

POLÍTICA DE CANCELAMENTO E ALTERAÇÕES GRUPOS DE VIAGENS

Prezado(a) cliente, ao efetivar a reserva o hóspede se declara ciente de que o **Resort fica impedido de utilizar o apartamento na data reservada e de igual forma aquela unidade não constará mais na lista das unidades disponíveis para locação.** Dessa forma caso o hóspede queira desistir da reserva poderá proceder ao cancelamento dela, **em até 7 dias após efetuar a compra.** Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou em domicílio. A **solicitação deverá ser feita por escrito via e-mail.** Decorrido o prazo legal não será efetuada nenhuma devolução de valores, salvo em caso de doenças ou óbitos confirmados pelo titular da reserva ou parentes de primeiro grau.

Faltando menos de 7 dias para o check in **não será feito alterações na reserva,** salvo envio de atestado médico ou documento que comprove a impossibilidade de se hospedar na data reservada. Em caso de impossibilidade de comparecimento, respeitado o prazo para alterações ou após este prazo com o envio de atestado médico, **o valor pago de forma antecipada ficará como crédito para ser utilizado em até um ano a partir da data original da reserva.** Não será feita nenhuma devolução de valores, exceto as amparadas pelo art. 49 do código de defesa do consumidor. A redução de diárias após o check in não acarretará devolução ou crédito pelas diárias não utilizadas.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO E ALTERAÇÕES - DATAS HABITUAIS

Em casos de cancelamentos ou alterações de reservas realizadas em datas habituais (não abrangendo feriados, feriados prolongados ou "feriados" nacionais - finais de semana adjacentes a feriados), os valores totais da reserva serão devidos conforme as condições abaixo:

1. CANCELAMENTO EM ATÉ 7 (SETE) DIAS APÓS A CONFIRMAÇÃO DA RESERVA:

Será concedido o reembolso integral do valor pago, conforme o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

2. CANCELAMENTO COM ANTECEDÊNCIA DE ATÉ 60 (SESSENTA) DIAS DO CHECK IN:

Será devida ao resort, a título de multa, a quantia correspondente a 30% do valor total das diárias reservadas.

3. CANCELAMENTO COM ANTECEDÊNCIA DE ATÉ 45 (QUARENTA E CINCO) DIAS DO CHECK-IN:

Será devida ao resort, a título de multa, a quantia correspondente a 40% do valor total das diárias reservadas.

4. CANCELAMENTO COM ANTECEDÊNCIA DE ATÉ 30 (TRINTA) DIAS DO CHECK IN:

Será devida ao resort, a título de multa, a quantia correspondente a 60% do valor total das diárias reservadas.

5. CANCELAMENTO COM ANTECEDÊNCIA DE ATÉ 15 (QUINZE) DIAS OU MENOS DO CHECK IN:

Será devida ao resort, a título de multa, a quantia correspondente a 100% do valor total das diárias reservadas.

OBSERVAÇÃO: Os valores pagos antecipadamente no ato da reserva serão compensados com as multas por cancelamento ou alterações. Caso a multa seja inferior ao montante antecipado, o cliente será reembolsado da diferença. Se, entretanto, os valores antecipados não forem suficientes para cobrir o valor total da penalidade, o cliente deverá pagar a diferença. Essa política tem como objetivo assegurar uma relação justa e equilibrada, garantindo a viabilidade operacional do Machadinho Thermas Resort SPA o respeito às expectativas dos nossos clientes.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO E ALTERAÇÕES - DATAS FESTIVAS E FERIADOS PROLONGADOS

Em caso de cancelamento ou alterações de reservas para datas festivas, como Natal, Páscoa, Carnaval, feriados nacionais, “feriadões” e finais de semana prolongados (seguidos ou precedidos de feriados), o reembolso será processado conforme as condições descritas abaixo, com base no valor total da reserva:

1. CANCELAMENTO OU ALTERAÇÕES EM ATÉ 7 (SETE) DIAS APÓS A CONFIRMAÇÃO DA RESERVA:

O reembolso será integral, conforme o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, sobre o valor já pago.

2. CANCELAMENTO OU ALTERAÇÕES COM ANTECEDÊNCIA DE ATÉ 60 (SESSENTA) DIAS PARA O CHECK-IN:

Será devida ao hotel uma multa correspondente a 40% do valor total das diárias reservadas.

3. CANCELAMENTO OU ALTERAÇÕES COM ANTECEDÊNCIA DE ATÉ 45 (QUARENTA E CINCO) DIAS PARA O CHECK-IN:

Será devida ao hotel uma multa correspondente a 60% do valor total das diárias reservadas.

4. CANCELAMENTO OU ALTERAÇÕES COM ANTECEDÊNCIA DE ATÉ 30 (TRINTA) DIAS PARA O CHECK IN:

Será devida ao hotel uma multa correspondente a 80% do valor total das diárias reservadas.

5. CANCELAMENTO OU ALTERAÇÕES COM ANTECEDÊNCIA DE ATÉ 15 (QUINZE) DIAS OU MENOS ATÉ A DATA DO CHECK IN:

Será devida ao hotel uma multa correspondente a 100% do valor total das diárias reservadas.

OBSERVAÇÃO: Os valores pagos no ato da reserva serão deduzidos do montante da multa aplicada por cancelamento ou alterações. Caso o valor da multa seja inferior ao valor antecipado, a diferença será devolvida ao cliente. Se, por outro lado, o valor antecipado não cobrir integralmente a multa devida, o cliente deverá quitar a diferença.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, NO-SHOW E ALTERAÇÕES DE RESERVAS

1. NO-SHOW (DESISTÊNCIA SEM CANCELAMENTO PRÉVIO):

O não comparecimento na data e horário previstos para o check in será considerado "No-show" (desistência sem cancelamento). A acomodação permanecerá disponível por até 24 horas após o horário previsto para o check in. Após esse período, a reserva será automaticamente cancelada, e será cobrado o valor integral (100%) da reserva.

2. DESISTÊNCIA NA CHEGADA OU APÓS O CHECK IN:

Em caso de desistência na chegada ou após a realização do check in, ou em casos de saída antecipada, a acomodação ficará disponível por até 24 horas após a desistência. Após esse período, a reserva será considerada cancelada, e será cobrado o valor integral (100%) da estada contratada.

3. SUBSTITUIÇÃO DE HÓSPEDE:

O hóspede titular da reserva poderá indicar um substituto, desde que:

- a) As condições da reserva sejam mantidas;
- b) A substituição seja para a mesma data da reserva;
- c) O pedido de substituição seja realizado com, no mínimo, 3 dias de antecedência em relação à data do check in.

Caso não seja respeitada a antecedência mencionada, ou se o substituto não comparecer, aplicar-se-á a política de no-show, com cobrança de 100% do valor da reserva.

4. PROCEDIMENTO PARA CANCELAMENTO DE RESERVAS:

O pedido de cancelamento deve ser solicitado exclusivamente pelo titular da reserva e enviado por e-mail para **grupos2@machadinhotermas.com.br**. **Solicitações por telefone não serão aceitas.** O cancelamento será considerado efetivo somente após a confirmação do pagamento da multa aplicável.

5. ALTERAÇÕES DE DATAS DE RESERVAS:

Alterações de datas de reserva poderão ser solicitadas até 120 dias antes do check in, estando sujeitas à disponibilidade do hotel e alterações de valores. Após esse prazo, não será permitida a realização de alterações na reserva.