

# Política de Cancelamento - Pousada La Naila

## Condições Gerais

As políticas de cancelamento e alteração de reservas aqui apresentadas são **exclusivas para reservas realizadas diretamente com a Pousada La Naila**, através de nossos canais oficiais (telefone, e-mail, WhatsApp ou presencialmente). Para reservas feitas através de plataformas terceirizadas (Booking.com, Airbnb, Expedia, etc.), o hóspede deve seguir as políticas estabelecidas pela plataforma utilizada.

---

## Modalidades de Cancelamento/Alteração

### 1. Cancelamento com Reembolso

#### Cancelamento com até 14 dias de antecedência:

- Devolução do valor já pago
- Taxa administrativa de até 5% (referente à taxa da bandeira do cartão de crédito)
- Para pagamentos via PIX/depósito/transferência: será cobrada taxa de transação bancária em caso de bancos não correspondentes
- **Prazo para reembolso:** até 14 dias corridos após a solicitação

#### Cancelamento entre 14 e 1 dia antes da chegada:

- O hóspede deverá pagar 50% do preço total da reserva
- Reembolso de 50% do valor pago, seguindo as mesmas condições de taxas mencionadas acima

### 2. Alteração de Data

- Permitida **apenas uma alteração** por reserva
- Solicitação com **mínimo de 7 dias** antes do check-in
- Sujeita à disponibilidade de quartos
- Deve manter a mesma configuração da reserva original (número de hóspedes, tipo de quarto)
- Caso haja diferença tarifária, será cobrada a diferença ou devolvido o excedente

### 3. No-Show (Não Comparecimento)

- **Não há devolução** do valor pago
  - **Não há direito a crédito** para uso futuro
  - A vaga ficará disponível por **12 horas** a partir do horário de check-in
- 

## Saída Antecipada

Em caso de saída antecipada das diárias contratadas, **não haverá devolução** do valor pago pelas diárias restantes.

---

## Situações Especiais - Força Maior

Em casos excepcionais que impeçam o comparecimento do hóspede, será concedida a alternativa de **reagendamento da estadia** em caráter excepcional, desde que a solicitação seja feita com **antecedência mínima de 24 horas** antes do check-in e esteja amparada por **comprovação documental**.

### Eventos aceitos para reagendamento:

- ✓ Falecimento de familiar de 1º e 2º grau (mediante atestado de óbito)
  - ✓ Doença contagiosa comprovada por atestado médico com CID
  - ✓ Acidente pessoal grave ou internação hospitalar (comprovado por relatório médico)
  - ✓ Cancelamento de voo que impossibilite a chegada (mediante declaração da companhia aérea)
  - ✓ Determinação de autoridades públicas que impeçam deslocamento
  - ✓ Eventos climáticos severos que impossibilitem o deslocamento
- 

## Reservas Promocionais

**Importante:** Reservas adquiridas em campanhas promocionais especiais (descontos, cupons, ofertas especiais) possuem **condições diferenciadas** e podem não ser elegíveis para reembolso ou alteração. As condições específicas serão informadas no momento da reserva.

---

## Como Solicitar Cancelamento/Alteração

### Métodos de contato:

- **Telefone:** [seu número]
- **WhatsApp:** [seu WhatsApp]
- **E-mail:** [seu e-mail]

### Informações necessárias:

- Nome completo do titular da reserva
  - Código/número da reserva
  - Data de check-in original
  - Motivo do cancelamento/alteração
  - Documentos comprobatórios (quando aplicável)
- 

## Prazos para Reembolso

- **Pagamento via cartão de crédito:** até 30 dias corridos (prazo sujeito à operadora do cartão)
- **Pagamento via PIX/transferência:** até 14 dias corridos
- **Dinheiro:** reembolso em espécie ou transferência, conforme acordado

---

## Observações Importantes

- ⚠ **Não fazemos parcelamento** no dia do check-in
- ⚠ A alteração de data está sujeita à disponibilidade
- ⚠ Todas as solicitações devem ser feitas pelos canais oficiais da pousada
- ⚠ Em caso de dúvidas, entre em contato conosco para esclarecimentos

---

**Data de vigência:** Esta política entra em vigor a partir de [data] e se aplica a todas as reservas realizadas após esta data.

**Pousada La Naila** - Comprometida em oferecer a melhor experiência para nossos hóspedes com transparência e flexibilidade.