

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**, submete-se aos termos e condições gerais abaixo descritos:

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 regramentos, além da legislação pertinente. A possibilidade de *early check in* ou *late check out* está sujeita à 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 exhibe apenas acomodações que tenham um relacionamento comercial conosco, e não exhibe 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 hospede tenha qualquer dificuldade na comunicação com a empresa parceira deve comunicar de imediato a INJOY, que atuará como mera intermediadora para que a solicitação do cliente seja atendida o mais breve possível dentro das condições do estabelecimento.

3. RESPONSABILIDADES DOS CLIENTES:

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

3.2. Cuidar da acomodação e dos móveis, utensílios, eletrônicos e outros conteúdos no interior dela, e deixar tudo no mesmo estado em que estava quando o CLIENTE 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 parceiros da INJOY possuem Regulamentos Internos para os clientes. Os clientes aceitam e comprometem-se a respeitar tais regulamentos. Na hipótese de o CLIENTE descumprir uma qualquer disposição 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 o CLIENTE: (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 o CLIENTE, 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 o CLIENTE 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 e sujeitas às 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 à 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 à **multa de 50%** (cinquenta por cento) do valor da reserva realizada no site da INJOY.

3.7. O CLIENTE concorda e se compromete 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 nessas hipóteses.

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 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, 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 R\$ 100,00 (cem reais) 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 (cem reais), 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 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 da INJOY.

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 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, 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 à 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, pelo menos 20 (vinte) 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, sendo todos independentes uns dos outros.



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. 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.

7.4. 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.

7.5. 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 de 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 Terms of Contracting – Arena Carneiros Hotel – New Year’s Eve 24/25

1. GENERAL CONSIDERATIONS:

1.1. The purchase of daily rates at Hotels and Inns, here referred to as "Arena Carneiros Hotel," through **INJOY TRAVEL & EXPERIENCE VIAGENS E TURISMO - EIRELI**, is subject to the terms and general conditions described below:

2. RESPONSIBILITIES OF ACCOMMODATION PARTNERS:

2.1. The check-in and check-out times for accommodations are established by each lodging facility according to their respective regulations, as well as applicable legislation. The possibility of early check-in or late check-out is subject to the availability of the accommodation and may incur additional charges for this service.

2.2. The accommodation rooms 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 but cannot guarantee the number and types of beds that will be available at the time of check-in; this is determined by the accommodation, except in cases where the sale is expressly made with the bed types specified for each room.

2.4. If there is a change in room category at the CLIENT’s request during the trip, they must fully assume any expenses resulting from such change. No refund will be due by INJOY if the client opts 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 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) is based on what they provide to us. They are responsible for ensuring that this information is accurate and up-to-date.

2.7. The responsibility for delivering the accommodation service, such as but not limited to check-in/check-out, room key delivery, linen changes, breakfast, or sending items requested by guests, lies with the contracted hotel, inn, or flat. If the guest has any communication difficulties with the partner company, they must immediately inform INJOY, which will act as a mere intermediary to ensure the client's request is met as quickly as possible within the establishment's conditions.

3. CLIENT RESPONSIBILITIES:

3.1. The CLIENT is obliged to make all agreed payments related to the reservation, as well as any and all expenses related to consumption within the accommodation, including bar and restaurant expenses.

3.2. Take care of the accommodation and the furniture, utensils, electronics, and other contents within it, leaving everything in the same condition as when the CLIENT arrived. If something is broken, damaged, or lost, make sure to report it to the staff on site (as soon as possible and, naturally, before check-out).

3.3. Some of INJOY’s partner hotels have Internal Regulations for clients. Clients accept and commit to respecting such regulations. If the CLIENT violates any provision of the Internal Regulations, the lodging facility will be required to ask the client to leave the hotel without compensation and/or refund if payment has already been made.

3.4. The CLIENT is responsible for their own actions and omissions and also for those of any person they invite or grant access to any Accommodation, Experience, or other Host Service. For example, this means that the CLIENT: (i) is responsible for leaving the Accommodation (and related personal belongings) in the condition they found it, (ii) is responsible for paying all reasonable amounts of the Damage Claim necessary to cover the damages that the CLIENT, their guests, or their pets (if previously notified and allowed by the accommodation to host any type 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 the CLIENT makes a reservation for an additional guest who is a minor or brings a minor to a Host Service, they must be legally authorized to act on their behalf and will be solely responsible for their supervision.

3.5. Other rules not specified in this document must be respected and are subject to the rules and policies of the accommodation in question.

3.6. Issues related to excessive noise that disturb staff, guests, or other neighboring establishments of the hotel, the entry of people into the hotel/room not belonging to the current reservation, failure to comply with the Check-Out time, the entry of an extra guest at Check-In without prior notice to INJOY and/or the hotel, or any other violation of the establishment's rules will be subject to a fine of 50% (fifty percent) of the reservation amount made on the INJOY website.

3.7. The CLIENT agrees and commits to using the room responsibly. Therefore, any conduct contrary to accepted behavior standards and public order will result in a request for the CLIENT to leave the hotel without compensation and/or refund if payment has already been made. If it has not been made, the CLIENT will have to pay the price of the nights already spent before leaving the hotel.

3.8. Additional expenses arising from force majeure or unforeseen events, such as delays or cancellations of road, air, and/or maritime routes, technical, mechanical, meteorological issues, airport closures, road interruptions, government decisions, public authority interdictions, strikes, wars, natural phenomena and disasters, epidemics, or pandemics, that may prolong, reduce, or cancel the event or contracted accommodation are the responsibility of the CLIENT, with INJOY being exempt and not obligated to proceed with payments, refunds, or return of total or partial amounts in these cases.

4. CANCELLATION:

4.1. In the event of cancellation requested by the CLIENT, administrative expenses combined with a penalty will be deducted from the total amount 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 1, 2024: 100% of the transaction amount, meaning there will be no refunds.

4.2. If there is a withdrawal or interruption of use during the trip, no amount will be refunded.

4.3. In case of delay or no-show by the CLIENT at the accommodation, no refund will be made.

4.4. The commercialized accommodation cannot be partially canceled; that is, if one of the members of a double or triple room opts to cancel, the remaining members of the reservation must cover the debt of the person who opts for the cancellation or accept the conditions of full cancellation of the reservation.

4.5. The procedures to request cancellation are:

- a) Group Payment Requests: all members of the accommodation must agree on the cancellation and send individual emails to help@injoy.ag with their agreement.
- b) The request will be considered "canceled" when all group members have fulfilled their obligation to request cancellation via email. A single email from only one group member is not sufficient to complete the reservation cancellation.
- c) Individual Payment Requests: the holder must send an email to help@injoy.ag, authorizing the cancellation of the reservation.

4.6. Refund/chargeback deadlines are:

- a) Credit Card: refund directly to the credit card statement used for the purchase. The time for the refund to appear on the CLIENT's statement depends on the card issuer and should not exceed 3 billing cycles from the date of the refund request.
- b) Bank Slip: Refund via TED or PIX to a checking account within 30 days from the date of the "Formalization of the Cancellation Request."
- c) Partial Refund: If there is a partial refund request (when the CLIENT purchased more than one product/service within the same order), and the cancellation of the Order is also partial, the refund amount will correspond to the part of the Product canceled, minus any possible discounts that have been applied to the Order.

4.7. In case of cancellation of the event or contracted accommodation due to force majeure or unforeseen circumstances already mentioned, INJOY will refund the amounts paid in accordance with the applicable law and is committed to informing all CLIENTS of the deadlines for the return of amounts to be made according to the original payment method.

5. CHANGES, TRANSFERS, AND RESCHEDULING:

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

5.2. After the date mentioned in the previous clause, transfer requests will be accepted upon payment of a fee of R\$ 100.00 (one hundred reais) per request.

5.3. The transfer of ownership must follow the signing of the "Term" to be sent by INJOY, as well as sending a copy of the card and ID.

5.4. The accommodation can be modified by adding people or days, subject to the accommodation's availability, payment of additional amounts, and a modification fee of R\$ 100.00 (one hundred reais) if the request is made after November 22, 2024.

5.5. Under no circumstances are guest changes and/or rotations allowed during the stay.

5.6. INJOY is a travel partner and works with various destinations and events; however, they are independent operations, and the exchange of destinations and parties is not possible in any way. If the CLIENT chooses to change their destination, they need to cancel one purchase and bear the corresponding cancellation rules, then make a new purchase on the INJOY website.

5.7. Regarding the procedures to request changes to the order:

- a) Group Payment Requests: All accommodation members must agree to the change and send individual emails to help@injoy.ag confirming their agreement.

b) The request will be considered "modified" when all group members have fulfilled their obligation to request the modification via email. An isolated email from only one group member is not sufficient to modify the reservation. c) Individual Payment Requests: The reservation holder must send an email to help@injoy.ag authorizing the modification 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 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.

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. 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: