

POLÍTICA DE HOSPEDAGEM DO HOTEL SESC ATALAIA

1. OBJETIVO

Estabelecer a política e as condições gerais para hospedagem da Unidade Hoteleira do SESC Atalaia.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este documento aplica-se ao Hotel SESC Atalaia.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

TURISMO SOCIAL – Conjunto de ações que promove estratégias inclusivas e educativas, priorizando o acesso da clientela de menor renda a passeios, viagens e hospedagem a lazer, com ênfase no conhecimento histórico, cultural, social e ambiental, dos atrativos turísticos, conscientizando para a preservação e valorização do patrimônio cultural e natural do meio visitado.

4. REQUISITOS

4.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

4.1.1. Categorias: trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo e seus dependentes, conveniado e público em geral.

4.1.2. As tarifas serão aplicadas por categorias, sendo a de menor valor atribuída aos trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo e seus dependentes.

4.1.3. Clientes das categorias conveniado e público em geral, hospedados na mesma unidade habitacional dos clientes das categorias de trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo e seus dependentes, pagarão a tarifa pertinente a sua categoria.

4.1.4. Gratuidade ou desconto para crianças:

4.1.4.1. Gratuidade para crianças até 6 anos completos;

4.1.4.2. Desconto de 50% para crianças entre 7 e 12 anos

Obs.:

- Válido para número ilimitado de crianças, desde que acompanhadas de um adulto, na mesma UH;
- Extensivo a todas as categorias de clientela;
- Consideram-se idades máximas incompletas, ou seja, criança com 6 anos e 11 meses se enquadram na regra de gratuidade, e a tarifa de adulto só será aplicada quando a criança completar 13 anos.

4.2. TARIFÁRIO

- 4.2.1.** Feriados prolongados ou datas comemorativas, tais como: Carnaval, Semana Santa e Réveillon, definidos como pacotes especiais, terão valores acrescidos, divulgados com antecedência. Estes acréscimos incidem sobre todo o tarifário (Individual e grupo)
- 4.2.2.** Pacotes de feriados prolongados e pacotes especiais são impositivos, impossibilitando o fracionamento das diárias (quebra de pacotes)
- 4.2.3.** Para períodos de baixa ocupação, poderão ocorrer promoções pontuais oferecendo desconto no valor da diária, mediante autorização da Direção Regional.

4.3. CONDIÇÕES GERAIS PARA HOSPEDAGEM:

4.3.1. Estrutura de acomodação do Hotel:

- São 57 unidades habitacionais sendo 03 apartamentos PNE
- Apartamentos triplos
- Apartamentos quádruplos
- Os apartamentos podem acomodar até 04 (quatro) pessoas.
- Todas as acomodações com vistas para o mar
- Todos os apartamentos são equipados com:
 - Cama box
 - Roupeiro
 - Secador de cabelo

- Espelho
- Ar condicionado
- Toalha de rosto e banho (para uso exclusivo nos apartamentos)
- Mesa e cadeira
- TV LCD
- Telefone
- Frigobar
- Cofre
- Cortinas

4.3.2. Horários de entrada (check in) e saída (check out) nos meios de hospedagem do Sesc/SE e seus respectivos planos de alimentação:

Meios de Hospedagem	Check in	Check out	Alimentação
Hotel Sesc Atalaia	14h	12h	Meia pensão (*): café da manhã e jantar *a partir de dezembro de 2018

- O check out só poderá ser efetuado após a entrega da chave/cartão na recepção.

4.4 SOLICITAÇÃO DE RESERVA

- Reservas a partir de 1 diária
- Limite da quantidade de diárias apenas em pacotes especiais
- Liberação das reservas para o ano seguinte até 30 de junho do ano vigente
- Para datas especiais: antecedência mínima de 6 meses

- O prolongamento da estada dependerá da disponibilidade do hotel e da cobrança adicional a ser verificada com a recepção do hotel

4.4.1 Individual

As solicitações de reserva individual e consulta às tarifas pela clientela das categorias de trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo e seus dependentes, conveniado e público em geral, podem ser realizadas mediante **Reserva online** através do site: **www.sesc-se.com.br**

4.4.2 Grupos

4.4.2.1 Solicitação a partir de 10 unidades habitacionais (apartamento) para estada no mesmo período com faturamento para os grupos dos Departamentos Regionais SESC após 10 dias do Check out;

4.4.2.2 Flexibilização para grupos de Turismo Social do Sesc de acordo com a proposta da excursão.

4.4.2.3 A solicitação de reserva e a consulta de tarifas devem ser realizadas diretamente na Central de Reservas ou e-mail;

4.4.2.4 Confirmação do bloqueio com 60 dias de antecedência, por e-mail

4.4.2.5 A confirmação da reserva de grupo está condicionada ao encaminhamento da relação nominal dos hóspedes (rooming list) com 10 (dias) dias de antecedência da data de entrada (check in) do grupo na Unidade de hospedagem, informando os dados de cada hóspede (nome completo, CPF, identidade, número do cartão Sesc, caso possua, categoria e data de nascimento).

4.4.3 Hospedagem de menores de 18 anos

4.4.3.1. Se acompanhados dos pais, somente poderão se hospedar mediante a apresentação da certidão de nascimento ou documento de identidade;

4.4.3.2. Quando não acompanhados dos pais, somente poderão se hospedar mediante a apresentação do **Anexo 1 - Autorização para Hospedagem Nacional de Menores Desacompanhados**, devidamente preenchida em duas vias, assinada pelos pais (pai e mãe) ou responsável legal, com firma reconhecida em tabelionato, conforme determinação do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/90).

4.4.4 Atendimento ao Walk in (pessoa que chega sem reserva)

A reserva deve ser realizada diretamente na recepção, solicitando documentação do cliente para conferir e providenciar fotocópia a ser arquivada junto com a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH).

4.5 PAGAMENTO

4.5.1. Reservas individuais

O pagamento será realizado de forma integral através do cartão de crédito, podendo o cliente optar pelo pagamento na opção débito ou parcelar em até 12 (doze) vezes sem juros considerando o valor da parcela mínima da tabela de preço vigente.

4.5.2. Grupos

4.5.2.1 Para grupos de Turismo Social do Sesc, o pagamento das diárias será faturado com prazo de vencimento de 30 dias da data de saída (check out) do grupo.

4.5.2.2 Para outros grupos será exigido como garantia o pagamento de um sinal de 50% do valor total das diárias com prazo de 7 (sete) dias após a data de confirmação da reserva. O restante deverá ser pago até 20 (vinte) dias antes da entrada do grupo no meio de hospedagem do Sesc/SE.

4.5.2.3 Categorias conveniadas de outros Departamentos Regionais do Sesc pagarão como categoria público em geral.

4.5.2.4 Nos grupos de Turismo Social do Sesc, só será concedido preço único de trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo e seus dependentes para todos os viajantes, quando o grupo for composto por no mínimo 70% de comerciários e/ou dependentes.

4.6. GRATUIDADE

Obedecendo a norma de no mínimo 10 unidades habitacionais (apartamento) para reservas de grupo, serão disponibilizadas 2 UHs gratuitas por grupo de Turismo Social do Sesc, sendo uma para motoristas e outra para Guias de Turismo.

4.7. CANCELAMENTO DE RESERVA

4.7.1. Reservas individuais

4.7.1.1 Se o cancelamento for realizado, em relação ao check in:

- Mais de 15 (quinze) dias de antecedência: devolução de 100% do valor pago;
- Entre 14 (quatorze) dias e 24 horas de antecedência: devolução de 50% do valor pago;
- No show: sem devolução do valor pago.

4.7.2. Reservas de grupo

4.7.2.1 Se o cancelamento for realizado, em relação ao check in:

- Mais de 30 (trinta) dias de antecedência: devolução de 100% do valor pago;
- Entre 30 (trinta) dias e 24 horas de antecedência: devolução de 50% do valor pago;
- No show: sem devolução do valor pago.

4.7.3. Reservas de grupo – Turismo Social do Sesc

4.7.3.1 Cancelamentos ou reduções no número de UHs com menos de 10 dias de antecedência: cobrança dos valores referentes a todo o bloqueio.

Obs.:

- Para definição dos valores de reembolso, serão retidas as taxas de serviço inerentes ao cartão de crédito.
- Nos casos de cancelamento ou saída antecipada, com comprovação de motivo de força maior, o reembolso será feito de forma integral;

- O reembolso é calculado de acordo com o valor total já pago pelo cliente, e não pelo valor da diária;
- Quando houver reembolso, o mesmo deverá ser efetuado em até 30 dias corridos após o cancelamento ou check out;
- A regra de cancelamento/reembolso para grupos de Turismo Social do Sesc, com pagamento faturado, está alinhada ao prazo para envio do rooming list.

4.8. REEMBOLSO

4.8.1. Reembolso de reserva individual ou de grupo

Somente será efetuado mediante requerimento do contratante (pessoa física ou jurídica) responsável pela reserva, mediante envio de e-mail, para a Central de Reservas do Sesc/SE.

4.9. OUTRAS ORIENTAÇÕES

- 4.9.1. Para aplicação das tarifas referentes às categorias trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo e seus dependentes é necessária a apresentação, no ato do check in, do **cartão Sesc** dentro da validade, acompanhada de documento de identidade com foto;
- 4.9.2. Caso a **cartão Sesc** não esteja válida e/ou seja de categoria diferente da informada no ato da reserva, o hotel reserva-se o direito de alterar a tarifa na chegada.
- 4.9.3. Em caso de necessidade de berço, deverá ser solicitado no ato da reserva, respeitando o limite de ocupantes por tipo de acomodação.
- 4.9.4. Não é permitida saída do restaurante com alimentos servidos nas refeições, Os itens oferecidos são para consumo no local.
- 4.9.5. O frigobar encontra-se vazio podendo o hóspede abastecê-lo com produtos adquiridos na recepção do hotel.
- 4.9.6. Não será permitida a entrada e a hospedagem de animais, salvo nos casos de cão-guia, devendo ser previamente informado no ato da reserva.
- 4.9.7. Não será permitido o acesso de visitantes aos apartamentos, para tanto, utilize o saguão da recepção ou sala de estar.
- 4.9.8. A academia funciona de segunda a sexta das 6 às 22h e aos sábados das 8 às 12h. O hóspede poderá frequentá-la com acompanhamento de instrutor no espaço.
- 4.9.9. A piscina estará disponível para utilização livre aos sábados e domingos das 9 às 22h, segunda-feira das 12 às 17h e das 20 às 22h e de terça a sexta das 9 às 17h e das 20 às

22h. Nas atividades de natação e hidroginástica a participação do hóspede está condicionada à disponibilidade de vagas.

- 4.9.10.** Para manutenção da ordem e segurança do Hotel, solicita-se ao hóspede: manter o máximo de silêncio após as 22h, não estender roupas na varanda e não colocar pregos ou similares nas paredes.
- 4.9.11.** Não cobramos taxa de serviço;
- 4.9.12.** Estacionamento grátis na área do hotel obedecendo à disponibilidade.
- 4.9.13.** O hotel não se responsabiliza por objetos ou valores deixados no apartamento ou nas áreas comuns. Recomenda-se manter valores no cofre cuja senha é cadastrada pelo próprio hóspede e seus pertences sob sua guarda.
- 4.9.14.** As roupas e objetos esquecidos no hotel serão guardados pelo prazo máximo de 1 mês. Após este prazo, o Hotel se reserva o direito de lhes dar o destino que achar conveniente.
- 4.9.15.** É Expressamente proibido fumar dentro dos quartos, banheiros ou áreas comuns aos hóspedes. Usar apenas áreas externas para tal fim.