

## ANEXO II –O.S. Nº 68/2021

### POLÍTICA DE HOSPEDAGEM E *DAY USE*

#### NO REGIONAL SESC BAHIA - GRANDE HOTEL SESC ITAPARICA

#### INFORMAÇÕES GERAIS

- Serão considerados grupos a partir de 10 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 opcional: MAP (meia pensão - café da manhã e jantar) ou somente café da manhã.
- 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, Julho e Dezembro.
- Baixa temporada compreende os meses de Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Agosto, Setembro, Outubro e Novembro.
- Atendimento prioritário ao Cliente Sesc (TCBST – Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo) e seus dependentes.
- Serão isentas de pagamento até 02 crianças:
  - De 0 a 12 anos dependentes de Trabalhador do CBST (Comércio de Bens, Serviços e Turismo), e até 02 crianças de 0 a 6 anos cuja categoria corresponda a dependente de Conveniado SESC BA, 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 (*free*) - 0 a 12 anos, sendo no máximo 02 = **apartamento Individual (Tarifa SGL)**;
  - 02 adultos + crianças isentas de pagamento (*free*) - 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**.
- Todo consumo e serviço utilizado durante a estada serão lançados em conta por meio de comanda ou cartão consumo. A perda da comanda e/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. 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 e/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 e/ou responsáveis ou sem a autorização 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 até o momento do *check-in*.
- O direito à utilização dos serviços na categoria Cliente Sesc (TCBST – Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo), seus dependentes e Conveniado é pessoal e

intransferível, devendo estar o Cartão Sesc atualizado no momento da reserva e da hospedagem, para garantir atendimento na categoria cadastrada.

## ACOMODAÇÕES

### Grande Hotel Sesc Itaparica

- São 81 unidades habitacionais distribuídas em 05 categorias:
  - 15 Apartamentos Categoria Standard;
  - 22 Apartamentos Categoria Superior Jardim;
  - 40 Apartamentos Categoria Superior Mar;
  - 02 Suítes Master;
  - 02 Suítes Executivas.
- Todas as reservas são garantidas mediante a categoria escolhida, exceto a localização da Unidade Habitacional.
- Os apartamentos por padrão acomodam até 03 pessoas (01 cama de casal + 01 cama auxiliar ou 02 camas de solteiro + 01 cama auxiliar), podendo ser incluída 01 (uma) criança de 0 a 03 anos.
- A acomodação em alguns apartamentos pode ser estendida para até 04 pessoas, conforme a disponibilidade, sendo pelo menos uma dessas, uma criança de 0 a 12 anos. Para estas situações, a criança deverá ser acomodada na cama de casal com os pais e/ou responsáveis.
- Os apartamentos adaptados para pessoas com deficiência não dispõem de cama auxiliar.
- Algumas unidades habitacionais não permitem acomodar berço. Este deverá ser solicitado no ato na reserva e estará sujeito à disponibilidade no *check-in*.
- 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 06 (seis) 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.
- 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 do Cartão Sesc, de todos os hóspedes e dentro do prazo de validade, é indispensável no momento do *check-in* para validação da categoria Cliente Sesc (TCBST – Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo), seus dependentes e Conveniados (somente para estado da Bahia) e para confirmação da tarifa aplicada. Caso o cartão não seja apresentado ou não esteja válido, a tarifa será alterada automaticamente para a categoria de Público em Geral, devendo quitar a diferença no ato do *check-in*.
- Aos funcionários do Sistema FECOMERCIO–BA (SESC, SENAC e FECOMERCIO), 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 [reservaitaparica@sescbahia.com.br](mailto:reservaitaparica@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:
  - Cliente Sesc (TCBST – Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo) e seus dependentes;
  - Conveniados (Somente para 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 *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 reservas quando recebido ESPELHO DE RESERVA juntamente com o boleto bancário. 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 *check-out* juntamente com a fatura.
- A apresentação do Cartão Sesc, de todos os hóspedes e dentro do prazo de validade, é indispensável no momento do *check-in* para validação da categoria Cliente Sesc (TCBST – Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo), seus dependentes e Conveniados (somente para estado da Bahia) e confirmação da tarifa aplicada. Caso o cartão não seja apresentado ou não esteja válido, a tarifa será alterada automaticamente para a categoria de Público em Geral, devendo ser quitada a diferença no ato do *check-in*.
- Os grupos do TURISMO SOCIAL estão desobrigados de apresentar o Cartão Sesc;
- Os grupos deverão encaminhar *rooming list* com até 10 dias de antecedência do período da hospedagem. Para grupos que declarem ter beneficiários e/ou Cliente Sesc (TCBST – Trabalhador do Comércio de Bens, Serviços e Turismo), seus dependentes e Conveniados (somente para estado da Bahia), para confirmação da tarifação, deverá ser encaminhada cópia dos Cartões Sesc atualizados na categoria declarada, bem como apresentação do cartão 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 até o 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.

- 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 FECOMERCIO–BA (SESC, SENAC e FECOMERCIO), que optarem por desconto em folha, após consulta prévia da margem consignável junto ao SETOR PESSOAL da respectiva Entidade, a despesa será lançada em folha de pagamento no mês subseqüente a estada, podendo ser parcelada em até 03 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 de outros Regionais, será faturado o pagamento com prazo de até 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 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 dias de antecedência da data da hospedagem. Os pagamentos poderão ser divididos em 02 parcelas, sendo a primeira correspondente a 30% de todo serviço contratado em até 30 dias após a reserva e saldo de 70% em até 30 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 *check-out* em moeda nacional, cartão de débito ou crédito, podendo ser parcelado em até 4 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, 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 terão gratuidade de hospedagem para até 02 UHs, sendo 01 para até 02 motoristas e 01 para 01 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: 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 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 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 e/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 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 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.