

## Condições Gerais de Contratação – Arena Carneiros Hotel – Réveillon 24/25

### 1. **CONSIDERAÇÕES GERAIS:**

1.1. A aquisição de diárias em Hotéis e Pousadas, ora denominada “Arena Carneiros 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 responsabilidade pela entrega do serviço de hospedagem, tais como, mas não limitados a *check-in/ check-out*, entrega da chave do quarto, troca de enxoval, café da manhã ou envio de itens solicitados pelos hóspedes é do hotel, pousada ou flat contratado. Caso o hóspede tenha qualquer dificuldade na comunicação com a empresa parceira deve comunicar de imediato a INJOY, que atuará como intermediadora para que a solicitação do cliente seja atendida o mais breve possível dentro das condições do estabelecimento.

### 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. Alguns hotéis 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 o hotel sem compensação e/ou reembolso caso o pagamento já tenha sido efetuado.

3.4. É de responsabilidade do cliente seus próprios atos e omissões e também pelos de qualquer pessoa que for convidada para participar ou conceder acesso a qualquer Acomodação, Experiência ou outro Serviço de Anfitrião. Por exemplo, isso significa que você: (i) é responsável por deixar a Acomodação (e os bens pessoais relacionados) na condição em que a encontrou, (ii) é responsável por pagar todos os valores razoáveis da Reclamação de Danos necessários para cobrir os danos que você, seus convidados ou seus animais de estimação (se avisado e permitido previamente a hospedagem de qualquer tipo de animal de estimação) causarem a uma Acomodação e (iii) deve agir com integridade, tratar os outros com respeito e cumprir as leis aplicáveis o tempo todo. Se você fizer reserva para um hóspede adicional menor de idade ou levar um menor a um Serviço de Anfitrião, você deve estar legalmente autorizado a agir em nome dele e será o único responsável por sua supervisão.

3.5. Demais normas não especificadas nesse documento devem ser respeitadas sujeitas a regras e políticas da acomodação em questão.

3.6. Problemas relacionados com barulho excessivo que incomodem a equipe, hóspedes ou outros estabelecimentos vizinhos do hotel, entrada de pessoas no hotel/quarto não pertencentes a reserva vigente, descumprimento do horário do Check Out, entrada de hóspede extra no Check In sem informar previamente a INJOY e/ou o hotel, ou qualquer outro descumprimento de regras do estabelecimento estarão sujeitas a **multa de 50%** do valor da reserva realizada no site da INJOY.

3.7. 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.

3.8. Despesas adicionais oriundas de força maior ou caso fortuito, tais como atrasos ou cancelamentos de trajetos rodoviários, aéreo e/ou marítimos, problemas técnicos, mecânicos, meteorológicos, fechamentos de aeroportos, interrupções de estradas, decisões governamentais, interdições oriundas do poder público, greves, guerras, fenômenos e desastres naturais, epidemias ou pandemias, que possam prolongar, reduzir ou cancelar o evento ou a hospedagem contratada, são de responsabilidade do cliente, ficando a INJOY isenta e desobrigada a proceder pagamentos, reembolso ou devolução de valores totais ou parciais.

#### **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 31/agosto/2024: cancelamento grátis
- Até 30/setembro/2024: 50% de multa
- Até 31/outubro/2024: 75% de multa
- A partir de 01/novembro/2024: 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.

4.7. Em caso de cancelamento do evento ou da hospedagem contratada por motivos de força maior ou caso fortuito já mencionados, a INJOY fará o reembolso dos valores pagos de acordo com a lei vigente e se compromete a informar à todos os clientes os prazos para que a devolução dos valores seja feita de acordo com a forma de pagamento original da compra.

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

5.1. As diárias da hospedagem poderão ser transferidas para outras pessoas até **22/11/2024** 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 **22/11/2024**.

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 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 ou possíveis reformas.

7.3 As fotos dos quartos apresentados no site da INJOY são meramente ilustrativas, mesmo que haja um grande esforço de expressar da melhor forma a realidade da acomodação.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 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.

7.7 Considerando a estrutura da cidade onde o hotel, pousada ou flat contratado fica instalado, a INJOY não tem como se responsabilizar pelo abastecimento de água e fornecimento de energia elétrica da cidade, ficando o cliente ciente que devido ao grande fluxo de pessoas na região durante esse período do ano, pode ocorrer a suspensão desses serviços temporariamente.

São Paulo, de \_ de 2024.

COMPRADOR(A)

NOME:

CPF/MF nº:

RG nº:

Endereço:

## General Contracting Conditions – Arena Carneiros Hotel – New Year's Eve 24/25

### **1 GENERAL CONSIDERATIONS:**

1.1. The acquisition of daily stays in hotels and inns, hereinafter referred to as "**Arena Carneiros Hotel**", through INJOY TRAVEL & EXPERIENCE VIAGENS E TURISMO - EIRELI, already qualified, is subject to the clauses and general conditions described below.

### **2 RESPONSIBILITY OF LODGING PARTNERS:**

2.1. The check-in and check-out times for lodging are established by each inn, according to their respective regulations and pertinent legislation. The possibility of early check-in or late check-out is subject to availability and may incur an extra charge.

2.2. Rooms in the lodging may offer beds in different configurations, including double beds, single beds, and other types of beds.

2.3. INJOY is responsible for the number of people to be accommodated per room, not guaranteeing the quantity and types of beds available at check-in, which is determined by the lodging, unless expressly defined during the purchase.

2.4. Changes in the room category at the customer's request during the trip will incur additional expenses, which the customer must fully cover. No refund will be due from INJOY if the customer chooses to change the reservation to a room with a lower price than originally contracted.

2.5. INJOY only displays accommodations that have a commercial relationship with us and does not necessarily display all of their products or services.

2.6. Information about Service Providers (e.g., house rules and sustainability measures) and their Travel Experiences (e.g., prices, availability, and cancellation policies) are based on what they provide to us. They are responsible for ensuring that they are accurate and up to date.

2.7. The responsibility for delivering the lodging service, such as check-in/check-out, room key delivery, changing bed linens, breakfast, or sending items requested by guests, lies with the contracted hotel, inn, or flat. If the guest has any difficulty communicating with the partner company, they must immediately inform INJOY, which will act as an intermediary to ensure that the customer's request is addressed as soon as possible within the establishment's conditions.

### **3 CUSTOMER RESPONSIBILITIES:**

3.1. The customer agrees to make all agreed payments related to the reservation, as well as any and all expenses related to consumption within the lodging, including bar and restaurant expenses.

3.2. Take care of the Accommodation and its furnishings, utensils, electronics, and other contents, and leave everything in the same condition as when you arrived. If something is broken, damaged, or lost, be sure to report it to the staff (as soon as possible and, of course, before checking out).

3.3. Some INJOY hotels have Internal Regulations for customers. Customers agree to and commit to respecting these regulations. In the event that the customer violates any of the provisions of the Internal Regulations, the hotel will be required to ask the customer to leave the hotel without compensation and/or refund if payment has already been made.

3.4. Customers are responsible for their own acts and omissions and also for those of anyone invited to participate or granted access to any Accommodation, Experience, or other Host Service. For example, this means that you: (i) are responsible for leaving the Accommodation (and related personal belongings) in the condition you found it, (ii) are responsible for paying all reasonable Claim Damages necessary to cover the damages that you, your guests, or your pets (if previously informed and allowed to host any kind of pet) cause to an Accommodation, and (iii) must act with integrity, treat others with respect, and comply with applicable laws at all times. If you make a reservation for an additional minor guest or bring a minor to a Host Service, you must be legally authorized to act on their behalf and will be solely responsible for their supervision.

3.5. Other unspecified rules in this document must be respected subject to the rules and policies of the accommodation in question.

3.6. Issues related to excessive noise that bothers the staff, guests, or other neighboring establishments of the hotel, entry of people into the hotel/room who are not part of the current reservation, failure to comply with the Check-Out time, entry of an extra guest at Check-In without previously informing INJOY and/or the hotel, or any other violation of establishment rules will be subject to a fine of 50% of the value of the reservation made on the INJOY website.

3.7. Customers agree and commit to using the room responsibly. Therefore, any conduct contrary to accepted behavioral norms and public order will result in a request for the customer to leave the hotel without compensation and/or refund if payment has already been made. If it has not yet been made, the customer will have to pay for the nights already stayed before leaving the hotel.

3.8. Additional expenses arising from force majeure or fortuitous event, such as delays or cancellations of road, air, and/or sea routes, technical, mechanical, weather-related problems, airport closures, road

interruptions, government decisions, public authority closures, strikes, wars, natural phenomena and disasters, epidemics, or pandemics, which may extend, reduce or cancel the event or contracted lodging, are the responsibility of the customer, with INJOY exempt and not obliged to make payments, refunds, or total or partial refunds.

#### **4 CANCELLATION:**

4.1. In the event of cancellation requested by the customer, administrative expenses cumulated with a penalty will be deducted from the total charged, in the following proportion:

- Until August 31, 2024: free cancellation
- Until September 30, 2024: 50% penalty
- Until October 31, 2024: 75% penalty
- From November 01, 2024: 100% of the transaction value, meaning, there will be no refund of any kind.

4.2. In case of withdrawal or interruption of use during the trip, no amount will be refunded.

4.3. In case of delay or non-appearance (no-show) of the customer at the lodging, no refund will be made.

4.4. The commercialized LODGING cannot be partially canceled, i.e., if one of the members withdraws (for double and triple rooms), the other members of the reservation must settle the debt of the person opting for cancellation, or accept the conditions of full reservation cancellation.

4.5. The procedures for requesting cancellation are:

a) Requests with Group Payment: all lodging members must agree to the cancellation and send individual emails to help@injoy.ag with "agreed upon."

b) The request will be considered "canceled" when all group members have fulfilled their obligation to request cancellation via email. Sending an individual email by only one group member is not sufficient to finalize the cancellation of the reservation.

c) Requests with individual payment: the cardholder must send an email to help@injoy.ag, authorizing the cancellation of the reservation.

4.6. Deadlines for refund/return of paid amounts are:

a) Credit Card: direct refund on the credit card statement used for purchase. The deadline for the refund to appear on the customer's statement depends on the card issuer and bank, not exceeding the period of 3 subsequent statements from the date of refund request.

b) Bank Slip: Refund made via TED or PIX to a checking account, within 30 days from the date of "Cancellation Request Formalization."

c) Partial Refund: In case of a partial refund request (when the customer purchased more than one product/service within the same order), and the cancellation of the Order is equally partial, the refund amount will correspond to the canceled Product portion, minus any discounts that may have been applied to the Order.

4.7. In case of cancellation of the event or contracted lodging due to force majeure or fortuitous event already mentioned, INJOY will refund the amounts paid in accordance with the current law and undertakes to inform all customers of the deadlines for the return of amounts to be made according to the original payment method of the purchase.

#### **5 CHANGES, TRANSFERS, AND RESCHEDULES:**

5.1. The lodging rates may be transferred to other people until **November 22, 2024** upon formal request to INJOY, provided that the internal rules of the service provider are respected and that all room/group members agree to the transfer.

5.2. After the date in the previous clause, transfer requests will be accepted, subject to the payment of a fee of \$100 per request.

5.3. The transfer of ownership must comply with the signing of the "Term" to be sent by INJOY, as well as the submission of the copy of the card and ID.

5.4. The lodging can be changed by adding people or nights, subject to availability of lodging, payment of extra amounts, and a \$100 change fee, if the request is made after **November 22, 2024**.

5.5. Under no circumstances is the change and/or rotation of guests allowed throughout the stay.

5.6. INJOY is a travel partner and works with various destinations and events, but we make it clear that they are independent operations, and changing destinations and parties is not possible in any way. If the customer chooses to change their destination, they need to cancel a purchase and bear the relevant rules of this option and subsequently make a new purchase on the site.

5.7 Regarding the procedures for requesting changes to the order:

a) Requests with Group Payment: all lodging members must agree to the change and send individual emails to help@injoy.ag with "agreed upon."

b) The request will be considered "changed" when all group members have fulfilled their obligation to request the change via email. Sending an individual email by only one group member is not sufficient to finalize the change of the reservation.

c) Requests with individual payment: the cardholder must send an email to help@injoy.ag, authorizing the change of the reservation.

**6 PROCESS OF DELIVERY OF CONTRACTED SERVICES:**

6.1. When purchasing lodging stays, the customer will have access to all relevant reservation information, such as: hotel name, room type, allowed guest capacity in the room, check-in and check-out date and time, and breakfast inclusion (or not). The information will be available initially in the confirmation email of your purchase and later on the INJOY website, accessed by login and password for each customer, which will also be sent by email.

6.2. The voucher for presentation at the check-in at the hotel will be available on the INJOY website, accessed by login and password for each customer, 20 days before the start of the trip.

6.3. For the regular issuance of vouchers, it is essential that the package be duly paid.

6.4. In case of group payments, all members must be current.

**7 FINAL CONSIDERATIONS:**

7.1. It is clearly stated that the purchase of lodging, airfare, and parties can be made simultaneously on our website, but throughout the purchasing process and in this agreement, INJOY emphasizes that these are products with different rules and criteria, all of them being independent of each other.

7.2. The photographs displayed on the INJOY Site are merely illustrative. Although every effort is made to ensure that the photographs, graphic images, and texts used to illustrate the hotels provide the most accurate impression possible of the accommodation offered, variations may occur, especially due to changes in furniture or possible renovations.

7.3. The room photos presented on the INJOY website are merely illustrative, even if there is a great effort to express the reality of the accommodation as best as possible.

7.4. The Terms and Conditions of each purchased service are valid regardless of any moment/phase of the pandemic, and any exception will be at the discretion of the partner, subsequently informed to the customers.

7.5. The customer declares to have read and understood all the conditions and rules contained in this document, expressing their express and unequivocal agreement with the terms contained herein.

7.6. The Parties elect the jurisdiction of the Court of São Paulo to resolve any doubts arising from these Terms and Conditions, with express waiver of any other, however privileged it may be.

7.7. Considering the structure of the city where the contracted hotel, inn, or flat is located, INJOY cannot be held responsible for water supply and electricity supply to the city, with the customer being aware that due to the large influx of people in the region during this time of year, temporary suspension of these services may occur.

São Paulo, \_\_\_\_\_, 2024.

CUSTOMER

NAME:

Passport nº:

Address: