

NORMAS E PROCEDIMENTOS DO RESTAURANTE DO TÉRREO

NP	RT-01
Versão	01
Emissão	15/05/26

1. Objetivo

Definir regras de funcionamento, acesso, atendimento, segurança, higiene, consumo e serviços do Restaurante do Térreo do Beyond The Club, assegurando qualidade, organização e segurança aos associados e seus convidados.

2. Abrangência

Estas normas aplicam-se a todos os associados do clube, seus convidados e colaboradores autorizados que utilizarem os serviços do restaurante.

3. Funcionamento

- 3.1 Horário: todos os dias, das 05h30 às 00h30, com horários especiais em feriados e eventos.
- 3.2 Café da manhã: das 07h00 às 10h00 (operação à la carte antes e depois).
- 3.3 Almoço: das 12h00 às 15h00.
- 3.4 Almoço aos finais de semana: das 12h00 às 16h00.
- 3.5 Jantar: das 18h00 às 22h00.
- 3.6 Bar: das 10h00 às 00h30.
- 3.7 Poderão ocorrer horários diferenciados para brunches e jantares especiais.

4. Acesso

- 4.1 O restaurante atenderá exclusivamente associados e convidados de associados.
- 4.2 Convidados somente poderão acessar o espaço acompanhados por associado, que será responsável pela entrada.

5. Atendimento e reservas

- 5.1 O atendimento ocorrerá por ordem de chegada, com possibilidade de reserva antecipada.
- 5.2 Para grupos grandes e em finais de semana ou feriados, as reservas deverão ser feitas até 12h30.
- 5.3 O controle de mesas será realizado pela equipe do restaurante para evitar ocupação prolongada sem consumo.

6. Colaboradores

- 6.1 O uso de uniforme é obrigatório para todos os colaboradores, seguindo padrão definido pelo clube.
- 6.2 O controle de entrada e saída será realizado por biometria facial, com registro eletrônico via crachá ou cartão de identificação.

7. Serviços disponíveis

- 7.1 O restaurante oferecerá:
 - a) serviço à la carte;
 - b) buffet em dias e eventos específicos (ex.: brunches, almoços temáticos);
 - c) room service;
 - d) retirada no balcão para pedidos ágeis.

8. Segurança alimentar e sustentabilidade

- 8.1 Haverá separação de resíduos orgânicos, recicláveis e óleo de cozinha, com reciclagem de plásticos e vidros.
- 8.2 Inspeções periódicas garantirão a limpeza e organização do ambiente.
- 8.3 Serão priorizados produtos frescos e sazonais, com cardápio fixo e ajustes semanais ou sazonais.
- 8.4 Estarão disponíveis opções vegetarianas, veganas, sem glúten e sem lactose.

9. Segurança e emergência

- 9.1 Serão adotados protocolos de primeiros socorros, evacuação e kits de emergência.
- 9.2 O espaço contará com segurança presencial e monitoramento por câmeras.
- 9.3. O cessionário poderá instalar câmeras em áreas privativas.

10. Eventos e grupos

- 10.1 O restaurante poderá ser reservado parcial ou integralmente para eventos privados, mediante aprovação da administração do Clube e solicitação antecipada.
- 10.2 Grupos grandes deverão solicitar reserva com antecedência, informando número de pessoas, data e horário.
- 10.3 Poderá ser solicitado pagamento antecipado, com menu diferenciado para o grupo.

11. Regras de consumo

- 11.1 É proibido o consumo de alimentos e bebidas trazidos de fora.
- 11.2 Haverá restrições específicas de consumo em áreas determinadas do clube.
- 11.3 Crianças não terão área kids exclusiva no restaurante, mas poderão utilizar os espaços infantis do clube.

12. Atendimento ao cliente

- 12.1 Reclamações, sugestões poderão ser registradas diretamente no restaurante ou junto as plataformas oficiais do Clube.
- 12.2 Situações de insatisfação serão tratadas prioritariamente, com soluções imediatas (troca de pratos ou ajustes).
- 12.3 Caso não haja solução satisfatória, a Gerência do Beyond The Club será acionada.

13. Pagamentos

- 13.1 Formas aceitas: PIX, cartões de crédito ou débito, dinheiro ou débito direto mensalidade do clube (prioritário para associados).
- 13.2 Pedidos poderão ser cobrados de forma individualizada ou em conta única compartilhada.
- 13.3 Será aplicada taxa de serviço sugerida de 13% automaticamente no fechamento da conta. A gorjeta será opcional.

14. Disposições finais

- 14.1 O uso do restaurante implica aceitação integral destas normas.
- 14.2 O descumprimento poderá acarretar advertência, penalidades ou restrição de uso.
- 14.3 Casos omissos serão analisados pela Administração do Clube.
- 14.4 Este documento será revisado periodicamente, podendo ser atualizado conforme necessidade operacional, legal ou de segurança.