POLÍTICA DE RESERVAS · GRUPOS

SJ Hotéis & Resort

VÁLIDA PARA GRUPOS DE	ABRANGÊNCIA	ATUALIZADA EM
5 ou mais apartamentos	**Com ou sem eventos**	**Novembro de 2026**

01 Hospedagem

HORÁRIOS DE CHECK-IN E CHECK-OUT

CHECK-IN	CHECK-OUT	EARLY CHECK-IN	LATE CHECK-OUT
a partir das 14h00	até 12h00	a partir das 10h00	até 18h00

Early check-in e late check-out mediante solicitação prévia e sujeitos à disponibilidade. Early check-in a partir das 10h00 e late check-out até as 18h00 têm adicional de 50% do valor da diária; early check-in antes das 10h00 ou late check-out após as 18h00 têm adicional de 100%, ou seja, é cobrada uma diária integral. Os adicionais não incluem café da manhã.

ROOMING LIST E REGISTRO DE HÓSPEDES

O rooming list definitivo deve ser enviado até **5 dias antes do check-in**, com nome completo, CPF e data de nascimento de cada hóspede e a distribuição por apartamento. Para hóspedes estrangeiros, deve ser informado o número do passaporte ou do documento de identificação do país de origem. Envios fora desse prazo podem gerar atrasos no momento do check-in.

Os dados pessoais recebidos são utilizados exclusivamente para a prestação dos serviços de hospedagem e o cumprimento de obrigações legais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

POLÍTICA DE CRIANÇA CORTESIA

Cortesia de 1 (uma) criança de até 6 anos (até 6 anos e 11 meses) por apartamento, hospedada no mesmo apartamento dos pais ou responsáveis; a acomodação em cama extra está sujeita à disponibilidade. Crianças a partir de 7 anos e a segunda criança do apartamento, independentemente da idade, são consideradas pagantes.

HOSPEDAGEM DE MENORES DE 18 ANOS

> **Menores de 18 anos somente podem se hospedar acompanhados dos pais ou do responsável legal, ou mediante autorização escrita destes, com firma reconhecida** (art. 82 do Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei 8.069/1990). As autorizações devem ser enviadas junto com o rooming list; sem a documentação, a hospedagem do menor não será permitida.

DESPESAS EXTRAS

Despesas não incluídas na proposta comercial (frigobar, restaurante, lavanderia e demais serviços) são de responsabilidade de cada hóspede e devem ser pagas no check-out. Despesas não quitadas pelos hóspedes serão cobradas do contratante.

DANOS E CONDUTA

Danos às instalações, ao mobiliário ou aos equipamentos do hotel causados por integrantes do grupo serão cobrados do hóspede responsável e, na falta de pagamento, do contratante. Hóspedes que comprometam a segurança, o sossego ou o patrimônio do hotel ou de outros hóspedes poderão ter a hospedagem encerrada, aplicando-se a regra de saída antecipada (seção 03).

02 Condições comerciais

APLICAÇÃO E DEFINIÇÕES

Esta política se aplica a reservas de grupos, com ou sem eventos. Para seus fins, considera-se:

GRUPO	Reserva de 5 ou mais apartamentos vinculados a um mesmo contratante e período.
CONTRATANTE	Pessoa física ou jurídica responsável pela contratação do grupo.
VALOR TOTAL DO GRUPO	Soma dos valores de hospedagem e de alimentos e bebidas (A&B) contratados.

TARIFAS, IMPOSTOS E TAXAS

TARIFA ACORDADA	Válida somente para a quantidade de apartamentos, as categorias e o período definidos na proposta comercial.
ADICIONAIS	Apartamentos ou noites adicionais estão sujeitos à disponibilidade e à tarifa vigente na data da solicitação.
IMPOSTO MUNICIPAL (ISSQN)	5%, que deve ser acrescido ao valor da diária.
TAXA DE TURISMO	Cobrada na hospedagem, com pagamento opcional pelo hóspede.

GARANTIA DO BLOQUEIO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pré-bloqueio de apartamentos e serviços é mantido até a data do 1º pagamento. As datas e os percentuais de pagamento são definidos na proposta comercial de cada grupo.

