

## **POLITICA DE CANCELAMENTO**

De acordo com as regras do Código de Defesa do Consumidor (CDC), especialmente com referência ao seu artigo 46, a política de cancelamento de reservas do hotel, é regida pelas seguintes normas:

- 1 – A reserva pode ser efetuada pela internet, telefone ou pessoalmente no local da prestação do serviço de hospedagem;
- 2 – A reserva efetuada diretamente no local da hospedagem, de acordo com o artigo 49 do CDC, não será passível de desistência, sendo o valor pago de entrada inteiramente retido pela prestadora de serviços de hospedagem;
- 3 – As reservas efetuadas pela internet ou por telefone deverão ser confirmadas com depósito de 50% do valor total da hospedagem, imediatamente após 24 horas da contratação e tal depósito deverá ser noticiado por e-mail ou por fax, com envio do respectivo comprovante, ressalvadas, em todas as hipóteses, a liberalidade do fornecedor do serviço de confirmação do depósito diretamente na instituição bancária;
- 4 – As reservas podem ser canceladas ou prorrogadas com pelo menos 7 dias de antecedência da data em que aconteceria a hospedagem (dia de início);
- 5 – Nos casos de cancelamento ou prorrogação, observado o prazo do item 4, o consumidor poderá optar em transformar o valor depositado para confirmação de reserva em crédito para próxima hospedagem ou pela devolução integral do valor depositado para confirmação de reserva;
- 6 – Ultrapassado o prazo acima noticiado, nos casos de cancelamento, o valor depositado para confirmação de reservas será integralmente retido pelo prestador de serviço, sem direito o consumidor desistente à devolução do respectivo valor;
- 7 – Ultrapassado o prazo acima noticiado, nos casos de prorrogação, o valor depositado para confirmação de reservas somente será integralmente retido pelo prestador de serviço em caso de não obtenção de êxito em nova reserva dos lugares correspondentes à desistência motivada pela necessidade de prorrogação da hospedagem;

### **CANCELAMENTO DE RESERVA PARA GRUPOS E EVENTOS**

Solicitações de cancelamento com até 30 dias antecedentes ao início do pacote, estarão sujeitas a incidência de multa de 50% do valor pago.

Ultrapassando este prazo, **NÃO HAVERÁ RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO**. O guia/agencia/empresa usará o valor pago em forma de Crédito a ser utilizado de acordo com a disponibilidade do hotel.

\* (será descontado o valor do DOC)

### **DESISTÊNCIA SEM CANCELAMENTO – “NO SHOW”**

O não comparecimento sem comunicação prévia, 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**.

### **DESISTÊNCIA APÓS A ENTRADA**

A desistência de estada na chegada ou após a entrada na Pousada, como também a saída antecipada por qualquer 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 ou diária.

Ressalte-se que esta política de cancelamento obedece às regras e princípios consumeristas.

Atenciosamente,

Hotel Pouso Alegre