



Políticas da Alpenhaus Pousada

Termos e Condições

Estes termos e condições, que podem ser alterados periodicamente, se aplicam direta ou indiretamente (através de parceiros) a todos os nossos serviços disponibilizados online, em dispositivos móveis, e-mail ou telefone. Ao entrar, navegar e utilizar o nosso website ou qualquer outro aplicativo através de qualquer meio, aqui referido, de forma geral, como “site da internet” ou “website”, e/ou completar a compra de uma reserva, através deste website e/ou dispositivos móveis, telefone, e-mail, e/ou ainda pessoalmente em nosso balcão e/ou nossa Recepção, o cliente aceita ter lido e estar de acordo com os termos e condições citados abaixo, inclusive a política de privacidade e confidencialidade.

Estas páginas, seu conteúdo e infra-estrutura, e o serviço de reservas de acomodações online oferecido por elas e através deste website (o “serviço”) são propriedade, operados e providenciados pela Alpenhaus Pousada [“www.alpenhauspousada.com.br”, “nós” ou “nosso (a)”], e são disponibilizados apenas para o seu uso pessoal, de compra direta, sujeitos aos termos e condições definidos abaixo.

1. Nossos Serviços

Através deste website, a Alpenhaus Pousada e parceiros, utilizamos uma plataforma online através da qual a Alpenhaus Pousada oferece os serviços de compra e venda de reservas de hospedagem em suas Unidades Habitacionais (apartamentos com quarto e banheiro) e acomodações, bem como serviços agregados às reservas e locações, através do qual, os usuários do website podem fazer a compra de tais reservas e locações. Ao fazer uma compra de reserva através do nosso site da internet (website) www.alpenhauspousada.com.br, o cliente entra em uma relação contratual direta (de vínculo jurídico) conosco para fazer a compra da reserva e locação das nossas unidades habitacionais e acomodações, conforme definido e escolhido pelo cliente, dentre as alternativas disponíveis como data de entrada (Check in), data de saída (Check out), Quantidade de pessoas, Tipo de Apartamento, Tipo de Arranjo das camas, etc. e preenchendo seus dados p/ cadastro e necessários p/ processar a compra da reserva (nome, endereço, telefones, CPF, endereço de email e dados do cartão de crédito p/ a cobrança). A partir do momento em que a compra da reserva é solicitada, o sistema poderá lhe enviar e entregar os seguintes tipos de email:

“PEDIDO DE COMPRA DA RESERVA (PRÉ-RESERVA C/ CARTÃO DE CRÉDITO)”: e-mail registrando o recebimento do Pedido de Compra da Reserva (Pré-reserva) através do nosso website (sujeito a confirmação /aprovação do pagamento).

“PEDIDO DE COMPRA DA RESERVA (PRÉ-RESERVA) C/ DEPÓSITO BANCÁRIO”: e-mail registrando o recebimento do Pedido de Compra da Reserva (Pré-reserva) através do nosso website, Informado Dados Bancários p/ Depósito ou Transferência, Solicitação de dados complementares e o recibo de pagamento p/ clientes que optaram por esta modalidade (sujeito a confirmação /aprovação do pagamento).

“CONFIRMAÇÃO DE RESERVA”: e-mail registrando a entrega da “Confirmação de Reserva” como produto da compra e entrega já efetivada, como consequência da aprovação do pagamento através do cartão de crédito do cliente e/ou Depósito ou Transferência Bancária.

“CARTÃO DE CRÉDITO RECUSADO”: e-mail registrando registrando a recusa do cartão de crédito + motivo, solicitando novos dados de cartão ou outra alternativa de pagamento, com um prazo pré-estabelecido, para possibilitar a efetivação da compra e entrega da “Confirmação da Reserva”;

“CANCELAMENTO DO PEDIDO DE RESERVA (PRÉ-RESERVA)”: e-mail registrando que o prazo p/ pagamento se expirou, a Reserva não pode ser confirmada e a Pré-reserva foi cancelada;

“CRÉDITO PARA USO FUTURO”: e-mail registrando um crédito, com validade limitada, para que o cliente possa usar, estritamente dentro do prazo definido de 24 meses, a contar da data do primeiro Pedido de Compra da Reserva, conforme disponibilidade da Alpenhaus Pousada;



Nossos serviços estão disponíveis apenas para uso pessoal, de compra direta e não comercial de revenda por terceiros. Portanto, não é permitido revender, fazer links, usar, copiar, monitorar (ex. spider, scrape), exibir, baixar ou reproduzir qualquer conteúdo ou informação, software, produtos ou serviços disponíveis em nosso site para quaisquer atividades de propósito comercial ou competitivo sem autorização por escrito da Alpenhaus Pousada.

