

» Política de Cancelamento e Alteração de Reservas «

Esta política estabelece as diretrizes para cancelamento, alteração de datas e as respectivas condições aplicáveis às reservas de hospedagem. A comunicação de qualquer solicitação deve ser realizada formalmente junto à central de reservas.

1. Direito de Arrependimento (Art. 49, CDC)

Em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, o hóspede tem o direito de cancelar a reserva sem ônus no prazo de até 7 (sete) dias corridos a contar da data da compra do pacote. Neste caso, será processada a devolução integral do valor pago.

2. Condições de Cancelamento e Retenção/Voucher

Após o período de 7 (sete) dias corridos da compra, até 08 dias antes do check-in serão aplicados 15% de retenção sobre o valor total da reserva ou a concessão de um voucher de crédito de 100% do valor pago mediante apresentação de algum dos documentos listados no item 4, ressalvadas as disposições específicas para casos de força maior e reservas promocionais. No período de 07 (sete) dias antes do check-in serão aplicados 30% de retenção sobre o valor total da reserva ou a concessão de um voucher de crédito de 100% do valor pago mediante apresentação de algum dos documentos listados no item 4, a critério do hóspede, ressalvadas as disposições específicas para casos de força maior e reservas promocionais.

*O voucher de crédito deverá ser utilizado em nova reserva dentro do prazo de 90 dias. Dentro do prazo de 90 dias o hóspede deverá escolher a nova data que desejar, respeitando o período máximo de datas disponíveis para venda, ou seja, o período em que o hotel disponibiliza cotações futuras, de acordo com a disponibilidade do empreendimento e sujeito ao tarifário vigente na data da nova utilização, podendo haver alteração no valor final da hospedagem.

3. No-Show (Não Comparecimento)

Em caso de não comparecimento do hóspede na data do check-in (no-show) sem comunicação prévia, será aplicada a retenção de 100% (cem por cento) do valor total da reserva, sem direito a reembolso ou voucher de crédito.

4. Casos Excepcionais (Doenças, Acidentes ou Óbitos)

Mediante a apresentação de atestado médico comprobatório de doença ou acidente que impeça a viagem ou a apresentação de atestado de óbito comprobatório de parente de até segundo grau, o hóspede terá o direito de remarcar sua reserva, o hóspede terá o direito de remarcar sua reserva ou utilizar os dias faltantes em outra data, nestes casos, o valor pago será convertido em crédito, com validade de até 90 dias a partir da data de solicitação de cancelamento. A utilização do crédito estará sujeita à disponibilidade do hotel e ao tarifário da nova data escolhida, não se aplicando as retenções mencionadas no item 2.



5. Regras para Remarcação de Data

- **Validade do Crédito:** O crédito gerado por cancelamento ou alteração é válido exclusivamente para hospedagem e deve ser utilizado dentro do prazo estipulado (conforme item 2 ou 4).
- **Novo Tarifário:** A nova reserva estará sujeita ao tarifário vigente na data da remarcação. Isso significa que o valor da hospedagem poderá ser maior ou menor do que o valor original, sendo o hóspede responsável por eventual diferença ou recebendo crédito remanescente, conforme o caso.
- **Não Acúmulo de Benefícios:** Uma reserva já remarcada não estará sujeita às políticas de reembolso ou voucher da reserva original, caso haja um novo pedido de cancelamento ou alteração, neste caso haverá retenção de 5% a mais do estipulado no item 2, a cada nova remarcação.

6. Condições Climáticas

Não realizamos cancelamentos e remarcações de reservas em decorrência de condições climáticas adversas, salvo em situações de força maior ou caso fortuito devidamente comprovados que impeçam o acesso ao hotel.