



Manual do hóspede

Sumário

Introdução

1. Direitos

2. Deveres

3. Práticas de Turismo Sustentável

INTRODUÇÃO

Bem-vindo à Rede de Hospedagem Domiciliar! É um enorme prazer recebê-lo em nossa cidade. Neste manual, você saberá tudo sobre seus direitos e deveres como hóspede, e aprenderá sobre importantes práticas de turismo sustentável.

Esteja à vontade no ambiente que escolheu para se hospedar, use o quarto como se fosse seu. Converse com o seu anfitrião, ele esperou pela sua chegada e está disponível para responder às suas questões. Qualquer dúvida sobre reservas, pagamentos e custos, entre em contato com o agente que intermediou a hospedagem.

1. DIREITOS

Em uma hospedagem bed & breakfast, você deve ter o conforto e o aconchego de um lar. Seus anfitriões são hospitaleiros por natureza, mas foram também treinados para fazer da sua viagem mais do que uma simples visita ao Brasil. Esteja ciente de seus direitos, de todas as vantagens e facilidades que pode desfrutar como hóspede de uma rede de hospedagem domiciliar:

Informações

Claras.

Seu primeiro direito é saber exatamente onde vai ficar hospedado. Através do nosso site você vai conhecer com antecedência as principais características da residência, relevantes para a sua decisão de escolher essa ou aquela opção. Parte-se do princípio de que todas as residências tem acesso fácil, estão localizados em áreas urbanizadas e que o anfitrião tentará hospeda-lo da melhor forma possível. O hóspede tem que ter toda a informação bem clara na hora de fazer a sua escolha. Isso vale também para residências que admitem fumantes, animais de estimação, crianças pequenas etc.

Se você for surpreendido por alguma característica inesperada quando chegar na residências que escolher, é porque algo saiu errado. Explique o problema ao anfitrião e a nossa Central de Reservas, indicando o que o incomoda.

Um anfitrião simpático e atencioso.

Você merece receber a boa educação e o bom tratamento de todas as pessoas que estiverem em casa, sejam familiares, empregados ou amigos do proprietário. Converse com o seu anfitrião, ele esperou pela sua chegada e está disponível para responder às suas questões, ouvirá calmamente os seus planos, comentários e dúvidas, pode lhe solicitar todas as informações e orientações necessárias. Ele também está interessado em trocar experiências e conhecimento. Qualquer dúvida sobre reservas, pagamentos e custos, entre em contato com a nossa Central de Reservas.

Quartos limpos e confortáveis.

Ao chegar, a casa deve estar bem arrumada, com aspecto limpo, seguro e aconchegante. Você será levado a um quarto limpo e confortável, que corresponde às suas expectativas no momento em que fechou a reserva. Instalações e equipamentos devem estar em perfeito estado e funcionamento. Combine com seu anfitrião o melhor horário para a faxina do quarto e do banheiro (se previsto). As roupas de cama e banho devem ser impecavelmente limpas e serão trocadas a cada 4 dias. Se precisar trocar com mais frequência, converse com o seu anfitrião, ele vai fazer o possível pra te deixar a vontade.

Café da manhã.

O café da manhã básico (onde for previsto) deve constar pelo menos de: suco e/ou fruta, café com leite e/ou chá, água, pão, manteiga, geléia. Se quiser, chame seu anfitrião para sentar-se à mesa com você. Será uma ótima oportunidade para vocês trocarem experiências e se conhecerem melhor.

Cópia da chave.

Para que tenha liberdade e não precise se preocupar com o horário de retorno dos passeios e eventos, você tem direito a uma cópia da chave de casa, ou a plena disponibilidade do anfitrião para abrir a porta a qualquer horário. Apenas deixe tudo devidamente acertado com o seu anfitrião, siga as regras combinadas e procure não fazer muito barulho ao chegar tarde. Você também tem direito à chave do quarto em que está hospedado, ou pelo menos de um armário onde possa guardar suas coisas em segurança quando não estiver em casa.

Dicas de programas, passeios e trajetos.

A hospedagem domiciliar propicia que você tenha as dicas dos melhores programas para se fazer e lugares para se visitar na cidade com os próprios habitantes. É uma chance única, não a desperdice! Só assim você conhecerá verdadeiramente os hábitos dos moradores locais, entrará no ritmo da cidade.

Suporte da agência.

Assim como o anfitrião, nossa Central de Reservas estará à sua disposição para esclarecer dúvidas e lhe auxiliar no que for preciso. Lembre-se disso!

2.

DEVERES

Para que a convivência com o seu anfitrião seja agradável, deixe ótimas lembranças, e seja, até mesmo, o início de uma grande amizade, você também deverá seguir algumas regras. Fique à vontade para conversar sobre elas com o seu anfitrião e, qualquer dúvida, não esqueça que a nossa Central de Reservas estará pronta para lhe dar toda a atenção.

Mantenha quarto e banheiro limpos.

Por mais que a higienização do quarto e do banheiro utilizado por você seja diária, procure manter esses dois cômodos os mais limpos e arrumados possíveis. O maior beneficiário será você.

