

ESTRUTURA DA POUSADA:

Restaurante, 2 piscinas ao ar livre com água natural (uma com toboágua e bar molhado), 1 piscina coberta e aquecida, 2 banheiras de hidromassagem ao ar livre (água quente ou fria), sauna, salão de jogos de mesa, sala de jogos eletrônicos, mini academia, área kids, cozinha da mamãe e centro de entretenimento com quadra de vôlei, quadra de basquete e espaço para beach tennis.

NOSSA HOSPEDAGEM CONTA COM PENSÃO COMPLETA:

Dia da Entrada: No momento do seu check-in (a partir das 15h), a janta já está inclusa em sua refeição.

Dias Inteiros de Estadia: Durante os dias completos de sua hospedagem, você tem direito a café da manhã, almoço e janta.

Dia de Saída: No dia do seu check-out (até às 12:30h), as refeições inclusas são café da manhã e almoço.

Essas refeições fazem parte do pacote de sua estadia e são servidas de acordo com o horário de entrada e saída.

Bebidas e outros consumos são pagos à parte.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- CRIANÇAS DE ATÉ 12 ANOS, QUANDO ACOMPANHADAS PELOS PAIS, TÊM ENTRADA GRATUITA. PARA GARANTIR O BENEFÍCIO, É NECESSÁRIO APRESENTAR DOCUMENTAÇÃO DAS CRIANÇAS MENORES DE 12 ANOS;

- O CHECK-OUT É ATÉ AS 12:30H. ATRASOS TERÃO COBRANÇA DE DIÁRIA EXTRA. PARA ESTENDER A ESTADIA, CONSULTE A DISPONIBILIDADE.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, ALTERAÇÃO E NO-SHOW POUSADA MÃE D'ÁGUA DE PRESIDENTE EPITÁCIO

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

A presente Política de Cancelamento integra o contrato de hospedagem firmado entre a **POUSADA MÃE D'ÁGUA** e o **HÓSPEDE**, aplicando-se a todas as reservas efetuadas por qualquer canal de atendimento, incluindo site próprio, telefone, WhatsApp, e-mail, plataformas digitais ou presencialmente.

A contratação da hospedagem implica ciência e concordância expressa com todas as regras aqui descritas, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

2. DIREITO DE ARREPENDIMENTO (ART. 49-CDC)

Nas reservas realizadas fora do estabelecimento físico da pousada (internet, telefone, WhatsApp ou e-mail), o hóspede poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de até **7 (sete) dias** contados da data da contratação, desde que o pedido seja realizado antes do check-in.

Nesses casos, haverá restituição integral dos valores pagos, sem qualquer ônus ao hóspede.

Caso a reserva seja efetuada com menos de 7 (sete) dias de antecedência da data do check-in, o direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor somente poderá ser exercido se o cancelamento ocorrer com antecedência mínima de **48 (quarenta e oito) horas** do início da hospedagem.

Após esse prazo, aplicam-se integralmente as regras previstas nesta Política de Cancelamento.

3. CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO DE RESERVAS

Para garantir a organização operacional da pousada e o adequado atendimento aos hóspedes, aplicam-se as seguintes condições para cancelamentos e alterações de datas:

- **Cancelamento ou alteração solicitado com 90 dias ou mais de antecedência:** Reembolso integral do valor pago.
- **Cancelamento ou alteração solicitado entre 40 e 89 dias de antecedência:** Reembolso de 80% do valor pago.
- **Cancelamento ou alteração solicitado entre 20 e 39 dias de antecedência:** Reembolso de 50% do valor pago.
- **Cancelamento ou alteração solicitado entre 11 e 19 dias de antecedência:** Reembolso de 20% do valor pago.
- **Cancelamento ou alteração solicitado com 10 dias ou menos de antecedência:** Não haverá reembolso dos valores pagos.

4. REMARCAÇÃO DE DATAS

Os valores pagos poderão ser utilizados como crédito para remarcação da reserva, conforme os percentuais previstos nesta política e de acordo com o prazo de antecedência da solicitação.

Pedidos de alteração de datas estarão sujeitos:

- à disponibilidade da pousada;
- à aplicação da tarifa vigente para o novo período; e
- à manutenção das regras previstas nesta política, considerando a nova data de check-in.

A utilização do crédito deverá ocorrer dentro do prazo estipulado pela pousada no momento da remarcação.

5. NO-SHOW (NÃO COMPARECIMENTO)

O não comparecimento do hóspede na data prevista para o check-in, sem comunicação prévia à pousada, será caracterizado como **"no-show"**.

