



# TERMOS & CONDIÇÕES E PROTOCOLO DE SEGURANÇA COVID-19

## O QUE ESTAMOS COMBINANDO, ANTES DE VOCÊ VIR!

*(envie este protocolo para todos os seus acompanhantes, e verifique se eles têm dúvidas, ou discordam, antes da reserva)*

Quem gosta de ler regras? Ninguém! Mas é muito importante que você leia este Termo, antes de efetuar qualquer depósito ou pagamento. Mesmo que já seja nosso hóspede habitual, este Termo é sempre atualizado.

**Quando você efetua a reserva, está automaticamente ACEITANDO este termo e qualquer outro que tenha sido enviado a você.**

# RESERVAS

- A reserva só é efetivada após a comprovação do pagamento na forma combinada com a pousada ou com as agências online. Até a comprovação do depósito, não há garantia de reserva.
- Todos os pagamentos serão realizados virtualmente (transferência, PIX ou link de cartão de crédito), no ato da reserva, antes da chegada.
- Todos os formulários serão preenchidos virtualmente pelo hóspede, no ato da reserva, antes da chegada.
- Reserva e check-in deverão ser realizados por maiores de idade. De acordo com a lei 8.069, é necessário apresentar documento de identidade de menores. Crianças desacompanhadas dos pais ou de seus responsáveis legais, devem apresentar autorização escrita e autenticada no check-in.
- Crianças até 6 anos de idade são cortesia. Crianças a partir de 7 anos são consideradas adultos, para termos de cobrança.
- O check-in é a partir das 14h e o check-out até meio-dia.
- Se quiser um early check-in (entrar antes das 14h) e/ou late check out (sair depois das 12h, até no máximo 18h) , consulte disponibilidade e valores na hora da reserva.
- Não cobramos nenhuma taxa de serviço.
- Reservas para grupos obedecem os termos e condições acordados em contrato entre o grupo, ou representante deste e a pousada. Todos os valores estão em reais, e sujeitos à alteração após 24 horas do envio do orçamento.

# CHECK-IN

- Antes de chegar, TODOS os hóspedes devem ter lido e concordado com o protocolo, uma vez que não há exceções ao seu cumprimento.
- O check-in é feito na área externa da Pousada, a dois metros de distância, e todos de máscara.
- Toda a comunicação entre hóspede e recepção é realizada por WhatsApp, ou a dois metros de distância, em ambiente aberto (sempre todos com máscara)
- Todo e qualquer pagamento deverá ser feito de maneira virtual, antes da chegada do hóspede na Pousada. O check-in é liberado mediante envio de comprovante.
- Caso o hóspede peça algum item (exemplo: secador de cabelos), o mesmo será colocado na mesa da varanda, sempre higienizado.
- Funcionário e hóspede só podem se comunicar com máscara e distanciamento. Ao entregar para, ou receber objetos dos hóspedes, todos devem higienizar as mãos. Todo hóspede deverá fazer uso do termômetro digital e do oxímetro, no momento do check-in. Os hóspedes que apresentarem temperatura igual ou superior a 37,5, ou nível de oxigênio inferior a 94 SpO<sub>2</sub>, ou tiverem qualquer suspeita, sinal ou sintoma da Covid-19, não serão aceitos, terão suas reservas canceladas e valores ressarcidos. Eles devem voltar para casa ou se dirigir a um hospital.
- A utilização das dependências da pousada é exclusiva aos hóspedes, portanto é proibida a entrada de visitantes.
- Todo hóspede deverá realizar a medição diariamente, pela manhã e reportar os resultados ao recepcionista ou via WhatsApp. Deve também higienizar suas mãos com álcool, sempre que voltar da rua.

- Aqui na Pousada temos 8 gatinhos. Eles estão muito acostumados com hóspedes e hospets e adoram ficar dormindo ou tomando solzinho pela Pousada. Eles são super tranquilos e inofensivos. Se você gosta de gatinhos, fique à vontade para fazer carinho nos que deixarem. Se eles não quiserem, vão fugir de você! E mesmo que você goste muito de gatinhos, pedimos que: não deixe que eles entrem no seu chalé e não os alimente.

- Vai dar uma volta? Luzes e ar condicionado do chalé sempre desligados. Vai embora? Desligue tudo e fique atento às orientações enviadas por whatsapp antes do seu check out. Não saia sem consultar.

## **O QUE ESTÁ FUNCIONANDO NESTE MOMENTO?**

- Piscina (seguindo regras de segurança)
- Estacionamento
- Redário
- Orquidário
- Banheiro da Piscina (borrifando álcool antes e depois do uso: no vaso, portas e torneira)
- Padoca Pé da Mata - pedidos por WhatsApp, das 8:00 às 17:00. Para o café da manhã, o hóspede pode enviar seu pedido na noite anterior, ou de manhã, aproximadamente 40 minutos antes de ser servido no chalé.
- Lojinha de Conveniência Pé da Mata - pedidos por WhatsApp
- Locação de bikes (pedir na recepção) - higienizar antes e depois
- Empréstimo de jogos (pedir na recepção) - higienizar antes e depois

# O QUE NÃO ESTÁ FUNCIONANDO NESTE MOMENTO?

- Salão de jogos
- Salão de café
- Bar
- Recepção (toda a comunicação é feita em área externa ou via WhatsApp)
- Servir café da Padoca Pé da Mata na varanda ou piscina, durante a **FASE EMERGENCIAL**.
- Empréstimo de cadeiras e guarda sol, durante a **FASE EMERGENCIAL**.
- Fora da pousada: restaurantes e bares só funcionam com delivery, na **FASE EMERGENCIAL**.

## CHALÉ

- Em chalés com cozinha, os utensílios atendem o número de pessoas hospedadas no chalé. São eles: copos, xícaras ou canecas, pratos, talheres, duas panelas. Se houver dúvidas, entre em contato por WhatsApp antes de vir.
- A voltagem das tomadas da Pousada é 220v, com exceção das Suítes Premium, que possuem tomadas 110v. Certifique-se antes de utilizar.
- Os chalés serão abastecidos de produtos de higiene, como: sabonete líquido, papel higiênico, em quantidade suficiente para o número de hóspedes de cada chalé, devendo o hóspede solicitar, por WhatsApp, o que precisar.

- Cada chalé terá uma mesa na varanda para ser usada para entrega de qualquer item que o hóspede solicitar.
- As superfícies e áreas de maior contato manual, tais como maçanetas, registros de água quente/frio, controles de televisão, controles de ar-condicionado, interruptores de luz devem ser higienizados com álcool diariamente pelo hóspede.
- Se estiver calor, deixar janelas abertas, **com telas fechadas**, evitando entrada de qualquer animal ou inseto da Mata Atlântica, ou gatinhos da pousada, bem como ventilando melhor o ambiente.

## CRIANÇAS

- As crianças até 11 anos, ou de qualquer idade que não souberem nadar, não podem ficar sozinhas na área da piscina. Brincadeiras à beira da piscina também são proibidas, pois não há salva-vidas ou monitores. Você é responsável pela segurança de quem você trazer.
- As crianças e adolescentes também não podem circular entre os chalés e outras varandas, ou sozinhos pela mata. A segurança e o sossego de todos os hóspedes são nossas prioridades, por isso os hóspedes adultos devem supervisionar as crianças todo o tempo.

## PETS

- Pets de pequeno e médio porte são muito bem-vindos. Consulte a taxa por pet/diária. Aceitamos no máximo 02 pets por chalé.
- A grande maioria de nossos chalés tem escada, pois são duplex. Fique atento, caso seu pet não possa subir escadas.

- Eles podem ficar dentro do seu chalé quando você sai. Se seu pet estiver latindo demais, e isso incomodar outro hóspede, vamos pedir que você dê uma volta com ele. Somos pet friendly, mas nossa máxima é: **seu lazer nunca pode atrapalhar o lazer do outro.**
- Se eles danificarem qualquer item da pousada (móveis, utensílios etc), avisem a gente e combinamos uma forma de ressarcimento. Acreditamos na ética e confiamos em nossos hóspedes.
- Fora do seu chalé, seus pets **não podem ficar sem coleira**. A Pé da Mata é uma propriedade de mais de 80.000m<sup>2</sup>, o portão pode estar aberto, e já tivemos um cachorrinho perdido.
- Seus pets podem ficar na área das cadeiras da piscina, desde que não estejam latindo muito, e se latirem, o hóspede deve levá-lo ao chalé. Devem ficar na coleira, não podem entrar na água e devem ficar muito longe da borda - um eventual xixi que escorre dentro da água interdita a piscina por dois dias, segundo as normas de higiene que seguimos. Imagina atrapalhar a diversão de todos os hóspedes da pousada - ninguém quer isso, né?
- Temos saquinhos pra você recolher cocô do seu pet. E este saquinho deve ser descartado na lata de lixo indicada como **rejeito**. Avise a gente por whatsapp, caso perceba que ficou algum resíduo, assim lavamos na hora. Faça o mesmo quando seus pets fizerem xixi no piso: temos de saber para limpar na hora.

## **VARANDA DO SALÃO DE CAFÉ**

- Cadeiras e mesas da varanda não devem ser usadas, na **FASE EMERGENCIAL**.

## **PISCINA**

- A área de piscina pode ser usada, desde que os hóspedes usem mesa que tenha cadeiras emborcadas (sinalizando que foram higienizadas).
- Cadeiras e mesas da piscina são higienizadas frequentemente.
- Hóspedes podem usar livremente os frascos com álcool líquido.
- Manter distanciamento de pelo menos dois metros entre mesas e cadeiras.

## **REDÁRIO**

- As redes, por estarem em ambiente totalmente aberto, e sob o Sol, não precisam ser trocadas ou higienizadas a cada uso, mas o hóspede pode solicitar troca, se quiser.

## **ORQUIDÁRIO**

- O hóspede deve usar o frasco de álcool dentro do orquidário.
- As cadeiras são higienizadas frequentemente.

## **USO DE IMAGEM**

- É permitida a reprodução de qualquer conteúdo do site da pousada, ou do ambiente físico da pousada, desde que este não seja ofensivo a qualquer pessoa ou à própria pousada, não divulgue



fotos de pessoas desconhecidas sem autorização, ou represente qualquer preconceito.

## MEIO-AMBIENTE

- Nossa pousada tem o programa Lixo Zero. Assim, quando você se hospeda, já sabe que deverá separar seu lixo. Mas não se preocupe: nossos funcionários estão treinados para orientá-lo, assim você não mistura resíduos com recicláveis.
- Como estamos na mata, mantenha a porta do seu chalé sempre fechada. As janelas podem ficar abertas, mas **sempre com a tela fechada**. Não abra a tela por nenhuma razão. Assim você evita visitantes que podem incomodar você - a fauna da Mata Atlântica é muito rica, e é parte da experiência de se hospedar aqui. Nunca mate ou maltrate qualquer ser vivo na nossa pousada. Chame a recepção para ajudar, se precisar.
- Para diminuir o consumo de água limpa na pousada e na região, não há troca diária de toalhas ou roupa de cama ou limpeza diária. Caso precise de algum item, é só pedir. Mantenha toalhas usadas estendidas e nunca no chão.
- Não deixe sacos de lixo na varanda do seu chalé. Temos latas na Estação de Lixo e Compostagem da Pousada, na estradinha na frente da Recepção (você vai ver quando chegar!), para que você descarte o seu lixo antes de ir embora. Estamos na mata, então os sacos de lixo podem atrair animais se não forem descartados corretamente.

## SEU LAZER X LAZER DOS OUTROS HÓSPEDES

- Alguns hóspedes gostam de ouvir os sons da natureza, por isso é

**proibido tocar música sem o uso de fone de ouvido** - no chalé, na piscina ou varandas.

- Se você fuma cigarro ou narguile, deve sempre buscar espaços abertos e impreterivelmente longe de qualquer outro hóspede, para nunca incomodar ninguém.
- A Internet é gratuita, oferecida na qualidade e velocidade que as operadoras disponibilizam. A pousada conta com duas operadoras e mais de 15 redes. Mesmo assim, a internet pode oscilar em dias com muitos usuários na região, mau tempo e outras causas sobre as quais não temos controle. Use a internet do celular em casos de muita necessidade. Todas as TVs são smart, e temos conta da pousada no Netflix - se a internet estiver boa, é só apertar Netflix ou Smart no controle remoto da TV. Sinal internet e celular na região: Vivo e Nextel.

## **CANCELAMENTO DE RESERVAS**

- Valores pagos como garantia de reserva não serão devolvidos. O valor pago pode ser transformado em crédito para hospedagem, se a pousada for avisada com até 05 dias úteis de antecedência.
- O crédito para hospedagem deverá ser utilizado em um prazo máximo de 6 meses a partir do dia do cancelamento.

## **ALTERAÇÃO DE DATAS DE UMA RESERVA EFETIVADA**

- A alteração de datas de reserva já efetivada deve ocorrer em até 05 dias úteis de antecedência do check-in, e respeitando a

disponibilidade de vagas da pousada. Se você quiser diminuir os dias de estadia, deve nos avisar com 05 dias úteis de antecedência, e poderá ficar com crédito para utilizar durante a estadia com early check-in, late check-out, padoca, ou hospedagem em outro momento.

## **DESISTÊNCIA SEM CANCELAMENTO: “NO SHOW”**

- O não comparecimento na data prevista de chegada será considerado “no-show” (desistência sem cancelamento).
- A vaga permanecerá disponível até 23:59 do dia do check in. Após este horário, a reserva será cancelada (com retenção de 100% do valor pago), disponibilizando a vaga para outro interessado.
- Não haverá restituição do valor pago na reserva, tampouco crédito para utilização em outra data.

## **DESISTÊNCIA APÓS CHECK IN OU CHECK OUT ANTECIPADO**

- A desistência da estadia após a efetivação do check -in, assim como a saída antecipada, por qualquer razão, não possibilitam reembolso ou crédito para outra data.

## **CARTÃO DE CRÉDITO**

- Os dados do cartão de crédito fornecidos estão protegidos por lei.

- A pousada não se responsabiliza por informações inverídicas e poderá a qualquer momento solicitar a comprovação a você.

## CHECK-OUT

- O hóspede deve verificar itens esquecidos antes de sair, deve também deixar as janelas abertas com tela, para que o ambiente permaneça arejado até o momento da limpeza. Todas as luzes, ventiladores, TVs, ar condicionado, toalheiro térmico (se houver) devem estar desligados. É proibido deixar alimentos ou qualquer produto perecível dentro do chalé ao fazer check out. Sacos de lixo devem ser levados diariamente nos cestos que ficam na Estação de Lixo e Compostagem.
- Todo e qualquer pagamento deverá ser feito de maneira virtual, antes da saída do hóspede da Pousada. O check-out é liberado mediante envio de comprovante.
- A chave do chalé deve ficar na porta do chalé.

***Todos estes procedimentos fazem parte do protocolo do governo para enfrentamento da COVID-19. A aceitação da reserva na Pousada Pé da Mata implica a aceitação deste protocolo, portanto todos os hóspedes da mesma família devem ler, aceitar e cumprir o protocolo.***

*Concorda com todos estes itens? Então é hora de fazer sua reserva!*