POLÍTICA DE RESERVAS

Termos, Condições e Diretrizes de Hospedagem

Bem-vindo(a) à nossa pousada

Para a efetivação da sua hospedagem conosco, é indispensável a leitura atenta e o aceite integral das condições descritas a seguir. Esta política tem como objetivo garantir transparência, segurança e a melhor experiência tanto para o hóspede quanto para a pousada, em conformidade com a legislação brasileira vigente.

I. Da Pré-Reserva

Ao solicitar uma reserva por meio do nosso WhatsApp, site ou demais canais oficiais, o hóspede receberá esta Política de Reservas. Após o aceite expresso de seus termos, será encaminhado o Formulário de Reserva, cujo preenchimento e aprovação por nossa equipe convertem a solicitação em pré-reserva, assegurando o bloqueio temporário da(s) unidade(s) escolhida(s) pelos seguintes prazos:

Antecedência do Check-in	Prazo de Bloqueio
Mais de 30 dias	**7 dias corridos**
Entre 11 e 30 dias	**3 dias corridos**
Entre 4 e 10 dias	**1 dia corrido**
Até 3 dias	**6 horas corridas**

⚠ **Importante:** decorrido o prazo sem a confirmação do sinal, a pré-reserva será automaticamente cancelada e a unidade liberada para nova comercialização.

II. Da Confirmação da Reserva

Após a pré-reserva, serão disponibilizados os dados para pagamento do sinal correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor total da hospedagem, que poderá ser efetuado via PIX ou cartão de crédito.

A pré-reserva será convertida em reserva confirmada somente após a comprovação do recebimento do sinal, dentro dos prazos estabelecidos no item I. O hóspede receberá, então, um e-mail ou mensagem de confirmação oficial contendo todos os dados da reserva.

III. Do Check-in e Check-out

a) Horários:

- Check-in: a partir das 14h00.
- Check-out: até as 12h00 (meio-dia).

Solicitações de early check-in ou late check-out estão sujeitas à disponibilidade e podem implicar em cobrança adicional. Recomendamos consultar nossa equipe com antecedência.

b) No momento do check-in, o hóspede deverá:

- Efetuar o pagamento do saldo remanescente da hospedagem, via PIX, dinheiro em espécie ou cartão de débito/crédito;
- Apresentar documento oficial com foto (RG, CNH ou passaporte) de todos os hóspedes, incluindo crianças;
- Assinar a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH), conforme exigência da Embratur;
- Realizar, se aplicável, o pagamento da caução para cobertura de eventuais consumos extras ou danos à unidade (valor informado previamente).

c) Hóspedes menores de 18 anos:

Em conformidade com o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA — Lei nº 8.069/1990):

- Menores desacompanhados dos pais ou responsáveis legais somente serão recebidos mediante autorização judicial ou autorização expressa dos responsáveis com firma reconhecida em cartório, acompanhada de cópia do documento de identificação dos mesmos;
- Menores acompanhados de terceiros (avós, tios, etc.) devem apresentar autorização específica dos pais.

IV. Da Política de Cancelamento

Em conformidade com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), nas reservas realizadas fora do estabelecimento físico (telefone, site, aplicativos ou WhatsApp), o hóspede poderá exercer o direito de arrependimento em até 7 (sete) dias corridos após a contratação, com reembolso integral do valor pago, desde que o cancelamento ocorra antes da data do check-in.

Após esse prazo, aplicam-se as seguintes condições:

Antecedência do Cancelamento	Condição Aplicável
14 dias ou mais antes do check-in	Reembolso integral do valor pago, na mesma forma de pagamento utilizada.
Entre 13 e 3 dias antes do check-in	À escolha do hóspede: voucher integral (validade de 12 meses) OU reembolso com retenção de 50% a título de despesas administrativas.
Menos de 3 dias antes do check-in	Sem reembolso. Em caso fortuito ou força maior comprovados, será concedido voucher conforme item acima.
No-show (não comparecimento sem aviso)	Sem reembolso e perda total do valor pago.

Observações importantes:

- O voucher é pessoal e intransferível, com validade de 12 meses a contar da data da solicitação do cancelamento, sujeito à disponibilidade e eventual diferença tarifária;
- Configuram caso fortuito ou força maior situações imprevisíveis e devidamente comprovadas, tais como: falecimento de familiar de primeiro grau (mediante atestado de óbito), internação hospitalar do titular ou acompanhantes (mediante laudo médico), desastres naturais ou suspensão de voos por motivos não atribuíveis ao hóspede;
- As solicitações de cancelamento devem ser formalizadas por escrito, via WhatsApp oficial ou e-mail da pousada, contendo o nome do titular e o código da reserva.

V. Da Remarcação da Reserva

A remarcação poderá ser realizada uma única vez por reserva, mediante solicitação com antecedência mínima de 7 (sete) dias do check-in original e sujeita à disponibilidade nas novas datas.

Condições aplicáveis:

- Eventuais diferenças tarifárias entre o período original e o novo deverão ser pagas pelo hóspede no ato da remarcação;
- Caso o novo período tenha valor inferior, não haverá restituição da diferença;
- A quantidade mínima de diárias pode variar conforme o período, sobretudo em feriados, alta temporada e eventos locais (Carnaval, São João, Réveillon e eventos no Cânion do Xingó);
- A nova reserva deverá ser utilizada em até 12 meses a contar da data original do check-in.

VI. Do Tratamento de Dados Pessoais (LGPD)

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 — LGPD), declaramos que:

a) Os dados pessoais fornecidos no Formulário de Reserva (nome, telefone, e-mail, CPF e período da hospedagem) serão tratados exclusivamente para as seguintes finalidades:

- Gestão da hospedagem e cumprimento de obrigações legais e fiscais;
- Comunicação direta com o hóspede;
- Oferecimento de passeios e experiências regionais por nossas atendentes parceiras, sempre com o propósito de enriquecer a experiência de viagem.

b) O hóspede poderá, a qualquer momento, solicitar a exclusão, correção ou portabilidade de seus dados, bem como revogar o consentimento para o compartilhamento com nossas parceiras de turismo;

c) Asseguramos a confidencialidade de todas as informações, que não serão compartilhadas com terceiros sem o consentimento prévio e expresso do titular, ressalvadas as hipóteses legais;

d) O contato para questões relacionadas à privacidade pode ser feito por meio do nosso canal oficial.

VII. Disposições Gerais

- A pousada não se responsabiliza por objetos de valor deixados nas unidades.
- É proibido fumar nas áreas internas das unidades, conforme a Lei nº 12.546/2011. O descumprimento implicará em multa equivalente a uma diária;
- Animais de estimação: consulte previamente nossa equipe sobre as condições e taxas aplicáveis (pet-friendly mediante reserva específica);
- O silêncio deve ser respeitado entre 22h e 8h, em consideração aos demais hóspedes;
- O hóspede é responsável por danos causados à unidade ou a bens da pousada durante sua estadia.

Agradecemos a sua confiança

Nossa equipe está à inteira disposição para esclarecer dúvidas e tornar sua experiência em Piranhas inesquecível.

Atenciosamente,

Equipe Pousada Porto de Piranhas