

## **NORMAS GERAIS – POUSADA CORAÇÃO VERDE**

AS RESERVAS SÓ SÃO CONFIRMADAS APÓS EFETIVAÇÃO DO DEPÓSITO DE PARTE DO VALOR COMBINADO, COMPROVADO POR E-MAIL COM O RECIBO DE DEPÓSITO. PRAZO PARA DEPÓSITO: A COMBINAR NA RESERVA. PASSADO O PRAZO COMBINADO E NÃO SE CONFIRMANDO O DEPÓSITO, A RESERVA É AUTOMATICAMENTE CANCELADA.

### **RESERVAS:**

- **Reservas canceladas até 15 dias antes da data de entrada** – Devolução de 90% do valor depositado antecipadamente.
- **Reserva cancelada até 07 dias antes da data de entrada** – Devolução de 50% do valor depositado antecipadamente.
- **Reserva cancelada com período inferior a 07 dias antes da data de entrada** – Não haverá devolução.
- **Ocorrendo NO SHOW**, ou seja, o hóspede não se apresentando na data de entrada da reserva a suíte estará liberada para locação no dia seguinte, estando a reserva para todos os efeitos cancelada, sem direito a devolução do valor adiantado.
- Em caso de **saída antecipada** em qualquer reserva, seja ela pacote ou não será cobrado o valor total da reserva.
- O tarifário poderá sofrer alterações sem prévio aviso.
- Cancelamentos deverão ser solicitados por e-mail para [pousada@coracaoverde.com](mailto:pousada@coracaoverde.com)

- Por determinação da lei, todos os hóspedes deverão preencher no momento do check-in, a ficha nacional de registro de hóspede. No momento do check-in deverá ser apresentado documento de identificação válido, Carteira de Identidade, Carteira de Motorista ou Passaporte, de todos os hóspedes. No caso de menores de idade, a certidão de nascimento. Menores de idade desacompanhados dos pais necessitam ainda da autorização, registrada em cartório, dos pais ou responsável legal

### **FORMA DE PAGAMENTO:**

- Depósito ou transferência bancária de 50% do valor das diárias (dentro de 48 horas após a reserva); o restante acertado no momento do check-in, aceitamos cartões de crédito e débito; Mastercard, Maestro, Visa, Visa Eléctron, American Express, Elo, DOC, Transferências, Dinheiro e cheque. O comprovante de depósito da confirmação da reserva deverá ser enviado para o e-mail da Pousada Coração Verde – [pousada@coracaoverde.com](mailto:pousada@coracaoverde.com) para agilizar a confirmação e a identificação.

### **HORÁRIOS:**

- Horário de entrada (check-in):

“O horário de início das diárias é considerado a partir das 14:00h. O apartamento só poderá ser ocupado antes deste horário, caso haja disponibilidade”

- Horário de saída (check-out):

“O horário de término das diárias é considerado até as 12:00h. O apartamento que não for desocupado até as 12:00h incorrerá uma nova diária”

- Horário café da manhã das 07:00 às 09:00h;

- Funcionamento da recepção das 06:00 às 22:00 horas. Em caso de urgência ou chegada fora deste horário toque a campainha

### **NA DIÁRIA ESTÁ INCLUÍDO:**

- Café da manhã (exceto na tarifa promocional baixa temporada de março a junho);
- Garagem (somente para carros de pequeno porte);
- Roupa de cama e banho;
- Serviço de camareira diariamente das 10:00 às 14:00 horas.

### **APARTAMENTOS:**

- Para a realização da limpeza dos quartos é necessário que a chave esteja na recepção e o aviso de limpeza na porta do quarto. Este serviço encerra as 14:00h;
- As toalhas brancas devem permanecer no apartamento. Não utilize para a limpeza dos sapatos e ou malas, pois será cobrada a lavagem. Caso haja perda ou qualquer dano acarretará em pagamento.
- Trocas de lençóis serão feitas a cada três dias.
- Toalhas penduradas considera-se que não necessitam de serem trocadas.

### **ITENS PARA EMPRÉSTIMO:**

- Secador de cabelo;
- A pousada Coração Verde disponibiliza para uso dos hospedes uma cozinha com Churrasqueira, fogão, frigobar, micro-ondas, panelas, talheres, louças e copos

## **ORIENTAÇÕES GERAIS E POLÍTICA DA POUSADA:**

- É proibida a entrada de animais na Pousada;
- Os pertences dos hóspedes perdidos ou esquecidos na Pousada, será guardado pelo prazo máximo de 01 mês, (com exceção de peças íntimas e perecíveis) ficando a Pousada Coração Verde livre para dar o destino que achar conveniente após esse período;
- Para que todos tenham momentos de tranquilidade a Pousada Coração Verde pede que evite barulhos alto durante o tempo de hospedagem na pousada se faça silêncio após as 22:00h;
- Não é permitido fumar nas áreas cobertas da Pousada E PRINCIPALMENTE NOS QUARTOS (lei nº13.541); caso isso ocorra será cobrado uma taxa para higienização e desodorização de apartamento de 20% do Salário Mínimo e será como adicional.
- A Pousada Coração Verde disponibiliza gratuitamente de internet sem fio (wireless).
- Os hóspedes poderão receber suas visitas somente na recepção e áreas em comum.
- A pousada dispõe de estacionamento para os hóspedes e não se responsabiliza por danos materiais.
- A Pousada Coração Verde trabalha com tomadas de voltagem 110/127 V.
- Pede-se o favor de desligar as luzes, Tv, ar condicionado fechar a torneira e a porta nos momentos em que se ausentar do quarto.
- Não nos responsabilizamos por qualquer objeto esquecido ou perdido nas áreas comuns da pousada, ficando o mesmo sob total responsabilidade do hóspede.
- A falta de zelo e a má utilização que tragam danos ou perda dos objetos ou algum item disponibilizado ao hóspede, fica este ciente do ato de ressarcir a Pousada o valor monetário do mesmo a preço de mercado.

- Reserva-se a Pousada o direito de vetar a hospedagem a quem não convier e quem proceder ou tenha procedido de maneira a transgredir normas de moral e convivência. O hóspede ou visitante poderá ser convidado a desocupar o apartamento ou a retirar-se da Pousada, por infringir qualquer norma deste regulamento, por apresentar comportamento antissocial, ou pelo não pagamento da conta quando apresentada.
- Não é permitido o uso ferro elétrico dentro dos quartos da Pousada
- Nossa equipe tem como objetivo de prestar o melhor atendimento ao hóspede. Se algum deles se mostrar omissos e não atender com presteza e correção, pede-se aos Srs. Hóspedes levarem suas reclamações à gerencia que tomará medidas imediatas
- No empenho de sempre servir bem aos hóspedes, solicitamos que seja encaminhada a gerencia qualquer sugestão e/ou reclamação, bem como a avaliação de nossos serviços.
- É permitido o consumo de bebidas alcoólicas com moderação
- .

### **CONSIDERAÇÕES:**

- Este regulamento define regras e procedimentos para o pleno entendimento entre hóspedes e a administração da Pousada Coração Verde, 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

**Agradecemos a preferência e desejamos a todos uma ótima estadia!**