

## **TERMO DE POLÍTICAS DE RESERVAS, CANCELAMENTO E DEVOLUÇÃO DE PAGAMENTOS – CONTRATO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM**

De acordo com determinações legais em geral, e em especial, com as disposições da Deliberação Normativa nº 161/95 da **EMBRATUR**, o cancelamento ou alteração estará sujeito à cobrança de taxas e multas.

### **Reservas:**

**\* No período de alta temporada mínimo de 02 diárias para efetuar sua reserva.**

\* Em caso de saída antecipada das diárias contratadas, o valor do débito deverá ser pago integralmente, **NÃO HÁ DEVOLUÇÃO DE VALORES PAGOS**.

A reserva é feita mediante pagamento de **50% do valor total das diárias**. Em seguida, uma confirmação de depósito/transferência deverá ser enviada por e-mail ou fax ao hotel.

**\* Consideramos a RESERVA EFETIVADA somente após a comprovação do depósito referente a 50% do valor total do pacote combinado. O pagamento restante é feito no ato do Check-in, ou seja, na chegada.**

Obs: A alteração de datas da reserva, sempre deverá respeitar a disponibilidade de vagas do Hotel.

Em datas especiais, **não faremos alterações**, principalmente em pacotes de **NATAL, REVEILLON, CARNAVAL, BALONISMO, FERIADOS PROLONGADOS E DATAS FESTIVAS.**

### **Desistência sem cancelamento -“no show”**

O não comparecimento sem comunicação prévia por escrito (e-mail ou fax) 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 PARA RESERVA.**

#### **Cancelamento e devolução:**

Havendo necessidade de cancelamento ou alteração de reserva, o cliente deve comunicar o hotel através **de email ou fax sobre o cancelamento**, não será aceito por telefone. Deve ser enviado como resposta a email enviado pelo hotel ou no mesmo email onde foi enviado seu comprovante de depósito.

#### **Baixa/Alta Temporada:**

**Não serão aceitos pedidos de cancelamentos de reserva**, para aquelas reservas marcadas em períodos de baixa temporada.

**Para cancelamento de reservas após o dia 15/12/16**, é previsto restituição de 30% do valor pago, para solicitações com antecedência de 30 dias, **e restituição de 20% com antecedência de 20 dias.**

**NÃO SERÃO DEVOLVIDOS** valores para solicitações de cancelamento com antecedência de 19 dias ou menos.

Reservas feitas com até 48 horas antes do check-in, em qualquer período do ano,

**o valor da reserva não será devolvido.**

Natal / Réveillon / Carnaval / feriados prolongados / pacotes especiais:

- Até 30 dias antecedentes ao início do pacote, será devolvido 30% do valor
- Entre 29 a 15 dias antecedentes, será restituído 20% do valor pago
- Entre 15 a 7 dias antecedentes, será restituído 10% do valor pago.
- 06 dias antecedentes ao início do pacote, **NÃO HAVERÁ RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO.**

**Desistência após entrada:**

A desistência da estadia após a efetivação do **CHEK-IN**, na entrada, assim como a saída antecipada, principalmente por motivo de mudança de tempo ou por qualquer outro motivo, **NÃO DARÁ DIREITO A QUALQUER TIPO DE RESTITUIÇÃO, REEMBOLSO EM DINHEIRO OU CRÉDITO EM NOVAS DIÁRIAS**, acarretando a perda total da quantia paga pelo pacote da hospedagem ou diária.

**As reservas e diárias iniciam as 14h e terminam sempre as 12h do dia seguinte**, independente do horário do CHECK-IN, a permanência no hotel no dia do término da reserva após 12:00 (meio dia) será possível, sendo que deverá verificar com a recepção a disponibilidade de permanecer após este horário somente no dia do CHECK-OUT, **estará sujeito a cobrança de outra diária.**

**Contrato de adesão e prestação de serviço de hospedagem**

**1º)** A adesão a este Contrato se faz com o pagamento do sinal da Reserva, independente de assinatura do mesmo.

**2º)** O não comparecimento do cliente ao hotel no horário convencionado e na falta de qualquer comunicação prévia por escrito, importará no cancelamento de sua Reserva, após 24 horas do horário convencionado.

**3º)** A desistência da Reserva do período contratado por parte do cliente, deverá ocorrer no prazo de 7 (sete) dias anteriores a sua chegada ao hotel, o que importará na

devolução do valor pago (na forma do art. 49 e parágrafo único da lei nº 8.078 de 11/09/1990), descontados os serviços prestados estipulados em 10% do total do contrato.

**Parágrafo primeiro:** havendo desistência parcial da totalidade dos dias contratados, estando o cliente dentro do hotel, não será devolvido qualquer diferença do valor previamente pago.

**Parágrafo segundo:** poderá ser exigido pagamento total das diárias na entrada do hotel.

**4º)** O direito de reclamar por quaisquer cláusulas contidas neste contrato prescreverá em 30 dias, contados do sinal de Reserva, na forma do art. 26º inciso I do código do consumidor.

**5º)** Faz parte integrante do presente, o regulamento interno as normas encontradas nos quartos e os avisos afixados nos setores, os quais devem ser lidos e respeitados e a ficha de informações cadastrais preenchida na entrada do hotel, as quais declara verdadeiras sob as penas da lei.

**6º)** O horário de Check-Out, ou seja, saída do hóspede do hotel deve ser realizada até as 12h. Caso o mesmo não seja desocupado no horário previsto acarretará a cobrança de ½ diária na primeira meia hora e de uma diária no restante das horas. O hotel não garante hospedagem além do período reservado.

**7º)** No caso do hóspede não desocupar a unidade habitacional até o horário do check-out e não estiver presente no Hotel, será permitido ao Hotel, retirar os pertences do hóspede e alocar em outra dependência do Hotel, com a devida supervisão do gerente ou responsável. Será cobrada uma diária pelo late check-out;

**8º)** O não cumprimento dos dias contratados será debitado integralmente e, no caso de saída antecipada, não haverá devolução de nenhum valor.

**9º)** O hotel reserva-se do direito de interditar o uso de quaisquer área e/ou equipamento para manutenção preventiva e/ou corretiva no momento necessário.

**10º)** Aceitação das Políticas: O pedido de reserva por parte do Cliente e pagamento de sinal subentende-se que o mesmo leu, entendeu e concorda com as todas as condições do Termo e políticas previstas neste Documento e seus complementos. Se você discorda das condições previstas no referido Documento, favor não efetuar sua reserva.

**11º)** Todos os itens deste Termo de Políticas estão regidos pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para todos os litígios referentes à interpretação e ao cumprimento deste Termo, as partes se submetem ao Foro da Cidade de Torres - RS, rejeitando qualquer outro por mais privilegiado que seja.

#### **Alterações:**

O Lagoa Hotel Pousada, e desenvolvedores autorizados de seu portal, reservam-se o direito de, a qualquer momento e periodicamente, visando uma melhoria contínua, de forma unilateral, atualizar, rever, complementar, eliminar ou, de qualquer outra forma, modificar o presente Termo e Políticas do Hotel.

**SÓ FAÇA O DEPOSITO PRÉVIO SE ESTIVER DE ACORDO COM OS ITENS ACIMA.**

Visamos, com isso, manter nosso padrão de atendimento, sem perdas para o hotel nem para o cliente