



INFORMAÇÕES IMPORTANTES

DADOS PESSOAIS

Pedimos que seja enviado no ato da reserva **Nome completo, Telefone, E-mail, CPF, endereço completo do hóspede principal e nomes e idades dos demais hóspedes** para que a reserva seja registrada. Caso já tenha enviado não se preocupe, está tudo certo.

LOCALIZAÇÃO

Aconselhamos sempre que configure a rota ao início da viagem via APP GOOGLE MAPS, pois no caminho ficarão sem sinal de celular e a rota através do link não funcionar bem e outros aplicativos podem não funcionar corretamente.

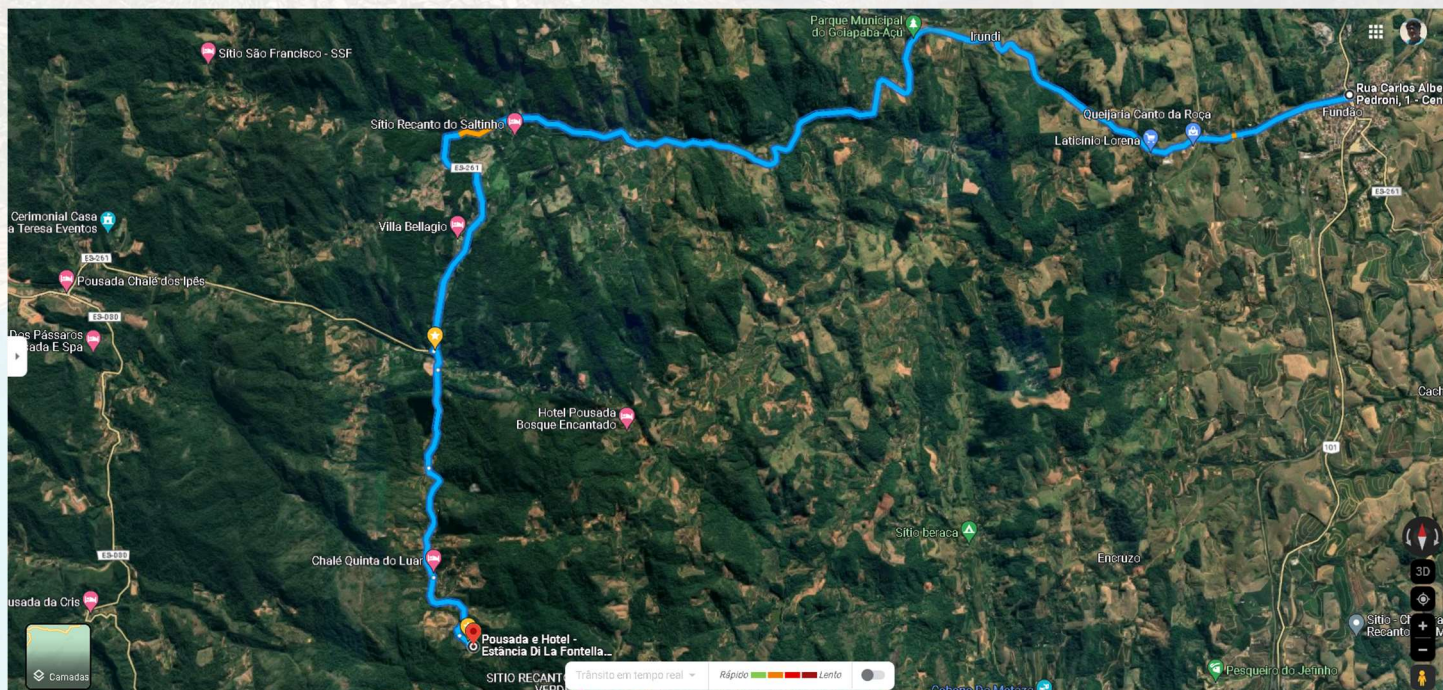
 <https://goo.gl/maps/S6wkLv9aTRA2> 

OBS - Não aconselhamos rotas através de Santa Leopoldina, pois haverá mais estrada de chão do que as rotas via Fundão ou Santa Teresa.

