

## **CARTILHA DO CLIENTE - SANTA BRANCA ECOTURISMO**

A Cartilha do Cliente - Santa Branca Ecoturismo visa a especificar os parâmetros gerais de conduta necessários a boa convivência e utilização do local, bem como ao esclarecimento sobre as normas e procedimentos internos a serem seguidos, imprescindíveis ao desenvolvimento de trabalhos satisfatórios, além de constituir um elemento de equilíbrio entre todas as partes envolvidas nas atividades da Santa Branca Ecoturismo.

### **LOCALIZAÇÃO**

A Santa Branca Ecoturismo está localizada em uma área determinada dentro da Fazenda Santa Branca, que possui diversas atividades em parceria. O cliente Santa Branca Ecoturismo tem acesso somente ao complexo de atividades e serviços da Santa Branca Ecoturismo, área delimitada por placas e trilhas específicas, sendo vedado o acesso a plantações, atividades e áreas adjacentes - matas, rios, Ecovila e a Pousada Ponto Verde, incluindo a área de lazer e a Trilha dos Macacos.

### **RESPEITO AO MEIO AMBIENTE**

Todos os clientes, parceiros e frequentadores deverão se atentar as políticas ambientais implantadas e seguidas pela Santa Branca Ecoturismo, que tem como objetivo principal a prática de um turismo sustentável, sem grandes intervenções ou agressões ao meio ambiente. Portanto, atividades como: caça, pesca em locais proibidos, destruição de mata e vegetação, agressão ou alimentação a animais ou quaisquer outras atividades que causem intervenção direta ou indireta no meio ambiente são totalmente proibidas.

### **DIAS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

A circulação no parque é de sexta a domingo, sendo que nas sextas - feiras o horário é das 8:00 às 18:30 horas e nos sábados e domingos das 8:00 às 19:30 horas.

A portaria funciona de sexta a domingo, sendo que nas sextas - feiras o horário é das 8:00 às 19: horas e nos sábados e domingos das 8:00 às 20: horas.

As atividades e serviços oferecidos dentro da Santa Branca Ecoturismo possuem horários variados. Os horários de cada atividade estão dispostos em placas/ sinais, próximos às respectivas atividades/serviços oferecidos e, também, esta informação pode ser obtida com os funcionários da Santa Branca Ecoturismo já na portaria do estabelecimento ou com monitores nas dependências do complexo.

Nos dias de feriado e no período de férias e no verão, tanto a Santa Branca Ecoturismo quanto as atividades e serviços oferecidos por parceiros têm horários diferenciados, que podem ser consultados através do site <http://www.santabrancaecoturismo.com.br>.

A Santa Branca Ecoturismo se reserva o direito de não oferecer determinados serviços/ atividades dadas as condições climáticas, de segurança ou por motivos de caso fortuito ou força maior.

## ATIVIDADES E EVENTOS

A Santa Branca tem como finalidade:

- a) Proporcionar aos usuários espaço e infraestrutura de lazer - para várias das atividades oferecidas dentro da Santa Branca Ecoturismo são cobradas taxas pela utilização/uso/prática/consumo de, entre elas são ou poderão ser oferecidas: tirolesa, pesque-pague, pesque-solte, stand up, caiaque, minigolf, cavalgada, pedalinho, corrida de orientação, restaurantes, bares e lanchonetes, balonismo, bola orbital, arvorismo, escalada e aqua-ride entre outras.

Várias destas atividades são desenvolvidas por parceiros que as exploram comercialmente, não tendo a Santa Branca Ecoturismo responsabilidade ou ingerência sobre os valores praticados.

Outras atividades, tais quais: vôlei de praia, futebol society, trampolim, ciclovias, cachoeiras e trilhas na mata (exceto a Trilha dos Macacos) são gratuitas e acessíveis a todos os clientes mediante disponibilidade. Não há reservas.

Os clientes que possuem passaporte verde têm entrada livre nas áreas de camping e piquenique. Aos demais clientes, somente será permitido o ingresso nessas áreas mediante a aquisição de ingressos diferenciados e específicos para as áreas.

