# POUSADA ALFORRIA

## TERMOS E CONDIÇÕES DE HOSPEDAGEM

ALFORRIA POUSADA E RESTAURANTE LTDA
CNPJ 05.960.235/0001-49

### 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

**1.1.** Estes Termos e Condições estabelecem as regras aplicáveis às reservas e à hospedagem na Pousada Alforria.

**1.2.** As condições da reserva, inclusive acomodação, datas, número de hóspedes, valores, forma de pagamento e política de cancelamento, são aquelas informadas ao contratante no momento da contratação e registradas na confirmação da reserva.

**1.3.** Nenhuma condição posterior será aplicada para modificar uma condição já contratada, salvo quando houver alteração solicitada ou expressamente aceita pelo contratante.

**1.4.** O contratante da reserva é responsável por informar aos demais hóspedes e ocupantes as regras de hospedagem.

### 2. RESERVA, PAGAMENTO E CONFIRMAÇÃO

**2.1.** Nas reservas diretas, a confirmação ocorrerá mediante pagamento de 50% do valor total da hospedagem, salvo condição diferente informada por escrito.

**2.2.** O saldo da reserva será pago no check-in, salvo condição específica previamente estabelecida por escrito.

**2.3.** O comprovante de pagamento poderá ser enviado para reservas@pousadaalforria.com.br ou pelo WhatsApp +55 (22) 99227-1509, com a identificação do contratante.

**2.4.** Quando o pagamento necessário para confirmação não for realizado dentro do prazo informado, a reserva poderá ser cancelada, desde que essa condição tenha sido previamente comunicada.

**2.5.** Reservas contratadas diretamente como grupo, bloqueio de unidades, evento ou período especial poderão ter condições de pagamento e cancelamento próprias, que serão apresentadas por escrito antes da contratação. A classificação de uma contratação como grupo não decorre simplesmente da quantidade de quartos reservados.

### 3. POLÍTICA DE CANCELAMENTO

**3.1.** Nas reservas contratadas diretamente com a Pousada Alforria, a política padrão de cancelamento é a Tarifa Flexível descrita nesta seção, salvo quando outra modalidade for expressamente contratada. Nas reservas realizadas por plataformas de terceiros, aplicam-se as condições de cancelamento apresentadas e aceitas no respectivo canal, registradas na confirmação da reserva.

**3.2.** Na Tarifa Flexível, em caso de solicitação formal de cancelamento pelo contratante, será aplicada a seguinte retenção, de acordo com a antecedência do cancelamento em relação à data de início da reserva:

60 dias ou mais antes do check-in — sem retenção;

De 59 a 30 dias — retenção de 20%;

De 29 a 15 dias — retenção de 50%;

De 14 a 7 dias — retenção de 80%;

6 dias ou menos — retenção de 100%.

**3.3.** A faixa de retenção aplicável será determinada de acordo com o intervalo entre o recebimento da solicitação formal de cancelamento pela pousada e a data de início da reserva, considerada a data e o horário previstos para o check-in.

**3.4.** O pedido de cancelamento deverá ser feito por escrito por um dos canais oficiais da pousada. Será considerada como data do cancelamento a data e o horário em que a solicitação for recebida.

**3.5.** A aplicação de qualquer retenção observará a legislação vigente e os limites de proporcionalidade aplicáveis ao caso concreto.

**3.6.** Quando a reserva tiver sido contratada como Tarifa Não Reembolsável, essa condição deverá ter sido informada de forma clara antes do pagamento e constará da confirmação da reserva. Nessa modalidade, não haverá reembolso voluntário em caso de cancelamento, ressalvados os direitos assegurados por lei.

**3.7.** Reservas contratadas diretamente como grupo, bloqueio de unidades ou período especial estarão sujeitas às condições específicas apresentadas e aceitas por escrito antes da contratação.

## 4. NO-SHOW E SAÍDA ANTECIPADA

**4.1.** Considera-se no-show o não comparecimento do hóspede para o período reservado sem comunicação prévia.

**4.2.** Na Tarifa Flexível, o no-show poderá resultar na retenção de até 100% do valor contratado, limitada ao valor efetivamente pago e observada a legislação aplicável.

**4.3.** Na Tarifa Não Reembolsável, aplica-se a condição de não reembolso previamente contratada, ressalvados os direitos legais.

**4.4.** Em reservas com condições especiais, grupo ou período especial, serão observadas as condições específicas contratadas.

**4.5.** A saída antecipada por iniciativa do hóspede caracteriza desistência parcial da hospedagem e não gera direito a reembolso, crédito ou abatimento das diárias não utilizadas. Eventual flexibilização poderá ser concedida pela pousada, a seu exclusivo critério, mediante análise de cada caso, sem que isso constitua obrigação ou precedente para situações futuras.

## 5. HORÁRIOS DA HOSPEDAGEM

**5.1.** Check-in: a partir das 14h.

**5.2.** Check-out: até 12h.

**5.3.** Café da manhã: das 08h às 10h.

**5.4.** Entrada antecipada ou saída posterior dependerão de disponibilidade e poderão estar sujeitas a custo adicional, cujo valor e condições serão previamente informados pela pousada antes da contratação do serviço.

## 6. DOCUMENTAÇÃO, FNRH E MENORES

**6.1.** No check-in, o hóspede deverá apresentar documento de identificação válido e fornecer as informações necessárias ao registro da hospedagem.

**6.2.** A pousada utiliza a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes — FNRH Digital, conforme a regulamentação do Ministério do Turismo.

**6.3.** A hospedagem de crianças e adolescentes deverá observar os documentos e autorizações exigidos pela legislação, especialmente os arts. 82 e 250 do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990).

**6.4.** Menores de 16 anos deverão permanecer acompanhados e sob supervisão direta dos pais, responsáveis legais ou adulto previamente autorizado nas áreas comuns, especialmente na piscina, áreas molhadas, escadas e locais de risco.

**6.5.** A pousada não presta serviço de babá, guarda ou supervisão infantil. A presença de funcionários não substitui a responsabilidade de acompanhamento dos responsáveis.

**6.6.** Crianças de até 2 anos, quando acomodadas na mesma cama dos pais ou responsáveis, não serão cobradas como ocupante adicional, salvo condição comercial diferente previamente informada.

## 7. OCUPAÇÃO, VISITANTES E ÁREAS COMUNS

**7.1.** As unidades deverão ser ocupadas de acordo com o número de hóspedes informado na reserva, respeitando-se, em qualquer caso, a capacidade máxima da acomodação.

**7.2.** O acesso às dependências da pousada é restrito aos hóspedes regularmente registrados na reserva. A entrada ou permanência de qualquer pessoa que não esteja incluída na hospedagem somente será permitida mediante autorização prévia da administração.

**7.3.** As áreas comuns são de uso coletivo. A reserva de vários quartos, inclusive de todas as unidades da pousada, não transforma as áreas comuns em espaço exclusivo do contratante.

## 8. FESTAS, EVENTOS, SOM E RUÍDO

**8.1.** A Pousada Alforria é destinada à hospedagem e ao descanso.

**8.2.** São proibidas festas, eventos, comemorações, confraternizações e reuniões com características de evento nas dependências da pousada, inclusive em quartos, varandas, corredores, piscina e demais áreas comuns.

**8.3.** É proibido o uso de caixas de som, aparelhos de amplificação sonora ou equipamentos similares nas áreas internas, externas e comuns da pousada, independentemente do volume.

**8.4.** Conversas, música, televisão e demais ruídos deverão permanecer em nível compatível com a tranquilidade dos demais hóspedes durante todo o dia.

**8.5.** Após 22h, deverá ser observado silêncio especialmente rigoroso, sem prejuízo das normas legais e municipais aplicáveis.

**8.6.** O descumprimento poderá resultar em advertência, determinação de interrupção da conduta, registro da ocorrência e adoção das medidas cabíveis conforme a gravidade do caso e a legislação aplicável.

## 9. PISCINA E ÁREAS DE LAZER

**9.1.** A piscina funciona até 19h. Após esse horário, permanece fechada para tratamento químico e manutenção.

**9.2.** É expressamente proibido pular, mergulhar ou realizar qualquer tipo de salto na piscina.

**9.3.** São proibidas corridas, empurrões ou brincadeiras que possam colocar em risco o próprio hóspede ou terceiros.

**9.4.** A ducha antes da entrada na piscina é obrigatória.

**9.5.** Não são permitidos alimentos ou bebidas na área da piscina, nem recipientes de vidro.

**9.6.** Menores de 16 anos devem permanecer acompanhados e sob supervisão direta dos responsáveis durante a utilização da piscina.

**9.7.** Visitantes externos não poderão utilizar a piscina ou as áreas de lazer sem autorização da administração.

**9.8.** Toalhas para piscina ou praia deverão seguir as condições de uso informadas pela pousada. Perdas ou danos poderão ser cobrados quando comprovados e de acordo com os critérios informados.

