



Política de Cancelamento, Desistência, *No Show* e Alteração de Data e Políticas Gerais da Villa Maria

Cancelamento

O cancelamento de reservas confirmadas deverá ser solicitado via e-mail ao setor de reservas (villamariabrotas@gmail.com), não sendo aceitos cancelamentos ou alterações comunicados por telefone ou aplicativo WhatsApp.

Serão aplicados pela **VILLA MARIA** os seguintes prazos para cancelamento, transferência ou adiantamento das reservas confirmadas:

I - Dias da Semana e Finais de Semana Comuns

1. Até 8 (oito) dias prévios da data de *check-in* não haverá incidência de multa sendo efetuada a devolução integral do valor eventualmente pago antecipadamente, descontando apenas as taxas administrativas, caso existam. O reembolso será realizado em até 10 (dez) dias úteis após o envio dos dados para reembolso;
2. A partir de 7 (sete) dias prévios da data de *check-in* deverá ser cobrado 100% (cem por cento) do valor da estadia, não havendo restituição do valor eventualmente pago antecipadamente. Os valores parcelados no cartão de crédito serão cobrados na sua totalidade. Nesse caso, o cliente fica ciente e desde já autoriza a **VILLA MARIA** a realizar a cobrança do valor integral da estadia por meio dos dados do cartão de crédito do cliente.

II - Feriados (Nacionais e Estaduais), Carnaval e Reveillon

1. Até 61 (sessenta e um) dias prévios da data de *check-in* não haverá incidência de multa sendo efetuada a devolução integral do valor eventualmente pago antecipadamente, descontando apenas as taxas administrativas, caso existam. O reembolso será realizado em até 10 (dez) dias úteis após o envio dos dados para reembolso;
2. Até 60 (sessenta) dias prévios da data de *check-in* deverá ser cobrado 100% (cem por cento) do valor da estadia, não haverá restituição do valor pago. Os valores parcelados no cartão de crédito serão cobrados na sua totalidade. Nesse caso, o cliente fica ciente e desde já autoriza a **VILLA MARIA** a realizar a cobrança do valor integral da estadia por meio dos dados do cartão de crédito do cliente.

Independentemente dos previstos nos itens I e II acima, a reserva poderá ser cancelada sem qualquer penalidade em até 24 (vinte quatro) horas da data da reserva, sendo efetuada a devolução integral do valor eventualmente pago antecipadamente, descontando apenas as taxas administrativas, caso existam. Tal hipótese não se aplica caso a data do *check-in* esteja dentro das 24 (vinte quatro) horas contados da data da realização da reserva, hipótese pela qual deverá ser cobrado 100% (cem por cento) do valor da estadia, não havendo qualquer restituição do valor eventualmente pago.

No Show

O não comparecimento na data prevista sem prévia comunicação por escrito será considerado *No Show* (desistência sem cancelamento). A reserva permanecerá disponível



por 24 (vinte quatro) horas a partir do horário de entrada. Após este período será cancelada com cobrança ou retenção de 100% (cem por cento) do valor da estadia, podendo a acomodação ser disponibilizada para outro uso, com exceção ao caso de pagamento 100% (cem por cento) antecipado, que ficará disponível pelo período da reserva. Não haverá restituição do valor eventualmente pago.

Caso não tenha ocorrido o pagamento antecipado da estadia, o cliente fica ciente e desde já autoriza a **VILLA MARIA** a realizar a cobrança do valor integral da estadia por meio dos dados do cartão de crédito do cliente.

Desistência

A desistência de estadia na chegada ou após o *check-in*, assim como *check-out* antecipado por qualquer motivo que seja, não dará direito a qualquer tipo de restituição ou reembolso, acarretando a cobrança de 100% (cento por cento) do valor da estadia ou em perda total da quantia eventualmente paga.

Valores serão válidos para o período reservado, ou seja, para desistências parciais através de *check-in* atrasado ou *check-out* antecipado, será cobrado o valor total do período reservado.

Alteração de data

O prazo limite para alteração de data é de 8 (oito) dias de antecedência da data do *check-in*. Para alteração de data de reserva já confirmada é necessário que entre em contato por email com a **VILLA MARIA** para verificação de disponibilidade para o novo período. Não será cobrado nenhum tipo de taxa de transferência, somente a eventual diferença de preço entre tarifas de um período e outro.

Políticas da Villa Maria

1. Envio de orçamento não significa confirmação de reserva.
2. A reserva passará a ser considerada confirmada somente após o pagamento e envio de email de confirmação de reserva.
3. O pagamento das diárias reservadas deverá ocorrer obrigatoriamente no momento do *check-in*, caso não tenha sido feito o pagamento antecipado.
4. Aceitamos pagamento em dinheiro e cartões de débito e crédito das bandeiras Mastercard, Visa, Elo, American Express e Hipercard.
5. Aceitamos crianças de qualquer idade.
6. Horário de *check-in* é das 14:00 às 22:00 e horário de *check-out* até às 12:00. Consulte preços e disponibilidade para "early" *check-in* e "late" *check-out*.
7. É expressamente proibida o consumo de bebidas e alimentos trazidos de fora pelos hóspedes nas áreas comuns da **VILLA MARIA**. Dentro das acomodações é permitido o consumo de alimentos e bebidas trazidos pelos hóspedes.
8. No preço das diárias estão incluídos a hospedagem, os serviços de limpeza diária dos quartos, estacionamento, *wi-fi* e café da manhã. Qualquer outro serviço deverá ser cobrado a parte, mediante consulta de valores.



9. O verificação do consumo do minibar dos quartos ocorre diariamente, bem como a reposição dos produtos. O pagamento do consumo do minibar deverá ocorrer no *check-out*.
10. As tarifas dos quartos são para 2 (dois) hóspedes, sendo que somente serão aceitos hóspedes extras para a modalidade de quarto "Suíte de Casal Master". Será cobrado uma taxa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da estadia por pessoa extra (acima de 12 anos) que deverá ser paga no momento do *check-in*.
11. É expressamente proibida a utilização de equipamentos de som em qualquer dependência do hotel.
12. Não aceitamos animais domésticos.
13. Para a segurança de todos, os hóspedes e seus convidados, neste ato, cedem todos os direitos de imagem à **VILLA MARIA**, decorrentes da captura de imagem pelo sistema interno de segurança durante a hospedagem. Estas imagens não serão cedidas a terceiros, exceto por determinação de autoridades policiais ou por ordem judicial.
14. O hóspede aceita e concorda em utilizar o apartamento dentro das boas normas e costumes. Todo comportamento contrário aos bons costumes e à ordem pública fará com que os funcionários da **VILLA MARIA** peçam ao hóspede para retirar-se do estabelecimento sem direito a qualquer indenização ou reembolso.
15. A **VILLA MARIA** tem seus apartamentos 100% (cem por cento) não fumantes. Caso seja identificado sinal de fumo nas acomodações, será cobrada taxa extra de limpeza e desodorização do apartamento, no valor de R\$300,00 (trezentos reais).
16. Qualquer dano patrimonial causado pelo hóspede assim como o extravio ou danificação de itens emprestados ou pertencentes às acomodações do hotel, será cobrado na conta, valor a ser determinado pela **VILLA MARIA**.

Esta mesma política estará anexada ao email de confirmação de reservas.

Outros assuntos não abrangidos por este instrumento serão regidos pela Lei Federal nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor.

As partes elegem o foro de Brotas/SP, com a exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a ser, para dirimir quaisquer outras pendências oriundas da interpretação e execução deste documento.

* * *