

POLÍTICA DE RESERVAS, CANCELAMENTOS E NO SHOW

Informações sobre Reservas no Hotel Soul:

O Hóspede ou interessado deverá entrar em contato com o Hotel Soul via telefone, e-mail ou internet e solicitar informações.

Como fazer sua reserva no Hotel Soul?

- a) As reservas serão somente realizadas por e-mail ou balcão;
- b) Para realização de reservas serão cobradas tarifas de 30 % do valor total da reserva

Procedimento de Reservas no Hotel Soul:

O procedimento de Reservas inclui as seguintes etapas:

- a) **Etapa 1:** solicitação de informações via telefone ao teleatendimento do Hotel Soul;
- b) **Etapa 2:** Enviar via e-mail escaneado e assinado devidamente preenchimento do termo de reserva, e do termo de compromisso;
- c) **Etapa 3:** Enviar via e-mail escaneado comprovante de pagamento.

Observações sobre reservas:

- a) **Confirmação da Reserva:** as reservas serão tidas quando confirmadas na oportunidade de confirmação do pagamento pela instituição financeira, juntamente com o envio no e-mail do Hotel Soul do termo de reserva, e da aceitação termo de compromisso.
- b) **Reserva com garantia de um pernoite** – as demais diárias deverão ser quitadas juntamente com os extras até saída do hotel. Caso não haja comparecimento à diária de garantia não será devolvida.

Informações sobre pagamento para Hospedagem no Hotel Soul:

a) Forma de pagamento: O pagamento poderá ser feito através das seguintes formas: à vista (dinheiro), depósito bancário, cartão de crédito, cartão de débito, ou boleto bancário.

b) Envio do Comprovante: O comprovante do depósito deverá ser enviado via e-mail, e em caso de urgência poderá ser enviado por whats app, na data combinada, juntamente com o **termo de reserva e Termo de Compromisso** assinado concordando com nossa **Política de Reservas, Cancelamentos e No Show**. O depósito das reservas deverá ser efetuado dentro do prazo determinado pelo Hotel Soul.

c) Faturado Pessoa Jurídica – o faturamento para pessoa jurídica dependerá de previa aprovação cadastral. As diárias bem como os extras poderão ser debitados posteriormente conforme o caso.

d) Comprovantes de Pagamento - para os visitantes que desejarem comprovantes (notas fiscais ou recibos) emitidos no *check-out* do Hotel Soul, em seu nome ou em nome da entidade patrocinadora, queira por gentileza enviar-nos os **Dados Cadastrais de Pessoa Jurídica** 10 (dez) a 15 (quinze) dias



antes da viagem. Este procedimento agiliza sua saída e evita possíveis transtornos. O Hotel Soul utiliza tarifa NET, não comissionada para empresas.

e) Reserva com pagamento total – somente será confirmado depois de confirmado o crédito contra depósito no banco ou débito no cartão de crédito.

Cancelamento de reservas:

a) Direito de Arrependimento para cancelar a reserva: o cliente somente poderá exercer esse direito se realizar a reserva a distância (via telefone, e-mail, ou sites de reservas, observando as dependências do Hotel Soul via internet) e tendo um prazo de 07 (sete) dias para cancelamento após a confirmação da reserva/compra feitas à distância e o cliente deve ser ressarcido integralmente, independente da modalidade de tarifa. O pedido de cancelamento de reserva deverá ser solicitado via e-mail, seguido de solicitação via telefone no prazo de 07 (sete) dias após a reserva realizada.

b) Declaração de conhecer pessoalmente e fisicamente todas as dependências: no caso do cliente declarar expressamente que conhece todas as dependências do Hotel Soul pessoalmente não terá direito de exercer o prazo de cancelamento do item "a".

c) Multa por Cancelamento de Reserva por cartão - será debitada uma diária somente se o optante não comparecer ou não cancelar as reservas em tempo hábil, antes da data de check-in.

d) Saída antecipada: Após a chegada e ocupação do quarto, em caso de saída antecipada, em qualquer reserva, seja ela de pacote, ou seja, ela de pacote ou faturado para empresas, será cobrado o valor total do período da reserva. No caso dos pacotes especiais, não há "**quebra**" de pacote, sendo que o pacote deve ser pago integralmente mesmo que o hóspede não tenha usufruído de todas as diárias que constavam no pacote reservado.

e) Caso o quarto não seja ocupado e o hóspede queira cancelar sua reserva no ato da chegada, já tendo expirado o prazo do item "a", o **valor depositado não será devolvido.**

f) O hóspede sempre poderá providenciar sua substituição por outro hóspede, porém, deverá fazer solicitação por escrito, podendo ser via e-mail.

g) Direito de arrependimento de Cliente que já conhece as dependências ou de reserva realizada presencialmente ou de qualquer ato realizado presencialmente após a reserva: neste caso o cancelamento da reserva deverá ser feito com **01 dia de antecedência**, sendo que o valor depositado no ato da reserva como garantia, ficará como crédito a ser utilizado no período de próximos 04 meses seguintes, exceto em feriado prolongado, período junino. Com necessidade de refazer reserva de acordo com a disponibilidade do hotel e com diárias mínimas para reserva.

Informações sobre a hospedagem:

a) As reservas e diárias começam a partir das 13:00h (Check-in) do dia e terminam sempre ao meio dia do dia seguinte, independente do horário do check-in (entrada), sendo que o check-in são começa as 13:00h, e o check-out as 12:00h do dia seguinte com tolerância até as 14:00h.

b) O preenchimento da ficha do hóspede é **obrigatório** e deverá ser feito no check-in (entrada), mediante assinatura do termo de responsabilidade.

c) Os quartos são limpos diariamente. Coopere na limpeza deixando suas chaves na recepção ou aperte o botão de limpeza no quarto.

d) Horário da limpeza das **08:00h às 17:00h** , após este horário a limpeza só será feita no dia seguinte.

e) O café da manhã está incluído na diária, horário do café das **06:00h às 09:00h, de segunda-feira a sábado, e aos domingos e feriados das 07:00h às 09:00h**. Não temos Room Service de café da manhã.

f) Não aceitamos nenhum tipo de animal de estimação.

Política de privacidade do Hotel Soul

Todas as suas informações pessoais recolhidas, serão usadas para ajudá-lo a tornar a sua visita no nosso site o mais produtivo e agradável possível.

A garantia da confidencialidade dos dados pessoais dos hóspedes do nosso site é importante para o Hotel.

Todas as informações pessoais relativas a clientes, parceiros, ou visitantes que usem o Hotel serão tratadas em concordância com a Lei da Proteção de Dados Pessoais de 26 de outubro de 1998 (Lei n.º 67/98).

Atenciosamente,

Hotel Soul.

HOTEL