POLÍTICA DE RESERVAS · HOSPEDAGEM

SJ Hotéis & Resort

VÁLIDA PARA RESERVAS DE	ABRANGÊNCIA	ATUALIZADA EM
1 a 4 apartamentos*	**Particular, lazer e corporativa**	**Novembro de 2026**

** Com o mesmo titular da reserva, responsável pelos pagamentos.*

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.

DAY USE

ENTRADA	SAÍDA	VALOR
a partir das 11h00	até 19h00	70% da diária

Day use é a utilização do apartamento no mesmo dia, sem pernoite, mediante disponibilidade. O valor corresponde a 1 diária da tarifa reembolsável do dia, com desconto de 30%. Os horários não são negociáveis: entrada antes das 11h00 ou saída após as 19h00 caracterizam reserva normal, com cobrança da diária integral.

REGISTRO DE HÓSPEDES

No check-in, todos os hóspedes devem apresentar documento oficial com foto e informar nome completo, CPF e data de nascimento. Hóspedes estrangeiros devem apresentar o passaporte ou o documento de identificação do país de origem.

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). A documentação deve ser apresentada no check-in; sem ela, a hospedagem do menor não será permitida.

DESPESAS EXTRAS

Despesas não incluídas na reserva (frigobar, restaurante, lavanderia e demais serviços) são de responsabilidade do hóspede e devem ser pagas no check-out, salvo condição diferente prevista em acordo corporativo.

DANOS E CONDUTA

Danos às instalações, ao mobiliário ou aos equipamentos do hotel serão cobrados do hóspede responsável e, na falta de pagamento, do titular da reserva. 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 hospedagem particulares, de lazer e corporativas, sem eventos. Para seus fins, considera-se:

RESERVA INDIVIDUAL	Reserva de 1 a 4 apartamentos com o mesmo titular da reserva, sem evento. Reservas a partir de 5 apartamentos ou com evento seguem a Política de Reservas de Grupos.
TITULAR DA RESERVA	Pessoa física ou jurídica responsável pela reserva e pelo seu pagamento.
TARIFA REEMBOLSÁVEL	Tarifa flexível, que permite cancelamento e alteração conforme os prazos da seção 03.
TARIFA NÃO REEMBOLSÁVEL	Tarifa promocional, com regras específicas: sem reembolso, sem crédito e sem alteração de data.

TARIFAS, IMPOSTOS E TAXAS

TARIFA	Válida para a categoria de apartamento, o período e o tipo de tarifa da reserva. Alterações ficam sujeitas 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 E PAGAMENTO DA RESERVA

A reserva deve ser garantida por cartão de crédito. O cartão serve apenas como garantia e **não é utilizado para cobrar as diárias**, que são pagas no check-in; ele somente é cobrado em caso de no-show ou de multa por cancelamento ou alteração, conforme a seção 03.

Apenas a **tarifa não reembolsável** pode ser cobrada antecipadamente, a qualquer momento a partir da data da reserva.

FORMAS DE PAGAMENTO E PARCELAMENTO

O pagamento das diárias é feito sempre no check-in, exceto na tarifa não reembolsável, que pode ser cobrada antecipadamente, e nas reservas feitas por agências ou sites de reserva quando pagas ao terceiro (seção 04).

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.**

Para pagamento com cartão de crédito de terceiros, é obrigatório o preenchimento do formulário de autorização de crédito, assinado pelo titular do cartão.

Em caso de pagamento antecipado com cartão de crédito, o hotel poderá solicitar a apresentação, no check-in, do cartão utilizado na compra.

03 Alterações e cancelamentos

CANCELAMENTOS E ALTERAÇÕES DE RESERVA

As condições de cancelamento, alteração de data e saída antecipada dependem do tipo de tarifa contratada. O prazo de 24 horas vai até as 14h00 do dia anterior à chegada (24 horas antes do horário de check-in), conforme a data e a hora de recebimento da solicitação.

SITUAÇÃO	TARIFA REEMBOLSÁVEL	TARIFA NÃO REEMBOLSÁVEL
Cancelamento até 24 horas antes do check-in	Sem custo.	Sem reembolso nem crédito. Cobrança do valor integral da reserva.
Cancelamento com menos de 24 horas do check-in	Multa de 1 diária; as demais diárias não são cobradas. O valor da multa não fica como crédito.	Sem reembolso nem crédito. Cobrança do valor integral da reserva.
Alteração de data	Sem custo até 24 horas antes do check-in, sujeita à tarifa vigente para o novo período. Depois desse prazo, multa de 1 diária.	Não permitida.
Saída antecipada	Cobrança das diárias utilizadas, acrescidas de 1 diária adicional a título de multa; as demais diárias não são cobradas.	Cobrança de todas as diárias da reserva, sem reembolso nem crédito.

> **Tarifa não reembolsável: não há reembolso de valores, concessão de crédito ou alteração de data,** exceto nas situações de caso fortuito ou força maior previstas nesta seção.

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).

CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR

Cancelamentos e alterações causados por caso fortuito ou força maior (fatos imprevisíveis ou inevitáveis, alheios à vontade das partes, que impeçam a hospedagem, nos termos do art. 393 do Código Civil) ficam isentos das multas e cobranças desta seção, desde que: (i) a ocorrência seja comunicada por escrito, conforme a seção 04, assim que o titular tiver ciência do fato; (ii) sejam apresentados documentos que comprovem o fato e sua relação com o cancelamento ou a alteração, 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.

Os valores já pagos ficarão como crédito, nas condições do item abaixo, ou serão restituídos, conforme acordo entre as partes. Não caracterizam caso fortuito ou força maior: desistência, mudança de agenda ou dificuldades financeiras do titular.

USO DE CRÉDITOS

Valores deixados como crédito podem ser utilizados em até **12 meses** a partir da data de disponibilização, somente na mesma unidade em que foram creditados. O crédito é válido em reais (R$) e, em novas reservas, fica sujeito à tarifa vigente.

04 Disposições gerais

COMUNICAÇÕES

Cancelamentos e alterações devem ser solicitados por escrito, por e-mail ao setor de reservas da unidade ou pelo mesmo canal em que a reserva foi feita. Os prazos são contados a partir do recebimento da solicitação pelo hotel.

RESERVAS POR AGÊNCIAS E SITES DE RESERVA

O hotel não tem autonomia para alterar datas, cancelar ou modificar reservas feitas por agências de viagem ou sites de reserva. Para qualquer mudança, o cliente deve entrar em contato diretamente com o terceiro, que fará a comunicação ao hotel pelo sistema de reservas. O hotel poderá aceitar ou não o pedido, de acordo com esta política.

Quando o pagamento é feito ao terceiro, e não ao hotel, estornos e cobranças indevidas são de responsabilidade do terceiro e devem ser resolvidos diretamente com ele.

PREVALÊNCIA

Condições específicas de acordo corporativo firmado com o hotel ou informadas na confirmação da reserva prevalecem sobre esta política.