



Política de Reservas

Versão: 29/06/2018

1. Geral

- A. No ato de reserva o cliente declara estar ciente e de acordo com as *Políticas de Reservas* assim como com o *Regulamento Interno* vigente do hotel (dispostos na recepção do hotel assim como no web site www.hotelmarlins.com).
- B. As reservas do Hotel Marlin's são feitas exclusivamente online, pelo site do hotel (www.hotelmarlins.com) ou por outros canais online autorizados como Booking, Expedia etc. Excepcionalmente, poderão também as reservas ser realizadas via e-mail (reservas@hotelmarlins.com). Dessa maneira, a confirmação/alteração/cancelamento de reservas só é efetiva quando da correspondência por estes canais de comunicação.
- C. O contato para problemas de reservas via telefone (+55 84 3246-2219) poderá ser feito de segundas a sextas-feiras, das 10:00 às 17:00, entretanto o mesmo deverá ser oficializado via e-mail para segurança nas trocas de informações, como datas, valores etc.

2. Pagamento da Reserva

- A. Todas as reservas no Hotel Marlin's dependem de um pagamento antecipado, caracterizado aqui como *Pagamento em Adiantamento*, a cargo de garantir a reserva.
- B. O *Pagamento em Adiantamento* equivale, quando não explicitamente indicado diferentemente, a 100% do montante total da hospedagem.
- C. O *Pagamento em Adiantamento* será debitado no cartão de crédito do cliente informado nos canais de reserva online previamente expostos. (Cartões de débito **NÃO** são aceitos para propósito de garantir a reserva).

ATENÇÃO: O titular da reserva deverá corresponder ao titular do cartão de crédito utilizado para reserva, sendo este obrigatoriamente um hóspede da reserva. **É PROIBIDA** a utilização de cartões de crédito de terceiros para reservas no hotel.



Política de Reservas

Versão: 29/06/2018

- D. O *Pagamento em Adiantamento* poderá ser feito, para algumas modalidades de tarifas, quando especialmente discriminadas no site do hotel, via depósito ou transferência bancária. Nesse caso o depósito (ou transferência) deverá ser efetuado no máximo em até 3 (três) dias após realizada a reserva e o comprovante da transação deverá ser encaminhado para o e-mail reservas@hotelmarlins.com juntamente com a indicação do número da reserva e o nome de seu titular.
- E. Clientes fora do Brasil devem atentar que o *Pagamento em Adiantamento* só pode ser feito através do sistema bancário brasileiro. Transferências via Western Union ou similares **NÃO** são aceitas pelo hotel e não representam confirmação ou garantia de reserva. Quaisquer perdas decorrentes desses tipos de transações são de total responsabilidade do cliente.

3. Reserva

- A. O processo de reserva com *Pagamento em Adiantamento* via débito em cartão de crédito é “semiautomático” e não debita o cartão de crédito informado de maneira imediata, portanto, a reserva ainda **NÃO** estará confirmada mesmo embora o cliente receba mensagens do tipo: “reserva concluída”, “reserva confirmada” etc. Mensagens do tipo descrito atrás simplesmente representam o bloqueio da acomodação, que não mais fica disponível para vendas, pelo período reservado.

A reserva só estará, de fato, confirmada, quando o hotel debitar o cartão de crédito do cliente, isto é, quando garantido o *Pagamento em Adiantamento*.

Caso o cartão de crédito não apresente fundos suficientes para fazer frente à reserva, ou tenha sido informado incorretamente, o hotel poderá cancelar a reserva a qualquer tempo e disponibilizar a acomodação a terceiros interessados.

- B. Para as reservas realizadas com *Pagamento em Adiantamento* através de cartão de crédito, no momento do *Check-In*, **o cliente deverá apresentar fisicamente o mesmo cartão de crédito utilizado quando da reserva (que será xerocopiado pela Recepção)** e assinar o comprovante do respectivo



Política de Reservas

Versão: 29/06/2018

débito; deverá ainda apresentar documento de identidade válido (que também será xerocopiado).

- C. Caso a reserva tenha se dado através de tarifa que permita o *Pagamento em Adiantamento* via depósito ou transferência bancária, a mesma só estará confirmada após a efetivação (compensação) da transação, na conta do hotel, respeitado o prazo máximo de 3 (três) dias a contar da data da reserva, e no exato valor do *Pagamento em Adiantamento* exigido. Por último, se faz necessário ainda o envio do comprovante para o e-mail reservas@hotelmarlins.com. A falha em qualquer desses requisitos poderá resultar no cancelamento da reserva e o hotel poderá disponibilizar a acomodação a terceiros interessados.

