



## **POLÍTICA DE HOSPEDAGEM**

Ao fazer sua reserva na Pousada Verde Folhas, você concorda automaticamente com as nossas condições de hospedagem. Leia atentamente as nossas políticas antes de confirmar a reserva e entre em contato conosco em caso de dúvidas.

Este documento detalha as condições básicas de hospedagem, bem como os procedimentos para reservas, alteração e cancelamentos de reservas, desistência sem cancelamento e desistência após entrada na pousada.

### **HOSPEDAGEM:**

A Pousada Verde Folhas tem um grande prazer em recebê-los em nosso espaço e desejamos que sua estadia seja muito agradável. Nosso principal objetivo é que vocês possam desfrutar de momentos confortáveis e de muita tranquilidade, aproveitando tudo que oferecemos, inclusive essa linda natureza que nos acolhe. Por isso, se faz necessário algumas regras para que todos possam usufruir de forma segura e tranquila, que seguem logo abaixo. Caso haja alguma dúvida, procure pela gerência da pousada, pois será um prazer ajudá-lo(a).

Na hospedagem está incluso café da manhã, um cafezinho a tarde (cortesia) e um caldo a noite. Dentro de nosso espaço, contamos com uma área de piscina (sendo uma coberta e climatizada e outra externa), sauna à vapor, trilha em meio à mata, cachoeira, além das atividades de aventura (arvorismo, tirolesas, etc),

Disponibilizamos ao hóspede estacionamento em área aberta e gratuito, sendo 1 (uma) vaga de estacionamento para cada acomodação. Caso haja a necessidade de mais vagas, gentileza comunicar na Central de Reservas (WhatsApp) que analisará as condições.

### **SERVIÇOS DE LIMPEZA DAS SUÍTES E CHALÉS**

O serviço de limpeza das suítes e chalés devem ser solicitados por meio da placa com os dizeres “**Por favor, arrume o quarto**”, disponível em todas as acomodações. Esta deverá ser **pendurada na porta** ao lado de fora. **Este serviço encerra-se às 14h.**

Geralmente as toalhas são trocadas de dois em dois dias. Caso haja necessidade da troca anterior à este prazo, fineza fazer pedido na recepção. As roupas de cama são trocadas a cada 3 dias ou anterior à essa data, mediante solicitação.



Pedimos a gentileza e atenção no cuidado para que as toalhas e o enxoval não sejam danificados nem perdidos, para não acarretar em valor de indenização. Solicitamos a gentileza de não estender roupas e toalhas na sacada ou janelas das suítes.

**Solicitamos não jogar objetos pela janela ou nas instalações sanitárias.** Cada suíte e áreas comuns estão equipadas com lixeiras para este fim.

O sistema de aquecimento de água de todos os apartamentos ocorre por meio de energia solar. Já os chalés e suíte com hidromassagem, a água é aquecida pelo sistema à gás. **Portanto favor atentar para o uso do chuveiro: Em ambas as formas de aquecimento, o ideal é abrir primeiro a água quente e, aos poucos, ir temperando com a água fria.** Não deixem as crianças manusearem as torneiras sozinhas.

Não abastecemos o frigobar. O hóspede poderá trazer alimentos e bebidas que desejar e utilizar o frigobar. Aos finais de semana e feriados, não é permitido levar alimentos e bebidas para a área da piscina.

Temos água gratuita em nossa cozinha, além de sucos, cervejas e refrigerantes em nosso bar (atentar aos horários descritos abaixo). O consumo será anotado em comandas individuais ou por acomodação e deverá ser quitado no momento do check out.

## **HORÁRIOS FUNCIONAMENTO**

- **Atendimento online** - Central de Reservas via WhatsApp: Todos os dias, das 9h às 18h.
- **Atendimento balcão/recepção na pousada:** Todos os dias, das 8h às 23h.
- **Café da Manhã:** De 8h às 10h.
- **Café da Tarde:** De 16h às 19h.
- **Caldo à noite:** De 20h às 22h.
- **Área Piscina:** Todos os dias, de 9h às 20h.
- **Sauna à vapor:** Sempre que solicitado, de 9h às 20h.
- **Bar da piscina:** Finais de Semana e Feriados, de 9h às 17h.
- **Atividades de Aventura:** Sob agendamento, de 10h às 16h.

## **CHECK IN (Entrada) E CHECK OUT (Saída)**



As diárias iniciam-se às 15 horas (check in) e encerram-se às 13h (check out) do dia seguinte.

O check in poderá ser feito até às 22h. Entradas após às 22h deverão ser acordados junto à Central de Reservas (whatsapp) que analisará a disponibilidade.

Para entrada mais cedo (early check in) ou para permanecer na Pousada Verde Folhas após o término do período contratado (late check out) informe-se na Central de Reservas sobre a disponibilidade.

**Valores cobrados para Late Check out:**

- Saída até às 15h: 25% da tarifa balcão;
- Saída entre 15h e 18h: 50% da tarifa balcão;
- Saída após às 18h: 100% da tarifa balcão.

## **POLÍTICAS DE TARIFAS**

Nosso tarifário se divide basicamente em diárias durante a semana (de Segunda à Quinta-feira), diárias final de semana (de sexta à domingo / sábado à segunda feira) e feriados prolongados. O tarifário é divulgado através do [nosso site](#) e por meio do telefone da Central de Reservas (Whatsapp).

Também se faz conhecer que há variação de preços das diárias segundo o período de hospedagem, tipo de acomodação, quantidade de ocupantes, além dos serviços extras contratados. As tarifas podem sofrer alterações sem aviso prévio, mas garantimos que no momento da reserva a tarifa oferecida/divulgada será sempre a melhor tarifa disponível.

## **POLÍTICAS PARA CRIANÇAS**

A Pousada Verde Folhas aceita crianças em todas as idades, porém para garantir a segurança de todos, pedimos atenção às regras da casa que estão descritas a seguir.

Toda criança, independente da idade, está sob total responsabilidade dos pais e/ou responsáveis e, portanto, os menores deverão estar sempre acompanhados dos mesmos. Como nosso espaço é grande e possui lagoas, piscinas, trilhas, cachoeira e escadas das atividades de aventura, pede-se atenção redobrada às crianças, que não podem estar nesses locais sozinhas e desacompanhadas.



É vedado a subida em qualquer atividade de aventura sem a presença do monitor e dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), que deverão ser contratados antecipadamente na recepção da Pousada.

### **TARIFAS PARA CRIANÇAS**

- Oferecemos gratuidade para até 01 (uma) criança com idade até 05 (cinco) anos completos, acompanhada dos pais ou responsáveis. Caso haja uma segunda criança com idade abaixo de 05 anos, haverá cobrança de 50% da tarifa para cama extra.
- Crianças com idade entre 6 e 12 anos, pagam 50% da tarifa para cama extra;
- Crianças com idade a partir de 13 anos pagam 100% da tarifa para cama extra.

No ato da reserva é necessário informar a presença de crianças. Caso não seja informado, será cobrada taxa extra conforme apresentado na “Políticas para Crianças”, de acordo com a tarifa balcão.

É indispensável apresentar o documento de identidade ou certidão de nascimento no momento do check in.

### **POLÍTICA DE PAGAMENTO E RESERVAS:**

A reserva é realizada em etapas, a saber: primeiro, o contato entre o cliente e a Pousada Verde Folhas por meio da Central de Reservas, que é o número do WhatsApp divulgado nas redes sociais e site. Após a confirmação dos preços de diárias é realizada a pré-reserva e, por fim, a confirmação da reserva.

Para garantir a reserva, solicitamos o pagamento de 50% (cinquenta por cento) do valor total da hospedagem, que deve ser feito via depósito bancário (banco SICOOB ou NUBANK), boleto bancário, PIX ou por meio do link de pagamento (PagSeguro), o qual deverá ser acordado e solicitado na Central de Reservas.. Assim que o depósito for feito, solicitamos que envie comprovante para a Central de Reservas ou se comunique a operação para facilitar o processo de confirmação da reserva.

A confirmação da reserva ocorre exclusivamente por meio da Central de Reservas (Whatsapp), que enviará o Voucher de Hospedagem e outras informações adicionais em documentos em PDF.



**Observação:** Depósitos via envelope em caixa eletrônico somente terão validade após a compensação bancária.

Depósitos após a data estipulada da consulta não terão valor legal e poderão ser devolvidos, deduzidos os encargos bancários e custos operacionais (20% do valor pago).

O pagamento dos 50% restantes deverá ser efetuado na pousada durante o check-in. As formas de pagamento aceitas são dinheiro, cartões de débito ou crédito (podendo parcelar em até 2 vezes), transferência bancária eletrônica ou, caso nenhuma destas opções esteja disponível por quaisquer problemas técnicos, pagamento via boleto.

## **POLÍTICA DE CANCELAMENTO, ALTERAÇÕES E NO SHOW**

### **ALTERAÇÃO DE DATAS DA RESERVA:**

A alteração só poderá ser realizada até 3 dias antes da data prevista para o check-in estabelecido no Voucher. A alteração deverá ser reagendada no ato da solicitação e no prazo de 60 dias após a data prevista para check-in. As alterações estão sujeitas a cobrança de taxa, assim como o disposto abaixo.

- Não será cobrada taxa de transferência de data, somente quando solicitada com mínimo de 3 dias de antecedência da data de entrada.
- Quando solicitada entre 2 e 1 dia de antecedência da data de entrada, será cobrada uma taxa de 20% do valor depositado, além da eventual diferença de preço entre um período e outro, se houver.

A alteração da reserva **só poderá ser solicitada uma única vez**, caso impossibilitado de comparecer na data já alterada, o cliente poderá cancelar a reserva, e então, deve seguir a política de cancelamento de reserva constante deste documento.

**Observação:** A alteração de datas de reserva sempre será de acordo com a disponibilidade de vagas na Pousada Verde Folhas e deverá ocorrer por escrito e por meio da Central de Reservas.

### **CANCELAMENTO DE RESERVA:**



O cliente que realizou o depósito para assegurar sua reserva e não puder comparecer na data reservada e não puder alterar a reserva, é pedido que comunique e cancele a reserva com o máximo de antecedência possível. A reserva poderá ser cancelada e o valor pago poderá ser restituído nas seguintes condições:

- Cancelamento em até 7 dias após a confirmação do pagamento, a devolução será integral e sem custos (de acordo com a resolução do PROCON);
- Cancelamento entre o 6º e 4º dias antecedentes ao previsto para o check in, será restituído 70% do valor pago;
- Cancelamento entre 3º e 2º dia antecedentes ao dia previsto para o check in, será restituído 50% do valor pago;
- Cancelamento a partir de 24 horas antecedentes ao dia do check in, **NÃO HAVERÁ RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO.**

#### **NÃO COMPARECIMENTO - "NO SHOW":**

O não comparecimento sem comunicação prévia por escrito, na data prevista de chegada, será considerado "no show" (desistência sem cancelamento). A vaga permanecerá disponível até o dia seguinte da reserva, até às 10h da manhã. Após este período a reserva será cancelada, sem direito à reembolso, disponibilizando a vaga para outro interessado.

#### **DESISTÊNCIA APÓS A ENTRADA:**

A desistência de estada na chegada ou após a entrada na hospedagem, como também a saída antecipada por qualquer motivo **NÃO DARÁ DIREITO A QUALQUER TIPO DE RESTITUIÇÃO, REEMBOLSO EM DINHEIRO OU CRÉDITO EM NOVAS DIÁRIAS**, acarretando a perda total da quantia paga pelo pacote ou diária.

#### **SERVIÇOS EXTRAS**

##### **PISCINAS - SAUNA**

A Área da Piscina e Sauna estarão disponíveis aos hóspedes todos os dias, sempre de **10h às 19h.**



- Não é permitido levar as toalhas brancas disponibilizadas nas suítes para a área da piscina. Temos toalhas próprias que devem ser solicitadas na recepção. Não há um custo pelo uso das toalhas.
- É necessário solicitar a ligação da sauna e, após o pedido, ela estará quente após 40 minutos.
- Pede-se a gentileza de não consumir alimentos, tampouco bebidas dentro das piscinas.
- A piscina coberta possui aquecimento solar, por isso, sua temperatura irá variar de acordo com o clima e o tempo da semana decorrente.

### **BAR**

- O funcionamento do bar na área da piscina ocorre somente aos finais de semana e feriados, de 10h às 17h.
- Aos finais de semana e feriados **NÃO** é permitido levar bebidas e alimentos próprios. Os mesmos podem ser consumidos nas outras dependências da pousada. Somente é autorizado o consumo de bebidas e alimentos próprios durante a semana (segunda à sexta-feira), já que nosso bar não funciona.
- **NÃO** é permitido o uso de caixas de som. Vamos escutar a natureza!

**Observação:** As refeições e porções deverão ser pedidas diretamente no bar, pois a Pousada não oferece serviço de quarto.

### **TRILHA AZUL - CACHOEIRA**

O acesso à cachoeira e a trilha azul é aberta a todos os hóspedes. Não é cobrada nenhuma taxa para sua utilização, mas pedimos a gentileza no cuidado com o lixo e preservação da flora e fauna local. Mais informações sobre o caminho, informe-se na recepção ou com um de nossa equipe.

### **ORIENTAÇÕES FINAIS**

Os objetos e roupas esquecidos na pousada ficarão guardados, à disposição de seus proprietários, pelo **prazo de 3 (três) meses**. Decorrido este prazo, a pousada poderá dar-lhes a destinação que melhor lhe convier.



## Pousada Verde Folhas Política de Hospedagem

Não é permitida a entrada com forno de micro ondas, churrasqueiras e afins na hospedaria.

Não é permitido fumar nas áreas cobertas e no interior das suítes e chalés.

A Pousada oferece gratuitamente **secador de cabelo e ferro de passar roupas**. Caso seja necessário, solicite na recepção.

Todas as tomadas das acomodações e áreas comuns são 110v.

Reserva-se à gerência o direito de vetar a hospedagem a quem não convier à Pousada e, todo aquele que proceder de maneira a transgredir normas de moral, será convidado a se retirar do estabelecimento.

Quando qualquer funcionário deste estabelecimento se mostrar omissos e não atender com presteza e correção, pede-se aos Srs.Hóspedes levarem suas reclamações à **Gerência**, que tomará medidas.

O uso das áreas comuns da pousada, inclusive a sauna é privativo aos hóspedes. Convidados deverão ser previamente comunicados à recepção.

Solicitamos cuidado com os objetos pertencentes à pousada para que não ocorra custo de indenização dos mesmos.

No interesse de todos os usuários de nossos serviços, pede-se que ruídos que possam incomodar sejam evitados a qualquer momento, além disso, o **silêncio a partir das 22h é primordial**.

A solução dos casos omissos neste documento ficará a cargo da Direção da Pousada Verde Folhas.