

POLÍTICA DE RESERVAS, REGULAMENTO INTERNO E CONDIÇÕES GERAIS

CHALÉS SENHOR DOS TRILHOS

Este documento reúne as condições de reserva e regras de utilização do espaço CHALÉS SENHOR DOS TRILHOS.

A confirmação da reserva mediante pagamento implica ciência e aceite desta Política de Reservas, Regulamento Interno, regras e responsabilidade de utilização das instalações.

1. RESERVAS, PAGAMENTO E CONFIRMAÇÃO

- A tarifa é flutuante e os valores são estabelecidos de acordo com a data, o período de utilização, o chalé escolhido e a quantidade de ocupantes.
- A reserva é confirmada mediante pagamento de 50% do valor total. O saldo deverá ser quitado no check-in. Pagamentos em cartão poderão ser realizados 1em até 3 vezes, conforme condições disponibilizadas no momento da reserva.
- Custos adicionais eventualmente incidentes serão apurados até o check-out.
- No check-in, é obrigatória a apresentação de documento original válido com foto e o preenchimento dos dados de identificação solicitados.

2. CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO-SHOW

CDC – Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, art. 49 Direito de arrependimento – O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar da data da compra/fechamento. *Parágrafo único.* Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos.

Portanto: Nas reservas realizadas por canais digitais ou por telefone, eventual direito de arrependimento será observado conforme a legislação. Se você efetuou sua reserva para DAY USE ou CHALÉS PARA LOCAÇÃO, o estabelecimento fará a devolução do valor pago, desde que a solicitação de cancelamento esteja dentro do período previsto (7 dias), que se inicia a partir da efetivação da reserva.

PRazo E FORMA DE DEVOLUÇÃO DE VALORES

Quando houver valor a ser devolvido ao cliente, o prazo para processamento será de até 10 (dez) dias úteis. A devolução não será realizada por crédito ou depósito em conta-corrente, sendo efetuada exclusivamente por meio do devido estorno, de acordo com a forma de pagamento originalmente utilizada para a realização da reserva, observados também os prazos de processamento da instituição financeira ou operadora responsável.

REAGENDAMENTO

Após o período legal aplicável, pedidos de cancelamento estarão sujeitos às condições de crédito e reagendamento informadas nesta política:

- **DAY USE:** crédito para reagendamento dentro de 30 dias, com uma única alteração.
- **CHALÉS PARA LOCAÇÃO:** crédito para nova locação dentro de 12 meses, com uma única alteração.

Diferenças de tarifário decorrentes da nova data, temporada ou categoria deverão ser pagas pelo cliente. A nova data estará sempre sujeita à disponibilidade.

DESISTÊNCIA APÓS A ENTRADA NO CHALÉ

Após a realização do check-in e efetiva entrada no chalé, eventual desistência, saída antecipada ou não utilização, por iniciativa do cliente, de parte do período contratado não dará direito à restituição, reembolso, abatimento, crédito ou compensação dos valores correspondentes ao período não utilizado.

O cliente poderá deixar o espaço a qualquer momento, por sua livre decisão, porém a saída antecipada, quando motivada por razões pessoais ou por mera conveniência do próprio cliente, não implicará ressarcimento dos valores pagos pela reserva, **uma vez que o chalé permaneceu reservado e indisponível para comercialização a terceiros durante o período contratado.**

NO-SHOW / NÃO COMPARECIMENTO

- O não comparecimento na data prevista para entrada, sem comunicação prévia e formal do cliente, será considerado *no-show* (desistência sem cancelamento).
- A unidade permanecerá reservada pelo período operacional previsto para a chegada e, após esse prazo, poderá ser liberada para nova locação.
- Caracterizado o no-show, não haverá restituição, reembolso ou crédito dos valores pagos, nem possibilidade de reagendamento da reserva, sendo os valores pagos integralmente retidos em razão da reserva e indisponibilidade do chalé para locação a terceiros.

3. CHECK-IN, CHECK-OUT E DURAÇÃO DA LOCAÇÃO

- Check-in: a partir das 14h.
- Check-out: até as 12h.

Chegadas antecipadas e saídas após o horário deverão ser solicitadas previamente e estarão sujeitas à disponibilidade e eventual cobrança adicional.

Havendo disponibilidade será cobrado o valor de meia diária contratada, até às 17h00, após este horário será cobrado uma diária completa contratada.

4. DAY USE

O Day Use funciona de terça-feira a domingo e feriados, das 9h às 17h, mediante reserva e disponibilidade. O valor do tarifário é flutuante e pode alterar de acordo com a data desejada.

Crianças de até 7 anos são isentas (até duas crianças por grupo).

A churrasqueira coletiva poderá ser locada mediante disponibilidade, pelo valor vigente informado no momento da reserva.

5. ESTRUTURA E CHALÉS PARA LOCAÇÃO

O espaço conta com 07 chalés equipados para locação, com metragem aproximada de 24m². São eles:

- Chalé Girassol
- Chalé Flor de Lis
- Chalé Flor de Maio
- Chalé Sempre Viva
- Chalé Begônia
- Chalé Hortênsia – equipado com jacuzzi individual
- Chalé Vista do Lago – equipado com jacuzzi com capacidade para duas pessoas e vista para represa.



Além de áreas de lazer e acesso à natureza, piscina (não aquecida), jacuzzis, playground, salão de jogos, espaços de convivência, estacionamento e acesso à Represa Paiva Castro, observadas as regras e horários de cada área.

Os chalés contam, conforme a unidade, com cozinha equipada com utensílios, geladeira, fogão, microondas, cafeteira, sanduicheira, secador de cabelo, ventilador, TV 32", Wi-Fi, roupas de cama, toalhas e rede de descanso.

ESPORTES AQUÁTICOS: Para tornar sua experiência ainda mais especial junto à natureza, o espaço conta com opções de atividades aquáticas **realizadas por parceiros terceirizados**, diretamente na Represa Paiva Castro.

Modalidades disponíveis

- Jetski
- Caiaque
- Stand Up Paddle
- Pedalinho

Horário de funcionamento atividades aquáticas: *somente com supervisão

Das 10h00 às 12h00

Das 14h00 às 16h00

6. ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS

CHALÉS

Nosso espaço é de CHALÉS PARA LOCAÇÃO, portanto não há restaurante próprio no local. É permitida a entrada de alimentos e bebidas para consumo dentro da unidade, e a cozinha equipada pode ser utilizada para preparo das refeições.

Podem existir opções de restaurantes e entregas na região, sujeitas aos horários e disponibilidade dos respectivos fornecedores.

Bebidas levadas pelos clientes para os chalés não devem ser utilizadas nas áreas comuns quando houver regra específica de comercialização ou segurança para o local.

DAY USE

No Day Use, não é permitida a entrada de bebidas externas, inclusive em coolers e similares. Alimentos, lanches e petiscos podem ser levados. Há ponto de venda de bebidas no local e geladeira e microondas disponíveis na área indicada para visitantes.

7. LIMPEZA, ENXOVAL E CONSERVAÇÃO

- O chalé será entregue limpo e higienizado. Durante o período de locação, a organização cotidiana da unidade é de responsabilidade do cliente.
- É disponibilizado um jogo de toalhas por ocupante e roupa de cama correspondente à ocupação contratada. Trocas ou itens adicionais poderão estar sujeitos a cobrança.
- Toalhas, roupas de cama e demais itens do enxoval não devem ser retirados das dependências ou utilizados para finalidades diferentes das usuais.

8. INTERNET/WI-FI

O acesso à internet Wi-Fi é disponibilizado como comodidade aos clientes. Por estarmos localizados em uma área de mata e cercados pela natureza, podem ocorrer oscilações, instabilidades ou interrupções temporárias no sinal, inclusive em razão de fatores externos e variações do provedor.

Dessa forma, não é possível garantir conexão contínua ou velocidade constante durante todo o período de utilização, não sendo o Chalés Senhor dos Trilhos responsável por eventuais oscilações ou indisponibilidades decorrentes desses fatores.

A senha da rede poderá ser solicitada à recepção no momento do check-in.

9. ESTACIONAMENTO

- Temos vagas privativas, rotativas em estacionamento aberto e gratuito, não coberto por seguro. O uso do estacionamento é facultado aos ocupantes, mediante disponibilidade.
- Não nos responsabilizamos por eventuais danos ou furtos ocorridos com objetos deixados em veículos ou áreas comuns.
- As vagas disponibilizadas em frente à propriedade são exclusivas para os clientes em day use.

10. REGRAS GERAIS DE CONVIVÊNCIA

- Cuidar e zelar do espaço como se fosse sua propriedade.
- Comunicar à recepção, imediatamente, quaisquer ocorrências imprevistas havidas no espaço e seus utensílios.
- Respeitar as normas de silêncio entre as 22h e 08h da manhã, não infringir normas referentes ao direito de vizinhança, especialmente no que se refere ao sossego, tranquilidade, segurança e saúde, sob pena de exclusivamente responsabilizar-se civil e criminalmente pelos seus atos;
- É proibido o uso de equipamentos sonoros nas áreas comuns e estacionamento.
- Período de locação com pets mediante taxa: Importante que esteja sempre na guia, pois nosso espaço é aberto, então o uso é fundamental para que seu pet esteja sempre em segurança perto de você.
- Não modificar a disposição dos itens e mobiliário ou a forma interna ou externa do espaço.
- Conforme previsto na lei federal nº 9294/96, é terminantemente proibido fumar nos espaços fechados ou abertos que sejam áreas comuns a outros clientes, sujeito a multa de taxa de higienização R\$ 150,00.
- Pais e/ou responsáveis devem dedicar atenção integral às crianças, principalmente nas áreas de escadas, playground, piscinas, jacuzzis e represa. O estabelecimento não se responsabiliza por quaisquer eventualidades envolvendo menores nas dependências ou fora das dependências, ficando assim a responsabilidade de cuidados dos menores somente aos pais ou responsável legal.
- É proibida a entrada e permanência de menores de 18 anos que não sejam acompanhados pelos pais e/ou responsáveis.
- Não é permitido entrar nos setores restritos a funcionários (lavanderia, cozinha, almoxarifado etc.).
- Equipamentos a serem utilizados na represa, piscina e salão de jogos serão entregues por nossa equipe, não sendo permitido acesso a esses equipamentos sem supervisão.
- Os materiais emprestados em qualquer setor deverão ser devolvidos antes da saída, sob pena de serem lançados na conta.
- A chave deve ser devolvida ao responsável no momento do check-out.
- Não nos responsabilizamos por itens extraviados no espaço.
- Nossa infraestrutura é exclusiva aos clientes registrados na recepção, portanto, vetada a visitantes.

- Toda a nossa estrutura é monitorada por câmeras de segurança 24h para proporcionar proteção aos nossos ocupantes registrados.
- Não é permitido tirar toalhas ou quaisquer outras roupas de cama e banho fora das dependências. A solicitação de troca/itens adicionais nas acomodações será tarifada, consultar valores na recepção.
- Não é permitido jogar lixo no chão, cigarro etc. Seja educado, mantenha a área em comum limpa.
- Nossas piscinas dispõem de boias salva-vidas circulares de acordo com a Norma Técnica 44/2019, mas é terminantemente proibido deixar menores desacompanhados ou utilizar a piscina fora do horário de funcionamento.
- Não utilizar objetos de vidro do tipo copos, garrafas e similares no entorno e interior das piscinas.
- Evite entrar na água após ter se alimentado ou ingerido bebida alcoólica.

11. CRIANÇAS E MENORES DE IDADE

Publicada em outubro de 2009, a Lei 12.038 alterou o art. 250 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) no que se refere a crianças. A partir da legislação, a aceitação dos menores está condicionada às seguintes regras:

- Se acompanhados pelos pais (ou um deles), o menor deverá portar obrigatoriamente identidade ou certidão de nascimento original ou cópia autenticada, desde que os pais também estejam portando documento de identificação com foto;
- Se a criança ou adolescente estiver sozinha ou acompanhada de terceiros, é exigida autorização assinada pelos pais ou responsáveis com firma devidamente registrada em cartório ou autorização judicial;
- O Chalé Senhor dos Trilhos não dispõe de serviços de monitoria integral e não se responsabiliza por quaisquer eventualidades envolvendo menores nas dependências ou fora das dependências, ficando assim a responsabilidade de cuidados dos menores somente aos pais ou responsável legal.

12. PETS

A permanência de pets está sujeita à política e à taxa vigentes para a modalidade contratada. Nas áreas externas, os animais deverão permanecer sob supervisão do responsável e, quando necessário, utilizando guia para segurança do próprio animal e dos demais clientes.

13. MEDIDAS DE PROTEÇÃO – REPRESA PAIVA CASTRO

Pensando na segurança de todos os visitantes, é obrigatório seguir as orientações abaixo:

- É terminantemente proibido acessar a represa sem o uso de colete salva-vidas.
- Não utilize equipamentos aquáticos sem autorização prévia e sem supervisão.
- Nunca mergulhe de cabeça, principalmente em áreas desconhecidas. Entre sempre na água em pé e com cautela.
- Respeite a delimitação da área destinada ao banho e às atividades.
- Crianças devem permanecer acompanhadas de seus responsáveis em tempo integral.
- Em caso de condições climáticas desfavoráveis ou por motivos de segurança, as atividades poderão ser suspensas sem aviso prévio.
- O uso de celulares, câmeras, relógios, joias, óculos, caixas de som e quaisquer objetos pessoais durante as atividades aquáticas é de inteira responsabilidade do cliente. Em caso de queda na água, perda, dano ou extravio, o espaço e os parceiros terceirizados não se responsabilizam.

IMPORTANTE

As atividades aquáticas são operadas por parceiros independentes, que seguem seus próprios critérios técnicos e de segurança. O espaço apoia o uso responsável das atividades extras e reforça a importância do cumprimento integral das normas para a segurança de todos.

14. SEGURANÇA, CONDUCTA E ENCERRAMENTO IMEDIATO DA RESERVA

- O cliente responsável pela reserva, bem como todos os seus acompanhantes, declara estar ciente e de acordo com as regras de convivência, segurança e utilização do espaço previstas neste Regulamento Interno, cabendo ao responsável pela reserva dar ciência dessas regras aos demais integrantes de seu grupo.
- Não serão toleradas condutas que perturbem o sossego, comprometam a segurança, coloquem em risco a integridade física ou moral de clientes, colaboradores, prestadores de serviço ou terceiros, causem danos ao patrimônio ou prejudiquem o funcionamento regular do estabelecimento.
- Enquadram-se nessas situações, entre outras de gravidade semelhante: brigas ou discussões com comportamento agressivo; ameaças; agressões físicas ou verbais; violência entre integrantes do mesmo grupo; perturbação reiterada do sossego; gritos ou tumultos; intimidação; danos intencionais ao patrimônio; prática ou suspeita fundamentada de ato ilícito; e recusa em cumprir orientações de segurança ou determinações da administração.
- Em situações de maior gravidade, as autoridades policiais, serviços de emergência ou demais autoridades competentes poderão ser acionados imediatamente, independentemente de advertência prévia.
- Quando a conduta caracterizar descumprimento grave deste Regulamento e tornar inviável a permanência segura e regular no estabelecimento, a reserva poderá ser encerrada por descumprimento contratual imputável ao cliente ou a integrante de seu grupo, com determinação de desocupação do chalé e das dependências do estabelecimento.
- O encerramento da reserva não afasta a responsabilidade pelos atos praticados, nem por eventuais danos materiais, despesas extraordinárias ou demais prejuízos devidamente comprovados, tampouco impede a adoção das providências legais cabíveis.

Nessa hipótese, não haverá direito a reagendamento, crédito ou restituição dos valores correspondentes ao período não utilizado, em razão do encerramento motivado pelo descumprimento das regras, ressalvadas as hipóteses em que a legislação aplicável determine de forma diversa.

15. RESPONSABILIDADE POR DANOS, AVARIAS E EXTRAVIOS

- **O cliente que realiza a reserva em nosso espaço está automaticamente ciente de que é responsável pela conservação do chalé para locação, bem como dos móveis, equipamentos, eletrodomésticos, eletrônicos, utensílios, enxoval, objetos de decoração e demais bens disponibilizados durante o período de utilização.**
- Eventuais danos, quebras, avarias, extravios ou inutilização de itens que não decorram do desgaste natural pelo uso regular poderão ser de responsabilidade do cliente responsável pela reserva, mediante constatação da ocorrência.
- Sempre que possível, será considerado prioritariamente o custo efetivo do reparo. Quando o reparo não for possível ou não for economicamente viável, poderá ser cobrado o valor de reposição do item, que será apresentado ao cliente para conhecimento e cobrança antes da saída do estabelecimento ou, quando o dano for identificado posteriormente, após a vistoria do chalé.
- Os itens identificados na tabela, especialmente eletrodomésticos e eletrônicos, terão o valor determinado de acordo com o custo de reparo ou com o **valor de mercado de produto equivalente em características e funcionalidade na data da ocorrência.**
- Os danos poderão ser documentados por meio de fotografias, vídeos, registros internos, orçamentos, notas fiscais ou outros meios que permitam demonstrar a ocorrência e o respectivo custo de reparação ou reposição.
- Caso algum dano seja identificado após a saída do cliente, durante a vistoria e higienização do chalé, a ocorrência poderá ser comunicada posteriormente ao responsável pela reserva, acompanhada das informações pertinentes.
- Não nos responsabilizamos por objetos pessoais esquecidos, perdidos ou extraviados nas áreas comuns ou nas acomodações.
- O Chalés Senhor dos Trilhos recomenda que, antes da saída, o cliente confira seus pertences pessoais e o interior do chalé.
- Caso seja localizado, após a saída, algum objeto aparentemente pertencente ao cliente, o responsável pela reserva será comunicado, sempre que possível, por meio dos dados de contato informados no momento da contratação.
- Os objetos encontrados permanecerão sob guarda do estabelecimento pelo prazo de **30 (trinta) dias, contados da comunicação ao cliente ou, quando não for possível identificá-lo ou contatá-lo, da data em que o objeto for localizado**, para que seja providenciada sua retirada.
- **A retirada e eventual envio do objeto são de responsabilidade do cliente.** O Chalés Senhor dos Trilhos não arcará com despesas de postagem, transporte, embalagem, serviço de entrega ou qualquer outro custo relacionado à devolução do pertence.
- Caso o cliente solicite o envio, este somente será realizado quando houver possibilidade operacional e mediante prévio pagamento, pelo cliente, de todos os custos envolvidos, ou por meio de transportadora, serviço de entrega ou outro meio de coleta contratado diretamente pelo interessado.
- Decorrido o prazo de guarda sem que o objeto seja retirado ou sem que o cliente providencie sua devolução, **o estabelecimento poderá adotar a destinação juridicamente cabível ao bem, observadas sua natureza, valor e a legislação aplicável.**
- Documentos pessoais, cartões, valores em espécie, objetos de valor relevante e demais bens que, por sua natureza, exijam tratamento específico **não serão descartados ou doados automaticamente**, sendo adotado o procedimento considerado adequado conforme a legislação aplicável.

16. INVENTÁRIO BÁSICO DOS CHALÉS E TABELA DE VALORES DE REPOSIÇÃO

As quantidades abaixo representam o inventário básico informado para os chalés. Itens de consumo, como detergente, esponja, shampoo, condicionador e sabonete, podem ser disponibilizados como cortesia ou conveniência e não integram a tabela patrimonial de ressarcimento. Itens e quantidades podem variar conforme a unidade.

Em caso de danos, valores serão calculados na data da ocorrência com base no valor venal de cada item e apresentados ao cliente.

CATEGORIA	ITEM	QUANTIDADE
COZINHA E REFEIÇÕES	Pratos	CONFORME UNIDADE
	Talheres	CONFORME UNIDADE
	Xícara	CONFORME UNIDADE
	Copo	CONFORME UNIDADE
	Taça de vinho	CONFORME UNIDADE
	Saca-rolhas/Abridor de garrafa	CONFORME UNIDADE
	Panelas	CONFORME UNIDADE
	Frigideira	1
	Chaleira	1
	Escorredor de louça	1
	Kit faca e garfo para churrasco	1
	Tábua de corte para carne	1
	Assadeiras	QUANDO DISPONIBILIZADO
	Colher de pau	1
	Escumadeira	1
	Concha	1
	Mini ralador	1
	Panela de Fondue	QUANDO DISPONIBILIZADO
	Saleiro	1
	Paliteiro	1
ELETRODOMÉSTICOS E ELETRÔNICOS	VENTILADOR	1
	FOGÃO	1
	GELADEIRA	1
	MICROONDAS	1
	TV	1
	Secador de cabelo	1
	Sanduicheira	1
	Cafeteira	1
	Aquecedor elétrico	QUANDO DISPONIBILIZADO
CAMA, MESA E BANHO	Toalha	1 POR OCUPANTE
	Travesseiro	1 POR OCUPANTE
	Roupa de cama	CONFORME OCUPAÇÃO
	Cabide	CONFORME UNIDADE
MOBILIÁRIO, DECORAÇÃO E COMODIDADES	Rede de descanso	1
	Guarda-chuva	QUANDO DISPONIBILIZADO
	Pano de limpeza	2
	Itens de decoração (Abajures, luminárias e itens decorativos em geral)	CONFORME UNIDADE
	Churrasqueira individual	1
	Mobiliário geral (camas, mesas de cabeceira, bancos e mesas, armários e aparadores, entre outros)	CONFORME UNIDADE
	Chaves da acomodação + chaveiros	CONFORME UNIDADE

17. ACEITE DAS CONDIÇÕES

A confirmação da reserva mediante pagamento **implica ciência e aceite** das condições previstas neste documento, inclusive das regras de utilização do espaço, responsabilidade por danos e da Tabela de Valores de Reposição.

O responsável pela reserva compromete-se a orientar os demais integrantes do grupo sobre as regras aplicáveis durante a utilização do espaço.

Este documento poderá ser atualizado periodicamente. Para cada reserva, serão consideradas as condições informadas e disponibilizadas ao cliente no momento da contratação, sem prejuízo da legislação aplicável.