- b) Realizar competições esportivas, mesmo que profissionais, de âmbito regional, estadual, nacional ou internacional, isoladamente ou em conjunto com outras associações. Nestes casos, partes da área do parque poderão ser reservadas somente para os participantes do evento, inacessíveis aos demais clientes nos dias de competição, e poderá ser cobrada taxa de inscrição/acesso ou ingresso caso o cliente queira participar/ assistir os eventos.
- c) Realizar ou permitir a realização de eventos que agreguem valores culturais, tais como: reuniões, shows, apresentações, congressos, festividades recreativas, concursos, festivais, além de outras atividades similares. Nestes casos, partes da área do parque poderão ser reservadas somente para os participantes do evento, inacessíveis aos demais clientes nos dias do mesmo, e poderá ser cobrada taxa de inscrição/acesso ou ingresso caso o cliente queira participar/ assistir os eventos.
- d) Locar espaços a terceiros para a realização de eventos em geral. Tais atividades serão realizadas em áreas restritas e específicas, inacessíveis aos demais clientes nos dias de eventos, sendo permitida somente a entrada de convidados autorizados pelo locatário do espaço.

## UTILIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA E PARTICIPAÇÃO NAS ATIVIDADES

Ao utilizar a infraestrutura da Santa Branca Ecoturismo e as atividades oferecidas dentro do complexo os clientes devem sempre observar e respeitar normas de bom convívio e conduta social adequada.

Clientes, convidados e parceiros que danificarem instalações, móveis, utensílios, equipamentos etc. ficam obrigados a ressarcir a Santa Branca Ecoturismo dos eventuais danos causados, sem prejuízo de outras sanções previstas em lei.

Tratando-se de convidado, responde solidariamente pelos danos por ele causados o titular do passaporte verde responsável pelo convite.

Com o intuito de preservar a integridade física e moral da própria pessoa e de outros frequentadores, a Santa Branca Ecoturismo e seus parceiros se reserva o direito de proibir o ingresso ou a participação nas atividades oferecidas de pessoas que tenham consumido bebida alcoólica e/ou quaisquer substâncias entorpecentes.

A venda de bebidas alcoólicas apenas será permitida somente aos maiores de 18 (dezoito) anos.

As piscinas/cachoeiras/bicas/lago somente poderão ser frequentadas em horários determinados pela administração, sendo proibidos no período noturno, salvo em eventos e poderão ser estar indisponíveis aos banhistas para: limpeza geral, eventos, competições esportivas e aulas esportivas.

### **PROIBIÇÕES E RESTRIÇÕES**

- a) É proibido o uso de fogos de artifício ou similares, salvo em ocasiões especiais festivas, em áreas pré-estabelecidas e supervisionadas por profissionais reconhecidos e habilitados para este fim, com explícita autorização da administração.
- b) É proibido o porte, o ingresso e a utilização de quaisquer espécies de armas (brancas, de fogo ou de pressão), estilingues ou similares dentro da Santa Branca Ecoturismo, com exceção de atividades oferecidas pela mesma ou por um de seus parceiros, seguindo normas de segurança regulamentares e supervisionadas por pessoas treinadas, em casos como paintball, arco e flecha ou similares.
- c) É proibido o porte, o ingresso e a utilização de quaisquer espécies de entorpecentes ou substâncias relacionadas com drogas consideradas ilegais pelas leis vigentes do País, ficando o cliente sujeito às penalidades civis e criminais cabíveis, além das penalidades previstas nesta cartilha.
- d) A entrada de alimentos e bebidas trazidos de fora do parque só será permitida para consumo nas áreas de camping e/ou piquenique, sendo, nestes casos, somente mediante o pagamento de ingresso diferenciado.

← revisamos até aqui

- e) É proibido deixar lixo resultante do consumo de bebidas, alimentos e cigarros nas piscinas, cachoeiras, bicas, matas e trilhas. O lixo produzido deve ser colocado nos recipientes adequados e nos em locais determinados para este fim.
- f) Não será permitida a entrada nas piscinas/cachoeiras/bicas/lago de pessoas que sofram de doenças infectocontagiosas, que possuam feridas expostas, bem como as que estejam usando curativos, ou substâncias que possam contaminar a água, respeitada sempre a legislação específica disciplinadora da matéria.

