

⚠ Desde 2019 hospedamos crianças somente a partir dos 12 anos de idade ⚠

CARTA ABERTA AOS NOSSOS CLIENTES

A Casa da Quineira abriu as portas em 2014 e desde o princípio tivemos por missão manifestar – através da hotelaria – a nossa tradição de receber bem nossos amigos e familiares, mas agora para um público muito mais amplo e diverso. Sempre tratamos a pousada como uma versão daquilo que ela era de fato: a casa de fim de semana da nossa família. Dessa essência mudamos muito pouco... mas a noção de família é que ficou muito maior e passou a incluir nossos colaboradores e nossos hóspedes. Por conta dessa dinâmica, nunca passou pelas nossas cabeças praticar políticas restritivas em relação à presença de crianças na pousada.

Temos uma família linda, repleta de crianças que fazem a alegria dos pais, avós e tios com aquela encantadora alegria e aquela incansável energia tão característica das crianças. No início da história da pousada elas eram parte integrante da nossa realidade, porém, com o passar dos anos, as reclamações de vários hóspedes se avolumaram de uma tal forma que não podiam mais ser ignoradas.

A maior parte da nossa clientela nos elegeu organicamente como a principal pousada do nicho luxo\boutique em Chapada dos Guimarães e nosso padrão de serviço acabou por se voltar cada vez mais para essa direção de uma forma clara e incontornável. Ao nos entendermos como um local de tranquilidade, exclusividade, requinte e romantismo, foi extremamente doloroso aceitarmos que toda aquela alegria e energia típicas dos pequenos acabava por destoar desse perfil mais adulto.

Assim sendo, a decisão de não aceitar crianças abaixo dos 12 anos veio após anos de discussão entre os membros da família que compõem a diretoria – e até hoje não é unanimidade – mas decidimos ouvir e respeitar os nossos hóspedes e aceitar o nicho onde nos solidificamos com base em muito suor e dedicação. Ao aceitarmos essa nova realidade restritiva às crianças, tivemos que ‘cortar na própria carne’, visto que, não só vários familiares, amigos e clientes deixaram de frequentar a pousada, mas uma das diretoras da própria Casa da Quineira possuía – e ainda possui – dois filhos abaixo dos 12 anos que nasceram e viveram a primeira infância na pousada e não mais poderiam frequentar o local que por anos eles entenderam como lar.

É baseado nessa história e nessa argumentação que pedimos imensas desculpas pela insatisfação gerada aos nossos clientes que são pais de crianças abaixo dessa idade limite. Contamos com a compreensão de vocês de que não se trata de uma política arbitrária que visa incomodar e restringir a experiência do hóspede, mas sim de uma decisão difícil que teve por base aquilo que, desde o momento que abrimos as portas da nossa casa, foi a pedra angular de todo o nosso trabalho: o respeito às demandas de vocês, nossos hóspedes, que escolhem a Casa da Quineira como um segundo lar, um refúgio, um recanto, nessa que é uma casa que vocês também podem chamar de sua!

Um grande abraço e até breve.

Família Moussalem