Economize energia.

Sempre desligue as luzes e os aparelhos elétricos após usá-los. Procure economizar energia, afinal você está hospedado na casa de uma família.

Feche portas e janelas.

Ao sair, não esqueça de fechar portas e janelas. Isso lhe dará maior privacidade e evitará que chuvas ou ventos fortes entrem no quarto e danifiquem suas roupas e objetos pessoais.

Avise sobre objetos perdidos ou danificados.

Lembre que você é responsável por todos os objetos e equipamentos existentes em seu quarto e em seu banheiro. Se perder ou quebrar algo, não é um drama, apenas comunique imediatamente o fato ao seu anfitrião. Juntos, vocês chegarão a uma solução.

Respeite a tranqüilidade do ambiente.

Você é livre para entrar e sair quando quiser, mas combine com o seu anfitrião sobre o uso da chave. Respeite a tranqüilidade e o silêncio, principalmente entre às 22h e 7h. Você está em uma casa de família, cercada por vizinhos.

Não leve pessoas desconhecidas.

Não se podem levar pessoas não registradas para dentro da casa em que você está hospedado. Caso conheça alguém na cidade e queira levá-lo para casa, converse antes com o seu anfitrião ou a equipe da agência.

Respeite as regras da casa.

Respeite as regras da casa transmitidas pelo seu anfitrião no momento da sua chegada. Fume somente na área permitida e siga o horário combinado com o seu anfitrião para tomar o café da manhã, por exemplo.

Comunique mudanças de planos.

As diárias geralmente começam às 14h e terminam às 12h. Avise ao seu anfitrião sempre que mudar de planos, para que se avalie a possibilidade de acomodá-lo fora deste horário. Se precisar de pernoitar por mais noites, entre em contato com nossa Central de Reserva.

Evite usar o telefone da casa.

Não está previsto pelo hóspede o uso do telefone da casa, mas, se for necessário, combine antes sua utilização com o anfitrião.

Converse abertamente com o seu anfitrião.

Caso fique insatisfeito com algum quesito da hospedagem, tente resolver o problema com o anfitrião no momento em que algo incomodar. É sempre melhor tentar consertar o erro do que gerar motivos para posteriores reclamações. Se o problema persistir, divida o problema com nossa Central de Reservas para ser transferido para outra residência se julgar necessário.

Devolva a chave antes de partir.

Antes de partir, lembre-se de devolver as chaves da casa ao anfitrião. Verifique também se não esqueceu nada no quarto. De qualquer forma, não se preocupe se isso acontecer, pois o anfitrião tem compromisso de guardar os seus pertences por no mínimo, 30 dias.

Preencha o formulário de feedback.

Ao final da estada, vamos lhe enviar via e-mail, um formulário de avaliação da hospedagem. Reserve um tempo para respondê-lo com calma e franqueza e envie de volta. A sua opinião é muito importante para nós, que buscamos sempre oferecer um serviço melhor. Seus elogios serão recebidos com satisfação e suas críticas serão sempre levadas em consideração.

3. PRÁTICAS DE TURISMO SUSTENTÁVEL

O estilo bed & breakfast por si só já possui características de turismo sustentável, pois gera renda para habitantes locais e promove o intercâmbio cultural entre pessoas de diferentes lugares e com hábitos diversos. Entretanto, o conceito de desenvolvimento sustentável é mais amplo e pode ser facilmente entendido como a plena satisfação de exigências do presente sem comprometer gerações futuras.

Sob este ponto de vista é preciso que viajantes e habitantes locais tomem consciência e respeitem umas regras básicas:

Regras básicas para a boa prática do turismo sustentável:

- 1.** Procure as empresas e os serviços turísticos que valorizem as populações locais, sua cultura, economia e que tenham procedimentos de conduta para a sustentabilidade local.
- 2.** Nas comunidades que estiver visitando, aprenda antes sobre sua história, natural e cultural. Pesquise o local que for visitar antes de sua viagem. Isto o ajudará a conhecer os costumes e as tradições das diversas regiões do Brasil, melhorando o aspecto cultural de sua viagem.
- 3.** Respeite os costumes locais.
- 4.** Procure conversar com moradores, ouvir suas histórias e contos, trocar idéias e experiências.
- 5.** Evite viajar para áreas populares durante a alta temporada e feriados. A baixa temporada além de ter pouca gente é mais barato. Desta forma, você estará produzindo menos impacto aos atrativos.
- 6.** Sempre se familiarize com os regulamentos e costumes das áreas turísticas que estiver visitando.
- 7.** Procure consumir produtos e artesanatos do local que estiver visitando.
- 8.** Não remova pedaços de ruínas, objetos históricos ou coisas da natureza para levar como lembrança. Tire um foto, compre um postal.
- 9.** Economize água e energia nos locais que estiver visitando. É bom para o meio ambiente, é bom para todos.

10. Sempre que puder, instrua com educação algum visitante que esteja com comportamento impróprio, produzindo impacto negativo aos atrativos e ao ambiente.