

Política de Remarcação e Cancelamento

1. Cancelamento, Alteração e No Show de Hospedagem

1.1.1 Baixa Temporada:

- a) Cancelamentos efetuados dentro do prazo de 07 (sete) dias a contar da data da compra: Devolução integral do valor pago pela estadia.
- b) Cancelamentos efetuados a partir do 8º (oitavo) dia a contar da data da compra até 08 (oito) dias de antecedência da data do Check-in: Devolução integral do valor pago pela estadia;
- c) Cancelamentos efetuados com antecedência de 07 (sete) dias da data do check in: Cobrança de 01 diária a título de multa. A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa e o reembolso do valor proporcional ao restante das diárias. A critério do empreendimento hoteleiro, poderá ser ofertado ao cliente, em substituição ao reembolso, a concessão de uma Carta de Crédito Sem Ônus, a qual deverá ser utilizada no prazo de 01 (um) ano a contar de sua emissão. B) Caso a reserva seja faturada: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa que será enviada após a data prevista do checkout. C) Caso a reserva esteja condicionada ao pagamento direto no Hotel: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa que será enviada após a data prevista do checkout.
- d) “No Show”: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa. A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa e o reembolso do valor proporcional ao restante das diárias B) Caso a reserva seja faturada: A cobrança da multa será enviada após a data prevista para o checkout. C) Caso a reserva esteja condicionada ao pagamento direto no Hotel: A cobrança da multa será enviada após a data prevista para o checkout.
- e) O cliente poderá remarcar e/ou alterar a reserva, até 08 (oito) dias, antes do check in, todavia tais alterações estarão sujeitas às novas condições vigentes, na nova data e configuração escolhida. Apenas será permitida a remarcação e/ou alteração de reserva com antecedência de 07 (sete) dias até 01 (um) dia da data do Check-in, na ocorrência de uma das hipóteses previstas no item 8.1.5.

1.1.1.1. Considera-se Baixa Temporada para o Complexo Turístico Rio Quente Resorts e Costa do Sauípe: Todos as datas com exceção das mencionadas no anexo 1.

1.1.2 Alta Temporada e pacotes de feriados.

- a) Cancelamentos efetuados dentro do prazo de 07 (sete) dias a contar da data da compra: Devolução integral do valor pago pela estadia.
- b) Cancelamentos efetuados a partir do 8º (oitavo) dia a contar da data da compra até 30 (trinta) dias de antecedência da data do Check-in: Devolução integral dos valores pagos pela estadia;
- c) Cancelamentos efetuados com antecedência de 29 (vinte e nove) dias até 01 (um) da data do Check-in: A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: Cobrança do valor integral da reserva a título de multa. B) Caso a reserva tenha sido faturada: será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o checkout. C) Caso a reserva esteja condicionada ao pagamento direto no Hotel: será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o checkout.
- d) “No Show”: Cobrança de 100% (cem por cento) do valor do pacote a título de multa. A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: será retido o valor total para compensação da multa; B) Caso a reserva tenha sido faturada: será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o checkout. C) Caso a reserva esteja condicionada ao pagamento direto no Hotel: será enviada a cobrança da multa integral após a data

prevista para o Checkout.

- e) Apenas será permitida a remarcação e/ou alteração da reserva com antecedência de 29 (vinte e nove) dias até 01 (um) dia da data do Check-in, na ocorrência de uma das hipóteses previstas no item 8.1.5.

1.1.3 Os períodos de alta temporada, estão descritos no anexo 01, do presente contrato.

1.1.4. Em relação aos pacotes de viagens com modalidade de pagamento diretamente no Hotel, que passam pelos feriados de Natal (24 e 25/12) e Reveillon (30 e 31/12), será necessária a quitação da reserva de forma antecipada. A Aviva enviará um link de pagamento a partir do 08º até o 15º dia útil da data da compra. Caso não haja confirmação do pagamento em 72hs úteis após o 15º dia útil, tentaremos novo contato com o cliente e se em até 48hs úteis, não houver retorno, a reserva será cancelada, sendo que novas reservas estarão sujeitas à disponibilidade de vagas e novas condições tarifárias.

1.1.5 Em caso do hóspede não conseguir usufruir dos serviços contratados, por motivo de problema de saúde ou óbito de algum integrante da reserva ou parente de até 2º grau, ou ainda, cancelamento por iniciativa da Companhia Aérea, a Aviva, mediante a apresentação do documento comprobatório correspondente (Ex.: atestado médico com indicação do CID, ou resultado laboratorial em caso de covid, certidão de óbito ou documento emitido pela Cia Aérea – que deverá ser apresentado no prazo de até 48h úteis após a comunicação de alteração/cancelamento do voo), concederá, para as reservas pré-pagas, a emissão de carta de crédito (para cancelamentos antes do check-in) ou o reembolso (para cancelamento antes da data do check-in ou “no show”) e, no caso de reservas faturadas, procederá ao cancelamento sem ônus.

