

## **POLÍTICA DE CANCELAMENTO E CONFIRMAÇÃO DA RESERVA PARTICULAR**

### **1. DA EFETIVAÇÃO DA RESERVA:**

O procedimento da reserva de acomodação será realizado por escrito, preferencialmente por **WhatsApp** ou **e-mail** e sua confirmação será efetivada **mediante o pagamento compensado e identificação da Taxa de Reserva** efetuada por Depósito Bancário Identificado ou PIX, **sendo que o prazo é de 7 dias após efetuada a pré-reserva**, salientado que não serão considerados como sinal, **os recibos de entrega de envelope emitidos pelos Caixas-rápidos das agências bancárias e enviados através de e-mail para o Departamento Comercial.**

### **2. TAXAS E IMPOSTOS:**

A taxa para confirmação de reserva, **corresponde a 25% (vinte e cinco por cento) do valor total da hospedagem**, sendo que é a importância paga pelo hóspede ao Resort com a finalidade de garantia da vaga e das condições de acomodação, acordadas entre as partes. **Cobramos taxa de ISS de 2,5% (dois e meio por cento) - este valor é cobrado no check out e já está inserido nesta confirmação.** A política de parcelamento consiste em pagamento com cartão de crédito sem juros em até dez vezes com valor mínimo da parcela de R\$ 100,00. Caso solicitado o pagamento via link **é obrigatório o envio do comprovante de pagamento gerado ao final do processo.**

### **3. APROVEITAMENTO DA TAXA DE RESERVA:**

Ocorrendo o check in (entrada e registro do hóspede no Resort), por mera liberalidade, **o Resort considera ao hóspede o desconto correspondente ao valor da Taxa de Reserva previamente efetivada sobre o valor total da hospedagem e até o limite deste.**

### **4. CANCELAMENTO DA RESERVA:**

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 ou por WhatsApp (mesmo número informado na reserva). 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.** Fica ciente o hóspede que poderá efetuar alterações nas reservas em até 7 dias antes do check in, salientando que os valores e tipo de acomodações podem ter variações em uma nova data e estão sujeitas a disponibilidade no novo período. Faltando menos de 7 dias para o check in não será feita 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.**

#### **5.NO-SHOW:**

O não comparecimento do hóspede **sem justificativa ou fora dos prazos** de cancelamento/alteração informados no item 4 importarão na multa correspondente ao valor da reserva previamente efetivada. **A reserva e o adiantamento serão considerados como no-show caso não respeitados os prazos de cancelamento. Não cabendo nenhuma devolução de valores.**

#### **6.BEBIDAS:**

Não é permitido à entrada de bebidas no Resort que não sejam adquiridas nos pontos de vendas do Resort (Bar Alexander, Bar Daiquiri, Curicaca's Pub & Bistrô, Café da Nona, Casa da Nona, Oca's Bar, Jeriva's Bar, Restaurante e Frigobar) somente se acordado anteriormente **Taxa de Rolha. Não sendo respeitado o item 6, o Resort acrescentará automaticamente o valor vigente em seu Room Service dos itens trazidos de ambiente externo ao Resort.**

#### **7.INFORMAÇÕES AFINS:**

**Check in:** a partir das 16h

**Check out:** até às 12h

**Café da manhã:** 07h às 10h  
**Almoço:** 12h às 14h  
**Café da tarde:** 16h às 17h30  
**Jantar:** 19h30 às 22h

**VIP Inclusive:** Incluso durante as refeições de almoço e jantar no restaurante do Resort água, suco, refrigerante, chopp e vinho tinto colonial. **Bebidas em outros pontos de venda e não listadas no VIP Inclusive serão cobradas a parte.**

#### **8.DADOS PARA DEPÓSITO E CONFIRMAÇÃO DA RESERVA:**

Titular da conta: Machadinho Hotelaria e Turismo S/A  
CNPJ e PIX: 09.084.373/0001-62

Banco Sicredi  
Agência: 0268.  
Conta: 48988-3.

Banco Banrisul  
Agência: 0725.  
Conta: 06.010.990.0-6.

Banco do Brasil  
Agência: 772-2 Conta  
Corrente: 11525-8

Banco Bradesco  
Agência: 00344  
Conta Corrente: 0063120-5

**Depósito deverá estar identificado no nome do titular da reserva, salvo exceções acordadas junto ao Departamento Comercial. O comprovante de pagamento deve ser enviado preferencialmente no mesmo dia em que a transação foi efetuada.**

#### **9.ENVIO DE INFORMAÇÕES:**

Após efetuar o depósito **enviar o comprovante no mesmo WhatsApp ou e-mail no qual recebeu a confirmação da reserva**, salientando que, deve-se identificar o nome do titular da reserva também o número da reserva ou da hospedagem. **Também deve-se preencher o link de cadastro encaminhado na confirmação da reserva. O qual deve ser preenchido com todos os dados e informações de**

**todos os acompanhantes a fim de agilidade no processo de check in e cadastramento.**

**10. NÃO É PERMITIDO A UTILIZAÇÃO DE APARELHOS DE SOM NOS AMBIENTES DO HOTEL (INTERNOS E EXTERNOS)**

**11. DÚVIDAS:**

E-mail: [comercial@machadinhotermas.com.br](mailto:comercial@machadinhotermas.com.br)

Telefones: (54) 3551-4700

WhatsApp: (54) 9 8409-0304

Horário de atendimento: Segunda a sexta das 07h às 19h30, finais de semana e feriados das 08h às 18h.