

Condições Gerais de Contratação – Mata N’ativa Pousada – SOM Festival 2026

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS:

1.1. A aquisição de diárias em Hotéis e Pousadas, ora denominada “**Mata N’ativa Pousada**”, 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 regimentos, 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 hóspede 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.



(11)4175-3113



conciERGE@injoytravel.com.br



(11)98510-1331



injoy_travel_experience



www.injoytravel.com.br



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

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 7 dias após a compra: cancelamento grátis
- Até 30/novembro/2025: 50% (cinquenta por cento) de multa
- A partir de 01/dezembro/2025: 100% (cem por cento) 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 **09/01/2026** 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.



(11)4175-3113



concierge@injoytravel.com.br



(11)98510-1331



[injoy_travel_experience](https://www.instagram.com/injoy_travel_experience)



www.injoytravel.com.br



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

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 **09/01/2026**.

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 2025.

COMPRADOR(A)

NOME:

CPF/MF nº:

RG nº:

Endereço:



(11)4175-3113



concierge@injoytravel.com.br



(11)98510-1331



injoy_travel_experience



www.injoytravel.com.br



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