

REDE CARIOCA DE ANFITRIÕES

CARTA DE COMPROMISSO

Essa Carta de Compromisso expressa o propósito de seus signatários – anfitriões cariocas e os agentes profissionais que os representam – de oferecer hospedagem domiciliar de qualidade, proporcionando aos visitantes um contato estreito com o estilo de vida dos cariocas.

Esses serviços não se confundem com aqueles prestados por albergues, campings, aluguel por temporada, flat, hotel ou pousada. Temos compromissos com o modelo *bed and breakfast* ou hospedagem domiciliar, como já é praticado em diversos lugares do mundo.

Nós, que utilizamos a marca da **REDE CARIOCA DE ANFITRIÕES**, nos comprometemos a prestar serviços de hospedagem domiciliar em um padrão estável e transparente de qualidade observando especialmente o seguinte:

– Compromissos do Anfitrião / Anfitriã

1º– O anfitrião receberá pessoalmente o hóspede, prestando-lhe a melhor acolhida que estiver a seu alcance. Isso inclui estar disponível para contato social, dar informações sobre seu bairro e sua cidade e trocar conhecimentos e experiências, na medida razoável.

2º - O anfitrião terá mais de 18 anos e estará informado e comprometido com a qualidade dos serviços assumindo os cinco princípios do programa RIO HOSPITALEIRO:

- simpatia e boa vontade,
- qualidade no atendimento,
- respeito às diferenças,
- sinceridade e honestidade, e
- respeito às leis.

3º – O hóspede terá direito a uma cópia da chave da casa, e também de seu quarto, ou armário privativo. A chave da casa pode ser substituída por um cadeado eletrônico com senha programável ou pelo compromisso do anfitrião de estar sempre disponível para abrir a porta para o hóspede.

4º -As informações prestadas pelo anfitrião, através da Internet ou pessoalmente, antes da chegada do hóspede, refletem claramente as condições de sua residência. Não haverá surpresas para o hóspede em questões importantes como animais domésticos, banheiros compartilhados, restrições ao tabaco, crianças pequenas, entorno da residência, uso do telefone, climatização, entrada independente e escadarias de acesso, estacionamento de veículos, cozinha e outras facilidades da casa – que deverão ser esclarecidas com transparência para ambas as partes.

5º – A residência estará adequadamente mobiliada e oferecerá no máximo 3 quartos para hospedagem simultânea, sendo que em um quarto ficarão hospedados apenas pessoas de uma mesma família ou grupo. Não se admite quartos com ruídos ou odores desagradáveis permanentes, especialmente os noturnos.

6° – O quarto de hospedagem estará em ótimo estado de conservação, sem infiltrações, defeitos ou vazão de água no piso, teto e paredes. **Terá no mínimo 9 metros quadrados**, e disporá de janela ou vão de iluminação e ventilação natural.

7° – O mobiliário de cada quarto incluirá, no mínimo, uma cama de casal (140 x 190 cm) ou solteiro (80 x 190 cm); espaço privativo para guarda de roupas e pertences; mesa e lâmpada de cabeceira, e uma cadeira de apoio.

8° – Colchões, travesseiros estarão conservados e limpos, assim como as roupas de cama e banho, que serão trocadas a cada 4 dias ou a cada novo hóspede.

9° – O banheiro será privativo do hóspede, ou compartilhado por no máximo 6 usuários, incluindo os moradores da casa. Serão limpos diariamente e lavados a cada 4 dias, ou a cada novo hóspede. O conjunto sanitário estará em perfeito funcionamento, inclusive a opção por água quente para o banho.

10° – O café da manhã será servido diariamente pelo anfitrião, e este será o momento de contato regular com o hóspede. A refeição incluirá no mínimo pães frescos, manteiga e geléias, suco de frutas, frutas da estação, leite, café e chocolate. Serão observadas as exigências das autoridades da Vigilância Sanitária.

- **Compromissos do agente profissional**

O Anfitrião poderá ser representado por um agente profissional ou por uma empresa como agência de viagens, central de reservas, etc. Nesse caso, o agente profissional e sua empresa assumem junto ao Hóspede os seguintes compromissos:

11° – O agente profissional adere a todos os compromissos de qualidade firmados pelos anfitriões. Somente serão oferecidas para hospedagem, sob a marca da **REDE CARIOCA DE ANFITRIÕES**, as residências que atenderem os requisitos desta Carta. Se alguma residência não atender esses requisitos, provisória ou permanentemente, o agente não poderá utilizar a marca em sua divulgação.

12° – O agente compromete-se a selecionar cuidadosamente as residências que fazem parte de sua rede, vistoriando-as antes da aprovação e rotineiramente para confirmar que os critérios de qualidade estão sendo observados. Caso constate alguma falha, irá advertir o anfitrião para que ela seja corrigida em prazo razoável e, se for o caso, suspender o envio de hóspedes até que a falha tenha sido sanada.

13° – O agente manterá um esforço permanente para a instrução e qualificação de seus anfitriões, e também de seus empregados e prepostos.

14° – O agente informará o hóspede sobre as características da residência de hospedagem, incluindo seu estado de conservação e manutenção, e também questões relacionadas com animais domésticos, banheiros compartilhados, restrições ao tabaco, crianças pequenas, entorno da residência, uso do telefone, climatização, entrada independente e escadarias de acesso, estacionamento de veículos, cozinha e outras facilidades da casa. Ao repassar ao hóspede uma informação prestada pelo anfitrião, o agente assume plena responsabilidade por ela.

15° – O agente manterá permanentemente um serviço de avaliação de satisfação de seus hóspedes, com um canal aberto para reclamações, e acompanhará a solução dos problemas no interesse do hóspede.

16° - O agente é um profissional habilitado a exercer essas funções e a sua empresa é legalmente constituída na cidade do Rio de Janeiro, com cadastro regular junto ao fisco federal e municipal, e autorizada a funcionar pelo Ministério do Turismo. Sua relação com o anfitrião é regida por um contrato formal que prevê obrigações mútuas e um esforço permanente para incrementar a qualidade dos serviços.

17° - As tarifas previamente combinadas entre anfitrião, agente e hóspede cobrem todas os serviços contratados: serviço de quarto, café da manhã, arrumação e limpeza diária, roupa de cama e banho trocada regularmente. A menos de combinação expressa em contrário, nenhuma despesa extra será apresentada ao hóspede.

18° – Caso o agente venha a oferecer aos hóspedes outros serviços turísticos além da hospedagem domiciliar, a agência observará nesses serviços os mesmos compromissos do programa RIO HOSPITALEIRO: simpatia e boa vontade; qualidade no atendimento; respeito às diferenças; sinceridade e honestidade; e respeito às leis.

Com o compromisso de desenvolver a hospedagem domiciliar no Rio de Janeiro, a **Secretaria Especial de Turismo – SETUR** - supervisionará o uso da marca **REDE CARIOCA DE ANFITRIÕES** e os padrões de qualidade a ela associados.

Em caso de reclamações, os hóspedes podem recorrer à Ouvidoria da SETUR (Praça Pio X, 119 / 10°, Centro ; tel: 2588-9150 ou email: ouvidoria.riotur@pcrj.rj.gov.br), que acompanhará a solução dos problemas. Se ficar caracterizada a falta de compromisso do anfitrião ou do agente em relação aos princípios desta Carta, ele será excluído da **REDE CARIOCA DE ANFITRIÕES**.

A Secretaria Especial de Turismo – SETUR – em consulta com os signatários desta Carta deliberará sobre a adesão de novos agentes e grupos de anfitriões à **REDE CARIOCA DE ANFITRIÕES**.