



## **POLÍTICA DE RESERVAS E CONDIÇÕES GERAIS DE HOSPEDAGEM**

(com base na Deliberação Normativa n.º 387 da Embratur e na lei Lei nº 8.078 - CDC)

*Visamos, através da presente política, manter o padrão de qualidade no atendimento, sem perdas para o nosso estabelecimento e para o nosso cliente.*

### **HOSPEDAGEM / DURAÇÃO DAS DIÁRIAS**

Check-in (entrada): a partir das 14h

Checkout (saída): até às 12h

- *Após este período, havendo disponibilidade será cobrado o valor de meia diária contratada, até as 17h00, após este horário será cobrado uma diária completa contratada, caso haja disponibilidade.*
- Chegada antes das 14h00 e saída após às 12h00 deverá ser comunicado ao estabelecimento com antecedência e estará sujeito a disponibilidade de vaga e cobrança de diferença de diária.

### **DAY USE**

Nosso day use funciona de terça-feira a domingo, 9h às 17h. Com reserva antecipada para garantir sua vaga. O valor do tarifário é muda de acordo com a data desejada.

### **FORMAS DE PAGAMENTO**

Nossos preços estão estabelecidos de acordo com o período de utilização e a quantidade de ocupantes em nossas acomodações.

Crianças até 07 anos não pagam tarifa (promoção válida para limite de 02 crianças por grupo de reserva).

Até 10 anos valor de meia entrada/diária. Acima de 10 anos valor de entrada/diária integral.

### **CONFIRMAÇÃO DA RESERVA:**

A reserva é feita mediante sinal de 50% do valor total das diárias. Após o envio do comprovante você receberá uma mensagem de confirmação.

O saldo do pagamento deverá ser pago no check-in (entrada).

Custos adicionais serão levantados no ato do check-out (saída).

É obrigatório quando da Entrada/Check-In, o preenchimento completo da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes, bem como a apresentação de documento original válido com foto.

Feito o pagamento para a efetivação da reserva, dar-se-ão como aceitas todas as condições de pagamentos e regras de hospedagem aqui previstas e no documento de '**REGULAMENTO INTERNO**'.



## **POLÍTICA DE CANCELAMENTO DE RESERVA**

**CDC - Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, art. 49** Direito de arrependimento - O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar da data da compra/fechamento. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos.

Portanto, se você efetuou sua reserva para **DAY USE** ou **HOSPEDAGEM** através de qualquer um dos nossos canais digitais ou por telefone, o estabelecimento fará a devolução integral do valor pago.

Desde que a solicitação de cancelamento esteja dentro do período previsto (7 dias), **que se inicia a partir da efetivação da reserva.**

Caso a solicitação do cancelamento ocorra após esse período, são estabelecidas as condições abaixo da nossa **POLÍTICA DE CANCELAMENTO DE RESERVA:**

Para cancelamentos de HOSPEDAGEM ou DAY USE ocorridos após 7 (sete) dias da efetivação da reserva, não haverá devolução do valor pago pela reserva. O cliente terá direito ao crédito de hospedagem (reagendamento).

**REAGENDAMENTO:** O espaço dá direito à utilização do crédito para reagendar sua estadia dentro do prazo de:

- 30 (trinta) dias para DAY USE (e apenas uma vez)
- 12 (doze) meses na HOSPEDAGEM (e apenas uma vez)

Passado esse período, havendo interesse do hóspede, será necessário fazer uma nova reserva.

Para reagendamento, tanto de **DAY USE** quanto de **HOSPEDAGEM**, serão cobradas as eventuais diferenças de valores de diárias de acordo com alta e baixa temporada ou possíveis flutuações de tarifário.

A nova data deve ser definida, respeitando a disponibilidade de quartos.

**DESISTÊNCIA APÓS ENTRADA:** Havendo desistência parcial dos dias contratados e estando o cliente dentro do hotel, não será devolvida qualquer diferença do valor previamente pago, seja em dinheiro ou crédito para hospedagem.

**DESISTÊNCIA SEM CANCELAMENTO – “NO SHOW”:** O não comparecimento sem comunicação prévia formalizada, na data prevista de chegada, será considerado “no show” (desistência sem cancelamento).

A vaga permanecerá disponível por 24 horas, a partir do horário de entrada. Após este período a reserva será cancelada (com retenção de 100% do valor pago), disponibilizando a vaga para outro interessado. **NÃO HAVERÁ RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO.**

**HOSPEDAGEM DE MENORES:** Publicada em outubro de 2009, a Lei 12.038 alterou o art. 250 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) no que se refere à hospedagem de crianças. A partir da legislação, a aceitação dos menores em hotéis está condicionada às seguintes regras:

- Se acompanhados pelos pais (ou um deles), o menor deverá portar obrigatoriamente identidade ou certidão de nascimento original ou cópia autenticada, desde que os pais também estejam portando documento de identificação com foto;
- Se a criança ou adolescente estiver sozinha ou acompanhada de terceiros, é exigida autorização assinada pelos pais ou responsáveis com firma devidamente registrada em cartório ou autorização judicial;
- **O CHALÉ SENHOR DOS TRILHOS NÃO DISPÕE DE SERVIÇOS DE MONITORIA INTEGRAL E NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER EVENTUALIDADES ENVOLVENDO MENORES NAS DEPENDÊNCIAS OU FORA DAS DEPENDÊNCIAS DA Pousada, FICANDO ASSIM A RESPONSABILIDADE DE CUIDADOS DOS MENORES SOMENTE AOS PAIS OU RESPONSÁVEL LEGAL.**