Rota via Fundão (BR-101 / ES-261)

Venha de Fundão sentido Santa Teresa (ES-261) siga por 15 KM e após KM 87 da ES-261), a **“Delícias da Diva”** a sua direita, siga por 1 km até a curva do sebo, no canteiro do meio da pista contorne e entre a esquerda (**Santa Lúcia / Encantado**), após entrar na estrada de chão, siga sentido **Santa Lúcia** e mantenha-se a direita por 4km, observando que após a igreja, passando a ponte sobre o rio, siga sempre com o rio a sua direita até a pousada.

 <https://goo.gl/maps/aiXsmoJV1UeKBq1w6> 

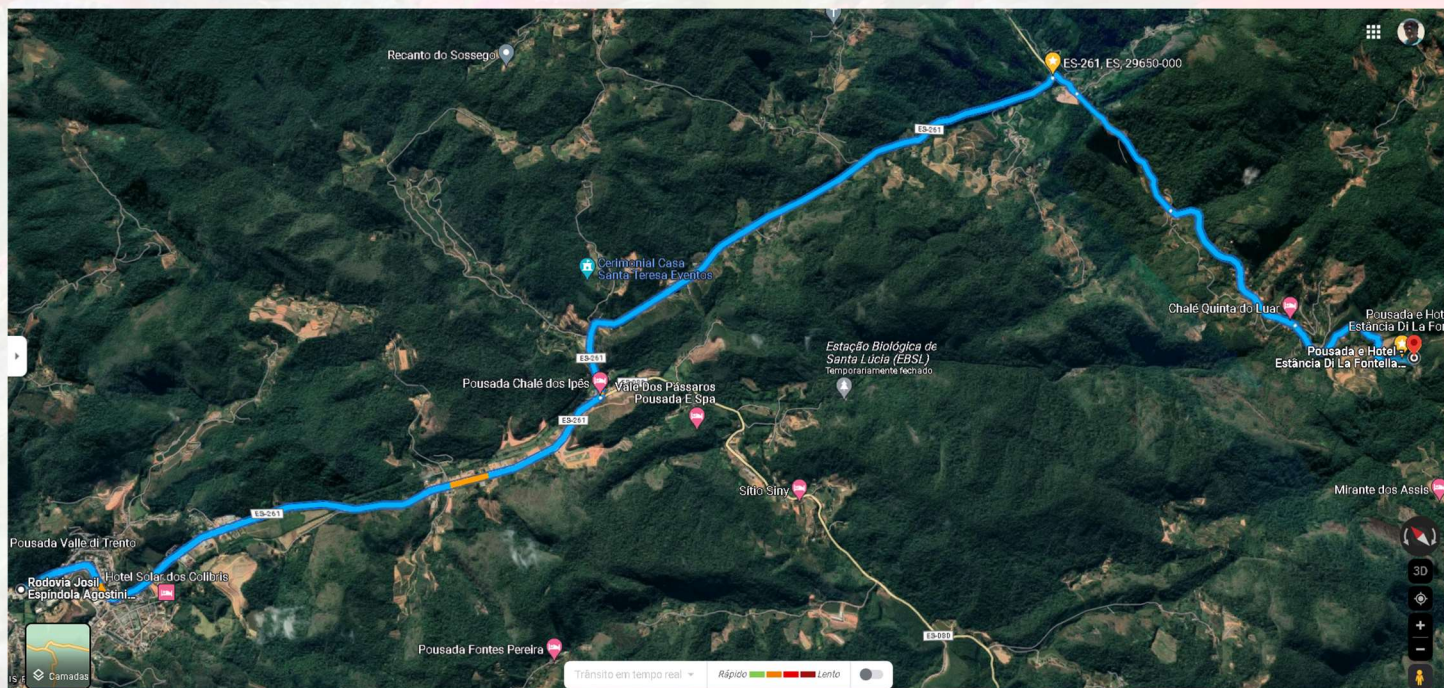




Rota Via Santa Teresa (ES-261)

Do centro de Santa Teresa, venha sentido Fundão (ES-261) siga por 10 km após o KM 84 da ES-261, siga por mais 1,3 KM até a curva do sebo, no canteiro do meio da pista entre a direita (*Santa Lúcia / Encantado*) após entrar na estrada de chão, siga sentido *Santa Lúcia* e mantenha-se a direita por 4km, observando que após a igreja, passando a ponte sobre o rio, siga sempre com o rio a sua direita até a pousada.

<https://goo.gl/maps/EWNiEPvh6VTA2p4r5>



ESTRADA DE CHÃO

Informamos no ato da reserva que o acesso de nossa pousada se dá através de uma estrada de chão de 4 km, nunca houve qualquer tipo de problemas com hóspedes durante o acesso e normalmente não há qualquer tipo de problema para carros pequenos, motos, camionetes ou outros veículos de uso pessoal que não tenham alterações na suspensão, somente veículos maiores como ônibus por conta do tamanho, neste caso, indicamos Vans ou até Micro-ônibus para grupos acessarem a região.

Cancelamentos e Remarcações somente serão aceitos de acordo com orientações feitas por órgãos competentes, como citado ao final deste informativo.

HORÁRIOS (CHECKIN / CHECKOUT / SAÍDA E RETORNO A POUSADA)

Nosso horário de check-in é às **16 horas** e checkout é as **15 horas**.

Caso o hóspede queira alguma solicitação de chegada ou saída fora desses horários nos avise que iremos checar a possibilidade.

Em caso de check-in ou chegada na pousada entre **23:00 horas** e **8:00 horas** é extremamente importante que nos avise, dependendo do horário poderá haver custos extras para tal, uma vez que teremos de manter funcionários fora do horário de atendimento normal para recepcioná-los. Damos sempre a opção para que possamos deixar a chave na porta para que não haja custo, porem tudo deverá ser combinado antecipadamente e caso o hóspede tenha valores a serem acertados no check-in os mesmos deverão ser pagos antecipadamente.

Dependendo da mudança de horários pedimos a compreensão de que a suíte poderá estar ocupada, então o horário de entrada nos quartos poderá ser mantido na hora normal de check-in. Isso não impedirá que aproveitem a estrutura da pousada antes do acesso ao quarto ou até após a saída.



Caso o hóspede saia da pousada, dependendo do horário de retorno, principalmente caso seja após as **23:00** horas, pedimos que nos informe ao saírem, visto que após as este horário o portão principal da pousada é trancado, não informando poderão ter dificuldades no acesso em seu retorno. Caso nos informe iremos manter o mesmo encostado e ao acessar a pousada, pedimos que os mesmos deixem da forma em que estava.



Em nosso espaço contamos com Piscina para adultos e para crianças, salão de jogos (sinuca, totó e ping-pong), cachoeira, toboágua no rio, campo de futebol, barzinho, churrasqueira, sauna, quadra de areia. Em alguns casos, pedimos atenção para as seguintes atrações.

Piscinas – Temos duas, uma para adultos, que tem diferentes profundidades, e outra para crianças, **⚠ em caso de crianças utilizando as mesmas ou estejam circulando na área da pousada, pedimos encarecidamente aos pais e responsáveis que fiquem atentos, visto que as mesmas não tem grade de proteção e dependendo da idade das crianças é necessário e indispensável atenção total durante a utilização ou até mesmo durante a estada. Independentemente das idades pedimos sempre atenção para aqueles que não sabem nadar ou que não tenham muita segurança para tal. ⚠**

Sauna – Esta atração funciona através de aquecimento a gás, sendo que dependendo do movimento ou até mesmo do tempo no dia, a mesma poderá estar desligada, caso esteja, e queira utilizar, poderá nos informar com 15 a 20 min de antecedência e um de nossos funcionários irá preparar tudo para que aproveitem.

Salão de jogos – Composto alguns itens, pedimos sempre que todos utilizem com cautela para que todos possam aproveitar, lembrando que qualquer tipo de perda de material, mau uso, ocasionará na cobrança de materiais ou possíveis reparos aos mesmos.

Capo de Futebol / Campo de Volei – Visto que os mesmos dependem das bolas para a utilização, pedimos sempre que solicitem a mesma a um de nossos funcionários e retornem ao final. Fiquem à vontade caso queiram trazer materiais próprios. O não retorno das mesmas e perda ocasionará na cobrança ao final da estada.

Churrasqueira – A mesma deverá ser agendada para que possam utiliza-la, sendo necessário que o hóspede traga o material necessário (carvão e carnes e o que mais precisar, e caso solicitem taboa, espetos, pratos, facas e talheres os mesmos deverão ser devolvidos limpos ou será cobrado a taxa de limpeza de r\$30,00) ou que reservem nosso “kit churrasco” (Incluso Espetos, taboa, faca para churrasco, talheres, pratos e carvão (4 kg) com o custo de r\$60,00. no ato da reserva para que possamos organizar tudo com antecedência. Como temos somente 1 churrasqueira, caso a mesmas esteja sendo utilizada ou já reservada por outros hóspedes, dependerá da disponibilidade de divisão da mesma por parte do outro grupo ou não será possível utiliza-la.

⚠ ATENÇÃO ⚠ – DEVIDO AS CHUVAS DO DIA 20/02/2024 A PONTE QUE DA ACESSO A CACHOEIRA E CAMPO DE FUTEBOL FOI DANIFICADA, ESTAMOS TRABALHANDO PARA QUE POSSAMOS CONSEGUIR UMA SOLUÇÃO VIÁVEL PARA QUE POSSAMOS CONTINUAR OFERECENDO TAIS SERVIÇOS E ATRAÇÕES, JÁ QUE ISSO OCORREU PELA 3 VEZ EM POUCOS ANOS, ESTAMOS ANALISANDO A MELHOR FORMA DE RETORNAR COM TUDO AO NORMAL.

Toboágua - O mesmo fica desligado e caso queiram utilizar é só solicitar a um de nossos funcionários que o mesmo irá preparar tudo para que aproveitem. **⚠ Aconselhamos sempre que a utilização do mesmo seja feita com cautela, visto que é localizada no rio em frente a casa, sendo locais como este sempre necessário atenção por conta dos perigos naturais. A atração tem uma velocidade alta e moderada altura na queda, portanto não aconselhamos a menores de 14 anos a utilizarem, hóspedes que não sabem nadar ou que não tenham muita segurança para tal, muito menos pessoas desacompanhadas, ou que a descida seja feita por mais de 1 pessoa por vez, sempre checando se a pessoa que foi anteriormente ja saiu do local onde a queda acontece, evitando acidentes. ⚠**

Cachoeira – Independente das idades, apesar das belezas do local, pedimos muito cuidado visto que cachoeiras possuem riscos naturais. Indicamos sempre a todos que nos informem ao irem visitar o local e de preferência sempre acompanhados.

⚠ Não aconselhamos crianças a visita muito menos se banhar no local. E todos os hóspedes deverão evitar qualquer tipo de brincadeiras ou até mesmo ida ao local em dias chuvosos ou dias que estejam relampejando. ⚠

Pedimos a compreensão de todos pelo zelo a todas as atrações visto que as mesmas são utilizadas por todos, qualquer tipo de dano devido ao mau uso será cobrado posteriormente.

Todas as informações acima são para que tenham uma ótima estada conosco evitando qualquer transtorno durante a mesma.



ESTACIONAMENTO

Pedimos a compreensão de todos, que durante a chegada e saída na pousada, ao subirem com seus veículos para o check-in ou checkout, que após feito, movam seus carros para a parte de baixo da pousada. A área superior é destinada e utilizada somente para facilitar a chegada e saída de hóspedes, ficando mais cômodo para que possam descarregar e carregar bagagens e passageiros.

INTERNET

O serviço fica disponível para toda área da pousada, sendo compartilhada através de diferentes repetidores. Por se tratar de uma internet em área rural, tem suas limitações de velocidade, podendo ocorrer instabilidades dependendo da quantidade de acessos e possíveis dificuldades técnicas.

TELEFONE / REDE MÓVEL

Como ficamos localizados em meio rural, a maioria das operadoras não oferece rede para celulares, sendo que disponibilizamos uma antena amplificadora de sinal localizada no restaurante, funcionando apenas sinal da operadora VIVO, próximo a mesma. Caso precise efetuar uma ligação ou deixar o contato para que alguém possa entrar em contato com o telefone da pousada em Santa Teresa (via Whatsapp) (27) 99961-4994 (<https://wa.me/5527999614994>) ou nosso atendimento de reservas e demais (27) 99971-4681 (<https://wa.me/5527999714681>).

PERTENCES

Pedimos sempre que verifiquem todos os pertences antes do checkout, caso esqueça algo, entre em contato o quanto antes, caso seja localizado iremos combinar a entrega da melhor forma, no entanto, não nos responsabilizamos por objetos deixados ou perdidos na área da pousada ou suítes.

REFEIÇÕES

Normalmente os valores das diárias contemplam somente o café da manhã, dependendo da necessidade de cada hóspede, o mesmo poderá solicitar refeições extras ou o pacote de pensão completa (Menu Gourmet ou Menu kids / Executivo).

Importante - Como estamos localizados em meio a reserva de Santa Lúcia, não existem muitos locais para refeições fora as da pousada, sendo necessário ir até a cidade de Santa Teresa caso as refeições não sejam adquiridas antecipadamente ou no check-in.

Lembramos que caso não seja contratado no ato da reserva, o fornecimento das refeições dependerá da disponibilidade dos ingredientes e pratos.

Dependendo do horário em que seja feito o check-in, é necessário informar antecipadamente escolhendo a opção de refeição para que possamos deixar a cozinha preparada para sua chegada.

Os horários das refeições são:

Café da manhã - 8:00 às 9:30 horas / **Almoço** - 12:30 às 14:00 horas / **Jantar** - 20:00 às 21:30 horas.

OBS - Caso tenha alguma solicitação fora destes horários, favor informar que checaremos a possibilidade de atendê-los.

BEBIDAS

Além dos bebedouros com água natural disponíveis em diversos locais da pousada disponibilizamos também um bar para o consumo de bebidas. As bebidas consumidas no bar não estão inclusas no pacote e deverão ser pagas até o final da estada.



Caso o hóspede prefira levar sua própria bebida é necessário o pagamento da “rolha”, sendo assim manteremos a gelada e forneceremos demais utensílios necessários para consumo, permitindo também o consumo nas áreas comuns da pousada e restaurante.

O consumo das bebidas dentro das suítes não há custo desde que não sejam solicitados utensílios armazenamento ou algo para o consumo.

TOALHA E ROUPAS DE CAMA

A pousada oferece no pacote 1 toalha por hóspede, bem como roupa de cama e cobertores. Caso o hóspede necessite de mais toalhas para banho deverá solicitar e serão cobradas à parte (R\$5,00). Toalhas do quarto não poderão ser levadas para a área da piscina e fique à vontade caso queira trazer sua toalha para utiliza.

OBS - Para diárias em ALOJAMENTO não estão inclusas toalhas e roupas de cama. Em caso de contratos específicos em que foram combinados o não fornecimento de Toalhas e Roupas de cama, será necessário que os hóspedes tragam as mesmas.

REPELENTE

Aconselhamos aos hóspedes que levem repelente para evitar incômodos com os insetos normais de regiões em meio a natureza.

CLIMA

Por se tratar de uma região de montanhas, aconselhamos a nossos hóspedes que tragam roupas adequadas a regiões frias, principalmente durante a noite quando a temperatura é menor.

ANIMAIS / PETS

Pedimos sempre para avisar no ato da reserva e pagamento para reforçar a informação sobre o PET, assim disponibilizaremos suítes maiores e específicas (101, 102, 103 e 104) em área reservada para hospedes com PETS. Pedimos a compreensão de todos, **as únicas restrições são para PETS de grande porte, e a circulação dos mesmos, de qualquer tamanho, nas piscinas e restaurante e que os mesmos fiquem ou subam em camas nas suítes, sofás ou poltronas na área da pousada**, é necessário também que tragam tudo que o PET precise durante a estada (ração, comedouros, bebedouros, caminhas etc...)

Os PETS pequenos são aqueles que podem chegar a medir até 40 cm – sendo esse tamanho calculado desde as patas até os ombros. O peso da maioria desses pets chega a ser de 10 kg. Já de médio porte possuem tamanho aproximado de 60 cm, pesando entre 15 e 25 kg. PETS considerados grandes, medem até 70 cm e pesam de 25 até 45 kg.

BARULHO E SOM NA ÁREA DA POUSADA

Pedimos a compreensão de todos para que os hóspedes tenham uma experiência maravilhosa nesses dias conosco. Principalmente das **22:00 (PM) às 8:00 (AM)**, evitem falar alto, ligar som dentro das dependências da pousada e caso o faça na área externa, que seja em um volume que não incomode os outros hóspedes. **É totalmente proibido qualquer tipo de utilização de fogos de artifício ou comemorações similares que envolvam pirotécnica e barulhos que tais itens possuem.**

PAGAMENTOS E DESCONTOS

Normalmente quando oferecidos descontos nos valores de pagamento, para que o mesmo seja validado, ao pagarem o restante dos valores no check-in da pousada, será somente aceito via **DINHEIRO EM ESPÉCIE** ou enviado via **PIX** 5 dias antes da data de estada ou até mesmo com pagamento total **ANTECIPADO**, caso o hóspede opte por não levar o restante do valor em dinheiro, mantendo assim o desconto. Neste caso a pousada poderá fornecer um ou mais PIX ou Contas para que o mesmo seja feito. Caso outras formas de pagamento que não a citada acima seja utilizada, o valor ficará sem o desconto.

Descontos ocasionalmente oferecidos após a reserva, não serão contemplados por reservas feitas



👉 REMARCAÇÃO / REAGENDAMENTO 👉

Em caso de necessidade de mudança da data de reserva tratamos diferentemente hóspedes com suítes individuais aos hóspedes com reservas de várias suítes, quando um dos hóspedes ou responsável faz o contato, mesmo que pagamentos e reservas sejam feitos individualmente pelos hóspedes do grupo.

Tanto o hóspede individual quanto os hóspedes de grupos poderão reagendar a data (1 vez) sem custo, ou optando também por deixar a reserva em aberto com o prazo de validade de 3 meses (90 dias corridos), desconsiderando possíveis datas em que a pousada não esteja em funcionamento). O prazo para que os hóspedes individuais façam a remarcação de datas desde que informe com antecedência de 7 dias de antecedência da data de check-in e para grupos de 15 dias ou de acordo com contrato assinado. A escolha da nova data, dependerá da disponibilidade de vagas e em caso de diferença nos valores da na remarcação para a nova reserva, por exemplo, em feriados e dias em que o preço é diferente da data original reservada, a diferença será acrescentada ao valor final. Qualquer mudança na quantidade de hóspedes ou no valor original da reserva, exemplo, modificando a quantidade de hóspedes ou removendo possíveis pacotes extras, não poderá exceder 30% do valor total original da reserva e mesmo assim caso seja solicitado pelo hóspede a redução de pacotes e quantidade de hóspedes, o valor final total a ser pago será de 70% do valor total da reserva original.

Caso a confirmação de reserva tenha sido feita com um prazo inferior a 7 dias da data de check-in, o hóspede individual e de grupo terá até às 11 horas do dia do check-in para reagendamento ou reembolso de acordo com o CDC art. 49 descrito na política de cancelamento. Em caso de necessidade de cancelamento após a remarcação de segunda data, a data referência utilizada será a da primeira reserva, não sendo possível neste caso o cancelamento e reembolso dos valores pagos na reserva.

Caso seja necessária uma segunda mudança na data da reserva, será necessário pagamento da taxa de 20% sobre o valor total da reserva para que a troca de datas seja feita, perdendo também possíveis descontos aplicados na reserva, desde que informe com antecedência de 7 dias da data de check-in. Em caso de solicitação de reagendamento dentro de 7 dias da nova data de reserva, não será possível fazê-la, mantendo a reserva e em caso de não comparecimento, a política de No Show (não comparecimento) será considerada, não havendo o reembolso dos valores e a suíte será liberada para possíveis hóspedes interessados.

Em caso de necessidade de remarcação por conta de problemas de saúde, a comprovação deverá ser enviada pelo médico ou outras formas, como exames e tudo que possa comprovar tal situação, possíveis imprevistos que poderão acontecer, enviando um BO por exemplo, sendo assim, não havendo as penalidades de cancelamento ou remarcação citadas nesta política. Esta comprovação será levada em consideração somente para os hóspedes que a apresentarem não se estendendo a outros hóspedes em caso de reserva feita por grupos.

Caso o cancelamento seja necessário por questões meteorológicas extremas, orientadas pela defesa civil, Governo Municipal, Estadual ou Federal, também não aplicaremos as penalidades de cancelamento ou remarcação citadas nesta política, enfatizando que os órgãos competentes é quem deverão informar tais precauções para que possamos fazê-lo sem as penalidades informadas. No site <https://alerta.es.gov.br/boletim-meteorologico#> é possível verificar as orientações e situação meteorológicas do estado do Espírito Santo.



👉 CANCELAMENTO 👉

O cancelamento de reserva poderá ser solicitado, com antecedência, obedecendo aos seguintes critérios:

CDC Art. 49. " O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio ". Ou seja, em caso de contratação da reserva, feita através do website ou por meios que não sejam pessoalmente na pousada, o hóspede poderá pedir a restituição de 100% dos valores pagos, que será feita o quanto antes. o prazo para solicitação do reembolso poderá ser feito até as 11 horas (AM) no dia do check-in. Geralmente o prazo para que o reembolso dos valores pagos é de 30 dias da solicitação, podendo ocorrer antes.

Caso a reserva e o pagamento da mesma tenha sido feita e o prazo dos 7 dias já tenha passado, aplicam-se as regras abaixo.

Cancelamento até 30 dias de antecedência: devolução de 100% descontando tarifa do cartão, bancária ou emissão de boleto bem como outros custos provenientes das transações de pagamento da reserva.

Cancelamento até 14 dias de antecedência: devolução de 80% do valor depositado menos tarifa do cartão, bancária ou emissão de boleto bem como outros custos provenientes das transações de pagamento da reserva.

Cancelamento com menos de 7 dias, não haverá devolução do valor depositado.

Em caso de ressarcimento dos valores pagos de acordo com as políticas acima, o valor será feito em até 30 dias corridos da data de solicitação do mesmo, podendo ocorrer antes.

Em caso de cancelamento após a 1º remarcação de datas de reserva, a primeira data reservada será levada em consideração, sendo assim, não havendo reembolso.

Em casos que o cancelamento da reserva seja feito por conta de problemas de saúde, a comprovação deverá ser enviada pelo médico ou outras formas como exames e tudo que possa comprovar tal situação, ou possíveis imprevistos que poderão acontecer, enviando um BO por exemplo, sendo assim, não havendo as penalidades de cancelamento ou remarcação citadas nesta política. Esta comprovação será levada em consideração somente para os hóspedes que a apresentarem não se estendendo a outros hóspedes em caso de reserva feita por grupos.

Caso o cancelamento seja necessário por questões meteorológicas extremas, orientadas pela defesa civil, Governo Municipal, Estadual ou Federal, também não aplicaremos as penalidades de cancelamento ou remarcação citadas nesta política, enfatizando que os órgãos competentes é quem deverão informar tais precauções para que possamos fazê-lo sem as penalidades informadas. No site <https://alerta.es.gov.br/boletim-meteorologico#> é possível verificar as orientações e situação meteorológicas do estado do Espírito Santo.

ATENÇÃO!! Esta política NÃO SE APLICA para reservas feitas através dos canais de venda que não seja diretamente com a pousada (website oficial ou Whatsapp), onde cada um deles tem a sua política específica de remarcação e cancelamento.

No Show (não comparecimento)

A suíte permanecerá disponível por 6 horas a partir do horário de check-in previsto, após este período, a suíte será liberada. Caso haja qualquer problema em chegar no horário da reserva, informe via WhatsApp e iremos manter a reserva de acordo, caso não sejamos informados iremos entrar em contato para verificar, caso não seja possível, vamos dar continuidade com o cancelamento.

OBS: Em caso de necessidade de check-in / checkout fora do horário de funcionamento, entre 23:00 (AM) e 8:00 (PM) serão cobradas a taxa extra de R\$50,00 para que possamos fazê-la, dependendo da disponibilidade de funcionários para tal, portanto, o quanto antes informar melhor.

Saída antes do final do período

A saída ou término da estadia antes de completar o período contratado, por qualquer motivo, não dará direito a devolução ou reembolso do valor pago ou de credito de diárias para futuras hospedagens. A suíte ficará à disposição da pousada imediatamente, podendo ser relocada para outros hóspedes.