

Condições Gerais de Contratação – Pousada Ostara – Sounds of Quartzo 2025

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS:

1.1. A aquisição de diárias em Hotéis e Pousadas, ora denominada “**Pousada Ostara**”, 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.

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.



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 28/fevereiro/2025: cancelamento grátis
- Até 31/março/2025: 25% de multa
- Até 30/abril/2025: 50% de multa
- Depois de 01/maio/2025: 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.

5. ALTERAÇÕES, TRANSFERÊNCIAS E REMARCAÇÕES:

5.1. As diárias da hospedagem poderão ser transferidas para outras pessoas até **18/05/2025** 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 **18/05/2025**.

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 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 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 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, 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.

7.5 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 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.

7.6 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 2025.

COMPRADOR(A)

NOME:

CPF/MF nº:

RG nº:

Endereço:



General Contracting Conditions – Ostara Inn – Sounds of Quartzo 2025

1 GENERAL CONSIDERATIONS:

1.1. The acquisition of daily rates in Hotels and Inns, now called “Ostara Inn”, through **INJOY TRAVEL & EXPERIENCE VIAGENS E TURISMO - EIRELI**, already qualified, is subject to the general clauses and conditions described below:

2 RESPONSIBILITY OF HOSTING PARTNERS:

2.1. Accommodation check-in and check-out times are established by each guesthouse, in accordance with their respective rules, in addition to the relevant legislation. The possibility of early check in or late check out is subject to accommodation availability, as well as the extra charge for this service.

2.2. 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 that will be accommodated per room, and cannot guarantee the quantity and types of beds that will be made available at the time of check-in, expressed with the types of bed in each room.

2.4. If the room category is changed at the customer's request, during the trip, the customer must fully assume any expenses arising from such modification. No refund will be due by INJOY if the customer chooses to change the reservation, moving to a room with a lower price than originally contracted.

2.5. INJOY only displays Accommodations that have a business relationship with us, and does not necessarily display all of its products or services.

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

3 CUSTOMERS RESPONSABILITY:

3.1. The customer is obliged to make all agreed payments relating 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 its furniture, utensils, electronics and other contents, and leave everything in the same condition as it was when you arrived. If something is broken, damaged or lost, be sure to report it to the staff present (as soon as you can and of course before checking out). When checking out, do not take any souvenirs from the house. All decorative pieces, even natural ones, are the property of the residence.

3.3. Some INJOY hotels have Internal Regulations for customers. Customers accept and undertake to respect the regulations. In the event that the customer fails to comply with one of the provisions of the Internal Regulations, the hotel will be obliged to ask the customer to leave the hotel without compensation and/or refund if payment has already been made.

3.4. You are responsible for your own acts and omissions and those of anyone invited to participate in or grant 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 property) in the condition in which you found it, (ii) are responsible for paying all reasonable Damage Claim amounts necessary to cover the damage that you, your guests or your pets (if advised and permitted to host any type of pet in advance) cause to an Accommodation and (iii) must act with integrity, treat others with respect and comply with applicable laws all the time. 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 are solely responsible for their supervision.

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

3.6. Problems related to excessive noise that disturbs staff, guests or other establishments neighboring the hotel, entry of people into the hotel/room not belonging to the current reservation, non-compliance with the Check Out time, entry of an extra guest at Check In without previously informing INJOY and/or the hotel, or any other non-compliance with the establishment's 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 undertake to use the room responsibly. Therefore, any conduct contrary to accepted norms of behavior and public order will result in the customer being asked to leave the hotel without compensation and/or refund if payment has already been made. If it has not already been done, the customer will have to pay the price of the nights they have already stayed before leaving the hotel.

4 CANCELLATION:

4.1. In the event of cancellation requested by the customer, administrative expenses will be deducted together with a fine to be applied to the total amount charged, in the following proportion:

- Until February 28, 2025: free cancellation
- Until March 31, 2025: 25% fine
- Until April 30, 2025: 50% fine
- After April 30, 2025: 100% of the transaction value, that is, there will be no type of refund.

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

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

4.4. The ACCOMMODATION sold cannot be partially cancelled, that is, if one of the members withdraws (for double and triple rooms), the other members of the reservation must pay off the debt of the person who chooses to cancel, or, accept the conditions of the full cancellation of the reservation.

4.5. The procedures for requesting cancellation are:

- a) Orders with Group Payment: it is necessary that all members of the accommodation agree to the cancellation and send individual emails to help@injoy.ag with "agree".
- b) The order will be considered "cancelled" when all group members have fulfilled their obligation to request cancellation via email. Sending an email alone, by just one member of the group, is not enough to cancel the reservation.
- c) Orders with individual payment: the holder must send an email to help@injoy.ag, authorizing the cancellation of the reservation.

4.6. The deadlines for returning/refunding amounts paid are:

- a) Credit Card: refund directly on the invoice of the credit card used for the purchase. The deadline for the refund to be displayed on the customer's invoice depends on the brand and issuing bank, and must not exceed the period of 3 invoices following the date of the refund request.
- b) Bank Slip: Reversal made via TED or PIX in a current account, within 30 days from the date of the "Formalization of the Cancellation Request"
- c) Partial Refund: If there is a request for a partial refund (occasion in which the customer purchased more than one product/service within the same order), and the cancellation of the Order is equally partial, the return value will correspond to the part of the canceled Product, deducting all possible discounts that have been applied to the Order.

5 CHANGES, TRANSFERS AND RESCHEDULES:

5.1. Accommodation rates may be transferred to other people until 05/18/2025 upon formal request to INJOY, provided that the internal rules of the service provider are respected and that all members of the room/group agree with the transfer.

5.2. Once the date in the previous clause has been exceeded, transfer requests will be accepted upon payment of a fee of R\$100.00 per request.

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

5.4 Accommodation may be changed, adding people or nights, subject to accommodation availability, payment of extra amounts and the change fee of R\$ 100.00, if the request is made after 05/18/2025.

5.5 It is not permitted, under any circumstances, to change and/or rotate guests throughout the stadium.

5.6 INJOY is a travel partner and works with various destinations and events, however we make it clear that they are independent operations and changing destinations and parties is not possible under any circumstances. If the customer chooses to change their destination, they must cancel a purchase and comply with the appropriate rules for this option and subsequently make a new purchase on the website.

5.7 About the procedures for requesting changes to the order:

- a) Orders with Group Payment: it is necessary that all members of the accommodation agree to the change and send individual emails to help@injoy.ag with "agree"
- b) The request will be considered "changed" when all group members have fulfilled their obligation to request the change via email. Sending an isolated email, by just one member of the group, is not enough to change the reservation.
- c) Orders with individual payment: the holder must send an email to help@injoy.ag, authorizing a change to the reservation.

6 DELIVERY PROCESS OF CONTRACTED SERVICES:

6.1 When purchasing accommodation nights, the customer will have access to all information relevant to the reservation, such as: hotel name, room type, guest capacity allowed in the room, check-in and check-out date and time and hiring (or not) breakfast. The information will first be available in the purchase confirmation email and later on the INJOY website, access to which will be via each customer's login and password, which will also be sent by email.

- 6.2 The voucher for presentation upon check-in at the hotel will be made available on the INJOY website, accessed via each customer's login and password, 20 days before the start of the trip.
- 6.3 For the regular issuance of vouchers, it is essential that the package is duly paid for.
- 6.4 In the case of group payments, all members must be in compliance.

7 FINAL CONSIDERATIONS:

- 7.1 It is clearly stated that the purchase of accommodation, air travel and parties can be made simultaneously on our website, however throughout the purchase process and here in this term, INJOY reinforces that these are products with different rules and criteria, making them all independent of each other.
- 7.2 The photographs displayed on the INJOY Website are for illustrative purposes only. Although every effort is made to ensure that the photographs, graphic images and text used to illustrate the hotels provide the most accurate possible impression of the accommodation offered, variations may occur, particularly due to changes in furnishings or possible renovations.
- 7.3 We are monitoring the Covid 19 situation in the region and if, for reasons of force majeure, any of the services purchased by INJOY cannot be used, we will follow the current regulations and faithfully offer our customers the alternatives offered by our partners. /
- 7.4 If new rules are established by INJOY Partners (whether Accommodation, Air or Parties) as a result of Covid-19, such as presenting negative RT PCR exams, proof of vaccination or any other, INJOY will promptly inform its customers without being responsible for the period within which this may be requested. In any case where the customer is unable to take advantage of any of their services because they do not meet the health requirements of our partners, the customer is subject to the alternatives that may be offered by the partners.
- 7.5 The customer is aware that the rules that may be established by our partners to comply with sanitary measures such as the use of masks, distancing, temperature measurement, among others, must be followed by everyone, and in case of refusal, the customer is subject to penalties.
- 7.6 The photos of the rooms presented on the INJOY website are merely illustrative, even though a great effort is made to best express the reality of the accommodation.
- 7.7 The Terms and Conditions of each service purchased are valid regardless of any time/phase of the pandemic, and any exception will be at the discretion of the partner and will subsequently be communicated to customers.
- 7.8 The customer declares to have read and understood all the conditions and rules contained in this document, expressing his express and unequivocal agreement with the terms contained therein.
- 7.9 The Parties elect the jurisdiction of the District of São Paulo, to resolve any doubts arising from these Terms and Conditions, expressly waiving any other, however privileged it may be.

São Paulo, _____, 2025.
 CUSTOMER
 NAME:
 Passport nº:
 Address: