

Gerência de Relacionamento com Clientes

FAQ – HOTELARIA SESC ALPINA

CUIDADOS EM VIRTUDE DA COVID-19.

- Implementamos protocolos de procedimentos e recomendações de boas práticas para a operação hoteleira, pós –quarentena /COVID-19, com base nas orientações e informações dos órgãos oficiais de saúde, como a Organização Mundial da Saúde (OMS), o Ministério da Saúde, Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e Prefeitura Municipal de Teresópolis. Dispensers de álcool gel estão disponíveis por todos os espaços de uso comum do hotel.
- Recomenda-se o uso do elevador de forma individual ou para pessoas de uma mesma família ou mesmo quarto.
- Em caso de suspeita de contaminação por COVID-19, durante a hospedagem:
 - Realizar seu Check-out, sendo reembolsado das diárias que não usufruir;
 - Ser transferido imediatamente para um quarto onde deverá permanecer isolado em quarentena e informaremos aos órgãos competentes (o cliente arcará com as despesas da hospedagem).
- A Gerência poderá exigir a retirada do hóspede que proceder contrariamente ao regulamento.
- O uso da máscara passa a ser facultativo para ambientes externos ou internos.
- Não há limitação de ocupação do hotel de acordo com Decreto

ALTERAÇÕES E CANCELAMENTOS.

- É proibida a alteração da titularidade da reserva.
- Alterações de datas de entrada e/ou saída somente poderão ser feitas mediante disponibilidade e seguirão as regras vigentes de reembolso ou multas.

- Os cancelamentos e alterações deverão ser solicitados pelo telefone (21) 4020-2101 ou pelo e-mail falecomagente@sescrrio.org.br, e deverão ser solicitados somente pelo titular da reserva.
- Os cancelamentos e alterações podem gerar algum reembolso de despesas já pagas. Em caso de reembolso, após confirmado o cancelamento ou alteração, preencha o formulário em anexo clicando aqui. Caso tenha dúvidas quanto ao preenchimento, clique aqui para orientações de preenchimento do formulário de reembolso. Após o preenchimento envie o formulário salvo em PDF para o e-mail falecomagente@sescrrio.org.br.
- O procedimento de reembolso será realizado obedecendo o prazo definido pela operadora de cartão de débito e/ou cartão de crédito, quando estas forem as modalidades de pagamento utilizadas para a reserva em questão.
- Pedidos de cancelamentos estarão sujeitos a aplicação de multas conforme segue: Até 15 (quinze) dias antes do check-in, será isento de multa; De 14 (quatorze) dias a 24h (vinte e quatro horas) antes do check-in, acarretará no pagamento de multa de 50% (cinquenta por cento) do valor total das diárias; O no show (não comparecimento no dia da chegada) e menos de 24h (vinte e quatro horas) antes do check-in não é reembolsável. Penalidade de 100% do valor pago.
- Conforme o Código de Defesa do Consumidor, o cliente tem direito a desistir da compra em até 07(sete) dias corridos da data da referida compra, sem a incidência de qualquer multa, quando a compra for realizada via telefone ou site. Sendo assim, reservas feitas com 07 (sete) dias ou menos de antecedência da data do check-in seguirão este período de arrependimento determinado pelo Código de Defesa do Consumidor.
- Para fins de cálculo dos valores de reembolso, serão retidas as taxas de serviço inerentes ao cartão de credito, cartão de debito e ao boleto bancário, com as seguintes retenções: Pagamento por cartão de crédito 5%; Pagamento por cartão de débito 2%; Pagamento por boleto bancário R\$ 3,00 (três reais) por boleto.
- O procedimento de reembolso será realizado obedecendo o prazo definido pela operadora de cartão de débito e/ou cartão de crédito, quando estas forem as modalidades de pagamento utilizadas para a reserva em questão.

MENORES DE IDADE

- Crianças de até 6 (seis) anos e 11 (onze) meses, independente da categoria, são isentas de tarifa desde que estejam hospedadas na mesma Unidade Hoteleira de adultos pagantes, respeitando o limite de ocupantes por tipo de acomodação.
- Crianças com idade entre 7 (sete) anos e 12 (doze) anos e 11 (onze) meses, independente da categoria, pagam 50% (cinquenta por cento) do valor da tarifa referente à cama extra, desde que estejam hospedadas na mesma UH de adultos pagantes, respeitando o limite de ocupantes por tipo de acomodação.
- Crianças a partir de 13 anos pagam valor integral da tarifa normal.
- Para menores de idade acompanhados dos pais, será necessária a apresentação da certidão de nascimento ou documento de identidade original com foto. Para os desacompanhados, é necessária a apresentação do Formulário de Autorização para Hospedagem Nacional de Menores Desacompanhados devidamente preenchido, com foto do menor, em duas vias, assinado pelos pais (pai e mãe) ou responsável legal, autenticado em cartório, conforme determinação do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/90).
- A necessidade de berço (para crianças de até dois anos de idade) deverá ser solicitada no ato da reserva, respeitando o limite de ocupantes por tipo de acomodação.

CAPACIDADE QUE ESTARÁ DISPONIBILIZADA PARA HOSPEDAGEM.

Para os pacotes de Natal e Ano Novo e janeiro de 2023 estaremos trabalhando com 100% da ocupação. A partir de março de 2023 a capacidade do hotel volta a ser reduzida para 50% devido a Manutenção. (Sujeito a Alteração)

ACOMODAÇÕES.

- Os apartamentos estarão disponíveis a partir das 14h (check-in).
- Os apartamentos deverão ser liberados às 12h (check-out).
- Late check-out. (Consultar recepção)

- A chave é magnética por isso, não deixe-a próxima de celulares, cartões de crédito, chaves de metais e moedas para que a mesma não pare de funcionar;
- A limpeza / Arrumação do apartamento será realizada mediante solicitação do hospede através da plaquinha na maçaneta do apto. Solicitando ou não a limpeza. Para segurança de todos, o hóspede não poderá permanecer no interior do quarto durante a arrumação.
- Não é permitida a entrada de não hóspedes nos apartamentos;
- É proibida a utilização de objetos elétricos nos apartamentos, exceto carregadores de celular e notebook, chapinha e secadores de cabelo.

REFEIÇÕES.

- A hospedagem inclui café da manhã, almoço e jantar e são servidos sempre no restaurante principal do hotel em estilo self-service;
- Os horários das refeições são: Café da manhã: das 07h às 10h; Almoço: das 12h às 14h; Jantar: das 19h às 21h;
- Além das refeições incluídas no pacote, o restaurante oferece opções de lanches e bebidas não inclusas na diária e pagas a parte.
- O frigobar do apartamento fica abastecido e os itens consumidos deverão ser pagos no check-out.

ÁREAS DE LAZER E AREAS COMUNS DO HOTEL

- Piscina coberta e aquecida. *(Funcionamento das 09h às 21h). Não é permitido transitar sem camisa pelo hotel.*
- Sauna. *(Funcionamento de Segunda a Sábado das 16h às 21h, Domingo 09h as 14h)*
- Espaço Kids. *(Equipado com jogos e brinquedos infantis e funcionamento das 09h às 22h.) Para retirada das bolas de totó e ping-pong e dos jogos de tabuleiro é necessário deixar um documento de identificação na recepção; Para menores de 12 anos é obrigatório o acompanhamento de um responsável maior de idade no Espaço Kids e na piscina.*

- Churrasqueira. (*Verificar disponibilidade e Valores na recepção do hotel*)
- Campo de Futebol (*Funcionamento das 09h às 21h*)
- Quadra de esporte. (*Interditado para Manutenção*)
- Espaço Zen (*Local onde é realizada a Massoterapia e conta com deck com espreguiçadeiras*)
- Varandão
- Saguão
- Restaurante
- Copinha (*Temos uma copa localizada no primeiro andar, no mesmo acesso ao Espaço Zen com microondas e algumas louças (talheres e pratos) para uso dos hóspedes.*)
- Estacionamento (*33 Vagas por ordem de chegada.*) *Obs: É possível estacionar o veículo nas ruas no entrono do hotel.*

SERVIÇOS AGENDADOS.

- Com objetivo de prezar pela qualidade do serviço e ofertar novas opções aos nossos hóspedes, a Massagem Rápida pode ser agendada entre os horários de 09h às 11h e a Massagem Relaxante pode ser agendada entre os horários 11h às 13h

Serviço	Período	Custo
Massagem Rápida	10 minutos	R\$15,00
Massagem Relaxante	30 minutos	R\$ 30,00

Qual a forma desse agendamento?

Será feito presencialmente, no check-in ou haverá alguma alternativa através de site?

O agendamento é realizado diretamente na recepção toda sexta feira a partir das 18h. O número de vagas é limitado.

PROGRAMAÇÃO *(Resumo das atividades realizadas pelo hotel. Sujeito a Alteração)*

- A programação é atualizada diariamente na TV que fica localizada ao lado da recepção.
- Caminhada. *(Todos os dias 9h15min.)*
- Alongamento
- Hidroginástica
- Massoterapia *(Todo Sábado)*
- Oficinas diversas
- Recreações diversas
- Música ao vivo *(Sexta e Sábado)*
- Bingo
- Jogos educativos
- Circo infantil *(Todo domingo pela manhã)*