



# **REGULAMENTO**



## **BEM VINDOS A POUSADA QUINTA DA LAGOA AZUL**

Para sua maior tranquilidade e conforto apresentamos o manual do hóspede / termos de hospedagem.

### **DO CADASTRO**

Art. 1º - De acordo com a Instrução Normativa do Ministério do Turismo (EMBRATUR) é obrigatório quando da Entrada/*Check-In*, de um hóspede, o preenchimento completo da FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes) bem como a apresentação de documento original válido e com foto;

Art. 2º - Havendo Criança e/ou Adolescente deverá apresentar um documento original válido da Criança e outro que comprove a autoridade do Adulto que o acompanha (certidão de nascimento, RG ou termo de responsabilidade, autorização de viagem). Pagamentos oriundos de reservas não quitados antecipadamente deverão ser liquidados na sua totalidade no ato do check-in, Podendo ser usados os meios de pagamentos disponíveis nesse contrato ( Art.11)

### **DA HOSPEDAGEM**

Art. 3º - A hospedagem tem duração máxima de 22h00min, iniciando a partir das 14h00min e encerrando às 11:00, e impreterivelmente às 12h00min do dia seguinte. Após este período, será cobrado valor suplementar;

Art. 4º - Caso seja necessário antecipar ou prorrogar sua reserva além dos horários regulamentares , terá que comunicar a recepção ou através de outros canais oficiais de comunicação da pousada para que possamos conferir a possibilidade da extensão, isso será possível caso haja disponibilidade em sua (UH) ou em outra no local.

Art. 5º - Caso você ultrapasse o limite do *check-out* (12h00min), será cobrado metade (50%) do valor da hospedagem contratada, até às 15h00min; e se você ultrapassar este horário, o valor cobrado será de uma diária contratada; a extensão após às 12h00mm estará sujeita a disponibilidade .

### **ENTREGA DAS CHAVES**

Art. 6º - Quando você se ausentar da Pousada, entregue A CHAVE do apartamento NA RECEPÇÃO, para maior segurança e controle.

Art. 7º - Quanto ao (*check-out*), entregue a chave na recepção,

Parágrafo único - caso esqueça de devolver ou entregar a chave, será cobrado um valor único de R\$ 180,00 para o custeio da compra e substituição da fechadura e chaveiro.

### **DA CONSERVAÇÃO DO APARTAMENTO**

Art. 8º - Na saída (*check-out*) será feito a vistoria no apartamento. Se sujar em excesso o apartamento (manchas, gordura, sangue, tinta, barro etc.), para limpá-lo, vamos deter maior tempo e mais produtos, acarretando uma despesa extra para deixá-lo higienizado e limpo, nas mesmas condições ou de reuso do apartamento. Para isso, será cobrada o valor dos produtos de reposição. Se houver dano ou extravio de objetos, será somado as despesas, bem como o valor do dano causado ou do objeto extraviado;

Art. 9º - As reservas adquiridas por empresas parceiras externas tem contratos e condições próprias de direito reservado que deverá ser cumprido na sua integridade pela pousada(prestador)e pelo hóspede contratante, desde que nas sua condições

não violem ou se sobreponha as regras internas declaradas neste instrumento de autoria da Pousada Quinta da Lagoa Azul.(exploração e turismo sexual é crime)[Denuncie!! Disk \(100\)- \( Proibido Fumar\)](#)

#### DAS RESERVAS

Art. 10 - Todas as reservas são confirmadas preferencialmente através de e-mail. Sua reserva estará garantida até às 18h00min do dia previsto para a chegada (*check-in*). Após este horário será automaticamente cancelada, caso não haja comunicação prévia de atraso, se enquadrando no Modo no-show, pedido de alteração de data será permitido uma única vez sem a cobrança de taxa, respeitado a diferença de tarifa do novo período solicitado, sendo esta diferença aplicada para valores de acréscimos ou de decréscimos, será permitido ainda uma segunda ou mais alterações na mesma reserva, desde que se faça cumprir o acréscimo de 25% do valor total da reserva, por cada mudança de data após a primeira ,isso não se confunde com a diferença de tarifa do período

§ 1º - A não realização do *check-in* pelo hóspede, sem o prévio cancelamento da reserva até às 18h00min, será cobrado 50% do valor da hospedagem contratada.

§ 2º - Cobramos valores antecipados de até 50% do valor total da reserva para garantia de UH.

§ 3º- Amenities - Nos banheiros são disponibilizados produtos de higiene de acordo com o padrão de cada acomodação. A reposição será feita conforme necessidade na arrumação dos quartos. Caso haja maior necessidade a recepção deve ser contatada e custos extras podem ser aplicados.

#### DA RELAÇÃO COMERCIAL

Art. 10 - Os contratos para reserva de acomodações e hospedagem deverão ser sempre consubstanciados por documentos escritos, constituídos de:

I - no caso de reserva de acomodações: troca de correspondências eletrônica validando todos os canais oficiais como, E-mail, WhatsApp, Telegram, entre os responsáveis pelo meio de hospedagem, ou seus prepostos, e o hóspede, ou agente de turismo contratante;

II - no caso do contrato de hospedagem propriamente dito e aceito pela entrega no estabelecimento, ou em eventuais aceites em meios eletrônicos oficiais mencionados , durante o registro do hóspede (*check-in*), de ficha Nacional de Registro de Hóspede - FNRH, em modelo aprovado pela EMBRATUR, para preenchimento, assinatura e devolução pelo hóspede.

Art. 11 - O pagamento poderá ser efetuado em dinheiro nacional, cartão de débito e crédito, depósito bancário, Dólar US, Dólar Canadense, Euro, Libra inglesa, tendo seu cálculo, base consulta Oline do dia, em entidades financeiras de câmbio brasileiras como BCB ou outros bancos oficiais, mais 5% sobre o valor da operação sobre o montante do negociado,( não fazemos trasações cambiais para outros fins a não ser a quitação de despesas de modo geral no local ) faturamos para pessoa jurídica previamente cadastrada e aprovada em escrutínio interno tendo que ser apresentado no mínimo 48 horas antes para sua aprovação, uma vez tendo seu cadastro positivado pode se fazer continuamente sem análise prévia de cadastro.

Art.12 - A prestação de serviço ofertada refere-se ao alojamento, para uso temporário do hóspede, em Unidades Habitacionais (UH) específicas a essa finalidade e outros serviços mínimos necessários ao hóspede.

§ 1º - A prestação de serviço possui relação direta com o hóspede e com a empresa responsável pela quitação das despesas oriundas da contratação do serviço de hospedagem.

Parágrafo único - Serão solidários ao pagamento e a quitação do serviço prestado o hóspede e a empresa a qual vem a seu serviço, podendo neste caso se necessário, emitir duplicatas com aviso de protesto para um ou para outro, pois ambos são solidários aos serviços contratados.

#### DAS CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Art. 13 - Uma criança de até 05 anos hospedada no mesmo apartamento dos pais ou responsável, é cortesia. Duas crianças ou mais, será cobrado valor adicional;

Art. 14 - O fornecimento de leitos para crianças de até 05 anos, quando cortesia, será concedido mediante disponibilidade;

Art. 15 - A hospedagem de menores de dezoito anos só poderá ser efetivada mediante apresentação de documentação ou autorização expressa de pais ou responsáveis, sujeito a penalidades da Lei n. 8.069, de 13.07.1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente);

Art. 16 - Crianças deverão dormir com fraldas descartáveis ou protetores de colchão descartável próprios trazidos pelos pais, para evitar danos aos colchões, nas roupas de cama e/ou de banho dos apartamentos; ( exploração de menores é crime ) [Denuncie!! Disk \(100\)-\(Proibido fumar\)](#)

. 17 - A criança ocupando cama de adulto e vier a “sujar” o colchão, por dormir sem roupa adequada (fralda), ou sem a devida proteção, ou outro motivo qualquer, será cobrado o valor da higienização e limpeza do colchão, no valor da metade da hospedagem na categoria contratada.

### **DOS VALORES DAS HOSPEDAGENS, TAXAS E OBJETOS EXTRAS.**

Art. 18 - Nosso preço está estabelecido de acordo com o período de utilização, a categoria e a quantidade de ocupantes em nossos apartamentos;

Art. 19 - Para permanecer na área da pousada, após o término do período contratado, informe-se na recepção sobre a disponibilidade e valores correspondentes ao período se for o caso .

Art. 20 - O estabelecimento poderá cobrar posteriormente quaisquer eventuais dívidas deixadas em seu período de hospedagem, podendo fazer uso de todos os meios legais disponíveis de cobrança, inclusive podendo inserir o CPF do responsável ou cônjuge no cadastro de negativado nacional ( SERASA) (SPC) ( CARTÓRIOS DE TÍTULOS E PROTESTOS) bem como a judicialização do mesmo.

*out* (Art. 1.467, §1º, do Código Civil Brasileiro);

Art. 21 - É disponibilizado um jogo de toalha (banho/rosto) por hóspede;

Art. 22 - Toalha de banho avulsa será cobrada a parte;

Art. 23 - Não cobramos taxas de serviço.

### **DO CAFÉ DA MANHÃ**

Art. 24 - O café da manhã está incluído no valor da hospedagem de modo geral, exceto em reservas adquiridas por empresas parceiras, como; [booking.com](#), Hu, [hoteis.com](#) e etc.. que venha expresso no seu contrato de reserva ( voucher ) confirmação, que não dá direito a café da manhã. iniciando-se às 07h30min, e encerrando às 10h00min; 7 dias por semana .

II - Uma vez encerrado o serviço de café da manhã; R\$ 19,90 p/p

III - caso o hóspede tenha perdido o horário do café da manhã, não haverá desconto no valor da hospedagem contratada, pois o serviço está pré determinado nos horários referidos no inciso I, deste artigo.

Art. 25 - Encerrado o horário do café da manhã e o hóspede desejar desfrutá-lo, será contratado à parte (serviço não incluso na diária), diretamente na recepção, que será servido no quarto. Se houver dano, quebra da louça ou sujeira no enxoval de cama e banho cobrar-se-á multa de meia-diária contratada.

Art. 26 - Os “lanchinhos” montados pelo hóspede no restaurante e levado ao quarto serão cobrados à parte.( se for o caso solicite café no quarto )R\$ 29,90p/p

### **DAS RESPONSABILIDADES SOBRE OBJETOS DE VALORES E PESSOAIS**

Art. 27 - Não nos responsabilizamos por objetos ou pertences deixados em áreas comuns da pousada ou por objeto de valor ou dinheiro deixado no apartamento;

Art. 28 - Solicita-se o fechamento das malas ao sair do apartamento;

Art. 29 - A Pousada não oferece cofre;

Art. 30 - Na ausência do hóspede, o apartamento deve permanecer trancado e a chave entregue na recepção. Enquanto a chave permanecer com o hóspede é de inteira responsabilidade do mesmo, inclusive em sua reposição no caso de extravio;

### **DO ESTACIONAMENTO**

Art. 31 - O estacionamento é cortesia para um automóvel, ou uma motocicleta, ou um caminhão/caminhonete de pequeno porte, por apartamento. É aberto, interno e gratuito, não coberto por seguro.

Art. 32 - Pede-se a gentileza ao hóspede que mantenha seu veículo fechado e trancado, não deixando objetos ou valores no interior dos veículos no estacionamento, evitando assim danos, furtos e roubos bem como, aborrecimentos futuros.

Art. 33 - Quaisquer tipos de dano ocorrido ao veículo, como arrombamento, incêndio, atos de vandalismo praticados por terceiros será comunicado a polícia para possível investigação; ( violência contra sua integridade é crime ) [Denuncie!! Disk \(100\)-\( Proibido Fumar \)](#)

. 34 - Não é permitida aceleração brusca, som em volume alto ou qualquer outro barulho que venha a perturbar o silêncio e o sossego, sob pena de **multa da metade da hospedagem** contratada.

### **DA ARRUMAÇÃO DOS QUARTOS:**

Art. 35 - A limpeza e arrumação do apartamento será feita, de segunda a sexta-feira, diariamente, das 07h30min às 11h30min e 13h30min às 16h30min. No domingo, sábado e feriado, das 09h30min às 15h30min. Caso não deseje este serviço, por favor, comunique à recepção;

Art. 36 - Na ocupação do apartamento contínuo, as roupas de cama serão trocadas a cada três ou quatro dias, ou conforme a necessidade. Para que haja a troca do jogo de toalha (banho e rosto), esta deverá ser depositada no piso do quarto, porém pedimos ao hóspede a compreensão e a gentileza de reutilizá-las quantas vezes julgar oportuno, antes de pô-las para lavagem e higienização, numa atitude ecológica na intenção de diminuir o impacto negativo ao meio ambiente. Não fazemos arrumação dos quartos ou troca de toalhas no dia da saída (*check out*). Caso necessite, este serviço pode ser contratado a parte, diretamente na recepção;

Art. 37 - Roupas do quarto (lençol, fronha, cobertor, cobre leito, toalha de rosto ou banho e tapete do banheiro), usados para limpar sapatos, pinturas de cabelos, maquiagem ou outros fins que danifiquem a peça, ou aumente a sujidade normal de seu uso (marcas de sapato, sangue, entre outros), será cobrado o valor da peça que for utilizada/danificada, ou o valor correspondente à higienização e limpeza;

Art. 38 - Para manter a qualidade da roupa de cama e banho, bem como móveis e equipamentos, necessitamos cobrar dos hóspedes quando estes forem danificados ou sujos em excesso;

Art. 39 - Solicita-se o máximo de cuidado com os objetos, roupas de cama/banho, móveis e utensílios de propriedade da Pousada, os quais são destinados aos senhores hóspedes para lhe proporcionar conforto e bem estar. Qualquer dano, destruição, falta ou extravio será debitado na conta do hóspede;

Art. 40 - As roupas de banho/cama que não forem encontradas no apartamento na limpeza ou no *check-out*, será debitado na conta do hóspede;

Art. 41 - Materiais emprestados de qualquer setor da Pousada deverão ser entregues na recepção, a não devolução até a data de sua saída implicará na cobrança no valor dos mesmos.

### **DAS VISITAS**

Art. 42 - Para evitar constrangimento, informe na recepção, a chegada de visitante.

Art. 43 – O visitante deverá identificar-se na recepção e preencher a FNRH para o registro, conforme determina o art 1º.

Art. 44 - O visitante poderá permanecer no apartamento não mais que 00h15min.

Art. 45 - Ultrapassado o limite, será cobrado à hospedagem do apartamento na categoria dupla ou tripla, conforme o caso, pois se entende que este se faz hospedado.

#### DOS OBJETOS ESQUECIDOS

Art. 46 - Objetos esquecidos ficarão sob a guarda pelo prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data do *check-out*. Decorrido o prazo, poderá a Pousada dar-lhes a destinação que melhor lhe convier.

#### DAS PROIBIÇÕES.

Art. 47 - É Expressamente Proibido

I - **É PROIBIDO FUMAR** nas áreas comuns da pousada, (e o uso de cigarros e derivados ou semelhantes em áreas semi abertas ou fechadas como quartos, chalés , apartamentos, banheiros, salas, decks, recepção, estacionamento e etc.) acarretara um MULTA no valor de R\$ 800,00 reais ,( oitocentos reais ) valor será usado para substituição e esterilização e toda a roupagem de cama e banho, material de decoração, higienização do quarto ou áreas afetadas .Lei estadual n. ° 13.541 de 07 de maio de 2009.

II - Usar equipamentos sonoros nas áreas comuns da pousada e estacionamento. Por favor, respeite os outros hóspedes mantendo o silêncio, em especial entre às 20h00m até às 10h00m; (direitos humanos violado ) [Denuncie!! Disk \(100\)-\( Proibido Fumar\)](#)

III - Acelerar em excesso seu automóvel, causando perturbação do sossego e fumaça.

IV - Estender roupas/toalhas nas sacadas/janelas dos apartamentos, jogar objetos pela janela, no piso dos corredores e estacionamento ou nas instalações sanitárias;

V – Jogar lixo no chão, cigarro etc. Seja educado, mantenha a área em comum limpa;

VI - Usar ferro elétrico, fogareiros, acendedores, fogão portátil e outros equipamentos do gênero na Pousada. Caso isso ocorra, será confiscado o objeto e devolvido no dia do *check-out*;

VII - Entrar nos setores restritos a funcionários (lavanderia, cozinha, almoxarifado etc.);

VIII - Levar toalhas dos apartamentos para qualquer atividade fora da Pousada;

IX - Usar roupas de cama/banho, para limpar sapatos, pinturas de cabelos, maquiagem ou outros fins que danifiquem a peça (será cobrado o valor da peça que for utilizada/danificada para esses fins);

X - realizar check-in de artigos ilícitos ou ilegais.

XI - Portar ou utilizar materiais que possam trazer risco pessoal ou a terceiros;

#### DA PISCINA:

O hotel oferece aos hóspedes uma aberta, de utilização gratuita das 9h00 às 20h00.

A profundidade da piscina é de 1,50 metros.

Crianças devem estar obrigatoriamente sempre acompanhadas de seus pais ou responsáveis.

Terminantemente proibido saltos, pulos de cabeça.

A utilização de auxiliares de flutuação (boias, braçadeiras, coletes) pelas crianças não substitui a vigilância permanente e efetiva de um adulto.

É obrigatório a utilização da ducha antes da entrada na piscina.

A entrada na piscina deverá ser realizada sempre pelas escadarias das mesmas.

É proibido o consumo de qualquer tipo de bebida ou comida em recipiente de vidro dentro e ao redor da piscina.

É proibida a utilização de toalhas de banho dos quartos na área da piscina. O empréstimo de toalhas para piscina está disponível na recepção.( uma por quarto )

**NÃO DISPOMOS DE GUARDAS VIDAS, GARANTA A SEGURANÇA E INTEGRIDADE FÍSICA DE SEUS DEPENDENTES.**

#### DA DESISTÊNCIA APÓS A ENTRADA (check-in realizado)

Art. 48 - A desistência de hospedagem já realizada (*check-in*) na pousada, como também da saída antecipada por qualquer motivo, inclusive por motivo de caso de fortuito ou força maior, 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 valores pagos.

#### PARA SEU ANIMALZINHO DE ESTIMAÇÃO

Art. 49 -mediante apresentar prévia do cartão de vacina em dia, animais de pequeno porte até 8kg máximo são bem vindos em nossa pousada, desde que sejam dóceis e não ofereçam riscos aos demais hóspedes e que fiquem sempre acompanhados de seu proprietário;

Art. 50 - Será discricionária no ato da reserva cobrança de estadia do animalzinho;

Art. 51 - Podem passear sempre com coleira nas áreas comuns ou na área externa da pousada;

Art. 52 – É obrigatório o uso de tapete higiênico para o controle de odor e o hóspede-proprietário deverá trazer saquinhos para o recolhimento dos dejetos de seu animalzinho;

Art. 53 - Não é permitida a permanência de seus animaizinhos no salão de café/restaurante;

Art. 54 - Não fornecemos comida para ele, lembrando que fica proibido alimentá-los com as comidas feitas pelo restaurante;

Art. 55 - O Hóspede-proprietário deve preservar pelo silêncio de seu animalzinho, pois existem hóspedes vizinhos;

Art. 56 - Seu bichinho de estimação não poderá subir em poltronas, camas, cadeiras e redes, não podem também roer, morder ou arranhar portas, móveis e tapetes, caso venha a ocorrer algum dano ,o hóspede-proprietário arcará com o ressarcimento do dano causado;

Art. 59 - O hóspede-proprietário não poderá utilizar equipamentos da pousada para seu animalzinho como toalha, lençol, cobertor, prato, copo etc;

Art. 60 - Eventuais danos causados pelo animalzinho ao mobiliário da pousada será cobrado do hóspede-proprietário de forma indenizatória;

Art. 61 - Em caso de alguma destas regras não forem cumpridas, infelizmente, o hóspede-proprietário do animal deverá deixar a pousada.

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 62 - A Pousada Quinta da Lagoa Azul fica isenta de responsabilidade decorrente de serviços de livre escolha do cliente, como passeios, traslados, serviço de lavanderia, refeições e semelhantes;

I - não oferecemos serviços de lavanderia;( Agressão contra criança ou adolescente ) [Denuncie!! Disk \(100\)](#)

Art. 63- A urbanidade, o sossego, a higiene, o silêncio (após às 20h00mm)e a boa conduta *deve ser mantida*. O descumprimento desde, acarretará multa de uma hospedagem contratada e a saída compulsória, sem prejuízo do valor contratado.

(violência contra sua integridade é crime ) [Denuncie!! Disk \(100\)](#)

.64 - A mudança de apartamento (*upgrade*) algumas vezes é possível outras vezes não, dependendo da ocupação do hotel no momento da solicitação. A impossibilidade de *upgrade* não gera qualquer tipo de indenização ao hóspede;

Art.65 - Elege-se o foro da Comarca de Cruz/CE, irrevogavelmente para dirimir qualquer controversa;

**Art. 176 do Código Penal - Tomar refeição em restaurante, alojar-se em hotel (...) sem dispor de recursos para efetuar o pagamento. Pena - detenção, de 15 (quinze) dias a 02 (dois) meses, ou multa.**

**Art. 1.467 do Código Civil - São credores pignoratícios, independentemente de convenção: I - os hospedeiros, ou fornecedores de pousada ou alimento, sobre as bagagens, móveis, jóias ou dinheiro que os seus consumidores ou fregueses tiverem consigo nas respectivas casas ou estabelecimentos, pelas despesas ou consumo que aí tiverem feito;**

### **Desejamos uma boa estadia!**

Volte sempre!

Leia mais em nossos canais de atendimento.

Site: [www.quintadalagoaazul.com.br](http://www.quintadalagoaazul.com.br)

Instagram: [@quintadalagoaazul](#) Fone: +55 85 9 8197 0016