A confirmação do bloqueio e da quantidade de apartamentos se dá mediante o **1º pagamento** do grupo. Após o 1º pagamento, **aumentos** ficam sujeitos à disponibilidade do hotel, sem garantia de atendimento, e **reduções** não têm isenção de cobrança, exceto dentro da tolerância prevista na seção 03.

> **A falta de pagamento de qualquer parcela do valor total poderá resultar no cancelamento automático do bloqueio, sem aviso prévio.** Em caso de dificuldade ou atraso no pagamento, entre em contato imediatamente com o setor de reservas.

FORMAS DE PAGAMENTO E PARCELAMENTO

Dinheiro; transferência bancária ou Pix (mediante envio do comprovante e confirmação do crédito pelo setor financeiro); cartão de débito; cartão de crédito à vista; **cartão de crédito parcelado (Visa e Mastercard) em até 6x, com parcela mínima de R$ 150,00 e acréscimo de 5% sobre o valor da transação.**

03 Alterações e cancelamentos

REDUÇÕES E CANCELAMENTO DO GRUPO

Reduções no número de apartamentos e/ou nos serviços de A&B contratados e o cancelamento total do grupo seguem as condições abaixo, conforme a data de recebimento da solicitação. Condições diferentes dependem de negociação prévia com o setor de reservas.

PRAZO DA SOLICITAÇÃO	REDUÇÃO DE SERVIÇOS	CANCELAMENTO DO GRUPO
Até a data do 1º pagamento	Sem custo.	Sem multa. Valores já pagos ficam como crédito ao titular do grupo, para uso em nova data.
Após o 1º pagamento e até 15 dias antes do check-in	Até 30% sem custo. O excedente é cobrado: diária acordada × apartamentos reduzidos acima do limite × noites.	Multa de 30% do valor total do grupo.
Menos de 15 dias antes do check-in	Sem redução gratuita. Cobrança de 100% do valor total do grupo: diária acordada × apartamentos confirmados × noites, acrescida do A&B contratado.	Cobrança de 100% do valor total do grupo.

NO-SHOW

Considera-se no-show o não comparecimento na data prevista de chegada sem cancelamento prévio por escrito. A reserva é mantida por 24 horas a partir do horário de check-in; após esse prazo, é cancelada e cobrada integralmente, independentemente do tipo de tarifa (reembolsável ou não reembolsável).

SAÍDA ANTECIPADA

A saída antes da data prevista não gera reembolso nem crédito; serão cobradas todas as diárias confirmadas.

CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR

Cancelamentos e reduções causados por caso fortuito ou força maior (fatos imprevisíveis ou inevitáveis, alheios à vontade das partes, que impeçam a realização da hospedagem ou do evento, nos termos do art. 393 do Código Civil) ficam isentos das multas e cobranças da tabela acima, desde que: (i) a ocorrência seja comunicada por escrito, conforme a seção 04, assim que o contratante tiver ciência do fato; (ii) sejam apresentados documentos que comprovem o fato e sua relação com o cancelamento ou a redução, como atos de autoridade pública, decretos de emergência ou calamidade e comunicados oficiais de interdição de vias ou cancelamento de transporte; e (iii) a documentação seja analisada e aprovada pelo hotel.

A isenção se aplica somente aos apartamentos e serviços diretamente afetados. Os valores já pagos ficarão como crédito ao titular do grupo para uso em nova data ou serão restituídos, conforme acordo entre as partes.

Não caracterizam caso fortuito ou força maior: desistência, mudança de agenda, cancelamento do evento por decisão do organizador, baixa adesão de participantes ou dificuldades financeiras do contratante.

04 Disposições gerais

COMUNICAÇÕES

Solicitações de cancelamento, redução ou alteração devem ser feitas por escrito e enviadas por e-mail ao endereço oficial do setor de reservas utilizado nas tratativas do grupo. Os prazos são contados a partir da data de recebimento do e-mail pelo hotel.

PREVALÊNCIA

Condições específicas acordadas na proposta comercial prevalecem sobre esta política.