Nessa hipótese:

- A reserva será automaticamente cancelada;
- Não haverá restituição dos valores pagos;
- A acomodação poderá ser disponibilizada para nova reserva.

6. SAÍDA ANTECIPADA

Em caso de saída antecipada por iniciativa do hóspede, inclusive em pacotes de pescaria:

- Será devido integralmente o valor total da reserva originalmente contratada.

7. PROCEDIMENTO PARA CANCELAMENTO

Toda solicitação de cancelamento, alteração ou remarcação deverá ser realizada por escrito através do WhatsApp oficial.

O prazo de antecedência será contado a partir da data e horário do efetivo recebimento da solicitação pela pousada.

Quando aplicável, os reembolsos serão realizados em até **5 (cinco) dias úteis**, utilizando preferencialmente o mesmo meio de pagamento utilizado na reserva, estando sujeitos aos prazos operacionais das administradoras de cartão, bancos ou demais instituições financeiras.

8. CASOS EXCEPCIONAIS

Em situações excepcionais devidamente comprovadas, como internação hospitalar, enfermidades que impossibilitem a viagem, falecimento de familiar próximo ou outras ocorrências relevantes, a pousada poderá analisar alternativas como remarcação da hospedagem ou outra solução viável, conforme as circunstâncias de cada caso.

A apresentação de atestados médicos ou demais documentos não garante automaticamente isenção de multa, cancelamento sem custos ou restituição integral dos valores pagos, permanecendo válidas as regras previstas nesta política.

Cada situação será analisada individualmente pela administração da pousada, considerando:

- a antecedência da comunicação;
- o período reservado;
- a possibilidade de revenda da acomodação;
- e os prejuízos operacionais envolvidos.

9. CONDIÇÕES CLIMÁTICAS

Condições climáticas adversas, incluindo chuvas, frio, ventos, alterações no nível do rio ou demais fatores naturais, não caracterizam motivo para cancelamento ou alteração de data com restituição integral de valores, permanecendo válidas as regras desta política.

10. CONFIRMAÇÃO DA RESERVA

A reserva somente será considerada confirmada após:

- envio dos dados solicitados pela pousada; e
- comprovação do pagamento do valor de sinal ou antecipação acordada.

A ausência do pagamento dentro do prazo informado poderá resultar no cancelamento automático da pré-reserva sem aviso prévio.

11. LIBERALIDADE

Eventuais flexibilizações concedidas pela pousada em situações específicas serão consideradas mera liberalidade, não constituindo obrigação para casos futuros semelhantes.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta política poderá ser atualizada a qualquer momento, sendo válida a versão vigente no momento da contratação da reserva.

Casos omissos serão analisados individualmente, à luz da boa-fé, do equilíbrio contratual e da legislação aplicável.

REGULAMENTO INTERNO PARA HÓSPEDES

Prezado hóspede, solicitamos observar as seguintes recomendações:

1. A pousada **não se responsabiliza por valores ou documentos** deixados no apartamento;
2. A pousada não se responsabiliza por perdas e danos de objetos pessoais em todas as áreas do local, sem exceção, bem como por objetos perdidos. Os objetos encontrados nas dependências da pousada serão mantidos por apenas **7 dias**. Após esse período, serão destinados à doação;
3. É de sua responsabilidade quaisquer danos que venham a ser causados no interior dos apartamentos;
4. É **proibido em qualquer circunstância fumar** no interior dos apartamentos e chalés;
5. A voltagem em toda extensão da Pousada e em toda cidade é de **220 volts**. Por favor, verificar a voltagem de seus pertences antes de utilizá-los;
6. Os lençóis apenas serão trocados na saída. Toalhas serão trocadas todos os dias;
7. **Não é permitida a entrada com quaisquer tipos de alimentos, bebidas ou de caixas térmicas** nas dependências do hotel e área externa;
8. Considerando de mera deliberação, a direção da pousada não se responsabiliza por eventuais danos causados por terceiros ou furtos ocorridos em veículos que permanecerem no estacionamento da Pousada;
9. De acordo com a lei federal, deve ser mantido **silêncio a partir das 22:00 horas**. Atenção para o volume da sua TV, evitando transtornos aos vizinhos;
10. É obrigatório a **DEVOLUÇÃO DA CHAVE na recepção**, sempre que sair do hotel. Em caso de perda da chave, debitaremos na conta do hóspede a importância de **R\$ 50,00 (cinquenta reais)**;
11. O hóspede já instalado no hotel sob regime de diárias pode interromper sua permanência a qualquer momento, entretanto, sem direito a qualquer tipo de desconto do valor do sinal e ressarcimento de diárias pagas;
12. No caso de o hóspede não desocupar a unidade habitacional até o horário do check-out e não estiver presente no hotel, será permitido ao hotel, retirar os pertences do hóspede e alocar em outra dependência do hotel, com a devida supervisão do gerente ou responsável;
13. Para quaisquer informações a respeito da cidade, serviços, passeios, remédios, assistência médica, mecânica e sugestões, pede-se aos Srs. hóspedes para dirigirem-se à recepção, teremos muito prazer em ajuda-los;
14. Não oferecemos guarda vidas ou salva vidas para os frequentadores das piscinas do empreendimento, pelo que não nos responsabilizamos pela utilização incorreta;
15. Não nos responsabilizamos por pessoas que não sabem nadar, crianças desacompanhadas, após ingestão de bebida alcoólicas entre outros;
16. **Não são permitidas roupas de banho, sem camisa e animais no restaurante**;
17. Só será permitido o consumo de bebidas do próprio cliente no barco durante a pescaria e dentro das acomodações. Nas dependências da pousada como piscinas e restaurantes, somente o consumo de bebidas da pousada ou será cobrada uma rolha no valor de **R\$ 40,00 por pessoa por dia** caso queiram consumir sua própria bebida;
18. No caso do **PESCADOR**, suas despesas de gasolina, iscas, bebidas, etc. serão marcadas em nome da dupla de pesca. No caso da gasolina, pedimos a gentileza de conferir quanto foi gasto no barco no final de cada dia. As iscas são colocadas no barco conforme pedido do pescador, em caso de dúvida sobre a quantidade, favor conferir antes de sair para o rio para que não venha causar nenhum tipo de aborrecimento para ambas as partes;
19. Prezado cliente, temos sempre boa vontade e dedicação para atendê-lo; caso tenha alguma reclamação, estamos à disposição para esclarecimentos e solução.

TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE PELO USO DAS ÁREAS DE LAZER

Ao confirmar a reserva, o responsável pela hospedagem declara estar ciente das normas de utilização e segurança das áreas de lazer da Pousada Mãe D'Água, incluindo piscinas, toboágua, Área Kids, ofurô, quadras e demais espaços e equipamentos recreativos disponibilizados aos hóspedes, comprometendo-se a utilizá-los de forma adequada, prudente e de acordo com as orientações da pousada, sinalizações e regras específicas de cada atração.

É de responsabilidade do hóspede observar e respeitar as placas de orientação e segurança, os horários de funcionamento, eventuais restrições de uso e as orientações fornecidas pela equipe da pousada. Não é permitido utilizar equipamentos ou áreas que estejam interditados, sinalizados como fechados ou que apresentem qualquer restrição de acesso. Também devem ser evitadas condutas que possam colocar em risco a própria segurança ou a de terceiros, como corridas em áreas molhadas, saltos, acrobacias, brincadeiras inadequadas ou utilização dos equipamentos de maneira diferente daquela para a qual foram destinados.

O responsável pela hospedagem declara, ainda, estar ciente de que a utilização das áreas de lazer por crianças e adolescentes não substitui a necessidade de acompanhamento, orientação e supervisão de seus pais ou responsáveis. A pousada não substitui a vigilância e os cuidados que competem aos responsáveis pelos menores sob sua guarda, cabendo a estes avaliar as condições e limitações de cada criança ou adolescente para a utilização das atrações.

O descumprimento das normas de utilização, das sinalizações ou das orientações da equipe poderá caracterizar uso inadequado das instalações, podendo o responsável ser responsabilizado pelos atos praticados em desacordo com as regras estabelecidas, inclusive por eventuais danos que causar a pessoas, equipamentos ou instalações, observadas as responsabilidades legalmente atribuídas à pousada.

A confirmação da reserva e o recebimento deste documento representam a ciência do responsável acerca destas regras, que deverão ser observadas durante toda a permanência na pousada.

POLÍTICA PARA PETS

A Pousada Mãe D'Água recebe **pets de pequeno porte**, que podem circular pelas áreas comuns, desde que acompanhados e sob responsabilidade de seus tutores.

Não é permitida a entrada de pets no restaurante e nas piscinas.

Em razão das características de nossa estrutura e visando ao bem-estar dos animais e dos hóspedes, **não são permitidos pets de médio ou grande porte.**

O descumprimento destas regras acarretará **multa de R\$ 90,00 (noventa reais) por dia**, referente aos custos adicionais de manutenção e higienização.

Contamos com a colaboração de todos para manter um ambiente agradável e harmonioso.

Atenciosamente,
Pousada Mãe D'água