



## REGIMENTO INTERNO

### **BEM VINDOS A POUSADA DOS PINHOS**

Este regulamento define regras e procedimentos para o pleno entendimento entre hóspedes e a administração do Hotel, 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 colaboração de todos para manter uma interação marcada pela gentileza e o profissionalismo.

### CADASTRO

- De acordo com a Instrução Normativa do Ministério do Turismo (EMBRATUR) é obrigatório quando da Entrada/Check-In, de um hóspede, o preenchimento completo da FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes) bem como a apresentação de documento original válido e com foto;
- Havendo Criança e/ou Adolescente deverá apresentar um documento original válido da Criança e outro que comprove a autoridade do Adulto que acompanha (certidão de nascimento, RG ou termo de responsabilidade autorizativo de viagem).

### HOSPEDAGEM

- A hospedagem tem duração máxima de 24h00min, iniciando a partir das 15h00min e encerrando, impreterivelmente, as 15h00min do dia seguinte. Todas as áreas comuns do Hotel estarão à disposição do hóspede após a realização do Check-in, entretanto, considerando período demandado para a higienização do quarto, o mesmo será disponibilizado ao hóspede até às 17h:00min;
- Para total encerramento da diária, é obrigatória a retirada da bagagem e a entrega de chaves na recepção;
- Caso seja necessário realizar o check-in em horário diverso do previsto anteriormente, favor comunicar a recepção com antecedência para averiguar quanto a há disponibilidade de vaga;
- O horário de realização do *check-in* poderá ser flexibilizado, mediante aviso prévio e disponibilidade de vagas;

- Caso seja ultrapassado o prazo limite para realização do *check-out* (15h00min), será cobrado o valor equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor da hospedagem contratada, até as 17h00min e, caso ainda, seja ultrapassado este horário, o valor cobrado será o equivalente a 100% (cem por cento) do valor da diária contratada;
- O Hotel de Lazer Pousada dos Pinhos disponibiliza para reservas, os seguintes tipos de acomodações:
  - **ALA PEDRA AZUL:** apartamento com ar condicionado, minibar, cofre e televisão;
  - **ALA PRINCIPAL:** apartamento com ventilador de teto, minibar e televisão;
  - **ALA PINHOS:** apartamento com ventilador de teto, minibar, aquecedor e televisão;
  - **CHALÉS:** com ventilador de teto, minibar e televisão;
  - **TIPO CONJUGADO:** apartamento com ventilador de teto, minibar e televisão.

### **ENTREGA DAS CHAVES**

- Quando for necessário ausentar-se do Hotel ou até mesmo do quarto, entregue a CHAVE da respectiva acomodação na RECEPÇÃO, para maior segurança e controle;
- Quando for realizar o *check-out*, entregue a chave na recepção, bem como eventuais utensílios solicitados a título de empréstimo.

### **CONSERVAÇÃO DO APARTAMENTO**

- Na saída (*check-out*) será realizada vistoria na acomodação. A indevida utilização e conservação das acomodações com a consequente constatação de danos acarretados por qualquer resíduo que prejudique sua utilização (manchas, gordura, sangue, tinta, barro, insetos, etc.), acarretará a cobrança de multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor da hospedagem contratada. Se houver dano ou extravio de objetos, serão somadas as despesas, bem como o valor do dano causado ou do objeto extraviado.

### **RESERVAS**

- Todas as reservas são confirmadas mediante depósito ou transferência bancária da Taxa de Reserva para uma das contas do Hotel de Lazer Pousada dos

Pinhos, observada a data limite e **código de pré-reserva estipulados no Voucher**, no valor correspondente a 50% (cinquenta por cento) do total da diária/pacote contratado;

- Após a realização do depósito ou transferência, o comprovante deve ser imediatamente enviado para o e-mail [reservas@pousadadospinhos.com.br](mailto:reservas@pousadadospinhos.com.br) ou via fax para o número indicado no rodapé desta página, informando o número do código de pré-reserva, sob pena de cancelamento da reserva na data limite para pagamento;
- Os recibos emitidos pelos terminais de autoatendimento das agências bancárias, referentes ao depósito de quantia por meio de envelope, só serão considerados como comprovantes de pagamento após a confirmação do crédito do valor na conta do Hotel;
- A reserva poderá ser transferida e utilizada por outra titularidade, mediante solicitação via e-mail com no mínimo 3 (três) dias de antecedência, hipótese em que a nova reserva se dará na mesma data e condições da reserva original;
- Somente após a confirmação de pagamento, será configurada a RESERVA.

### **RELAÇÃO COMERCIAL**

- Os contratos para reserva de acomodações e hospedagem deverão ser sempre consubstanciados por documentos escritos, constituídos de:
  - No caso de reserva de acomodações: troca de correspondências (inclusive via fax e Internet) entre os responsáveis pelo meio de hospedagem, ou seus prepostos, e o hóspede, ou agente de turismo contratante.
  - No caso do contrato de hospedagem propriamente dito pela entrega pelo estabelecimento, durante o registro do hóspede (*check-in*), de ficha Nacional de Registro de Hóspede - FNRH, em modelo aprovado pela EMBRATUR, para preenchimento, assinatura e devolução pelo hóspede.
- O pagamento poderá ser efetuado em dinheiro nacional, cartão de débito, cartão de crédito ou depósito bancário.

### **POLÍTICA PARA MENORES**

- Crianças de até 06 (seis) anos hospedadas no mesmo apartamento dos pais ou responsável será cortesia do Hotel. O fornecimento de leitos para crianças de até 06 (seis) anos, quando cortesia, será concedido mediante disponibilidade;
- A hospedagem de menores de dezoito anos só poderá ser efetivada mediante apresentação de documentação ou autorização expressa de pais ou responsáveis, sujeito a penalidades da Lei n. 8.069, de 13.07.1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente);
- Crianças deverão dormir com fraldas descartáveis ou protetores de colchão descartável próprios trazidos pelos pais, para evitar danos aos colchões, roupas de cama e/ou de banho dos apartamentos.

### **VALORES DAS HOSPEDAGENS, TAXAS E OBJETOS EXTRAS.**

- Nosso preço está estabelecido de acordo com o período de utilização, a classe da acomodação e a quantidade de ocupantes;
- Para permanecer na área do Hotel, após o término do período contratado, informe-se na recepção sobre a disponibilidade e valores correspondentes ao período (*day camp*);
- A gerência poderá reter a bagagem do hóspede que não quitar suas contas pendentes ou ultrapassar em mais de duas horas seu *check-out* (Art. 1.467 e ss, do Código Civil Brasileiro<sup>1</sup>);
- O check out antecipado não dá direito a devolução de qualquer valor.

### **REFEIÇÕES**

- A diária ou pacote contratado em regime de pensão completa incluem café da manhã, almoço e jantar ou lanche à noite de acordo com a taxa de ocupação da Pousada;
- Todas as refeições são servidas no restaurante do Hotel;
- As refeições são disponibilizadas nas seguintes condições e horários:

---

<sup>1</sup> Art. 1.467 do Código Civil - São credores pignoratícios, independentemente de convenção: I - os hospedeiros, ou fornecedores de pousada ou alimento, sobre as bagagens, móveis, jóias ou dinheiro que os seus consumidores ou fregueses tiverem consigo nas respectivas casas ou estabelecimentos, pelas despesas ou consumo que aí tiverem feito; [...]

○ **De Domingo (lanche) à Sexta-feira:**

Café da manhã	→ 07:30hs às 10:00hs
Almoço	→ 12:00hs às 14:00hs
Lanche	→ 18:30hs às 20:30hs

○ **De Sexta-feira (lanche) à Domingo:**

Café da manhã	→ 07:30hs às 10:00hs
Almoço	→ 12:00hs às 15:00hs
Lanche	→ 18:30hs às 21:30hs

- É expressamente proibido adentrar ao restaurante em trajes de banho, bem como retirar alimentos para outras áreas do Hotel;
- Caso o hospede tenha perdido o horário das refeições, não haverá desconto no valor da hospedagem contratada, uma vez que os serviços estão previamente determinados nos horários referidos;
- As refeições não poderão ser trocadas ou descontadas em caso de não utilização;
- Em caso de disponibilidade, bem como compatibilidade de horários, excepcionalmente, refeições extras poderão ser contratadas.

**RESPONSABILIDADES SOBRE OBJETOS DE VALORES E PESSOAIS**

- Poderão ser contratadas acomodações (UH) com disponibilização de serviço de Cofre de uso interno pelo próprio hóspede. Caso sua acomodação não disponha de tal serviço, solicite a guarda de objetos de valor na recepção do Hotel;
- Não nos responsabilizamos por objetos ou pertences deixados em áreas comuns do Hotel ou por objeto de valor ou dinheiro deixado no apartamento, fora do cofre ou não entregue na recepção, conforme UH;
- Solicita-se o fechamento das malas ao sair do apartamento;

- Na ausência do hóspede, o apartamento deve permanecer trancado e a chave entregue na recepção. Enquanto a chave permanecer com o hospede é de inteira responsabilidade do mesmo, inclusive em sua reposição no caso de extravio;
- Caso ocorra o extravio da chave, por parte do hóspede, será cobrado o valor correspondente para aquisição de uma nova.

### **ESTACIONAMENTO**

- O estacionamento é cortesia para um automóvel, ou uma motocicleta, ou uma caminhonete de pequeno porte, por apartamento;
- Pede-se a gentileza ao hóspede que mantenha seu veículo trancado, não deixando objetos ou valores no interior do mesmo no estacionamento, evitando assim danos, furtos e roubos, além de aborrecimentos futuros;
- Quaisquer tipos de dano ocorrido ao veículo, como arrombamento, incêndio, atos de vandalismo praticados por terceiros será comunicado a polícia para possível investigação;
- Não é permitida aceleração brusca, som em volume alto ou qualquer outro barulho que venha a perturbar o silêncio e o sossego, sob pena de multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor da hospedagem contratada.

### **HIGIENIZAÇÃO E ARRUMAÇÃO DOS QUARTOS:**

- O serviço de camareira inicia-se às 8:00hs e encerra-se às 17:00hs. Durante este período o apartamento será arrumado e higienizado, respeitada a ordem de preferência pelos apartamentos com crianças, idosos, enfermos ou qualquer pessoa com necessidades especiais;
- Para solicitar o serviço de camareira, basta identificar com cartão no lado externo da porta da acomodação ou, caso prefira, poderá ser solicitado junto à Recepção;
- Solicita-se o máximo de cuidado com os objetos, roupas de cama/banho, móveis e utensílios de propriedade do Hotel, 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;
- Materiais emprestados de qualquer setor do Hotel deverão ser entregues na

recepção. A não devolução até a data de sua saída implicará na cobrança do valor equivalente aos mesmos.

### **VISITAS**

- Todos os visitantes, sejam eles recepcionados por hóspedes ou não, deverão observar o disposto neste regimento;
- Visitantes recebidos com intuito de visitar pessoa já hospedada deverão ser recepcionados, preferencialmente, nas áreas comuns do Hotel, pelo próprio hóspede que for destinada a visita;
- Nos casos do tópico anterior, todas as despesas decorrentes do consumo do(s) visitante(s) correram a cargo deste, devendo ser pagas ao término do período de visita. Caso o(s) visitante(s) retire-se do Hotel sem efetuar o pagamento das suas respectivas despesas, tal valor será automaticamente debitado na conta do hóspede visitado;
- Demais visitantes que, recebidos sem intuito de visitar pessoa previamente hospedada, queiram permanecer, durante o dia, usufruindo das áreas comuns do Hotel, deverão contratar o pacote de *day camp* e preencher a Ficha de Cadastro de Visitante disponível na recepção;
- Para cada visitante será cobrado o valor equivalente ao *day camp*, que será apurado conforme o tempo que perdurar a visita. Os valores referentes ao *day camp* poderão ser solicitados na recepção do Hotel.

### **OBJETOS ESQUECIDOS**

- Objetos esquecidos em nosso Hotel, ficarão guardados por 6 (seis) meses, devendo os Srs. Hóspedes solicitá-los durante este período. Decurso este prazo, sem qualquer manifestação do hóspede, o objeto será doado a uma Instituição de Caridade.

### **PROIBIÇÕES**

- É Expressamente Proibido:
  - **FUMAR** dentro das instalações internas do Hotel (apartamentos, banheiros, salas, etc.) Lei estadual n.º 13.541 de 07 de maio de 2009.
  - Usar equipamentos sonoros nas áreas comuns do Hotel e

estacionamento. Por favor, respeite os outros hóspedes mantendo o silêncio, em especial entre as 22h00 até as 10h00.

- Acelerar em excesso seu automóvel, desrespeitando os ditames de sossego, saúde e segurança.
  - Estender roupas/toalhas nas sacadas/janelas dos apartamentos, jogar objetos pela janela, no piso dos corredores e estacionamento ou nas instalações sanitárias.
  - Jogar lixo no chão, cigarro etc. Seja educado, mantenha a área em comum limpa.
  - Usar ferro elétrico, fogareiros, acendedores, fogão portátil e outros equipamentos do gênero no Hotel. Caso isso ocorra, será confiscado o objeto e devolvido no dia do *check-out*.
  - Entrar nos setores restritos a funcionários (lavanderia, cozinha, almoxarifado etc.).
  - Levar toalhas dos apartamentos para qualquer atividade fora do Hotel.
  - Usar roupas de cama/banho, para limpar sapatos, pinturas de cabelos, maquiagem ou outros fins que danifiquem a peça (será cobrado o valor da peça que for utilizada/danificada para esses fins).
  - Transitar ou permanecer em nosso restaurante e/ou em nossa área social em trajes de banho.
  - Portar ou utilizar materiais que possam trazer risco pessoal ou a terceiro.
  - Utilização ou sobre voo das áreas do Hotel por meio de *Drone*. Salvo quando expressamente autorizado pela gerência do Hotel;
- Caso o hóspede se enquadre em quaisquer das condutas descritas no tópico anterior, será cobrada multa equivalente a 50% do valor da diária contratada.

### **POLÍTICA DE CANCELAMENTO (RESERVAS INDIVIDUAIS – MENOS DE 10 APARTAMENTOS)**

- Todos os cancelamentos ou créditos deverão ser requeridos via e-mail, sob



pena de não serem aceitas as solicitações nesse sentido;

- Na ocorrência de cancelamento da reserva com 15 (quinze dias) de antecedência, serão devolvidos 100% (cem por cento) do valor pago;
- No caso de cancelamento da reserva com 14 (quatorze) a 4 (quatro) dias de antecedência, serão devolvidos 50% (cinquenta por cento) do valor pago;
- Se o cancelamento da reserva for solicitado com 3 (três) dias ou menos de antecedência, não haverá devolução do valor pago;
- O não comparecimento às dependências da Pousada sem aviso prévio ou sem contato até às 22:00hs do dia do check-in será configurado "NO SHOW" e tem como consequência o cancelamento da reserva;
- A reserva paga poderá ser remarcada para outro período, respeitando os prazos acima e utilizada no período máximo de 6 (seis) meses, contados da data do cancelamento da reserva original, conforme disponibilidade de vagas;
- No período e nas condições acima estipuladas, o cliente só poderá remarcar a reserva original por duas vezes;
- Em caso de crédito para utilização em nova reserva não haverá juros nem correção sobre o valor já pago;
- O crédito refere-se sempre ao VALOR e não a quantidade de diárias ou classificação de apartamento, pois as diárias poderão sofrer reajuste conforme o período;
- O prazo para devolução do pagamento da pré-reserva por parte da Pousada, após o cancelamento, é de 5 (cinco) dias úteis;
- Todas as devoluções que, foram feitas através do cartão de crédito ou débito, terá o valor da respectiva taxa do cartão descontada e, só será restituída após o recebimento do cartão e confirmado o modo de pagamento.

### **ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO**

- Animais de estimação não são bem vindos.

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

- O Hotel fica isento de responsabilidade decorrente de serviços de livre escolha do cliente, como passeios, traslados e semelhantes.
- Está incluso na diária o acesso a toda a área de lazer, exceto o passeio à cavalo ou charrete que tem valor individual cobrado, conforme utilização.
- Bebidas e demais consumos extras feitos nas dependências do Hotel não estão inclusos na diária ou pacote contratados.
- A urbanidade, o sossego, a higiene, o silêncio (após as 22:00hs) e a boa conduta devem ser mantidos. O descumprimento desde, acarretará multa de uma hospedagem contratada e a saída compulsória, sem prejuízo do valor contrato.
- O hóspede deve proceder ao fiel cumprimento de todas as normas constantes neste regimento interno, bem como a toda e qualquer legislação vigente no País quando aplicáveis.
- Condutas adversas e desrespeitosas não serão toleradas, podendo incidir aplicação de multa com base no valor da diária, além de outras condenações previstas na legislação própria. Neste sentido, a título de exemplo, destaca-se: Art. 176 do Código Penal - *Tomar refeição em restaurante, alojar-se em hotel (...) sem dispor de recursos para efetuar o pagamento. Pena - detenção, de 15 (quinze) dias a 02 (dois) meses, ou multa.*

**Desejamos uma boa estadia!**

**Volte sempre!!!**