Pousada será guardado pelo período de 60 dias. Após este período, não havendo quem o procure, será dado ao objeto o destino mais conveniente, a critério da Pousada.
23. Para *late check-out* até 17:00 o hóspede deverá consultar previamente a disponibilidade.
24. Visitas NÃO poderão ser recebidas na Pousada. Pessoas não registradas no check-in não estão autorizadas a frequentar as acomodações.
25. Reserva-se a gerência o direito de vetar a hospedagem a quem não convier ao hotel e quem proceder ou tenha procedido de maneira a transgredir normas de moral será convidado a retirar-se do hotel.
26. Os eventuais danos e/ou prejuízos causados pelos hóspedes, dependentes/convidados às instalações ou aos quartos da pousada serão debitados na conta do respectivo quarto.
27. O hóspede poderá ser convidado a desocupar o quarto ou a retirar-se da pousada, por infringir qualquer norma deste regulamento, por apresentar comportamento antissocial, ou pelo não pagamento da conta quando apresentada.
28. Toda voltagem do Hotel é de 220 Volts, favor perguntar ao recepcionista por qualquer dúvida. Assim, não nos responsabilizamos por queima de objetos colocados inadequadamente nas tomadas.
  1. Animais de estimação são permitidos mediante solicitação antecipada. Custos adicionais são aplicados, favor solicitar condições e disponibilidade no WhatsApp.
  2. A chave do quarto e porta são de responsabilidade do Hóspede, em caso de perda será cobrado valor de R\$ 50,00.
  3. A Pousada não se responsabiliza por quaisquer danos ocasionados a veículos, bem como furtos, tanto quanto acessórios e objetos deixados em seu interior.
  4. Funcionamento da recepção das 07:00 á 23:59.
  5. Funcionamento da piscina das 09:00 até 21:59.
  6. Silêncio após as 22:00h (Art42 do Código Civil Brasileiro).
  7. No segundo andar esta localizado um microondas para uso comum de todos os hóspedes.

#### **É VEDADO aos usuários da Pousada:**

- Conforme previsto na lei federal nº 9294/96, é terminantemente proibido fumar em ambientes fechados, incluindo os quartos e varandas e demais dependências da pousada. Em casos de descumprimento desta cláusula, é cobrada taxa de desinfecção da acomodação no valor de R\$100,00.
- Praticar atos considerados nocivos e/ou inadequados à moral e aos bons costumes.

- Circular pelo hotel em trajes de dormir ou com roupas inadequadas.
- O porte e uso de qualquer tipo de objeto ou substância legalmente proibido ou de qualquer tipo de arma.
- A utilização de brinquedos em locais impróprios ou que possam causar danos a terceiros.

#### **Observações Gerais:**

- A inobservância de quaisquer regras deste regulamento implicará ao hóspede, desocupar imediatamente o apartamento, não havendo devolução do valor pago pela reserva.
- De acordo com o disposto nos artigos 1.467 e 1.470 do Código Civil Brasileiro de 2002, a pousada se reserva o direito de reter as bagagens, jóias e dinheiro que estiverem em poder dos hóspedes que não saudarem suas respectivas contas.
- A Pousada Rosa reserva-se o direito de alterar o Regimento Interno a qualquer tempo, sem aviso prévio, e as novas versões substituirão automaticamente as anteriores, as quais serão sempre publicadas no **site da empresa**.

Assim, a Gerência da Pousada Rosa estabelece condições para proporcionar aos hóspedes uma estadia perfeita.

Os hóspedes assinam a ciência destes termos, no ato da reserva, independentemente de assinatura de contrato.

Pousada Rosa / Penha SC