

# **Política de cancelamento de reservas - EMBRATUR**

## **Para fazer Reservas**

A reserva é feita mediante comprovação do pagamento de 50% do valor total das diárias. Em seguida, uma confirmação é enviada por email. Havendo necessidade de cancelamento da reserva ou alteração na data da hospedagem, o cliente deverá comunicar a *guesthouse* por escrito, não sendo aceitos cancelamentos ou alterações feitos por telefone. Esse comunicado deverá ser enviado por email (allbagsguesthouse@gmail.com). O cancelamento da reserva ou alteração de datas estará sujeito à cobrança de taxas de administração, conforme as condições descritas abaixo, de acordo com a Deliberação Normativa nº 161/95 da Embratur. O saldo de pagamento das diárias será cobrado na chegada, **SOMENTE EM DINHEIRO**.

## **Alteração de datas de reserva**

Não será cobrada taxa de transferência de data, somente a eventual diferença de preço entre um período e outro, sendo cobrada sempre a maior tarifa, observando-se os seguintes prazos limites:

- 10 dias de antecedência da data de entrada para baixa temporada;
- 20 dias de antecedência da data de entrada para alta temporada.

Obs: A alteração de datas da reserva, sempre deverá respeitar a disponibilidade de vagas da *guesthouse*. Para pacotes de feriados prolongados e datas festivas (Natal, Ano Novo e Carnaval) **não é permitida a alteração das datas da reserva**.

## **Cancelamento de reservas**

**Em caso de cancelamento, o valor depositado no ato da reserva será devolvido, descontado o percentual conforme as normas abaixo:**

- 10% sobre o valor integral da hospedagem até 31 dias antes da data de entrada;
- 20% sobre o valor integral da hospedagem de 21 a 30 dias antes da data de entrada;
- 30% sobre o valor integral da hospedagem de 7 a 20 dias antes da data de entrada;

- 100% sobre o valor integral da hospedagem até 6 dias antes da data de entrada.

### **Desistência sem cancelamento (*no show*)**

O não comparecimento sem comunicação prévia por escrito, na data prevista de chegada, será considerado *no-show* (desistência sem cancelamento). A vaga permanecerá disponível por 24 horas, a partir do horário de entrada. Após este período, a reserva será cancelada (com retenção de 100% do valor pago), disponibilizando a vaga para outro interessado. **Não haverá restituição do valor pago para reserva!**

### **Desistência após entrada**

A desistência da estada após a entrada na *guesthouse*, assim como a saída antecipada, principalmente por motivo de mudança de tempo (chuva), **não dará direito a qualquer tipo de restituição, reembolso em dinheiro ou crédito em novas diárias**, acarretando a perda total da quantia paga pelo pacote da hospedagem ou diária.

### **Informações importantes**

- Consideramos a **reserva efetivada** somente após a comprovação do depósito referente a 50% do valor total das diárias. O pagamento restante é feito na chegada, **SOMENTE EM DINHEIRO**.
- **As diárias se iniciam às 11h e terminam às 11h do dia seguinte;**
- Na alta temporada, saídas feitas a partir das 11h devem ser avisadas à gestão e, caso tenha disponibilidade, será cobrado pagamento de uma diária integral;
- Na baixa temporada, saída efetuada a partir de 11h até às 16h devem ser avisadas à gestão e, caso tenha disponibilidade, será cobrado pagamento de 1/2 diária. Após às 16h, pagamento de 1 diária integral;
- Roupas de cama e banho, inclusos na diária. Não servimos café da manhã. Não fazemos arrumação diária; caso o hóspede queira contratar serviço de limpeza, podemos indicar serviços de terceiros. Caso o hóspede queira fazer a troca de roupas de cama e de banho, pode solicitar à gerente;
- Na Ilha Grande **não tem bancos, nem caixas eletrônicos**.