

TERMOS E CONDIÇÕES

POLÍTICA DE HOSPEDAGEM

1 – Horários:

- **Check-in:** a partir das 14h – Early Check-in: mediante disponibilidade – consulte valores na recepção.
- **Check-out:** até 12h – Late Check-out: mediante disponibilidade – consulte valores na recepção.

PENSÃO ALIMENTAR:

Regime café da manhã incluso na diária servido no restaurante do hotel, de 6h às 10h.

FORMAS DE PAGAMENTO:

Taxas – Todas as reservas incluem taxa adicional de 4% (quatro por cento) referente ao ISS (Imposto sobre Serviços).

Gorjeta – Sobre os consumos realizados em nossos restaurantes e no serviço de quarto (room service), poderá ser acrescida uma taxa de serviço de **10% (dez por cento)** a título de gorjeta, destinada a reconhecer os bons serviços prestados. O pagamento desta taxa é **opcional** e fica a critério do hóspede.

Política de Cancelamento, Alteração e No-Show

O Grupo Pajuçara Hotéis preza pela transparência e pelo bom relacionamento com seus hóspedes. Confira abaixo nossas condições:

Cancelamentos

Cancelamentos realizados com até 7 dias de antecedência da data do check-in terão reembolso integral (100%) do valor pago.

Cancelamentos efetuados até 72 horas do check-in será retido 15% do valor total da reserva, a título de taxa administrativa.

Após às 72 horas, será considerado No-Show, não haverá devolução.

O reembolso será realizado no mesmo meio de pagamento utilizado na reserva, dentro de até 10 dias úteis após a solicitação formal de cancelamento.

Alterações de Data

Alterações de data poderão ser realizadas mediante disponibilidade e aplicação da tarifa vigente no novo período solicitado.

Caso não haja disponibilidade, o hóspede poderá optar pelo cancelamento conforme as condições acima.

No-Show (Não Comparecimento)

Em caso de não comparecimento na data prevista para o check-in, sem comunicação prévia, será cobrado o valor equivalente a uma diária, e o restante do valor da reserva será reembolsado conforme as condições de cancelamento aplicáveis.

O cancelamento ou alteração deve ser solicitado pelo titular da reserva, enviado do mesmo e-mail utilizado na reserva original, para: exclusivamente **reservas@pajucarahotel.com.br**

Em caso de reservas canceladas dentro dos prazos acima mencionados, a forma de devolução dos valores pagos seguirá a mesma modalidade de pagamento original.

Cartões de crédito: estorno solicitado em até 10(dez) dias úteis após a solicitação e crédito seguirá regras do banco emissor.

Pix ou depósito: devolução em até 10(dez) dias úteis após solicitação.

CANCELAMENTO POR PARTE DO HOTEL

Em situações excepcionais em que o Hotel necessite cancelar uma reserva confirmada, serão aplicadas as seguintes condições:

Casos de Força Maior (desastres naturais, pandemias, etc.): remarcação sem custo, no prazo de 12(doze) meses, a contar da data do cancelamento. Se a reserva original não for em feriado nacional, a nova data não poderá incluir feriado.

Em caso de fechamento para grupos exclusivos ou indisponibilidade operacional, o Hotel oferecerá ao hóspede 03(três) opções: Remarcação sem custo para nova data (exceto feriados, se a original não incluía); Acomodação em Hotel da mesma categoria ou superior, sem custo adicional; Devolução integral do valor pago.

ALTERAÇÕES DE RESERVAS

Todas as solicitações devem ser feitas pelo titular da reserva, utilizando o mesmo e-mail informado no momento da contratação, através do email: **reservas@pajucarahotel.com.br**

Inclusão de hóspedes: permitida até antes do check-in, mediante disponibilidade, desde que respeitada a capacidade máxima da acomodação e mediante pagamento da diferença de valor pela inclusão do hóspede.

Caso a inclusão ultrapasse a capacidade da acomodação, será necessário realizar um upgrade de categoria, também sujeito à disponibilidade, com a cobrança da diferença de tarifa da nova categoria e do valor correspondente ao hóspede adicional.

Inclusão de noites: permitida conforme disponibilidade do Hotel e da categoria originalmente reservada, respeitando o mínimo de noites exigido e as tarifas vigentes no momento da solicitação.

Alteração de titularidade: permitida apenas para reservas realizadas diretamente pela Central de Atendimento ou pelo site do Hotel.

