

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, ALTERAÇÃO E NO-SHOW

Estabelecimento

CNPJ

Canais para cancelar, alterar ou avisar atraso (telefone, WhatsApp, e-mail)

Vale para reservas feitas diretamente com o estabelecimento. Reserva feita por agência ou plataforma segue a condição informada no momento da compra.

1. Garantia da reserva

A reserva é confirmada com o pagamento de ____% do valor total, por _____. O saldo é pago _____.

2. Cancelamento pelo hóspede

- Até ____ dias antes da entrada: devolução de ____% do valor pago.
- De ____ a ____ dias antes da entrada: devolução de ____% do valor pago.
- Com menos de ____ dias da entrada: retenção de ____% do valor pago ou de ____ diária(s).
- A devolução é feita em até ____ dias úteis, pelo mesmo meio do pagamento.

3. Alteração de datas

Pedido feito até ____ dias antes da entrada é atendido sem custo, conforme a disponibilidade. Depois desse prazo:

4. Não comparecimento (no-show)

- Entrada a partir das ____h. Saída até as ____h.
- Reserva com a primeira diária paga: o quarto fica à disposição do hóspede até as ____h do dia seguinte ao da entrada.
- Reserva sem pagamento antecipado: o quarto fica reservado até as ____h do dia da entrada. Depois disso, sem aviso, a reserva é cancelada.
- **Não comparecimento sem aviso: cobrança de ____ diária(s) ou de ____% do valor da reserva.** Diárias seguintes: _____
- Vai chegar depois do horário? Avise pelos canais acima e a reserva é mantida.

5. Saída antecipada

Se o hóspede encerrar a estada antes da data prevista: _____

6. Descumprimento pelo estabelecimento e direito de arrependimento

- Se o estabelecimento não puder cumprir a reserva, o hóspede escolhe entre hospedagem equivalente, sem custo adicional, e a devolução integral e atualizada do valor pago, sem prejuízo dos demais direitos previstos em lei.
- Não há multa quando o hóspede desiste porque o estabelecimento descumpriu o contratado.
- Reserva feita fora do estabelecimento (site, telefone ou aplicativo de mensagens): desistência em até 7 dias da contratação, com devolução do valor pago, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Situações excepcionais comprovadas (doença, luto, estrada interditada): _____

Política informada ao hóspede antes da confirmação da reserva e enviada junto com ela. Versão de ____/____/____.

Modelo gratuito do HotelGestão. Defina prazos e percentuais e confira com o Procon ou advogado; não substitui orientação jurídica.
hotelgestao.com.br/politica-de-cancelamento-e-no-show