4. Tarifas e Condições

- A. O Boutique Hotel Marlin's dispõe suas tarifas e respectivas condições online, seja através do próprio site do hotel (www.hotelmarlins.com) ou através de canais de terceiros como Booking.com, Expedia etc.
- B. Distintos preços podem ser praticados para o mesmo período em função do momento da reserva, do presente percentual de ocupação do hotel, do canal utilizado para a venda, do método de pagamento, de promoções e também das condições e restrições de cada uma das diversas tarifas. Nesse sentido os preços podem variar, tanto para cima como para baixo, antes ou depois do momento em que a reserva é feita.
- C. O Boutique Hotel Marlin's se reserva o direito de alterar os preços e condições de suas tarifas a qualquer momento.
- D. Reservas confirmadas mantêm os preços e condições do momento em que se deram independentemente de alterações posteriores.
- E. Reservas de períodos que englobam os feriados de Carnaval, Semana Santa (Páscoa) e Réveillon, comumente denominados de *Pacotes de Feriados*, apresentam restrições especiais - são sempre **INALTERÁVEIS** e **NÃO REEMBOLSÁVEIS** em caso de cancelamento, independentemente do tipo



Política de Reservas

Versão: 29/06/2018

de tarifa escolhida, do canal utilizado para reserva, ou da forma com que se deu o *Pagamento em Adiantamento*.

- F. Cabe inteiramente ao cliente atentar às tarifas e condições quando do momento da reserva.

5. Alteração antes da Estadia

- A. A possibilidade de alteração do período reservado depende das condições individuais da tarifa escolhida no momento da reserva. Algumas tarifas podem não permitir alterações ou, por vezes, podem restringir alterações.
- B. Independentemente do tipo de tarifa, a alteração, se possível, deverá se dar com no mínimo 7 (sete) dias de antecedência para o *Check-In* do período originalmente reservado.
- C. Se possível a alteração, caso a mesma implique num valor de hospedagem inferior à reserva original, será reembolsado 70% da diferença entre seus preços.
- D. Se possível a alteração, caso a mesma implique num valor de hospedagem superior à reserva original, o cliente deverá realizar um novo *Pagamento em Adiantamento* da diferença entre seus preços.
- E. Como exposto previamente, *Pacotes de Feriados* são **INALTERÁVEIS**, independentemente do tipo de tarifa escolhida, do canal utilizado para reserva, ou da forma com que se deu o *Pagamento em Adiantamento*.

6. Alterações de Período durante a Estadia

- A. Caso o cliente, já hospedado no hotel, deseje estender o período de estadia, deverá dirigir-se à Recepção do hotel e, havendo disponibilidade, realizar um *Pagamento em Adiantamento* equivalente ao valor total da alteração.



Política de Reservas

Versão: 29/06/2018

- B. Caso o cliente, já hospedado no hotel, deseje diminuir o período de estadia, nenhum valor será reembolsado ou estornado, exceto em relação a diárias posteriores a 7 (sete) dias da data de solicitação, onde será reembolsado o equivalente a 70% do valor daquelas diárias reduzidas, a depender ainda das condições da tarifa usada na reserva.

7. Upgrade e Downgrade

- A. Caso o cliente deseje realizar um *Upgrade* (mudança para uma acomodação de valor mais elevado), deverá, mediante disponibilidade, efetuar um *Pagamento em Adiantamento* equivalente ao valor total da respectiva diferença de preços entre as acomodações, seja no momento anterior ao *Check-In* ou durante a estadia.
- B. Caso o cliente deseje realizar um *Downgrade* (mudança para uma acomodação de valor inferior), mediante disponibilidade, e desde que com ao menos 7 (sete) dias de antecedência para o *Check-In*, deverá solicitá-lo ao setor de reservas, o que resultará num reembolso de 70% do valor da diferença de preço entre as acomodações.
- C. Com menos de 7 (sete) dias de antecedência para o *Check-In*, o *Downgrade*, se solicitado, não importa em qualquer reembolso independentemente da tarifa utilizada.
- D. *Pacotes de Feriados* permitem o *Upgrade*, mas não o *Downgrade*.

8. Late Check-Out e No Show

- A. Não é permitido o *Late Check-Out* (saída posterior ao horário de *Check-Out* - 13:00).
- B. O *No Show* (não comparecimento ao hotel na data de *Check-In*) implica na **PERDA** automática da reserva, ficando o *Pagamento em Adiantamento* caracterizado como verba indenizatória ao hotel.



