

A diária tem início a partir das 17h00 e termina as 15h00 do dia seguinte. Caso o aposento não seja deixado dentro do horário previsto pelo regulamento, será cobrada nova diária.

Horários de funcionamento:

- Café da manhã: das 8h00 as 11h00 (servido no restaurante)
- Almoço – servido na área de churrasqueira ou restaurante: das 13h00 às 14h30
- Lanchonete:  
Baixa temporada – Domingo a quinta: das 09h00 as 17h30 – Sexta e sábado: das 9h00 as 20h00  
Alta temporada – Domingo a quinta: das 09h00 as 19h30 – Sexta e sábado: das 9h00 as 21h00
- Salas de jogos: 9h00 às 23h00 (ler o regulamento da sala de jogos)
- Uso das churrasqueiras: 12h00 às 23h00
- Piscina: 9h00 às 20h00 (se estiver coberta no horário de funcionamento, solicitar sua abertura)
- Portaria: 24 horas

**OS HORÁRIOS FORAM ELABORADOS VISANDO O PERFEITO FUNCIONAMENTO DOS DIVERSOS SETORES DA POUSADA.**

Pede-se aos hóspedes que, ao se retirarem de seus chalés, façam o favor de fechar portas e janelas.

Roupas e objetos deixados ou esquecidos na pousada ficarão guardados, à disposição de seus proprietários pelo prazo de **SESSENTA DIAS**. Decorrido este prazo, poderá a pousada dar-lhes a destinação que melhor lhe convier.

O almoço deverá ser encomendado no dia, até as 10h30, em nossa lanchonete. No cardápio você encontra os pratos executivos que são servidos.

Temos Wi-Fi para acesso gratuito, favor solicitar a senha com um de nossos funcionários. O alcance do sinal está sujeito a área de cobertura do roteador. Em alguns momentos a Internet pode ficar inoperante devido a fatores climáticos ou externos que não dependem da infraestrutura dos equipamentos internos da pousada.

Não permitimos o consumo de bebidas, lanches, doces, salgadinhos, etc, não adquiridos na pousada nas áreas sociais (piscina, lanchonete, restaurante, salas de jogos) – permitido somente nas dependências dos chalés.

Solicitamos aos hóspedes que limitem o uso de trajes de banho aos locais próprios para os mesmos. No restaurante e salas de jogos não será permitida a presença de hóspede que não estejam convenientemente trajados.

Após o uso das churrasqueiras, por favor, deixe-as limpas.

Não é permitido levar alimentos fora da área da churrasqueira.

Antes de entrar na piscina, por favor, passar pela ducha.

É expressamente proibido o uso de bronzeadores na piscina, pulseiras, brincos, relógios, objetos pontiagudos (objetos que possam furar o vinil) na piscina – sujeito a multa. É permitido somente o uso de filtro solar.

**NÃO É PERMITIDO LEVAR AS TOALHAS DOS CHALÉS PARA A PISCINA**, por favor, solicite toalhas de piscina em nossa lanchonete R\$ 2,00 por toalha.

Nossas piscinas possuem o sistema de aquecimento solar, ou seja, o Sol aquece as placas de aquecimento feitas única e exclusivamente para o aquecimento da piscina. Não havendo sol o sistema não funciona.

Favor não jogar ” Bitucas ” de cigarro nas placas de aquecimento localizadas no barranco da piscina.

Fazemos a troca das toalhas e arrumação simples do chalé (arrumação das camas e limpeza básica do banheiro) sem custo. Para limpeza completa, trocas das roupas de cama e banho e arrumação do chalé, esse serviço é opcional a parte, informe-se com relação aos valores. Independentemente do serviço escolhido, é necessário pedir para qualquer um dos funcionários, ou seja, não entramos no chalé sem a sua solicitação e autorização.

Pede-se fazer silêncio após as 22h00.

Por favor, colocar o lixo nas lixeiras que estão devidamente espalhadas por toda a pousada.

O uso do fogão, no chalé, é somente para o preparo de refeições leves não incluindo frituras e similares.

Não é permitida a saída de qualquer objeto contido no chalé.

Proibido crianças maiores de 12 anos no playground e na piscina infantil.

Qualquer dano aos móveis, equipamentos ou objetos da pousada, será debitado na conta dos hóspedes.

**Animais de pequeno porte e de até 10 kg** são permitidos em nossa pousada.

**O valor para cada pet é de R\$ 70,00 para toda a hospedagem**

**\*Temos apenas algumas restrições:\***

- É permitido apenas 2 pets por chalé.
- O pet pode ficar com vocês dentro do chalé, solicitamos que evitem subirem nas camas – traga a cama dele.
- Seu pet DEVE ser mantido na coleira sempre que estiver na área externa.
- A limpeza de qualquer resíduo do seu Pet é de inteira responsabilidade do seu dono, a limpeza deve ser imediata.
- É proibida a entrada e/ou permanência dos PETS dentro do restaurante e salas de

jogos.

- Qualquer dano provocado pelo PET será cobrado no check-out ou após a constatação de algum dano dentro do chalé ou da pousada.

**A permanência dos PETS nas áreas de piscina e churrasqueiras** são permitidas nas seguintes condições:

- O pet precisa estar sempre na coleira e num raio de no máximo 1 metro de seu responsável.

- Se o pet ficar latindo ou chorando o mesmo precisará ser recolhido para não incomodar outros hóspedes.

Todo aquele que proceder de maneira a transgredir normas de moral será convidado a retirar-se do estabelecimento. Qualquer problema procurar por nosso atendimento na lanchonete. Após o fechamento da lanchonete, por favor, procurar pelo porteiro em nossa recepção (na entrada da pousada).

OBS: Qualquer infração ao regulamento será cobrada taxa adicional. O regulamento poderá ser mudado sem aviso prévio.

## **CONDIÇÕES GERAIS PARA RESERVA / HOSPEDAGEM**

Transferência ou cancelamento de reserva,  
Desistência sem cancelamento 'NO SHOW',  
Desistência após a entrada  
Informações Complementares.

### **DELIBERAÇÃO NORMATIVA Nº 161/95 DA EMBRATUR. ESTADA**

- Os nossos preços estão estabelecidos de acordo com o período de utilização dos serviços, tipo de acomodação e número de ocupantes no chalé.
- Alterações nas datas de reserva, número de pessoas ou tipo de acomodação poderá acarretar em alteração de valores, consulte.
- Estão incluídos nos preços dos pacotes ou diárias o café da manhã para o número de pessoas contratado na reserva e o uso das dependências sociais da pousada, área de lazer externa, estacionamento e roupas de cama e banho.

\* Não estão incluídos: serviço de quarto e consumação no bar e lanchonete. \*

- O pagamento do restante das diárias ou pacote é feito no momento do check-out, em nossa lanchonete. O pagamento pode ser feito em espécie, cartão de crédito ou cartão de débito, **NÃO ACEITAMOS CHEQUES**.
- Em nosso regulamento, você encontrará informações necessárias para sua estadia, por favor consulte.

### **RESERVA**

- A partir do pagamento da primeira parcela a reserva estará confirmada, desde que, seja enviado o comprovante de pagamento por e-mail: [contato@viladaserra.com.br](mailto:contato@viladaserra.com.br) ou pelo WhatsApp (19) 99837-3762.

- O prazo para pagamento e/ou depósito para confirmação da reserva é de 48 horas da reserva, após este período, se a mesma não for confirmada, é automaticamente cancelada.
- Caso a reserva seja efetuada em menos de 48 horas do check-in, o prazo para confirmação da reserva é de no máximo 3 horas, não havendo confirmação a mesma é automaticamente cancelada.
- Havendo necessidade de cancelamento ou alteração na reserva, o cliente deverá comunicar por escrito (via e-mail ou WhatsApp), não sendo aceitos cancelamento ou alteração por telefone.

Por favor verifique as condições de transferência e cancelamento.

De acordo com determinações legais em geral e, em especial, com as disposições da Deliberação Normativa Nº 161/95 da Embratur, o cancelamento ou alteração estará sujeito a cobrança de taxas conforme as condições abaixo:

#### ALTERAÇÃO E/OU TRANSFERÊNCIA DE DATAS DE RESERVAS:

- Será cobrada taxa de TRANSFERÊNCIA de data – no valor de R\$ 50,00 e a eventual DIFERENÇA DE VALORES entre um período e outro, observando-se os seguintes prazos limites para transferência:
- 15 Dias antecedentes ao check-in na BAIXA TEMPORADA de acordo com a disponibilidade da pousada.
- 30 Dias antecedentes ao check-in na ALTA TEMPORADA ou FERIADOS de acordo com a disponibilidade da pousada.
- A transferência poderá ser realizada apenas 1 vez.

#### CANCELAMENTO DE RESERVAS ALTA E BAIXA TEMPORADA

- Antes de fazer sua reserva fique atento às informações e valores.
- O cancelamento das reservas poderá ser realizado somente por escrito através do e-mail: contato@viladaserra.com.br ou pelo WhatsApp (19) 99837-3762.

#### BAIXA / ALTA TEMPORADA, CONSIDERANDO O INÍCIO DO PACOTE OU DIÁRIA, O VALOR PAGO SERÁ RESTITUÍDO DA SEGUINTE FORMA:

- ATÉ 15 DIAS DE ANTECEDÊNCIA A ENTRADA, a devolução será integral.
- ENTRE 14 E 7 DIAS DE ANTECEDÊNCIA A ENTRADA, será restituído 70% do valor pago.
- DE 6 ATÉ A DATA DE INÍCIO DA ENTRADA, NÃO HAVERÁ RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO.
- Será descontado valor do DOC. ou TED ou PIX + 10% de taxa administrativa (Deliberação normativa nº161/95 da Embratur).

#### PACOTES ESPECIAIS (Carnaval, Natal, Réveillon e feriados) / PACOTES ESPECIAIS PARA GRUPOS, CONSIDERANDO O INÍCIO DO PACOTE OU DIÁRIA, O VALOR PAGO SERÁ RESTITUÍDO DA SEGUINTE FORMA:

- ATÉ 60 DIAS DE ANTECEDÊNCIA A ENTRADA, a devolução será integral.
- ENTRE 59 A 30 DIAS DE ANTECEDÊNCIA A ENTRADA, será restituído 50% do valor pago.
- ATÉ 29 DIAS DE ANTECEDÊNCIA A DATA DA ENTRADA, NÃO HAVERÁ RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO.

- Será descontado valor do DOC ou TED ou PIX. + 10% de taxa administrativa (Deliberação normativa nº161/95 da Embratur).

O HOTEL TEM PRAZO DE ATÉ 30 (TRINTA) DIAS PARA EFETUAR A DEVOLUÇÃO DO VALOR CORRESPONDENTE.

DESISTÊNCIA SEM CANCELAMENTO “NO SHOW”:

- O não comparecimento para o check-in, na data reservada, sem comunicação prévia por escrito, será considerado desistência sem cancelamento – “NO SHOW”. A vaga permanecerá disponível por 20 horas, a partir do horário de entrada. Após este período a reserva será cancelada (com retenção de 100% do valor pago), disponibilizando a vaga para outro interessado. NÃO HAVERÁ RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO.

DESISTÊNCIA APÓS A ENTRADA / CHECK-IN:

- A desistência de estadia na chegada ou após a entrada/check-in, como também a saída antecipada por qualquer motivo NÃO DARÁ DIREITO A QUALQUER TIPO DE RESTITUIÇÃO, DESCONTO, REEMBOLSO OU CRÉDITO PARA NOVAS DIÁRIAS, acarretando a perda total da quantia paga pelo pacote ou diária. Ficando o hóspede, responsável pelo pagamento de todo o pacote contratado no ato da reserva como também com o preenchimento da ficha de hospedagem.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- Criança de até 2 anos de idade não paga.
- Criança entre 2 e 9 anos pagam meia.
- Criança com mais de 10 anos pagam como adulto.

TERMO DE COMPROMISSO

- Declaro estar ciente e de acordo com as condições gerais de hospedagem.

DÚVIDAS OU MAIORES INFORMAÇÕES, ENTRE EM CONTATO CONOSCO:

CHALÉS VILA DA SERRA – CNPJ 00.769.864/0001-72

E-mail: contato@viladaserra.com.br ou info@viladaserra.com.br

Site: www.viladaserra.com.br

Telefones (19) 3892-2518 ou (19) 99837-3762

Rod. Eng. Geraldo Mantovani (SP 360) KM 156,5 – Serra Negra – São Paulo

DESEJAMOS A TODOS UMA ÓTIMA HOSPEDAGEM.

AGRADECEMOS A ESCOLHA PELOS NOSSOS SERVIÇOS E TEMOS UM IMENSO PRAZER EM ATENDÊ-LOS SEMPRE.

EQUIPE VILA DA SERRA.