1.1.6 No caso de ausência de qualquer um dos hóspedes, na data da hospedagem, não haverá qualquer restituição parcial, em razão do não comparecimento.

1.1.7 No caso de ausência de todos os hóspedes (no-show), haverá cobrança das multas, previstas na cláusulas (1.1.1, letra d, 1.1.2, letra d).

1.2 Cancelamento e alterações de passagens aéreas:

1.2.1 No caso de cancelamento e alterações de passagens aéreas regulares e de conexão com os fretamentos, além da penalidade imposta de acordo com a política da Cia Aérea, aplicar-se-á nas reservas pagas através de boletos financiados uma retenção de até 12% (doze por cento) a título de taxa administrativa.

2. Alterações de Reserva

2.1 Quando houver alteração da reserva de hospedagem originária (Ex.: hotel escolhido, tipo de acomodação e quantidade de pessoas) será necessária a reemissão da reserva. Neste caso, será aplicado um ajuste tarifário, e a cobrança dessa diferença tarifária, se dará de acordo com as configurações da nova reserva de hospedagem, considerando os prazos determinados pela cláusula 8. **Em caso de alteração de hóspedes da reserva original, será necessário permanecer pelo menos 1 hóspede da reserva original. Caso negativo, configurará uma nova reserva e estará sujeita as condições tarifárias vigentes.**

Quando houver alteração da reserva de hospedagem originária, no caso de data ou quantidade de diárias, será necessário recalcular a hospedagem de acordo com as tarifas vigentes, considerando os prazos determinados pela cláusula 8.

2.2 Nos casos das reservas pré-pagas, ficando constatado que a nova reserva emitida com base nas alterações pleiteadas pelo cliente tenha um valor inferior àquele da reserva originária, a Aviva, ressalvado o valor a ser abatido a título de comissionamento de agência (se houver), efetuará

a devolução da diferença por meio de Carta de Crédito a ser utilizada pelo titular para reserva futura.

2.2.1 Nos casos das reservas faturadas, o crédito ficará disponível no Hotel anteriormente escolhido, para ser utilizado no próximos 12 (doze) meses), exclusivamente com hospedagens, sendo vedada a utilização do crédito para consumo interno)

2.3 Quando a alteração da reserva originária resultar em uma nova reserva de valor superior àquele pago anteriormente, ficará o cliente obrigado ao pagamento da diferença apurada pela Aviva.

2.4 Na hipótese de modificação da reserva em decorrência da retirada de um hóspede “Melhor Idade”, a Aviva procederá à exclusão do desconto eventualmente aplicado por tal finalidade na contratação originária, recalculará o valor da hospedagem com base na última configuração solicitada pelo titular (Ex: tipo de quarto, quantidade pessoas – adultos e crianças etc.) e emitirá Carta de Crédito no valor da diferença porventura existente ou reembolsará o valor referente adiferença

2.5 Na hipótese de modificação da reserva no Rio Quente Resorts, em decorrência de inclusão de um hóspede “Melhor Idade”, a Aviva procederá à alteração da contratação originária, calculando a diferença do valor da hospedagem com base na última configuração solicitada pelo titular (Ex: tipo de quarto, quantidade pessoas – adultos) e aplicará o desconto de “Melhor Idade” sob essa variação.

3. Manutenção do Preço

a) Independentemente de eventual variação na tabela de preços, seja em decorrência de promoções e cupons, seja por qualquer outro fator que acarrete diminuição ou aumento do preço dos produtos da Aviva, os valores originalmente negociados não sofrerão quaisquer alterações nas reservas confirmadas.

b) As tarifas públicas de venda estão sujeitas às alterações sem aviso prévio, salvo com relação aos valores aplicados nas reservas confirmadas e pagas.

c) Caso haja o acréscimo de hóspede e/ou a alteração do apartamento bloqueado pela reserva, serão aplicadas as regras da cláusula 02.

4. Reembolso a Clientes:

Conforme acima especificado, os reembolsos de hospedagem aos clientes poderão ser originados de:

a) Cancelamento da Reserva;

b) Substituição de Reserva; e,

c) Outras razões contidas na cláusula 1.1.3.