

## Condições Gerais de Contratação – Croa Mares Hotel – Réveillon 2022/2023

### 1. **CONSIDERAÇÕES GERAIS:**

1.1. A aquisição de diárias em Hotéis e Pousadas, ora denominada “**Croa Mares Hotel**”, por intermédio da **INJOY TRAVEL & EXPERIENCE VIAGENS E TURISMO - EIRELI**, já qualificada, submete-se as cláusulas e condições gerais descritas abaixo:

### 2. **RESPONSABILIDADE DOS PARCEIROS DE HOSPEDAGEM:**

2.1. Os horários de *check-in* e *check-out* da hospedagem são estabelecidos por cada hospedaria, conforme seus respectivos regimentos, além da legislação pertinente.

2.2. Os quartos da hospedagem poderão oferecer camas em diferentes configurações, incluindo camas de casal, camas de solteiro e outros tipos de cama.

2.3. A INJOY é responsável pelo número de pessoas que serão acomodadas por quarto, não tendo como garantir a quantidade e tipos de camas que serão disponibilizadas no momento do *check in*, cabendo à hospedagem tal definição, salvo nos casos em que a venda seja feita de maneira expressa com os tipos de cama em cada quarto.

2.4. Caso haja modificação da categoria do quarto por vontade do cliente, durante a viagem, este deverá assumir integralmente eventuais despesas decorrentes de tal modificação. Nenhum reembolso será devido pela INJOY, caso o cliente opte por alterar a reserva, migrando para quarto com preço inferior ao originalmente contratado.

### 3. **RESPONSABILIDADE DOS CLIENTES:**

3.1. Obriga-se o cliente a realizar todos os pagamentos acordados relativos à reserva, bem como todos e quaisquer gastos relacionados a consumo dentro da hospedagem, aí incluídas despesas de bar e restaurante.

### 4. **CANCELAMENTO:**

4.1. Na hipótese de cancelamento solicitado pelo cliente, serão deduzidas despesas administrativas cumuladas com multa a serem aplicadas sobre o valor total cobrado, na seguinte proporção:

- Até 30/agosto/2022: 50% de multa
- Até 15/setembro/2022: 75% de multa
- Depois de 15/setembro/2022: 100% sobre o valor da transação, ou seja, não haverá nenhum tipo de estorno.

4.2. Havendo desistência ou interrupção de utilização no curso da viagem, nenhum valor será ressarcido.

4.3. Em caso de atraso ou não comparecimento (no-show) do cliente na hospedagem, nenhum reembolso será realizado.

4.4. A HOSPEDAGEM comercializada não poderá ser parcialmente cancelada, ou seja, havendo desistência por parte de um dos integrantes (para quartos duplos e triplos), os demais integrantes da reserva deverão saldar a dívida da pessoa que optar pelo cancelamento, ou, aceitar as condições do cancelamento integral da reserva.

4.5. Os procedimentos para solicitar o cancelamento são:

a) Pedidos com Pagamento em Grupo: é necessário que todos os integrantes da hospedagem estejam de comum acordo com o cancelamento e enviem e-mails individuais para [help@injoy.ag](mailto:help@injoy.ag) com o “de acordo”.

b) O pedido será considerado “cancelado”, quando todos os integrantes do grupo tiverem cumprido sua obrigação de solicitar o cancelamento via e-mail. O envio de e-mail isolado, por apenas um integrante do grupo, não é suficiente para efetivar o cancelamento da reserva.

c) Pedidos com Pagamento individual: é necessário que o titular envie um e-mail para [help@injoy.ag](mailto:help@injoy.ag), autorizando o cancelamento da reserva.

4.6. Os prazos para devolução/estorno dos valores pagos são:

a) Cartão de Crédito: estorno direto na fatura do cartão de crédito utilizado na compra. O prazo para que o estorno seja visualizado na fatura do cliente, depende da bandeira e banco emissor, não devendo ultrapassar o prazo de 3 faturas seguintes a data de solicitação do estorno.

b) Boleto Bancário: Estorno feito via TED ou PIX em conta corrente, em até 30 dias a contar da data da “Formalização do Pedido de Cancelamento”

c) Estorno Parcial: Havendo pedido de estorno parcial (ocasião em que o cliente adquiriu mais de um produto/serviço dentro do mesmo pedido), e o cancelamento do Pedido seja igualmente parcial, o valor de devolução será correspondente à parte do Produto cancelado, deduzidos todos os possíveis descontos que tenham sido aplicados no Pedido.



(11)4175-3113



[conciierge@injoytravel.com.br](mailto:conciierge@injoytravel.com.br)



(11)98510-1331



[injoy\\_travel\\_experience](https://www.instagram.com/injoy_travel_experience)



[www.injoytravel.com.br](http://www.injoytravel.com.br)



Rua Belchior Soares, 83 Itaim Bibi - São Paulo/SP

## 5. **ALTERAÇÕES, TRANSFERÊNCIAS E REMARCAÇÕES:**

5.1. As diárias da hospedagem poderão ser transferidas para outras pessoas até **25/11/2022** mediante pedido formalizado à INJOY, desde que respeitadas as normas internas do prestador do serviço e de que todos os integrantes do quarto/grupo estejam de comum acordo com a transferência.

