

POLÍTICAS DE HOSPEDAGEM

RESERVA E CONFIRMAÇÃO DE RESERVA

As reservas poderão ser realizadas on-line, diretamente em nosso site: www.dunasol.com.br, nos sites ou aplicativos de parceiros ou diretamente por e-mail, telefone ou whatsapp.

O cliente, ao realizar uma reserva, independente do canal (internet ou direta), aceita e concorda com estas Políticas Gerais que estabelecem os termos da prestação de serviço desde a reserva até o check-out, como também define as normas recíprocas.

As reservas realizadas on-line estão sujeitas à confirmação por e-mail ou plataformas de sites parceiros, que conterà um resumo dos serviços disponíveis, endereço do Hotel, data da reserva, nome do hóspede e a reprodução dos termos da presente política. No caso de reservas realizadas por telefone o hóspede também receberá por e-mail ou whatsapp a confirmação da reserva. Para confirmar uma reserva, o cliente deverá realizar o pagamento de 50% do valor total da hospedagem, através de PIX, transferência ou depósito bancário, dinheiro em espécie ou cartão de crédito ou débito, ficando o cliente ciente, desde já, das regras de cancelamento de reserva e de não comparecimento (no show) . Reservas com tarifa não-reembolsável serão cobradas 100% no ato da reserva.

No caso de pagamento realizado através de PIX, transferência ou depósito bancário, o cliente deverá enviar o comprovante de pagamento por e-mail ou whatsapp, sob pena de não confirmação da reserva.

DIÁRIAS

As diárias se iniciam às 14h e se encerram às 11h.

O cliente está ciente que deverá desocupar a unidade antes das 11h do último dia da estadia. O não cumprimento desta regra resultará na cobrança de uma diária adicional.

CHECK-IN E PAGAMENTO

O hóspede deverá se apresentar na recepção da pousada e registrar sua entrada(check-in). Devido às exigências da Portaria 177 de 13 de setembro de 2011 do MTur, para efetuar o check-in é necessário que o hóspede preencha e assine a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) com os seguintes dados: Nome Completo, CPF (passaporte no caso de estrangeiros), Documento de Identidade, Endereço Completo, Telefone com DDD e e-mail.

A entrada antecipada de hóspedes está sujeita a disponibilidade e cobrança taxa equivalente ao valor de meia diária.

O pagamento do saldo ou o total das diárias deverá ocorrer obrigatoriamente no momento do check-in.

Não serão aceitos pagamentos por meio de cartão de crédito com titularidade em nome de outra pessoa que não seja o próprio hóspede e/ou hóspedes acompanhantes.

Por ocasião da saída (check out) do hóspede, serão cobrados valores excedentes pelo consumo de produtos durante a estadia na pousada, ou diárias e custos excedentes.

HÓSPEDES MENORES DE 18 ANOS

Caso o(s) menor(es) de 18 anos esteja(m) acompanhado(s) apenas de seu responsável, que não os pais, será necessário apresentar, no momento do check-in, o documento de autorização da hospedagem do menor feito por escrito e assinado pelos pais, com firma reconhecida em cartório. Será exigido de todos os menores de 18 (dezoito) anos, no momento do check in, documento com foto que comprove sua identidade e filiação ainda que acompanhados de seus pais.

Em observância ao Estatuto da Criança e do Adolescente não é autorizada a hospedagem de menores de 18 anos desacompanhadas dos pais ou responsável.

POLÍTICAS DE CANCELAMENTO E NÃO COMPARECIMENTO (NO-SHOW)

Havendo necessidade de cancelamento, o hóspede deverá comunicar a pousada por e-mail ou whatsapp. Não serão aceitos pedidos de cancelamento realizados por telefone.

No caso de reservas realizadas pelos sites parceiros, as solicitações de cancelamento ou de alteração de data da reserva deverão ser feitas diretamente no site responsável pela reserva, observando as políticas vigentes e os procedimentos específicos e, se for o caso de alteração de data, a disponibilidade de quartos e valores.

Reservas com tarifas não-reembolsáveis não possuem reembolso em caso de cancelamento. Reservas canceladas com mais de 30(trinta) dias de antecedência à data de check-in terão reembolso de 100% do valor já pago. Reservas canceladas entre 30(trinta) e 15 (quinze) dias de antecedência à data de check-in terão uma taxa de 50% do valor da reserva. Caso o hóspede já tenha efetuado o pagamento de mais de 50%, o valor proporcional será reembolsado. Reservas efetuadas dentro do período entre 30(trinta) e 15 (quinze) dias de antecedência já entram automaticamente nesta política.

Reservas canceladas com menos de 14 (quatorze) dias da data de check-in não terão os valores já pagos reembolsados. Reservas efetuadas com menos de 14 (quatorze) dias de antecedência já entram automaticamente nesta política. Em caso de não comparecimento (no show), o hóspede deverá pagar o valor total da hospedagem, que será debitado do cartão apresentado no momento da reserva, ou judicialmente. Configura-se não comparecimento (no show), para o fim de incidência da multa e de cancelamento da reserva, quando o hóspede não realizar o check-in no Hotel até às 23h59min do primeiro dia da reserva.

A reserva será automaticamente cancelada se o hóspede não comparecer até às 23h59min do primeiro dia da reserva e não comunicar à pousada que chegará após este horário.

ALTERAÇÕES NA RESERVA

A alteração de datas na reserva ficará condicionada a disponibilidade de quartos. Para alterações na reserva, o hóspede deverá comunicar o Hotel com no mínimo 48 horas de antecedência e estarão sujeitas a confirmação e disponibilidade, bem como alterações nos valores.

A alteração da modalidade da unidade ficará sujeita à disponibilidade e ao pagamento de eventual diferença no valor do apartamento. As solicitações devem observar os prazos estabelecidos na regra acima.

Em caso de interrupção da estadia, o hóspede não terá direito à reembolso, salvo em casos em que não seja possível a acomodação na unidade, ou em outras unidades disponíveis (desastres naturais, problemas estruturais que comprometam a segurança, entre outros).

GARANTIA DE RESERVA

O hóspede poderá garantir a reserva, sem risco de cancelamento, através do pagamento antecipado de 50% dos valores, através de PIX, transferência ou depósito bancário, dinheiro em espécie, cartão de crédito ou débito. A reserva garantida será confirmada após o envio do comprovante de depósito ou pagamento, devidamente identificado pelo hóspede.

Aplicar-se-á à reserva garantida as mesmas regras do cancelamento de reserva presentes neste documento.

VALORES E SERVIÇOS INCLUSOS

Os preços das unidades são determinados pelo número de hóspedes, período de ocupação, período do ano e pela modalidade da unidade. Crianças de até 02 (dois) anos estão isentas de pagamento e serão acomodadas em berço tipo "chiqueirinho".

Crianças com até 05 (cinco) anos de idade, dormindo na mesma cama estão isentas do pagamento de diárias, e podem usufruir de todos os serviços do Hotel. Crianças com até 05 (cinco) anos poderão ser acomodadas em camas e estão sujeitas à cobrança do valor da cama extra. Crianças com 06 (seis) anos ou mais, são contabilizadas como hóspede adulto.

No preço das diárias estão incluídos a hospedagem, os serviços de limpeza diária dos apartamentos, roupas de cama e banho, amenidades de banho, estacionamento, internet sem fio, TV a cabo, serviços de recepção e café da manhã.

Os preços dos serviços e produtos não incluídos na diária poderão ser consultados na recepção. As camas extras só serão aplicadas à unidade que já tenham excedido o número máximo de

ocupantes. Só será permitida 01 (uma) cama extra por unidade.

O valor da diária para uma pessoa é destinado a um único hóspede e a pousada não oferece cama extra para esta modalidade de tarifa. Neste caso, deve-se consultar o valor para duas pessoas. A inclusão de hóspedes adicionais antes ou durante a hospedagem, deverá ser previamente informada na recepção e está sujeita a cobrança de valor proporcional. Não é permitido a utilização de colchões de posse de hóspedes na unidades, com intuito de justificar o não pagamento de hóspedes extras.

PRIVACIDADE E DIREITO DE IMAGEM

Para a segurança física dos hóspedes, a pousada dispõe de circuito interno de câmeras, com monitoramento dos corredores, recepção, churrasqueiras, piscina, estacionamento e demais ambientes públicos.

Todos os hóspedes e seus convidados, neste ato, cedem todos os direitos de imagem à pousada, 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.

DEVERES DOS HÓSPEDES

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 pousada peçam ao hóspede para se retirar do estabelecimento sem direito a qualquer indenização ou reembolso. Respeitando a privacidade dos demais hóspedes e a segurança do Hotel, a entrada de visitantes e de convidados só será permitida com a devida autorização e registro na recepção, desde que respeitado o limite de ocupação do apartamento e tempo máximo de 02 (duas) horas. Excedendo este tempo e quantidade de pessoas, o hóspede estará sujeito a cobranças adicionais. O hóspede é o único responsável pela escolha de serviços de terceiros e sua respectiva adequação às suas necessidades e a pousada não será responsável neste aspecto.

Toda reserva ou pagamento ilegal, ineficaz, incompleto ou fraudulento, por motivos imputáveis ao hóspede, resultará em anulação da reserva à custa do cliente, sem prejuízo de qualquer ação judicial cabível.

As fotografias apresentadas no site são meramente ilustrativas. Apesar das fotografias reproduzidas fornecerem uma visão mais exata possível das instalações, pode ocorrer variações nos serviços de hospedagem disponíveis, principalmente em razão de mudanças de mobiliário, reformas ou pequenas distinções entre unidades da mesma modalidade (piso, mobiliário, pintura, etc). Não serão aceitos pedidos de cancelamento embasados em reclamações a este respeito. A pousada não se responsabiliza pelo não cumprimento ou cumprimento inadequado da reserva nos casos de ações de terceiros, ações do hóspede ou de seus acompanhantes, bem como problemas provenientes de prestadores de serviço, como indisponibilidade da rede de Internet ou TV a cabo, inacessibilidade do site, intrusão externa, vírus de computador, ou nos casos de pagamento prévio não autorizado pelo banco do pagante.

A pousada não é responsável junto ao cliente em caso de não execução de suas obrigações decorrente de um evento de força maior, como evacuação do espaço, negligência, exposição proposital a cenários críticos, entre outros. São considerados como força maior ou caso fortuito aqueles geralmente reconhecidos pela legislação brasileira.

Custos extras podem ser aplicados no caso de eventuais extravios, danos, ou avarias nas unidades, itens ou mobiliários pertencentes às unidades ou às áreas comuns da pousada. A pousada não se responsabiliza por problemas causados por outros hóspedes ou convidados.

Não é permitido a realização de festas e eventos de grande porte. A utilização da área de confraternizações é limitada ao uso de hóspedes, sob pagamento de taxa de limpeza. De acordo com a legislação, é proibido a utilização de som mecânico ou ao vivo das 22h às 8h. Nos demais horários, os hóspedes deverão prezar pelo bom convívio evitando sons muito altos que perturbem os demais hóspedes ou propriedades vizinhas. O não cumprimento destas normas estará sujeito a multas extras ou cancelamento imediato da hospedagem, sem devolução dos valores.

POLÍTICAS PARA ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

Animais de estimação são aceitos apenas nos chalés. Por questões de higiene e boa convivência entre os hóspedes, não aceitamos animais de estimação nas suítes.

Serão aceitos até 2 animais por unidade. A partir do terceiro, será cobrada uma taxa.

São aceitos animais até médio porte. Os hóspedes são inteiramente responsáveis pelo manutenção, alimentação, higiene e cuidado de seu pet. Qualquer sujeira, dano ou avaria causados pelo pet a qualquer outro hóspede, funcionário, item ou mobiliário da pousada será de responsabilidade do dono, sendo cabíveis eventuais custos.

Não deixar o animal de estimação sozinho na unidade, sempre que sair, levá-lo junto. Não deixar o animal de estimação solto, o mesmo deve estar acompanhado do dono, com coleira e se preciso, com focinheira.

Não é permitida a entrada de animais na área da piscina. Não é permitida a entrada de animais na banheira de hidromassagem. Não é permitida a entrada de animais na área do café da manhã.

O dono deverá fazer a limpeza dos dejetos na unidade e nas áreas comuns da pousada.