Redução de noites (antes do check-in): permitida dentro do prazo de cancelamento gratuito, desde que respeitado o mínimo de noites da reserva original.

Saída antecipada: Em caso de saída antes da data prevista, aplicamos a política de cancelamento.

Solicitações de reservas e/ou alterações feitas por parceiros devem ser tratadas diretamente com o parceiro responsável.

MÍNIMO DE NOITES

Pode variar conforme a sazonalidade e campanhas. Consulte no momento da reserva.

POLÍTICA DE CRIANÇAS

Com o objetivo de garantir conforto, segurança e cumprimento das normas legais, o Grupo Pajuçara Praia Hotéis estabelece as diretrizes a seguir referentes à hospedagem de crianças e adolescentes, bem como à política de cortesia.

Política de Cortesia

1 (uma) criança de até 8 anos hospedada no mesmo apartamento dos pais ou responsáveis é cortesia;

A partir de 9 anos de idade, a tarifa aplicada será a mesma de adulto;

Essa política é válida para todos os hotéis do grupo.

Base Legal

De acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA – Lei nº 8.069/1990):

Art. 82: É proibida a hospedagem de criança ou adolescente em hotel, motel, pensão ou estabelecimento similar, salvo se autorizado ou acompanhado pelos pais ou responsável legal;

Art. 250: Estabelece multa ao estabelecimento que hospedar menor desacompanhado ou sem a devida autorização;

Art. 2º: Define criança como pessoa até 12 anos incompletos e adolescente como pessoa entre 12 e 18 anos.

Autorização para Hospedagem

Crianças menores de 12 anos: só poderão se hospedar acompanhadas dos pais ou responsáveis legais, ou mediante autorização com firma reconhecida em cartório;

Adolescentes de 12 a 18 anos: poderão se hospedar sozinhos, desde que apresentem autorização assinada pelos pais, também reconhecida em cartório;

Menores estrangeiros: devem seguir as mesmas exigências, com autorização reconhecida no país de origem;

Menores acompanhados de tios ou avós: dispensam autorização formal, desde que comprovem o parentesco documentalmente.

Documentação Necessária

No momento do check-in, é obrigatória a apresentação dos seguintes documentos:
Documento de identificação oficial (RG, certidão de nascimento, versão digital ou cópia autenticada);

Autorização impressa e original com firma reconhecida, quando aplicável.

O hotel tem obrigação legal de exigir e registrar essa documentação.

O descumprimento dessa exigência implica penalidades legais.

Assinaturas e Autenticações

As assinaturas constantes no Termo de Autorização podem ser realizadas por meio da plataforma <http://Gov.br>, desde que com certificado digital ICP-Brasil (e-CPF);
Mesmo nesse caso, o reconhecimento de firma em cartório é obrigatório.

Regras Internas e Responsabilidades

O menor deverá cumprir todas as normas internas do hotel, especialmente as relacionadas à segurança, horário de silêncio e uso das áreas comuns;

Em caso de emergência médica, a equipe acionará o atendimento de urgência e informará os responsáveis, que assumirão os custos decorrentes;

O responsável legal indicado na autorização será imediatamente comunicado sobre qualquer situação que envolva o menor;

Qualquer alteração de estadia (saída antecipada ou prorrogação) deve ser solicitada exclusivamente pelo responsável legal;

O hotel atuará apenas como facilitador de contato, cabendo ao responsável resolver questões administrativas, financeiras ou de saúde do menor durante a hospedagem.

CONVIDADOS

A entrada de visitantes será permitida apenas com autorização e registro na recepção com apresentação de documentação completa, respeitando o limite de ocupação do apartamento contratado e mediante pagamento.

Consulte valores e disponibilidade diretamente na recepção.

POLÍTICA PET FRIENDLY – GRUPO PAJUÇARA HOTÉIS

O Grupo Pajuçara Hotéis é Pet Friendly e tem o prazer de receber seu pet em nossas acomodações. Para garantir conforto, segurança e uma convivência harmoniosa entre todos os hóspedes, confira abaixo as orientações para a hospedagem:

É permitida a permanência de um animal de pequeno porte (até 15 kg) por apartamento, mediante solicitação prévia de disponibilidade.

Será aplicada taxa adicional de hospedagem por pet, informada no momento da reserva.

