Regras da casa

Reserva por hora · Espaço: nome do espaço

Cinco combinados pra sua reserva começar e terminar sem surpresa. Valem pra todo mundo que reserva, toda vez. Se alguma coisa não estiver aqui, pergunta antes.

1 Cancelamento

- Cancelou com 24 horas ou mais de antecedência: devolução de 100%.
- Cancelou com menos de 24 horas: dá pra remarcar uma vez, sem devolução.
- Não apareceu: o valor não volta. Chegou atrasado: a reserva termina no horário marcado.
- Se o espaço precisar cancelar: devolução integral, sempre, com aviso o quanto antes.

2 Antecedência e tempo mínimo

- Reserva mínima de 1 hora. Depois, em blocos de 30 minutos.
- Reserve com pelo menos 2 horas de antecedência.
- 15 minutos entre uma reserva e outra pra arrumar a sala. Esse intervalo não entra na sua hora.
- Horários: segunda a sexta, das 8h às 20h. Quer o mesmo horário toda semana? Fala com a gente.

3 Quem abre, quem recebe, quem responde

- Quem abre a sala: a recepção.
- Seu cliente ou paciente espera na recepção. Quem busca é você.
- Contato no dia: nome e telefone, das 8h às 20h. Fora desse horário, resposta no dia seguinte.
- Wi-fi: rede e senha na porta da sala.

4 O que está incluso e o que é à parte

Incluso na hora

- [x] Sala e mobiliário
- [x] Wi-fi
- [x] Ar-condicionado
- [x] Água e café
- [x] Sala de espera
- [x] Limpeza entre reservas

Cobrado à parte

- [x] Hora excedente, se a agenda permitir
- [x] Material descartável
- [ ] Impressão
- [ ] Estacionamento
- [ ] Equipamento extra
- [ ] Outro: _____

Material descartável é lençol de maca, luva, papel e afins. Se não está em nenhuma das duas listas, pergunta antes de usar.

5 Dano e responsabilidade

- Achou algo quebrado ou sujo? Manda foto pro contato em até 10 minutos da chegada. Sem aviso, a sala conta como entregue em ordem.
- Na saída, deixa como achou: lixo no cesto, móveis no lugar, ar e luz desligados.
- Dano causado durante a reserva: quem reservou paga o conserto ou a reposição.
- O atendimento que você faz na sala é seu: conduta, registro profissional e prontuário, quando houver.
- Objeto esquecido fica guardado por 7 dias.

Como usar este modelo

A página 1 é a que vai pro mundo. Esta aqui fica com você. Regra que só existe na sua cabeça vira discussão na porta da sala. Escrita, ela vira resposta pronta.

1. **Troca tudo o que está em cinza.** Prazos, horário, nome e telefone de quem atende. Na regra 4, marca o que vale e desmarca o resto.
2. **Coloca no anúncio do espaço.** A pessoa precisa ler antes de reservar. Se ela só lê na porta, já reservou sem saber.
3. **Cola na porta da sala.** Responde as perguntas que chegariam no seu telefone às 21h.
4. **Aplica igual pra todo mundo.** Se uma regra vive precisando de exceção, o problema é a regra: muda ela no papel.

Por que cada regra está aqui

1. Cancelamento é a briga mais comum. Prazo claro pros dois lados acaba com ela.

2. Tempo mínimo e intervalo: sem mínimo você arruma a sala pra 20 minutos. Sem intervalo, a próxima pessoa encontra a sala do jeito que a anterior deixou.

3. Contato: quem não sabe com quem falar te liga.

4. Incluso e à parte: o "achei que estava incluso" sempre aparece depois.

5. Dano: a foto na chegada protege os dois lados.

> **Isto é um modelo de partida, não um contrato.** Os valores em cinza são sugestão, não regra. Para cobrar multa ou dano com segurança, leve a um advogado e coloque no contrato de uso do espaço.