



## **MANUAL DO HÓSPEDE**

### **1-ALIMENTAÇÃO/ BARES:**

-Incluso no pacote: Café da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar, serão servidos no Restaurante Sede ou no Restaurante Lago, e o menu será servido no sistema buffet, com o garçom servindo para o hospede através de um acrílico.

- **Os turnos devem ser escolhidos no momento do check in, de acordo com a disponibilidade.** O critério de preferência para a escolha do turno é o momento da chegada do hóspede, não sendo possível reservar turno antes da chegada. Havendo algum motivo de força maior por parte do hóspede, podemos em caráter excepcional flexibilizar o horário, **reforçamos que respeitem os horários, para evitar aglomeração e assim preservar a segurança de todos**

-Todas as bebidas serão cobradas à parte, lançadas de acordo com a solicitação, que pode ser no horário das refeições diretamente com o garçom ou na recepção em outros horários, preferencialmente por telefone.

#### **Horário das Refeições:**

**Café da manhã: 1º turno 8:00hs às 9:00hs e 2º turno 9:00hs às 10:00hs**

**Almoço: 1º turno 12:00hs às 13:30hs e 2º turno 13:30hs às 15:00hs**

**Lanche da tarde: 16:30hs às 17:00hs Retirar no Restaurante Sede**

**Jantar: 1º turno 19:30hs às 20:30hs e 2º turno 20:30hs às 21:30hs**

**Após o horário inicial de cada turno, haverá uma tolerância de 20 minutos para entrada no restaurante. Essa medida evita aglomerações e falha no atendimento.**

**Após esse horário, somente mediante a saída de alguma mesa.**

- O Bar do Deck permanecerá aberto em horário reduzido, com capacidade para apenas 03 mesas do lado de dentro;

- O Bar do Fitness estará fechado;

- Não haverá cobrança de rolha para o hóspede que quiser trazer vinhos. Água também pode ser trazida pelo hospede, sem cobrança adicional. Demais bebidas alcoólicas e refrigerantes devem ser adquiridas no hotel;

- Nos restaurantes, preferencialmente, os hóspedes utilizarão a mesma mesa durante toda a viagem, com turno de refeição a ser definidos no momento do check-in e distância mínima de 2 metros entre as mesas;

-Não havendo a possibilidade de utilizar sempre a mesma mesa, a mesa será devidamente sanitizada com álcool 70, na frente do hospede, antes de ser ocupada.

-Os talheres serão embalados previamente em sacos plásticos e haverá borrifadores com álcool 70 para sanitização adicional na mesa.

-Devido a logística, as refeições (almoço e jantar) foram transferidas para Restaurante Lago, por ser uma instalação mais ampla. Desta forma, não trabalharemos com serviço de quarto. Porém, caso o hóspede deseje, a sua refeição poderá ser retirada no restaurante para ser consumida no quarto. Somente, solicitamos que informe a recepção, preferencialmente por telefone.

## **2- SERVIÇO DE ARRUMAÇÃO DE QUARTO**

-Para a segurança dos hóspedes e dos funcionários, não haverá arrumação de quarto durante a estadia, entretanto, forneceremos um kit de limpeza (balde, água sanitária, vassourinha de vaso, flanela, vassoura e borrifador) que estará disponível no apartamento. Os quartos serão arrumados sempre 24h antes da chegada dos hóspedes.

-Para a troca de roupa de cama, toalhas e toalha de piso solicitamos que, informe a recepção e deixe o material para ser trocado ao lado de fora do apartamento, em uma saco plástico que será fornecido pelo hotel, da mesma maneira deixaremos o material higienizado no mesmo local das 9h às 15h.

-Horário de funcionamento da lavanderia: 10h às 15h (tabela de preços dos serviços no apartamento).

## **3- SEGURANÇA**

*O hotel será bastante rigoroso com a questão da segurança dos hóspedes e dos funcionários. Para conseguirmos fazer essa reabertura de forma responsável e segura, contamos com a colaboração do nosso hóspede.*

-Por todo o hotel há inúmeros dispensers com álcool gel 70º e o restaurante terá um borrifador com álcool 70º em cada mesa.

-Todos os hóspedes se comprometem previamente a utilizar máscara em todos os ambientes fechados, inclusive restaurante, onde só será permitida a retirada da máscara quando já estiver sentado à mesa. Quando for fazer o pedido ao garçom, ou se dirigir ao Buffet o hospede deve colocar a máscara;

-Nenhum funcionário está autorizado a atender hospede que não esteja usando a máscara;

- Os hóspedes devem atentar para o distanciamento social (2 metros) quando estiverem próximos a outros hóspedes, devendo sempre ter o bom senso como guia. Nunca é demais lembrar que para nós, a segurança é prioridade.

-Não aceitamos Pets

- O hotel contará com a figura do "Facilitador" durante os finais de semana, que será um funcionário que irá agendar e acompanhar as atividades como pedalinho, hípica, visita a fazendinha, caminhada. Será uma pessoa de referência, a quem o hospede irá recorrer quando

houver alguma dúvida com relação as atividades do hotel As atividades devem ser previamente agendadas com o facilitador, e serão sempre individualizadas.

- O hotel funcionará com ocupação reduzida, respeitando os limites estabelecidos pela Prefeitura de Barra do Pirai. Porém a situação é dinâmica e dependendo da evolução da pandemia e das orientações dos órgãos de saúde, nos reservamos ao direito de aumentar ou reduzir a capacidade, sem prejuízo das reservas já efetuadas e respeitando sempre a legislação vigente com relação as medidas de segurança e distanciamento.

#### **4- AREAS E ATIVIDADES COM ACESSO LIBERADO**

- Área em torno da piscina, piscina externa, beer truck, quiosque, restaurante principal, quadras de tênis , campo de futebol, área gramada, pesque & pague (cada família no seu quiosque, evitando aglomeração), mini bugre, hípica, lago (Pedalinho e Caiaque), prainha, cachoeira, massagem, fazendinha, parquinho, serviço de massagem, tirolesa e stand up paddle.

- Pesque e pague, paintball, hípica, tirolesa, stand up paddle, míni bugre e massagem, são serviços pagos à parte do pacote. O Paintball funciona somente aos sábados.

- Recepção, acesso restrito a somente uma família por vez. Pedimos a gentileza de ligar na recepção para agendar o check out. Se a recepção já estiver com hospede, pedimos para guardar ao lado de fora o atendimento.

#### **5- AREAS E ATIVIDADES FECHADAS**

Recreação, salão de jogos, salão bela vista, academia, fitness club, piscina aquecida, bar do fitness, bolha, sauna e cervejaria.

#### **6-) CONCLUSÃO**

Os nossos colaboradores estão treinados para atender os hospedes com todo o rigor possível e respeitando os protocolos de segurança, amplamente utilizados na retomada da hotelaria.

Nossos hospedes serão muito bem vindos, porém devem compreender que para tornar viável esta experiência os protocolos devem ser seguidos à risca.

Este manual deve ser lido e o hospede deve manifestar concordância com todos os itens no momento da reserva, antes de efetuar o pagamento.

#### **EQUIPE FAZENDA RIBEIRÃO**