Política de Reservas

Versão: 29/06/2018

9. Cancelamento e Reembolso

- A. O direito ao reembolso em virtude do cancelamento da reserva depende das condições do tipo de tarifa utilizada no momento da reserva.
- B. Quando a tarifa utilizada permitir o cancelamento com reembolso, respeitadas as exigências de cada tarifa, o cliente será reembolsado no montante equivalente a 70% do valor pago em adiantamento, ficando os outros 30% a cargo indenizatório ao hotel pelo bloqueio da acomodação e consequente impossibilidade de venda a outros interessados durante aquele período.
- C. Nas reservas realizadas com cartão de crédito, o estorno dos 70% será solicitado à companhia de cartões de crédito em até **10 dias** a contar da data de solicitação de cancelamento.
- D. O período para estorno de reservas feitas com cartão de crédito, para que o reembolso se dê no próprio cartão de crédito do cliente, é limitado pelas companhias de cartão de crédito e costuma variar de 90 a 120 dias a contar da data em que foi lançado o débito no cartão.
- E. Caso seja ultrapassado o período máximo para estorno imposto pela companhia de cartão de crédito, como acima descrito, o cliente, **no Brasil**, deverá informar uma conta-corrente para depósito, em seu nome, para que o hotel possa efetivamente reembolsá-lo.
- F. Caso seja ultrapassado o período máximo para estorno imposto pela companhia de cartão de crédito, como acima descrito, o cliente, **no estrangeiro**, deverá informar uma conta PayPal (www.paypal.com), em seu nome, para que o hotel possa efetivamente reembolsá-lo.
- G. O efetivo reembolso via cartão de crédito poderá não constar imediatamente na fatura do cliente, a depender de sua data vencimento, mesmo tendo sido o estorno solicitado dentro do prazo de 10 dias acima descrito. Portanto, é possível que o reembolso só seja visível na fatura do mês seguinte à solicitação do cancelamento, a depender da companhia de cartão de crédito.



Política de Reservas

Versão: 29/06/2018

- H. O reembolso via cartão de crédito só é possível se aquele ainda for válido. Cartões de crédito com validade vencida ou cancelados impossibilitam o reembolso por esta via, devendo então aquele ser realizado através de depósito bancário para clientes no Brasil e através de PayPal para clientes no estrangeiro, como previamente mencionado.
- I. Nas reservas realizadas com depósito bancário, o cliente deverá informar uma conta-corrente, em seu nome, para o estorno dos 70%, a ser realizado em até **10 dias** a contar da data de solicitação de cancelamento.
- J. Caso haja qualquer desrespeito, por parte do cliente, às normas do *Regulamento Interno* vigente do hotel, o mesmo terá sua hospedagem **CANCELADA** sendo obrigado a se retirar das dependências deste, arcando ainda com a quitação do valor integral de sua reserva e consumo bem como qualquer dano causado ao patrimônio do hotel.

10. Conversão de Reembolso em Carta de Crédito

- A. Nos casos das tarifas que permitam o cancelamento da reserva com reembolso de 70% do valor pago antecipadamente, e presentes as condições para recebimento do reembolso, o cliente poderá optar por trocar o reembolso por uma *Carta de Crédito* equivalente a 100% do montante original.
- B. A *Carta de Crédito* terá validade de 6 (seis) meses e poderá ser utilizada para qualquer hospedagem futura dentro daquele prazo.
- C. A titularidade da *Carta de Crédito* é pessoal e intransferível, podendo ser utilizada apenas nas hospedagens em que seu portador seja efetivamente hóspede no hotel.
- D. Quando da utilização da *Carta de Crédito*, o período da reserva não poderá ser alterado e não mais será reembolsável em caso de cancelamento, independentemente da tarifa escolhida para a nova reserva.
- E. A *Carta de Crédito* não pode ser utilizada para abater despesas com consumo, passeios, traslados e afins.



Política de Reservas

Versão: 29/06/2018

- F. Caso a nova hospedagem resulte num valor inferior ao total da *Carta de Crédito* utilizada para aquela, uma nova *Carta de Crédito* será emitida com o valor remanescente, entretanto, a data de validade permanecerá igual a da original.

11. Termos e significados

- A. *Política de Reservas*: se refere ao presente documento.
- B. *Regulamento Interno*: se refere a documento com as regras de hospedagem do hotel, disposto em www.hotelmarlins.com e também na Recepção do hotel.
- C. *Pagamento em Adiantamento*: se refere ao valor pago pelo cliente em adiantamento ao hotel como forma de garantir de sua reserva.
- D. *Check-In*: é a data de entrada do cliente no hotel (a partir das 15:00).
- E. *Check-Out*: é a data de saída do cliente do hotel (até às 13:00).
- F. *Pacotes de Feriados*: são períodos especiais que englobam feriados relevantes e que possuem restrições adicionais.
- G. *Upgrade*: se refere à alteração de uma reserva/hospedagem para uma acomodação de valor superior.
- H. *Downgrade*: se refere à alteração de uma reserva/hospedagem para uma acomodação de valor inferior.
- I. *Late Check-Out*: se refere à prática hoteleira de se realizar o *Check-Out* em horário posterior ao original (não permitido pelo hotel).
- J. *No Show*: se refere ao não comparecimento do cliente ao hotel no dia de seu *Check-In*.
- K. *Carta de Crédito*: se refere a documento emitido pelo hotel que garante determinado crédito ao cliente para uso em hospedagem futura.