- g) Não será permitida a entrada nas piscinas/cachoeiras/bicas/lago de pessoas que estejam usando trajes que forem julgados insuficientes ou incompatíveis com o decoro.
- h) É proibido molestar os demais banhistas com brincadeiras com bolas ou outros apetrechos, como boias, salva-vidas ou flutuadores.
- i) Em todo o complexo Santa Branca Ecoturismo é proibido jogar/deixar papéis ou quaisquer recipientes e objetos fora dos cestos de lixos, assim como praticar atos contrários a higiene que possam prejudicar a limpeza do lugar e a saúde dos usuários.
- j) Somente será permitida a entrada e permanência de menores de 18 anos de idade, se estiverem acompanhados do pai, da mãe ou de seu responsável legal.
- k) É proibida a entrada de animais nas dependências da Santa Branca Ecoturismo (especialmente cães e gatos), salvo em ocasiões específicas, como eventos, com a expressa autorização da administração.
- l) É proibida a utilização de som automotivo e equipamentos sonoros nas dependências da Santa Branca Ecoturismo.
- m) É proibido fazer algazarras, correr, tomar atitudes ou praticar atos que venham a importunar os outros clientes.
- n) É proibida a prática de atos obscenos contrários a moral e aos bons costumes.
- o) É proibida a utilização de recipientes de vidro.
- p) É proibida a colheita de mudas e a subida em árvores nas dependências da Santa Branca Ecoturismo.
- q) É proibido pisar nos canteiros, sendo igualmente vedada a colheita de flores, frutas, frutos, vegetações nativas e mudas.
- r) É proibido alimentar animais silvestres.

#### **ESTACIONAMENTO, VELOCIDADE, VEÍCULOS E OBJETOS**

Todos os veículos, motorizados ou não, devem ser estacionados nos locais destinados para tal fim. Não é permitido o estacionamento na área de camping.

Os veículos deverão permanecer fechados à chave. A Santa Branca Ecoturismo não se responsabiliza por roubos, furtos ou quaisquer danos ocorridos.

Fica expressamente proibida a condução de veículos motorizados por pessoas não habilitadas dentro das dependências da Santa Branca Ecoturismo.

Às vias internas (particulares) da Santa Branca Ecoturismo aplica-se a legislação de trânsito vigente.

O uso de bicicletas, patins, skates, ou qualquer outro meio de transporte mecânico ou motorizado, somente é permitido em locais próprios e destinados para tal fim.

Todos os valores e objetos dos clientes devem ser por eles devidamente guardados, não se responsabilizando a Santa Branca, em hipótese alguma, por eventuais perdas ou danos.

Recomenda-se que não sejam trazidos a Santa Branca objetos de valor ou de estimação. A Santa Branca Turismo se exime de qualquer responsabilidade em casos de perdas, roubos, furtos, acidentes etc.

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

A carteira de identidade social ou outros documentos que comprovem a situação regular do cliente poderão ser solicitados, a qualquer momento, dentro das dependências da Santa Branca, por quem se identifique como diretor, conselheiro, funcionário.

A Santa Branca Ecoturismo não disponibilizará aos clientes tomadas elétricas, grelhas, barracas, extensões e afins.

É parte integrante da Pousada Ponto Verde e, portanto, inacessível ao cliente Santa Branca Ecoturismo, o restaurante da Pousada, as áreas de lazer que a cercam e afins, além da Trilha dos Macacos, de uso restrito aos hóspedes e a grupos com guias autorizados.

A Santa Branca não assume quaisquer responsabilidades por acidentes originados por negligência, imprudência, imperícia ou abuso de clientes ocorridos em suas dependências.

### **PENALIDADES**

Os clientes, frequentadores, parceiros e fornecedores ficam cientes de que a infração a quaisquer dos dispositivos acima descritos ensejará advertência, convite para se retirar do complexo Santa Branca Ecoturismo, bem como multa de até um salário mínimo vigente na época, além de todas as medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis.

Contamos com a colaboração de todos para que possamos viver experiências únicas em contato com a natureza em um local cada dia mais agradável.

A vocês, nossos clientes, o nosso muito obrigado.

Santa Branca Ecoturismo