## 10. PRAIA, SURF E MATERIAIS NAS ÁREAS EXTERNAS

**10.1.** Pranchas, cadeiras de praia, guarda-sóis, ombrelones, caixas térmicas e outros materiais trazidos pelos hóspedes deverão ser lavados pelos próprios responsáveis quando necessário.

**10.2.** Os materiais deverão ser guardados nos locais indicados pela pousada, inclusive áreas de cascalho ou armazenamento designadas, sem bloquear corredores, portas, acessos ou outras passagens.

## 11. ESTACIONAMENTO

**11.1.** O estacionamento possui aproximadamente 9 vagas rotativas, sujeitas à disponibilidade, sem reserva ou garantia de vaga individual.

**11.2.** Os veículos deverão ser estacionados de forma a não impedir a circulação e o acesso de outros hóspedes.

**11.3.** A responsabilidade da pousada por veículos e objetos observará a legislação aplicável e as circunstâncias concretas do caso.

## 12. REGRAS DAS UNIDADES

**12.1.** É proibido fumar nas unidades e nos locais em que a legislação ou a sinalização assim determinar.

**12.2.** Em caso de descumprimento da proibição de fumar dentro da unidade, poderá ser cobrada taxa de limpeza extraordinária de R$100,00, além de custos adicionais comprovados de limpeza, recuperação ou reparação, quando cabíveis.

**12.3.** Portas e janelas devem permanecer fechadas quando o ar-condicionado estiver ligado.

**12.4.** Visitantes externos não poderão permanecer nas unidades sem autorização da administração.

**12.5.** O hóspede responderá, nos limites legais, pelos danos comprovadamente causados por si, pelos demais ocupantes ou por visitantes sob sua responsabilidade.

**12.6.** Em caso de dano, a pousada poderá documentar a ocorrência por meio de fotografias, descrição do item, data, horário, unidade, testemunhas e orçamento ou nota de reparo ou substituição. Eventual cobrança será apresentada de forma objetiva.

**12.7.** O uso dos cofres e a guarda de pertences seguirão as orientações disponibilizadas pela pousada.

**12.8.** Profissionais externos de cabelo, maquiagem ou serviços similares somente poderão atender hóspedes nas unidades mediante autorização prévia da administração e poderão estar sujeitos à cobrança correspondente a 30% do valor da diária da unidade utilizada, conforme condição informada.

## 13. ANIMAIS

**13.1.** Não são permitidos animais nas dependências da pousada, ressalvadas as hipóteses de entrada e permanência asseguradas por legislação específica.

## 14. RESPONSABILIDADE E OCORRÊNCIAS

**14.1.** O hóspede responderá, nos limites da legislação, por danos comprovadamente causados por sua conduta, pelos demais ocupantes ou por visitantes sob sua responsabilidade.

**14.2.** Em caso de acidente ou emergência, a equipe prestará o auxílio possível, acionará o serviço de emergência quando necessário e comunicará à administração.

**14.3.** Ocorrências poderão ser registradas com data, horário, local, pessoas envolvidas, testemunhas e demais elementos necessários à apuração dos fatos.

**14.4.** Nenhuma disposição destes Termos exclui ou limita a responsabilidade que a lei não permita excluir ou limitar.

## 15. ACEITE E DISPONIBILIZAÇÃO DOS TERMOS

**15.1.** Os presentes Termos devem ser disponibilizados ao contratante antes da confirmação da reserva.

**15.2.** Na contratação direta, os presentes Termos serão enviados ao contratante antes do pagamento. A confirmação da reserva mediante pagamento pressupõe a ciência e concordância do contratante com as condições de hospedagem aqui estabelecidas, ressalvados os direitos assegurados por lei.

**15.3.** Nos canais de venda intermediados por plataformas, prevalecem as condições efetivamente apresentadas ao consumidor no momento da contratação, sem prejuízo das regras de hospedagem aqui estabelecidas quando compatíveis com aquelas condições.

**15.4.** No check-in, o hóspede responsável assinará o Termo de Ciência das Regras de Hospedagem, confirmando novamente que recebeu acesso prévio aos Termos completos e que está ciente das principais regras.

**15.5.** Estes Termos deverão permanecer disponíveis ao hóspede durante a hospedagem.

## 16. DISPOSIÇÕES FINAIS

**16.1.** As regras de hospedagem devem ser interpretadas em conjunto com a legislação aplicável e com as condições específicas da reserva.

**16.2.** Nenhuma disposição destes Termos afasta direitos legalmente assegurados ao consumidor.

**16.3.** Em caso de divergência entre uma condição da reserva e uma regra interna, a análise deverá considerar a condição efetivamente apresentada e aceita no momento da contratação.