No check-in, é obrigatória a apresentação do cartão de vacinas atualizado, incluindo V8 ou V10, giárdia, gripe e raiva.

Eventuais danos ao apartamento causados pelo pet serão cobrados ao responsável, conforme orçamento de reparo e reposição.

A higienização dos resíduos sólidos e líquidos é de inteira responsabilidade do hóspede.

É necessário garantir que o pet não cause ruídos ou incômodos sonoros, respeitando as normas de convivência.

O pet não pode permanecer desacompanhado no apartamento ou nas áreas do hotel.

A arrumação do apartamento será realizada somente na ausência do pet e dos hóspedes.

A circulação de pets é restrita: não é permitida em restaurante, cobertura, academia e SPA. Nas demais áreas comuns e elevadores sociais, o acesso é liberado desde que o animal esteja sempre de coleira.

No check-in, o responsável deverá preencher e assinar um termo de responsabilidade.

O hotel reserva-se o direito de solicitar o check-out antecipado caso as regras acima não sejam cumpridas.

POLÍTICA DE DADOS

Conforme a LGPD (Lei 13.709/2018), o preenchimento da FNRH é obrigatório. Dados coletados e protegidos pela LGPD: nome, CPF, documento com foto, endereço, telefone e e-mail.

PRIVACIDADE E DIREITO DE IMAGEM

Câmeras monitoram áreas comuns para segurança do Hotel. Imagens só serão usadas ou disponibilizadas mediante requisição policial ou judicial.

ORIENTAÇÕES GERAIS

Pertences pessoais: o Hotel não se responsabiliza pelos pertences pessoais dos hóspedes. Utilize o cofre disponível na acomodação. Objetos esquecidos e encontrados no Hotel serão armazenados por até 90 dias após check-out.

Restrições alimentares: comunicar com antecedência mínima de 10 (dez) dias através do e-mail reservas@pajucarahotel.com.br.

Grupos: reservas com mais de 10(dez) apartamentos devem ser previamente tratadas pelo e-mail reservas@paucarahotel.com.br.

A realização de eventos nas áreas comuns do Hotel não é permitida sem a autorização prévia da equipe do Hotel.

Fumantes: é proibido fumar nas acomodações, assim como em qualquer área do Hotel não destinada a fumantes.

O descumprimento está sujeito à cobrança de taxa de higienização no valor correspondente a R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais).

Danos ao apartamento: O valor da cobrança será calculado com base no custo de reposição ou reparo do item danificado

Caixas de som: proibido uso em todo o hotel incluindo piscina, terraços.

PREFERÊNCIAS

Preferências e solicitações especiais não são garantidas, sendo certo que o Hotel fará o possível para atendê-las.

É necessário que as solicitações sejam informadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias antes do check-in, através do email: reservas@pajucarahotel.com.br, para que a equipe do hotel possa analisar a viabilidade da solicitação e em sendo viável, possa haver a organização para o devido atendimento.

CAMPANHAS PROMOCIONAIS

As promoções possuem estoque limitado por dia e por categoria e estão sujeitas à disponibilidade no momento da reserva.

Após o término da campanha, serão aplicadas as tarifas do quadro padrão vigente.

Durante o período promocional, as condições de mínimo de noites, formas de pagamento e políticas de cancelamento podem diferir das regras do tarifário padrão.

DIVULGAÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO NÃO AUTORIZADA

É proibida a revenda do inventário do Hotel em plataformas de terceiros.

Agências e operadoras que não estejam conectadas diretamente aos canais oficiais de distribuição do Hotel não estão autorizadas a comercializar nosso inventário.

O descumprimento implicará na aplicação de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por reserva à plataforma que estiver comercializando por meio de redistribuição não autorizada.

Agências conectadas diretamente aos canais oficiais que redistribuírem o inventário para terceiros estarão sujeitas à multa de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) por dia de infração.

Também estará sujeita à mesma penalidade qualquer agência parceira cujo site não deixe claro a informação de que a compra está sendo realizada por meio de um terceiro e não diretamente com o Hotel.

Agentes e parceiros comerciais que comercializarem tarifas em desacordo com o markup estabelecido, ou que não mantiverem a paridade tarifária em relação às tarifas alimentadas nos canais oficiais de distribuição, poderão ter as reservas canceladas sem aviso prévio e o markup previamente concedido revisto ou suspenso, ficando tal prerrogativa à critério exclusivo do Hotel.