

## NORMAS GERAIS – POUSADA CORAÇÃO VERDE

### RESERVAS E CHECK-IN:

As reservas serão CONFIRMADAS APÓS EFETIVAÇÃO DO DEPÓSITO DE PARTE DO VALOR COMBINADO

A propriedade entrará em contato com você após a realização da reserva para fornecer as instruções de pagamento.

Por favor, informe Pousada Coração Verde com antecedência sobre seu horário previsto de chegada.

- 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

- 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 das reservas

### CANCELAMENTOS:

*Cancelamento com até 15 dias antes da data de entrada: multa de 20% do valor depositado e diferença restante será enviado carta de credito para agendar em data futura;*

*\* Cancelamento com até 7 dias antes da data de entrada: multa de 50% do valor depositado e diferença restante será enviado carta de credito para agendar em data futura;*

*\* Cancelamento com até 3 dias antes da data de entrada: multa de 70% do valor depositado e diferença restante será enviado carta de credito para agendar em data futura;*

*\* Cancelamento com Menos de 3 dias antes da data de entrada: multa de 100% do valor depositado;*

*Para garantir sua reserva, é necessário efetuar o pré-pagamento via transferência bancária.*

*No momento do check-in, é necessário apresentar um documento de identidade válido com foto e um cartão de crédito.*

*Por favor, observe que os pedidos especiais não podem ser garantidos, estão sujeitos à disponibilidade no momento do check-in, e podem implicar custos adicionais.*

Cancelamentos deverão ser solicitados por e-mail para [pousada@coracaoverde.com](mailto:pousada@coracaoverde.com)

#### FORMA DE PAGAMENTO:

- Depósito ou transferência bancária de 20% 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, PIX, Transferências e dinheiro. O comprovante de depósito da confirmação da reserva deverá ser enviado WhatsApp 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 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 07:30 às 09:30h;

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

Caso a saída seja fora do horário de funcionamento da recepção por favor fazer o Check-out antecipado

#### NA DIÁRIA ESTÁ INCLUÍDO:

- Café da manhã exceto casa por temporada
- Garagem;
- Roupa de cama e banho;

#### Limpeza:

- A realização da limpeza dos quartos será efetuada diariamente das 13:00 h as 15:00 h.
- As toalhas brancas devem permanecer no apartamento. Para levar a praia solicite na recepção mediante pagamento de taxa

Não utilize as toalhas para a limpeza dos sapatos e ou malas. Para isto disponibilizamos uma toalha própria.

- Trocas de lençóis serão feitas a cada 4 dias.
- Trocas de toalhas serão feitas a cada 2 dias.

#### 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:

- A entrada de animais de pequeno porte na pousada é permitida mediante prévia comunicação e poderá ser cobrada uma taxa e eventuais danos causado pelos animais;
- 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 entre 22:00h e 07:00 h;
- 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. Disponibilizamos uma área especial para os hospedes fumar.

- Os hóspedes só poderão receber suas visitas das 09:00 as 16:00 h desde que tenha sido autorizado e somente na recepção e áreas em comum.

Não é permitido visitas nos quartos

- A pousada dispõe de estacionamento para os hóspedes e não se responsabiliza por danos materiais.

- A Pousada 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, para isto disponibilizamos um ferro de passar em área comum. Caso o hospede utilize ferro de passar dentro do quarto será responsável pelos danos causados

- 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

AGRADECEMOS A PREFERÊNCIA E DESEJAMOS A TODOS UMA ÓTIMA ESTADIA NA POUSADA E HOSTEL CORAÇÃO VERDE