

Política de cancelamento de reserva de Hospedagem e Serviços de Alimentação

No ato da reserva o cliente declara estar ciente e de acordo com as Políticas de Reservas, cancelamento e no-show.

POLÍTICAS DE RESERVAS, CANCELAMENTOS E NO SHOW

A partir da confirmação da reserva, havendo necessidade de cancelamento ou alteração da data da reserva, o cliente deverá comunicar por escrito (via e-mail) à Central de Reservas do Legado das Águas (reservas@legadodasaguas.com.br) não sendo aceitos cancelamento ou alteração por telefone. O cancelamento ou alteração de datas estará sujeito à disponibilidade e cobrança de taxas conforme as condições abaixo. O saldo de pagamento das diárias será cobrado no check-in.

1. POLÍTICA DE CANCELAMENTO PARA RESERVAS COM PAGAMENTO ANTECIPADO

A política de cancelamento instruída pela EMBRATUR conforme Deliberação Normativa nº 165/95, procede-se da seguinte forma:

- Em caso de saída antecipada das diárias contratadas, não haverá devolução do valor pago antecipadamente.
- Aviso de cancelamento com até 14 dias de antecedência da data do check-in, há estorno de 100% do valor pago, ou o crédito de 100% do valor pago para ser usado em uma outra data, dentro do prazo de 12 meses.
- Aviso de cancelamento com até 7 dias de antecedência da data do check-in, há estorno de 50% do valor pago, ou o crédito de 50% do valor pago para ser usado numa outra data, dentro do prazo de 12 meses.
- Aviso de cancelamento com menos de 7 dias da data do check-in, não há estorno ou crédito do valor pago.
- Para **no show**** (não comparecimento no dia da chegada), não há estorno e não tem direito a crédito do valor pago.

****No show** é uma desistência sem cancelamento, isto é, quando o hóspede não comparece ao estabelecimento na data de entrada reservada. O apartamento estará disponível para o hóspede até suprir o valor depositado em número de diárias inteiras (se houver sobra esta será retida pela pousada como forma de indenização), após este período a reserva será cancelada.

2. POLÍTICA DE RESERVAS E CANCELAMENTO SEM PAGAMENTO ANTECIPADO

As reservas para utilização da pousada, deverão ser realizadas respeitando os seguintes prazos:

- **Para reservas de 01 a 05 quartos:** 05 dias de antecedência
 - Cancelamento até 48 horas antes da data do check in – fora desse prazo será cobrado 50% do valor da reserva
- **Para reservas de 05 a 10 quartos:** 15 dias de antecedência
 - Cancelamento até 5 dias antes da data do check- in fora desse prazo será cobrado 50% do valor da reserva

- **Para reservas de 10 a 13 quartos:** 30 dias de antecedência da data do check in
 - Cancelamento até 10 dias de antecedência da data do check in fora desse prazo será cobrado 50% do valor da reserva

3. SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO

3.1 Solicitação de marmitex

Todas as solicitações de marmitex devem ser formalizadas pelo e-mail reservas@legadodasaguas.com.br. As solicitações com menos de 24h de antecedência, deverão ser feitas via telefone (13) 99108 4057 e formalizadas através do e-mail reservas@legadodasaguas.com.br no mesmo dia, considerando os seguintes limites de horários:

- Até às 09h00 para o almoço;
- Até às 15h00 para o jantar

3.1.1 Cancelamento de solicitação de marmitex

- Para cancelamentos feitos com mais de 24h de antecedência: deverá ser feito via e-mail (reservas@legadodasaguas.com.br), não haverá cobrança de multa. Em casos de pagamentos antecipados, há o estorno de 100% do valor.
- Para cancelamentos com menos de 24h de antecedência: deverá ser feito via telefone (13) 99108 4057 e formalizado através do e-mail (reservas@legadodasaguas.com.br), não haverá a restituição do valor pago ou, em caso de não haver pagamentos antecipados, haverá a cobrança do valor integral do pedido.

3.2 Refeições customizadas

Solicitação deverá ser feita com no mínimo 15 dias de antecedência, verificando a disponibilidade da cozinha:

- O cancelamento poderá ser solicitado até 72 horas antes da data do evento sem aplicação de multas.
- Para o cancelamento com menos de 72 horas será cobrado o valor integral do serviço.

4. CANCELAMENTO DE RESERVA PARA GRUPOS E EVENTOS

Para cancelamentos com até 15 (quinze) dias de antecedência da data do check-in: O cliente terá o crédito para hospedagem no valor integral antecipado, desde que escolha uma nova data no ato do cancelamento. Todo crédito pendente deverá ser utilizado até 90 (noventa) dias contados da data do cancelamento da reserva. Havendo desistência parcial dos dias contratados e estando o cliente dentro da pousada, não será devolvida qualquer diferença do valor previamente pago, seja em dinheiro ou crédito para hospedagem.

Para cancelamentos com menos de 15 (quinze) dias de antecedência da data do check-in: O cliente não terá direito a nenhuma devolução em crédito para hospedagem.

5. Direito de Arrependimento

Será permitido desistir do pacote adquirido, sem ônus, no prazo de 7 (sete) dias. Caso a compra ocorra no período de 7 dias que antecede a atividade, a desistência deverá ocorrer em até 24 horas após a confirmação do pagamento e o respectivo recebimento do comprovante.

*A devolução parcial dos valores só será possível nos casos de pagamento via depósito.