5.2. Ultrapassada a data na cláusula anterior, serão admitidos pedidos de transferência, mediante o pagamento da taxa de 100,00 por pedido.

5.3. A transferência de titularidade deverá obedecer à assinatura do “Termo” a ser enviado pela INJOY, bem como envio da cópia do cartão e RG.

5.4 A hospedagem poderá ser alterada, adicionando-se pessoas ou diárias, mediante disponibilidade da hospedagem, pagamento dos valores extras e da taxa de alteração de R\$ 100,00, caso o pedido seja realizado após **25/11/2022**.

5.5 Não é permitida, em nenhuma circunstância, a mudança e/ou revezamento de hóspedes ao longo da estadia.

5.6 A INJOY é parceira de viagens e trabalha com diversos destinos e eventos, porém deixamos claro que são operações independentes e a troca de destinos e festas não é possível de maneira alguma. Caso o cliente opte por mudar seu destino ele precisa realizar o cancelamento de uma compra e arcar com as devidas regras dessa opção e posteriormente, realizar uma nova compra no site.

5.7 Acerca dos procedimentos para solicitar alteração no pedido:

a) Pedidos com Pagamento em Grupo: é necessário que todos os integrantes da hospedagem estejam de comum acordo com a alteração e enviem e-mails individuais para [help@injoy.ag](mailto:help@injoy.ag) com o “de acordo”

b) O pedido será considerado “alterado”, quando todos os integrantes do grupo tiverem cumprido sua obrigação de solicitar a alteração via e-mail. O envio de e-mail isolado, por apenas um integrante do grupo, não é suficiente para efetivar a alteração da reserva.

c) Pedidos com Pagamento individual: é necessário que o titular envie um e-mail para [help@injoy.ag](mailto:help@injoy.ag), autorizando alteração da reserva.

## 6. **PROCESSO DE ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:**

6.1 Ao realizar a compra das diárias de hospedagem, o cliente terá acesso a todas informações pertinentes a reserva, tais como: nome do hotel, tipo de quarto, capacidade de hóspedes permitida no quarto, data e horário de check-in e check-out e contratação (ou não) de café da manhã. As informações estarão disponíveis no primeiro momento no e-mail de confirmação da sua compra e posteriormente no site da INJOY, cujo acesso se dará por login e senha de cada cliente que também será enviado por e-mail.

6.2 O voucher para apresentação no momento do *check-in* no hotel será disponibilizado no site da INJOY, cujo acesso se dará por login e senha de cada cliente, 20 dias antes do início da viagem.

6.3 Para a regular emissão dos vouchers, é imprescindível que o pacote esteja devidamente quitado.

6.4 Em caso de pagamentos em grupo, todos os integrantes devem estar adimplentes.

## 7. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

7.1 Fica registrado com total clareza que a compra de hospedagem, aéreo e festas, pode ser feita de maneira simultânea em nosso site, porém em todo o processo de compra e aqui nesse termo, a INJOY reforça se tratar de produtos com regras e critérios distintos, ficando todos eles independentes um do outro.

7.2 Estamos monitorando a situação da Covid 19 na região e caso por motivos de força maior qualquer um dos serviços adquiridos pela INJOY não possa ser usufruído seguiremos as normas vigentes bem como oferecemos aos nossos clientes fielmente as alternativas oferecidas por nossos parceiros.

7.3 Caso novas regras sejam estabelecidas pelos Parceiros INJOY (sejam eles de Hospedagem, Aéreo ou Festas) em consequência da Covid-19, como apresentação de exames RT PCR negativo, comprovante de vacina ou qualquer outro, a INJOY informará prontamente aos seus clientes não sendo responsável pelo prazo em que isso possa vir a ser solicitado. Em qualquer caso que o cliente não possa usufruir de algum dos seus serviços por não se adequar às exigências sanitárias dos nossos parceiros, fica o cliente sujeito às alternativas que eventualmente venham a ser oferecidas pelos parceiros.

7.4 Fica o cliente ciente que as regras que possam vir a ser estabelecidas por nossos parceiros para cumprirem medidas sanitárias como uso de máscara, distanciamento, aferição de temperatura, entre outras, devem ser cumpridas por todos, e em caso de recusa fica o cliente sujeito às penalidades.



(11)4175-3113



[conciierge@injoytravel.com.br](mailto:conciierge@injoytravel.com.br)



(11)98510-1331



[injoy\\_travel\\_experience](https://www.instagram.com/injoy_travel_experience)



[www.injoytravel.com.br](http://www.injoytravel.com.br)



Rua Belchior Soares, 83 Itaim Bibi - São Paulo/SP

7.5 Os Termos e Condições de cada serviço adquirido são válidos independente de qualquer momento/fase da pandemia, e qualquer exceção ficará a critério do parceiro sendo posteriormente informada aos clientes.

7.6 O cliente declara ter lido e compreendido todas as condições e regras contidas no presente documento, manifestando sua expressa e inequívoca concordância com os termos nele constantes.

7.7 As Partes elegem o foro da Comarca de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termos e Condições, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo,        de        \_ de 2022.

COMPRADOR(A)

NOME:

CPF/MF nº:

RG nº:

Endereço: