

## Condições Gerais de Contratação – Essenza Hotel – Réveillon 2023/2024

### 1. **CONSIDERAÇÕES GERAIS:**

1.1. A aquisição de diárias em Hotéis e Pousadas, ora denominada “**Essenza 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. A possibilidade de early check in ou late check out está sujeita a disponibilidade da hospedagem, assim como a cobrança extra por esse serviço.

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.

2.5. A INJOY exibe apenas Acomodações que tenham um relacionamento comercial conosco, e não exibe necessariamente todos os produtos ou serviços dela.

2.6. Informações sobre os Prestadores de Serviço (por exemplo, regras da casa e medidas de sustentabilidade) e as Experiências de Viagem deles (por exemplo, preços, disponibilidade e políticas de cancelamento) são baseadas no que eles nos fornecem. Eles são responsáveis por assegurar que elas sejam precisas e estejam atualizadas.

2.7. A recepção da Hospedagem funciona das 7h às 15h, após esse horário a recepção será feita pelo segurança. Caso o hóspede chegue fora desse horário, é necessário que avise previamente.

2.8. A limpeza básica dos quartos são feitas diariamente, das 7h às 12h, sendo necessário deixar a chave na recepção. A limpeza completa é feita a cada 3 dias, dentro desse mesmo horário.

2.9. O café da manhã é servido dentro da própria acomodação.

### 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.

3.2. Cuidar da Acomodação e dos móveis, utensílios, eletrônicos e outros conteúdos dela, e deixar tudo no mesmo estado em que estava quando você chegou. Se algo for quebrado, danificado ou perdido, certifique-se de relatar ao pessoal presente (assim que você puder e, naturalmente, antes de fazer o check-out).

3.3. É dever do cliente respeitar o horário previamente acordado de check in e check out. O desrespeito do horário de saída ou entrada estará sujeito a cobranças de eventuais multas determinado pela Administração da Hospedagem reservada.

3.4. O cliente se compromete em respeitar o número de hóspedes previamente reservado com a INJOY (independente da capacidade que a acomodação comporte). O ingresso de novos hóspedes estará sujeita a permissão e cobrança por parte da Administração da Hospedagem reservada. O descumprimento disso poderá acarretar na cobrança de multa por parte da Administração, além de medidas cabíveis por parte da Hospedagem.

3.5. Algumas hospedagens da INJOY possuem Regulamentos Internos para os clientes. Os clientes aceitam e comprometem-se a respeitar os regulamentos. Na hipótese de o cliente descumprir uma das disposições dos Regulamentos Internos, a hotelaria será obrigada a solicitar ao cliente que deixe a hospedagem sem compensação e/ou reembolso caso o pagamento já tenha sido efetuado.

3.6. Os clientes concordam e se comprometem a usar o quarto de forma responsável. Portanto, qualquer conduta contrária às normas de comportamento aceitas e à ordem pública resultarão na solicitação de que o cliente deixe o hotel sem compensação e/ou reembolso caso o pagamento já tenha sido efetuado. Caso ainda não tenha sido efetuado, o cliente terá de pagar o preço das noites que já permaneceu antes de deixar o hotel.

#### 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:

- Sem Cancelamento Grátis

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.

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

5.1. As diárias da hospedagem poderão ser transferidas para outras pessoas até **24/11/2023** 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 R\$250 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\$250, caso o pedido seja realizado após **24/11/2023**.

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 as 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, a partir de 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 As fotografias exibidas no Site da INJOY são meramente ilustrativas. Embora todos os esforços sejam feitos para garantir que as fotografias, as imagens gráficas e os textos utilizados para ilustrar os hotéis forneçam a impressão mais precisa possível da acomodação oferecida, poderão ocorrer variações, especialmente devido a alterações de mobiliário, itens de decoração ou possíveis reformas.

7.3 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.

7.4 Caso novas regras sejam estabelecidas pelos Parceiros INJOY (sejam eles de Hospedagem, Aéreo ou Festas) em consequência da Covid-19 ou outras possíveis situações de calamidade pública que exijam qualquer tipo de fiscalização ou restrição, a INJOY cumprirá as exigências que os parceiros determinarem. 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.

7.5 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.

7.6 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.

7.7 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.

7.8 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 2023.

COMPRADOR(A)

NOME:

CPF/MF nº:

RG nº:

Endereço: