

ANEXO V - ORDEM DE SERVIÇO Nº 84/2018 POLÍTICA DE HOSPEDAGEM SESC PIATÃ - SALVADOR “PARA RESERVAS DE GRUPOS”

CONSIDERAÇÕES GERAIS

- Para cálculo de tarifário considerar o preço por pessoa de acordo com a acomodação em apartamento e/ou chalé.
- Sistema de Pensão: MAP (meia pensão - café da manhã e jantar).
- Diárias com início às 14h (*check-in*) e término às 12h (*check-out*).
- Estacionamento grátis, para hóspedes, na área interna do hotel.
- Não cobramos taxa de serviço.
- Alta temporada compreende os meses de Janeiro, Fevereiro, Julho e Dezembro.
- Baixa temporada Março, Abril, Maio, Junho, Agosto, Setembro, Outubro e Novembro.
- Serão considerados grupos a partir de 10 apartamentos.
- Atendimento prioritário ao Trabalhador do CBST e seus dependentes.
- Os grupos do **TURISMO SOCIAL** terão gratuidade de hospedagem para 02 acomodações, sendo uma para os motoristas e outra para os Guias de Turismo.
- Serão isentas crianças de 0 a 06 anos, acompanhadas por um ou dois adultos (pais ou responsáveis) na mesma acomodação, conforme capacidade das UH's.
- Crianças de 06 a 12 anos serão tarifadas com 50% de desconto sobre a tarifa de adultos, considerando categoria de clientes a que se enquadre.
- Toda criança deverá estar acomodada na UH acompanhada de um adulto (pais ou responsáveis).
 - 01 adulto + crianças isentas de pagamento (free) - 0 a 06 anos, sendo no máximo duas = **apartamento Single**;
 - 02 adultos + crianças isentas de pagamento (free) - 0 a 06 anos, sendo no máximo duas = **apartamento DBL** (Tarifa DBL para cada adulto);
 - 01 adulto + crianças pagantes (CHDs) - de 07 a 12 anos Pagantes – 50% do valor do adulto) = **apartamento DBL** (Tarifa DBL).
- O acesso de visitantes será apenas permitido mediante aquisição do serviço de *Day Use*. Os valores serão aplicados de acordo com a condição individual da categoria que o visitante se enquadre. Serão disponibilizados apenas 60 ingressos por dia. Estarão inclusos neste serviço apenas o acesso nas dependências sociais do hotel. Horário para utilização do serviço das 10h às 18h.
- Todo consumo e serviços utilizados serão lançados em conta por meio de cartão consumo, devendo ser quitado no final dos serviços através de moeda nacional, cartão de crédito ou débito. Será disponibilizado 01 (um) cartão consumo individual por pessoa. A perda do cartão consumo deverá ser comunicado imediatamente à recepção do hotel, não isentando o pagamento do consumo lançado.

- Para os períodos de Alta Estação, feriados prolongados nacionais e pacotes especiais serão limitados às solicitações de reservas para os grupos por se tratar de períodos de alta demanda para individuais.
- Não é permitido o acesso de animais de qualquer porte no hotel, exceto cão-guia, conforme Lei Federal nº 11.126, de 27/06/2005.
- Não é permitido o acesso de bebidas e/ou alimentos nas dependências do Hotel. O consumo deve ser feito mediante a aquisição na própria Unidade.
- Fica vedada a hospedagem de menores de 18 anos sem a companhia dos pais e/ou responsáveis, ou ainda da falta de autorização do juizado da infância e da juventude, conforme Art. 5º da Lei nº 8511 de 20 de abril de 2006.
- O direito a utilização dos serviços na categoria de Trabalhador do CBST e conveniado é pessoal e intransferível, devendo estar a Cartão Sesc e/ou Credencial atualizada, no momento da reserva e hospedagem para garantir o atendimento na categoria cadastrada.

ACOMODAÇÕES

- São 98 unidades habitacionais distribuídas em 04 categorias:
 - a) 10 Chalés
 - b) 04 Apartamentos Solarium (com vista mar e varanda privativa)
 - c) 32 Apartamentos Superiores (com vista para o mar)
 - d) 52 Apartamentos Standard (térreos e sem vista para o mar)
- Não garantimos localização, apenas categoria de apartamentos.
- Os apartamentos podem acomodar até 03 pessoas. Dependendo do apartamento disponível, há condição de acomodação de 01 berço para crianças de 0 a 03 anos. Os chalés acomodam até 06 pessoas, podendo ser incluído 01 berço para crianças de 0 a 03 anos.
- As acomodações nos apartamentos variam, contendo 01 cama de casal + 01 cama auxiliar ou 02 camas de solteiro + 01 cama auxiliar, também de acordo com a disponibilidade de apartamentos. Nos chalés, com 02 quartos, contendo 01 cama de casal + 02 camas de solteiro + 02 camas auxiliares.
- Disponibilizamos aos clientes banheira para banho de bebê, berço, carrinho de passeio, cadeira de rodas e cadeira de banho. Disponibilidade limitada.

PAGAMENTOS

- Para grupos do Turismo Social Sesc de outros regionais, será faturado o pagamento com prazo de 30 dias após hospedagem. O pagamento deverá ser efetuado através de boleto bancário que será emitido logo após a estada e encaminhado juntamente à fatura. Para grupos do Turismo Social do DR Bahia, será emitida fatura e lançada à despesa através de AVISO DE LANÇAMENTO.
- Para demais grupos, os pagamentos referentes à hospedagem e serviços extras contratados antecipadamente, deverão ser quitados em até 30 dias de antecedência do período da reserva. Os pagamentos poderão ser divididos em 02 parcelas, sendo a

primeira correspondente a 30% de todo serviço contratado em até 30 dias da data da reserva e saldo de 70% em até 30 dias de antecedência da data da hospedagem. Os prazos de pagamentos poderão ser menores, de acordo com o tempo de antecedência da reserva. O não pagamento de um dos boletos na data estipulada cancelará a reserva automaticamente.

- Todo consumo e serviços utilizados durante estada serão lançados em conta por meio de comanda ou cartão consumo e deverá ser quitado no momento do *check-out* que poderá ser feito através de moeda nacional, cartão de débito ou crédito, parcelado em até 04 vezes sem juros nos cartões com bandeiras VISA, MASTERCARD, HIPERCARD, DINNERS e AMEX.
- Os produtos e serviços extras que serão de responsabilidade do contratante serão acatados apenas com solicitações prévias. Aos grupos do Turismo Social, os itens poderão ser faturados com as despesas de hospedagem, desde que conste na autorização prévia do responsável em documento formal. Os demais grupos deverão quitar as despesas no *check-out*.
- Não serão aceitos pagamentos em cheque em conformidade ao Art.315 do Código Civil Brasileiro.

CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS

- Cancelamentos de reservas totais ou parciais dos grupos de Público em Geral deverão ocorrer em até 60 dias de antecedência do período solicitado. Para cancelamentos posteriores a este período, será cobrado *no-show*, que corresponde a 01 diária, considerando o valor da categoria e acomodação previamente reservado ou 100% do valor pré-pago.
- Cancelamento para grupos do SESC de Turismo Social, com pagamento faturado está alinhado ao prazo para envio do *rooming list*.
- Quando um DR cancelar um grupo ou não utilizar todas as UHs sem aviso prévio (até o envio do *rooming list* – 10 dias de antecedência) será faturado o valor previsto no bloqueio.
- Nos casos de pagamento antecipado, seguem os prazos:
 - Cancelamentos com mais de 30 (trinta) dias de antecedência, devolução do valor integral 100%;
 - Cancelamentos com menos de 30(trinta) dias e 24 horas de antecedência, devolução de 50% do valor total pago;
- Os valores serão reembolsados através de depósito bancário em nome do responsável da reserva.

PROCEDIMENTO DE RESERVAS

- Para reserva de grupos deverão ser formalizados os pedidos através de e-mail informando dados mínimos, sendo: Nome ou Razão Social / CPF ou CNPJ, endereço, contato, telefone do contato e e-mail, quantidade de apartamentos, categoria de cliente (trabalhador do CBST, dependentes, público em geral e conveniados), acomodações e número de pessoas. Para grupos do Turismo Social, deverá ser encaminhada esta solicitação através de ofício, em papel timbrado, assinado pelo Diretor do Regional solicitante, podendo ser encaminhado através de e-mail. Informar no documento de solicitação serviços extras que venham ser utilizados pelo grupo.
- A reserva será atendida em até 03 dias úteis, podendo estender este prazo em períodos de maior demanda. O atendimento dar-se-á através do encaminhamento do ESPELHO DE RESERVA, juntamente ao(s) boleto(s) bancário(s) disponibilizado via e-mail, podendo também ser retirados pessoalmente. Aos grupos do Turismo Social que terão pagamentos faturados, dispensa-se o encaminhamento de boleto. O mesmo será encaminhado após *check-out* juntamente com a fatura.
- Poderão ser bloqueadas disponibilidades de apartamentos para posterior informação dos dados completos para efetivação da reserva. O *deadline* para envio das informações será de até 48h da solicitação. Após este prazo o bloqueio será cancelado automaticamente e a(s) unidade(s) será(ão) disponibilizada(s) para venda.
- Será considerada a concordância do cliente sobre os dados registrados pelo setor de reserva quando recebido o ESPELHO DE RESERVA. Qualquer divergência deverá ser comunicado imediatamente ao setor de reserva para correção de informações, inclusive, às que resultem em divergência dos valores calculados.
- É imprescindível a apresentação do Cartão Sesc atualizado (validade) na categoria declarada no ato do *check-in* para assegurar o direito à tarifa aplicada no ato da reserva, ficando ao Sesc a responsabilidade do atendimento de hospedagem caso os dados não correspondam ao informado, bem como, a correção de valores para categoria a que se enquadre.
- Os grupos deverão encaminhar *rooming-list* em até 10 dias de antecedência do período da hospedagem. Para grupos que declarem ter beneficiários e/ou Trabalhadores do CBST inscritos no SESC, para confirmação da tarificação deverá ser encaminhado cópia dos Cartões Sesc atualizados na categoria declarada, bem como a apresentação do cartão original no ato do *check-in*.
- Os grupos do Turismo Social estão desobrigados de apresentar o Cartão Sesc.
- É obrigatória a apresentação e/ou cópia de documento oficial de identificação com foto de todos integrantes da reserva (RG, CNH, CTPS ou Passaporte). Em se tratando de crianças, na falta de documento de identidade apresentar a Certidão de Nascimento, podendo o Sesc impedir a sequência do atendimento da hospedagem aos que não portarem ou apresentarem os documentos até o momento do *check-in*.