



Política de hospedagem Sesc Bahia

SALVADOR • BAHIA



POLÍTICA DE HOSPEDAGEM, *DAY USE*

NO REGIONAL SESC BAHIA – CENTRO DE LAZER E TURISMO SESC PIATÃ

INFORMAÇÕES GERAIS

- Serão considerados grupos a partir de 10 (dez) unidades habitacionais.
- Para cálculo de tarifário individual, considerar o preço por pessoa, de acordo com a acomodação e categoria.
- Horário de funcionamento do Hotel - 24h.
- Sistema de Pensão: MAP (meia pensão - café-da-manhã e jantar).
- Diárias com início às 14h (*check-in*) e término às 12h (*checkout*).
- Estacionamento grátis, para hóspedes, na área interna do hotel.
- Não cobramos taxa de serviço.
- Alta temporada compreende o mês de janeiro.
- Baixa temporada compreende os meses de fevereiro e março.
- Atendimento prioritário ao Cliente Pleno e seus dependentes diretos.
- Serão isentas de pagamento até 02 (duas) crianças:
 - De 0 a 12 anos dependentes de Cliente Pleno, e até 02 (duas) crianças de 0 a 6 anos cuja categoria corresponda a dependente de Conveniado Sesc Bahia, ou Público em Geral acompanhada por um ou dois adultos (pais ou responsáveis) na mesma acomodação. Tendo a terceira criança, esta será tarifada com 50% de desconto sobre a tarifa de adultos, considerando a categoria de cliente que a criança se enquadre.
- Toda criança deverá estar acomodada na unidade habitacional, acompanhada de um adulto (pais ou responsáveis).
- Para cálculo da diária/tarifa, será considerado o número de pagantes na Unidade Habitacional, por exemplo:
 - 01 adulto + crianças isentas de pagamento (gratuito) - 0 a 12 anos, sendo no máximo 02 = **apartamento Individual (Tarifa SGL)**;
 - 02 adultos + crianças isentas de pagamento (gratuito) - 0 a 12 anos, sendo no máximo 02 = **apartamento Duplo (Tarifa DBL para cada adulto)**;
 - 01 adulto + crianças pagantes (CHDs) - terceira criança no apartamento pagante de 0 a 12 anos = **Tarifa Individual (SGL) + Tarifa Criança (CHD) pagante.**

- A partir de 13 anos, já se enquadra na tarifa de adulto de acordo com a categoria do cliente.
- Todo consumo e serviço utilizado durante a estada serão lançados em conta por meio de comanda ou cartão consumo. A perda da comanda ou do cartão consumo deverá ser comunicada imediatamente à recepção do hotel, não isentando o pagamento do consumo lançado.
- O acesso a visitantes só será permitido mediante aquisição do serviço de *Day Use*. Os valores serão aplicados de acordo com a condição individual da categoria em que o visitante se enquadre. Serão disponibilizados 60 ingressos, por dia, tanto em baixa como em alta estação. O *Day Use* inclui livre acesso a todas as atividades e espaços do hotel, exceto área de hospedagem. O horário para utilização dos serviços (*Day Use*) é das 10h às 18h. Todo consumo será lançado em conta por meio de cartão consumo. Será disponibilizado 01 (um) cartão consumo por pessoa. A perda do cartão consumo deverá ser comunicada imediatamente à recepção do hotel, não isentando o pagamento do consumo lançado.
- Períodos definidos como Pacotes Especiais, terão valores diferenciados.
- Não é permitido o acesso de animais de qualquer porte no Hotel, exceto para cão-guia, conforme Lei Federal nº 11.126, de 27/06/2005.
- Não é permitido o acesso de bebidas ou alimentos às 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 ou responsáveis ou sem a autorização dos mesmos por escrito e com reconhecimento de firma ou do Juizado da Infância e da Juventude, se desacompanhado.
- É obrigatória a apresentação de documento oficial de identificação com foto de todos os integrantes da reserva (RG, CNH, CTPS, Passaporte, etc.). 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 não apresentarem os documentos, incluindo a Credencial Plena, no momento do *check-in*.
- O direito à utilização dos serviços na categoria Cliente Pleno, seus dependentes e conveniado é pessoal e intransferível, devendo estar a Credencial Plena e a Credencial Atividades (conveniada) atualizadas no momento da reserva e da hospedagem, para garantir atendimento na categoria cadastrada.

ACOMODAÇÕES

Centro de Lazer e Turismo Sesc Piatã

- São 60 unidades habitacionais distribuídas em 03 categorias:
 - 04 Apartamentos Categoria Solarium (com varanda);
 - 18 Apartamentos Categoria Superior;
 - 38 Apartamentos Categoria Standards (vista jardim e térreos).

- Todas as reservas são garantidas mediante a categoria escolhida, exceto a localização da Unidade Habitacional.
- Os apartamentos por padrão acomodam 03 a 04 pessoas (01 cama de casal + 01 cama auxiliar ou 01 cama de casal + 02 camas auxiliares ou 02 camas de solteiro + 01 cama auxiliar), podendo ser incluída 01 (uma) criança de 0 a 3 anos (conforme disponibilidade e capacidade de cada apartamento).
- O apartamento adaptado para pessoa com deficiência não dispõe de cama auxiliar e acomoda apenas duas pessoas.
- Algumas unidades habitacionais não permitem acomodar berço. Este deverá ser solicitado no ato na reserva e estará sujeito à disponibilidade no *check-in* (entrada).
- Disponibilizamos aos clientes: banheira para banho de bebê, berço, carrinho de passeio, cadeira de rodas e cadeira de banho. Disponibilidade limitada.

PROCEDIMENTO DE RESERVAS

- A reserva será realizada diretamente pelo nosso Sistema de Reservas *on-line*, disponível no site do hotel. A efetivação da reserva dar-se-á após a confirmação do pagamento em nosso sistema pela operadora de cartão de crédito/débito.
- O Sistema de Reservas *on-line* apresentará disponibilidade para reservas com antecedência mínima de 04 (quatro) dias do período da hospedagem. Para reservas em menor prazo de antecedência, deverá ser contatado diretamente o setor de reservas do hotel, através de telefone ou e-mail.
- A não efetivação do pagamento da reserva ensejará o cancelamento automático em até 03 (três) dias corridos.
- O cliente é responsável pela veracidade dos dados informados em nosso site. Será considerada a concordância do cliente sobre os dados registrados na reserva quando recebido AVISO DE RESERVA. Qualquer divergência deverá ser comunicada imediatamente ao setor de reservas para correção de informações, inclusive divergência dos valores calculados pelo site.
- A apresentação da Credencial Plena, de todos os hóspedes dentro do prazo de validade, é indispensável no momento do *check-in* (entrada) para validação da categoria Cliente Pleno, seus dependentes (âmbito nacional) e da Credencial Atividades para Conveniados (somente para o estado da Bahia) para confirmação da tarifa aplicada. Caso a Credencial não seja apresentada ou não esteja válida, a tarifa será alterada automaticamente para a categoria de Público em Geral, devendo o cliente quitar a diferença no ato do *check-in*.
- Aos funcionários do Sistema FECOMÉRCIO-BA (SESC, SENAC e FECOMÉRCIO), que optarem por desconto em folha, a confirmação da reserva ocorrerá após aprovação da margem consignável emitida pelo SETOR PESSOAL da respectiva Entidade.

Procedimento de reservas de grupos (a partir de 10 unidades habitacionais) e TURISMO SOCIAL (SESC)

- A reserva para grupos deverá ser formalizada através de e-mail reserva@sescbahia.com.br, informando os seguintes dados: nome ou razão social, CPF ou CNPJ, endereço, quantidade de unidades habitacionais e número de pessoas, de acordo com as seguintes categorias e subcategorias:
 - Cliente Pleno e seus dependentes diretos;
 - Conveniados (Somente do estado da Bahia);
 - Público em Geral;
- Para grupos do TURISMO SOCIAL, deverá ser encaminhada esta solicitação através de e-mail, pelo responsável do Turismo Social do Regional Sesc, bem como informado no documento de solicitação os serviços extras que venham a ser utilizados pelo grupo.
- Poderão ser bloqueadas disponibilidades de unidades habitacionais para posterior informação dos dados completos para efetivação da reserva. O prazo final 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 reservas quando recebido ESPELHO DE RESERVA juntamente com os dados bancários. Qualquer divergência deverá ser comunicada imediatamente ao setor de reserva para correção de informações, inclusive divergência dos valores calculados.
- Aos grupos do TURISMO SOCIAL que terão pagamentos faturados, dispensa-se o encaminhamento de boleto. O mesmo será encaminhado após *checkout* (saída) juntamente com a fatura.
- A apresentação da Credencial Plena de todos os hóspedes dentro do prazo de validade, é indispensável no momento do *check-in* para validação da categoria Cliente Pleno, seus dependentes (âmbito nacional) e da Credencial Atividades para Conveniados (somente do estado da Bahia) e confirmação da tarifa aplicada. Caso a Credencial não seja apresentada ou não esteja válida, a tarifa será alterada automaticamente para a categoria de Público em Geral, devendo ser quitada a diferença pelo responsável do grupo no ato do *check-in* (entrada).
- Os grupos do TURISMO SOCIAL SESC estão desobrigados de apresentar a Credencial Plena;
- Os grupos deverão encaminhar o *rooming list* (lista de hóspedes por acomodação) com até 10 (dez) dias de antecedência do período da hospedagem. Para grupos que declarem terem credenciados nas categorias como Cliente Pleno e seus dependentes (âmbito nacional), e Conveniados (somente do estado da Bahia), para confirmação da tarifação, deverá ser encaminhada cópia digitalizada da Credencial Plena atualizadas na categoria declarada, bem como apresentação da Credencial original no ato do *check-in*.

- É obrigatória a apresentação de documento oficial de identificação com foto de todos os 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 no momento do *check-in*.

PAGAMENTOS

- O pagamento da hospedagem deverá ser realizado integralmente no momento da reserva, através de cartão de débito ou crédito. Caso opte-se pelo pagamento através de cartão de crédito, o valor poderá ser parcelado em até 10 (dez) vezes sem juros, desde que se observe a parcela mínima de R\$ 100,00 (cem reais).
- A utilização de serviços para o cliente *Day Use* se dará mediante pagamento antecipado da taxa de acesso, nas mesmas condições do pagamento da hospedagem.
- As despesas de consumo deverão ser quitadas no momento do *check out* (saída), em moeda nacional, cartão de débito ou crédito, podendo ser parcelado em até 4 vezes sem juros, considerando parcela mínima de R\$ 50,00.
- Aos funcionários do Sistema FECOMÉRCIO-BA (SESC, SENAC e FECOMÉRCIO), que optarem por desconto em folha, deverá estar em temporada de férias no período da hospedagem, precisando da consulta prévia da margem consignável junto ao SETOR PESSOAL da respectiva Entidade para validação, e a despesa será lançada em folha de pagamento no mês subsequente a estada, podendo ser parcelada em até 03 (três) vezes sem juros.
- Ao atendimento BALCÃO (*walk-in*) será solicitado pagamento antecipado de todo período da hospedagem.
- Cartões de débito aceitos: VISA e MASTERCARD.
- Cartões de crédito aceitos: VISA, MASTERCARD, HIPERCARD, DINNERS, AMEX e ELO

Pagamentos de grupos (a partir de 10 unidades habitacionais) e TURISMO SOCIAL (SESC)

- Para grupos do TURISMO SOCIAL SESC de outros Regionais, será faturado o pagamento com prazo de até 30 (trinta) dias após hospedagem. O pagamento deverá ser efetuado através de depósito em conta logo após a estada e o envio da fatura. Para grupos do Turismo Social do Sesc Bahia, será emitida fatura e lançada a despesa através de AVISO DE LANÇAMENTO.

- Para os demais grupos, os pagamentos referentes à hospedagem e serviços extras contratados antecipadamente deverão ser quitados em até 30 (trinta) dias de antecedência da data da hospedagem. Os pagamentos poderão ser divididos em 02 (duas) parcelas, sendo a primeira correspondente a 30% de todo serviço contratado em até 30 (trinta) dias após a reserva e saldo de 70% em até 30 (trinta) dias de antecedência da data da hospedagem. O não pagamento de uma das parcelas na data estipulada ensejará o cancelamento da reserva automaticamente.
- Os prazos de pagamento poderão ser menores, de acordo com o tempo de antecedência da reserva.
- Todo consumo e serviços individuais utilizados durante a estada serão lançados em conta por meio de comanda ou cartão consumo e deverão ser quitados no momento do *checkout* em moeda nacional, cartão de débito ou crédito, podendo ser parcelado em até 4 (quatro) vezes sem juros, considerando parcela mínima de R\$50,00 (cinquenta reais), nos cartões com bandeiras VISA, MASTERCARD, HIPERCARD, DINNERS, AMEX e ELO.
- Os produtos e serviços extras que serão de responsabilidade do contratante serão acatados apenas com solicitações prévias. Aos grupos do TURISMO SOCIAL SESC, os itens poderão ser faturados com as despesas de hospedagem. Os demais grupos deverão quitar as despesas no *check out*.
- Os grupos do TURISMO SOCIAL SESC terão gratuidade de hospedagem para até 02 (duas) UHs, sendo 01 (uma) para até 02 (dois) motoristas e 01 (uma) para 01 (um) guia.

CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS

- Não é possível a alteração da titularidade da reserva.
- Cancelamento de reserva individual deverá ser comunicado formalmente através de e-mail, observando-se o seguinte:
 - Cancelamentos efetuados com até de 15 (quinze) dias de antecedência da data da hospedagem ou por motivo de doença ou falecimento do cliente (a comprovação deverá ocorrer, conforme preconizado pela LGPD, em procedimento interno): devolução do valor pago, descontando-se a taxa de 3,5% de serviços inerentes;
 - Cancelamentos efetuados entre 14 (quatorze) dias de antecedência da data da hospedagem e o horário do *check-in* (14h): Reembolso de 50% do valor total pago;
 - Em casos de *No-show* (não comparecimento sem informação prévia ao *check-in* até o final da primeira diária) sem devolução do valor pago.
- É facultada ao cliente a desistência da compra via site, em até 07 (sete) dias corridos da data do pagamento da reserva, sem a incidência de qualquer multa.

- Para evitar a perda da diária paga, as reservas poderão ser remarçadas por até 02 (duas) vezes, informada a nova data por e-mail, obedecendo a política de vendas vigente no período da remarcação da reserva conforme disponibilidade. Cancelamentos após remarcação de reserva: reembolso de 50% do valor pago.
- Desistência de diárias em gozo ensejará o reembolso de 50% do saldo de diárias não utilizadas. **Diárias de pacotes especiais em gozo, não serão reembolsadas.**
- O reembolso deverá ser solicitado pelo titular da reserva por e-mail. O procedimento será realizado obedecendo ao prazo definido pela operadora de cartão de débito ou cartão de crédito. Não havendo a possibilidade da devolução pela operadora do cartão, será realizado um depósito na conta bancária do titular no prazo de até 30 (trinta) dias a partir da data de solicitação feita pelo cliente.

Cancelamentos e Reembolsos de grupos (a partir de 10 unidades habitacionais) e TURISMO SOCIAL (SESC)

- Cancelamentos de reservas totais ou parciais dos grupos efetuados com até 30 (trinta) dias de antecedência da data da hospedagem: Devolução do valor pago, descontando-se a taxa de 3,5% de serviços inerentes.
- Cancelamentos efetuados entre 29 (vinte e nove) dias de antecedência da data da hospedagem e o horário do check-in (14h): Reembolso de 50% do valor total pago.
- Em casos de *No-show* (não comparecimento sem informação prévia ao check-in até o final da primeira diária) sem devolução do valor pago.
- Cancelamento total ou parcial dos grupos do TURISMO SOCIAL SESC poderá ser feito com até 10 dias de antecedência do *check-in*, através de e-mail institucional para o setor de reservas, pelo responsável do Turismo Social do Regional Sesc requisitante. Após os 10 dias será faturado o valor total da estada.
- Os valores serão reembolsados através de depósito bancário em nome do responsável da reserva.