

Deliberação Normativa nº 387 da Embratur estabelece as diretrizes para os Meios de Hospedagem, garantindo que os contratos de reserva de acomodações e hospedagem sejam formalizados por meio de documentos escritos, como correspondências (incluindo fax ou e-mail) trocadas entre os responsáveis pelo estabelecimento e o hóspede ou agente de turismo contratante. No momento da reserva, é obrigação do estabelecimento hoteleiro fornecer informações claras e precisas sobre as características, qualidades, preços, entre outros detalhes dos serviços oferecidos, incluindo o prazo para cancelamento da reserva. Essa prática está alinhada com o princípio da publicidade, amplamente aplicado pelo Código de Defesa do Consumidor. Respeitando as reservas confirmadas, o estabelecimento não pode recusar a hospedagem, exceto por motivos justificáveis ou previstos na legislação em vigor.

#### POLÍTICA DE CANCELAMENTO DE RESERVAS:

##### BAIXA / ALTA TEMPORADA (considerando o início do pacote ou diária):

- Em caso de cancelamento de reserva paga via Cartão de Crédito, será descontada a taxa do cartão de crédito do valor total pago no reembolso. Se a reserva foi parcelada, o cliente será reembolsado de acordo com o número de parcelas feitas no ato da reserva, seguindo as datas de vencimento do cartão.
- Até 15 dias de antecedência à entrada: reembolso integral.
- Entre 14 e 7 dias de antecedência à entrada: reembolso de 70% do valor pago.
- De 6 dias até a data de início da entrada: não haverá restituição do valor pago.
- Será descontado o valor do DOC (Deliberação Normativa nº 161/95 da Embratur).

##### PACOTES ESPECIAIS E FERIADOS PROLONGADOS (considerando o início do pacote ou diária):

- Até 15 dias de antecedência à entrada: reembolso integral.
- Entre 14 e 7 dias de antecedência à entrada: reembolso de 60% do valor pago.
- De 6 dias até a data de início da entrada: não haverá restituição do valor pago.
- Será descontado o valor do DOC (Deliberação Normativa nº 161/95 da Embratur).

Reembolso: O hotel compromete-se a efetuar o reembolso dentro do prazo máximo de 30 dias, caso o mesmo seja aplicável de acordo com a política.

#### DESISTÊNCIA SEM CANCELAMENTO:

- O não comparecimento sem comunicação prévia em até setenta e duas horas da data prevista de chegada será considerado “NO SHOW” (desistência sem cancelamento). Após esse período, a reserva será cancelada e será retido 100% do valor pago. A vaga será disponibilizada para outros interessados.

#### DESISTÊNCIA APÓS A ENTRADA:

– A desistência de estadia na chegada ou após o check-in no hotel, assim como saídas antecipadas por qualquer motivo, não terá direito a qualquer tipo de restituição ou reembolso em dinheiro. Será oferecido apenas um crédito para novas hospedagens.

Reagendamento: É possível realizar o reagendamento com no mínimo 15 dias de antecedência.