2. Turismo, Informações Turísticas e Dicas de Passeios e Gastronomia

Visando ajudar os nossos clientes a aproveitarem a oportunidade para curtir e passar bons momentos, não apenas nas instalações da Alpenhaus Pousada, como também na cidade de Campos do Jordão e proximidades, e para prover maior comodidade, nós fornecemos:

Lista de 33 sugestões e dicas de passeios, com uma carga de turismo equivalente a aproximadamente 10 dias, em média, dependendo, é claro, do interesse e a velocidade individual de cada um em curtir cada ponto turístico.

Um exemplar original do Guia turístico Castelfranchi de Campos do Jordão, considerado o guia oficial da Estância.

Um exemplar original do Mapa de Campos do Jordão, considerado o mapa mais bem elaborado na Estância.

Demais dicas sobre Turismo, Convênios e Parcerias, Gastronomia, opções de Bares e Restaurantes, bem como Shows e Eventos, serão fornecidas pessoalmente na nossa Recepção.

3. Política de Preços e Tarifas

Existem dois tipos de Tarifas

- **Tarifas Reembolsáveis (normais sem promoções)**: são tarifas cheias, sem desconto ou sem brindes ou sem outras promoções que oferecem restrições menores, com direito a alteração de datas ou reembolso em crédito para uso futuro, respeitando os prazos e aviso prévio de alterações de datas e cancelamento estabelecidos nas cláusulas de cancelamento de reservas deste website.
- **Tarifas Não-Reembolsáveis (Promocionais)**: são tarifas com descontos ou c/ brindes ou c/ outras promoções, que oferecem restrições maiores, sem direito a alterações de datas, cancelamentos e/ou reembolso ou crédito para uso futuro, respeitando as condições de alterações e cancelamento estabelecidos nas cláusulas de cancelamento de reservas deste website.

Visando prover maior comodidade e facilitar o entendimento, seguem em um texto objetivo o resumo da nossa Política de Preços:

- **Todos os Preços e Tarifas consideram:**
 - **Entrada (Checkin): A partir de 14:30 h**
 - **Saída (Checkout): Até 12:30 h**
- Incluso no preço: hospedagem c/ roupas de cama e banho, shampoo e sabonete na Unidade Habitacional escolhida c/ todos os recursos conforme descrito neste website.
- Incluso no preço: café da manhã Colonial das 8 até 12h.
- Incluso no preço: ISS (Imposto sobre serviços).
- Incluso no preço: Internet Wi-Fi Grátis
- Não incluso no preço: 10% de Taxa de Serviços sobre a hospedagem e demais serviços agregados.
- Não incluso no preço: despesas com frigobar, bar, restaurante ou despesas extras.
- Não incluso no preço: Preço p/ cama extra = somar 30% do pacote de casal (Grátis p/ uma criança até 5 anos).



- Não incluso no preço: Taxa de estadia p/ animal de estimação de pequeno porte (disponibilidade sob consulta).
- Os preços poderão ser alterados, a qualquer momento, sem aviso prévio.
- As reservas confirmadas não sofrerão alteração de preços, exceto quando alteradas em comum acordo entre as partes.
- Todas e quaisquer transferências de direitos sobre a reserva, deverão ser feitas por escrito, antes da entrada (“Checkin”) na Alpenhaus Pousada.
- Quaisquer mudanças, alterações ou exceções, somente sob consulta e poderão ter custos adicionais, sendo que deverão ter aprovação por escrito do cliente e da Alpenhaus Pousada.

4. Política de Cancelamentos, Alterações e/ou Não Comparecimento (“No-Show”)

Ao fazer uma compra de reserva através deste website ou diretamente conosco, via telefone e/ou e-mail e/ou no balcão, você aceita e concorda com as condições de cancelamentos, alterações e/ou de não comparecimento (‘no show’) relevantes do mesmo, e quaisquer termos e condições (descritos) extras que possam ser aplicadas à sua compra de reserva ou à sua hospedagem, inclusive com relação a serviços prestados e/ou produtos aqui oferecidos. A política geral de cancelamentos, alterações e de não comparecimento é disponibilizada em nosso website. Assim, solicitamos que o cliente observe que certas tarifas ou ofertas especiais não podem ser canceladas ou alteradas sem ônus. Portanto, verifique todos os detalhes com atenção antes de concluir a sua compra de reserva.

As condições para cancelamento ou alteração da reserva dependem do tipo de tarifa escolhida pelo cliente no momento da compra:

4.1 Tarifa normal sem promoções (tarifa cheia, sem desconto ou sem brindes ou sem outras promoções):

- **Com direito a cancelamento com reembolso integral:** Visando beneficiar o cliente, quando a primeira reserva for cancelada dentro do prazo de até 30 (trinta) dias antes da data de entrada (“Check-in”), isto é, em tempo hábil para re-locação, o cliente terá reembolso integral. Assim, a Alpenhaus Pousada fará o cancelamento da cobrança junto às operadoras de cartão, que, por sua vez, farão o estorno ou reembolso na sua conta de cartão de crédito. Ou ainda, caso não seja possível a operadora cancelar devido ao prazo ou qualquer outro motivo, então, a Alpenhaus Pousada fará, excepcionalmente, o reembolso diretamente na conta corrente do cliente, em último caso, se necessário, para garantir o reembolso integral ao cliente.
- **Com direito à alteração de data ou reembolso na forma de crédito p/ uso futuro:** Visando beneficiar o cliente, quando a reserva for cancelada ou alterada dentro do prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da data de entrada (“Check-in”), isto é, em tempo hábil para re-locação, o cliente terá o prazo de 24 meses (a contar da data da solicitação da reserva inicial) para utilizar futuramente o crédito equivalente ao valor pago, o qual não poderá ser devolvido nem reembolsado em espécie, mas sim, compensado na forma de prestação de serviços no futuro, conforme disponibilidade e agendamento.
- **Perda do direito ao reembolso ou em crédito p/ uso futuro:** o cliente perde o direito de reembolso de 100% do valor da reserva ou em créditos para uso futuro, nos seguintes casos:
 - Cancelamento ou alteração da reserva sem aviso prévio por escrito ou fora do prazo de validade;
 - Aviso fora do prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da data de entrada (“Check-in”);
 - Não comparecimento do cliente (“no show”), na data prevista de entrada (“Check-in”);
 - Vencimento dos prazos estipulados nesta cláusula 4 e “Confirmação de Reserva” e no “Crédito p/ Uso Futuro”.



4.2 Tarifa Não-Reembolsável é Promocional (com descontos ou c/ brindes ou c/ outras promoções):

- **Reserva comprada com tarifa Não-Reembolsável:** Cancelamento, alteração ou não comparecimento (“No-Show”) não são reembolsáveis e 100% do valor da reserva é impedido de contabilização em créditos para futura utilização.

5. Formas de Pagamento para Compra da Reserva

5.1 Pagamento com Cartão de crédito do cliente

Esta é a forma mais rápida e simples para efetuar sua compra da reserva de hospedagem e serviços agregados. A Alpenhaus Pousada precisa dos dados do **cartão de crédito do cliente (Amex, Diners, Mastercard ou Visa)** para garantir a reserva no tipo de apartamento e acomodação escolhida pelo cliente, cobrando o valor da compra, no momento da confirmação da reserva. Visando proteger e codificar os dados do seu cartão, quando os mesmos nos estarão sendo enviados, utilizamos a tecnologia Secure Socket Layer (SSL).

Verifique com atenção a descrição do apartamento, acomodações e o tipo de tarifa antes de concluir a compra de sua reserva. Solicitamos observar que o seu cartão será pré-autorizado ou debitado, sendo que nos casos em que as tarifas ou ofertas forem diferenciadas ou promocionais, devido a algum tipo de desconto ou benefício, as tarifas de reservas se tornam não reembolsáveis, isto é, sem quaisquer opções de reembolso ou crédito para uso futuro, logo após a conclusão da compra e/ou entrega da confirmação de reserva. Por outro lado, em casos de tarifas reembolsáveis, deverão ser observados e respeitados os prazos e condições estipulados na Política de Cancelamentos, Alterações e/ou Não Comparecimento do cliente (“No-Show”) descritos neste Website.

5.1 Pagamento com Depósito ou Transferência Bancária

Este processo de compra da reserva de hospedagem e serviços agregados, através de pagamento via depósito ou transferência bancária, apesar de menos rápido que via cartão de crédito, permite a entrega da confirmação de reserva, via e-mail, com o pagamento de apenas 50% da hospedagem escolhida e o saldo poderá ser pago até a Entrada (“Check in”) na Pousada. Assim, o cliente poderá nos telefonar ou enviar e-mail, para obter resposta da Alpenhaus Pousada sobre disponibilidades, os dados bancários, isto é, o banco de sua melhor conveniência para o pagamento (Banco do Brasil, Itaú e Bradesco), e a data e hora limite para comprovar o pagamento e manter a Pré-reserva.

As reservas só serão confirmadas somente mediante à comprovação do pagamento de 50% do pacote escolhido, com o envio do recibo via e-mail abaixo:

- Nossos e-mails: (reservas@alpenhauspousada.com.br; grasiela@alpenhauspousada.com.br)
- Nossos Tels. (12-3662 7007 ou 12-3664.2137),

Sendo que, o saldo restante da reserva poderá ser pago até a Entrada (“Check in”) na Pousada (em Cheque, Dinheiro ou Cartões: Amex, Diners, Mastercard ou Visa).

Visando completar seu cadastro em nosso sistema p/ emissão e entrega da “Confirmação de Reserva”, é necessário informar os seguintes Dados Cadastrais:

- 1) **Tipo de apartamento e acomodação escolhida:**
- 2) **Data de Entrada (“Checkin”) e Data de Saída (“Check out”):**
- 3) **Nome dos Hóspedes:**
- 4) **CPF:**
- 5) **RG:**



- 6) ENDERECO:
- 7) DOIS TELEFONES (Fixo + Celular):
- 8) ENDERECO DE E-MAIL:

Obs.: Visando maior conforto do cliente, maior facilidade e rapidez no processo de compra, pagamento e entrega da confirmação de reserva, criamos contas nos bancos mais comuns (Banco do Brasil, Itaú e Bradesco).

6. Privacidade e Confidencialidade

A Alpenhaus Pousada tem padrões de ética elevados e respeita a sua privacidade. Salvo informações exigidas por lei em qualquer jurisdição relevante e a divulgação do seu nome, endereço de e-mail e dados do cartão de crédito para completar a sua reserva, não divulgaremos as suas informações pessoais a terceiros sem o seu consentimento. Apesar disso, nos reservamos o direito de divulgar seus dados pessoais às companhias afiliadas à Alpenhaus Pousada, inclusive nossos funcionários, os funcionários daquelas, e nossos agentes e representantes de confiança que precisam ter acesso a esses dados para poder oferecer nossos serviços (inclusive o Serviço de Apoio ao Cliente e serviços internos, como auditorias e cumprimentos de normas) para o seu benefício. Por favor, leia a nossa Política de Privacidade e Confidencialidade para mais informações.

7. Outros e-mails

Ao completar a reserva, você concorda em receber (i) um e-mail o qual poderá ser encaminhado pouco antes de sua data de chegada, com informações sobre o seu destino, e provendo informações sobre ofertas (incluindo ofertas de terceiros, na medida em que você tenha feito esta opção) relevantes à sua reserva e destino, e (ii) um e-mail o qual poderá ser encaminhado imediatamente após a sua estadia no meio de hospedagem, convidando-o a completar nosso formulário de avaliação dos hotéis feitas por hóspedes. Além do e-mail de entrega da “Confirmação de Reserva”, e-mails com alterações relevantes em sua reserva ou e-mails de cancelamento, incluindo e-mails de lembrete caso a reserva não tenha sido finalizada, comunicações iniciadas por nós em relação à sua reserva, convites para fazer uma avaliação da sua hospedagem e os e-mails os quais você tenha optado por receber.

8. Sistema de Avaliação pelos Clientes

Com o objetivo de avaliarmos a qualidade do nosso desempenho em relação à satisfação dos nossos clientes e, com base nos resultados obtidos, buscarmos a melhoria contínua dos nossos serviços. Desejamos ouvir os nossos clientes, pois a sua opinião e sugestões são fundamentais para que possamos evoluir com o nosso Programa de Melhoria Contínua.

No momento da saída (“check out”) do cliente, a Recepção fará basicamente 2 perguntas:

- 1) Em uma escala de 0 a 10, considerando o seu grau de satisfação, quais as notas o cliente atribui à sua hospedagem? Nos seguintes quesitos:
 - a. Funcionários da Pousada:
 - b. Serviços:
 - c. Conforto/ Comodidades:
 - d. Limpeza do seu apartamento:
 - e. Localização:
 - f. Relação Custo versus Benefício:
- 2) Quais as sugestões do cliente para a melhoria contínua dos nossos serviços?



As avaliações feitas pelos hóspedes, através do site, e-mails ou até pessoalmente, poderão ser divulgadas no nosso site, e/ou outros websites e/ou publicações de parceiros e/ou “media” de terceiros, com o único objetivo de informar aos futuros clientes sobre a sua opinião e/ou avaliação sobre o seu grau de satisfação quanto aos serviços e o nível de qualidade da Alpenhaus Pousada; sendo que poderão ser, na sua totalidade ou parcialmente utilizados e colocados a seu exclusivo critério, como por exemplo: para motivos de marketing, promoção ou melhorias dos nossos serviços, no nosso site ou plataformas de redes sociais, newsletters, promoções especiais, aplicativos ou outros canais que sejam de propriedade, sub-contratados, ou utilizados e/ou controlados pela Alpenhaus Pousada. Reservamos o direito de reeditar, recusar ou excluir comentários segundo os nossos critérios. O formulário de comentários dos hóspedes deve ser encarado como uma pesquisa e não inclui quaisquer tipos de ofertas, inclusive comerciais, convites ou qualquer incentivo que seja.

9. Aviso Legal

Sujeitos às limitações de responsabilidades estipuladas nestes termos e condições, dentro das medidas permitidas por lei, somos responsáveis apenas por danos diretos sofridos, pagos ou incorridos pelo cliente, devido a uma eventual falha atribuída às nossas obrigações com relação aos nossos serviços, até um valor total do custo global da reserva em questão, com base na reserva especificada no e-mail de confirmação, seja para um evento ou para uma série de eventos conectados.

No entanto, até onde é permitido por lei, nem a nossa empresa nem quaisquer dos nossos escritórios, diretores, funcionários, representantes, subsidiários, empresas afiliadas, distribuidores, fornecedores, parceiros, afiliados, licenciados, agentes ou outras pessoas envolvidas na criação, patrocínio, promoção ou criação do site e do seu conteúdo podem ser responsabilizadas por qualquer dano ou perda punível, especial, indireta ou conseqüente, qualquer perda de produção, lucro, rendimentos, contrato, e perda ou dano de influência ou reputação, perda do direito à indenização, qualquer erro com relação à informação descritiva, incluindo tarifas, disponibilidades e classificações, como aparecem em nosso website, os serviços prestados, os produtos e/ou serviços por nós oferecidos, quaisquer danos diretos, indiretos, conseqüentes ou puníveis, perdas ou custos suportados, incorridos ou pagos pelo cliente, conforme, resultante de ou em ligação com o uso, impossibilidade de usar ou falha do nosso website, ou por qualquer prejuízo pessoal, morte, danos na propriedade ou outros diretos, indiretos, especiais, conseqüentes ou puníveis danos, perdas ou custos suportados, incorridos ou pagos pelo cliente, seja devido a atos legais, erros, infrações, negligência, mesmo que grave, conduta imprópria intencional, omissões, não cumprimento, informações falsas, delito ou responsabilidade extra-contratual objetiva, totalmente ou parcialmente, à Alpenhaus Pousada, seus funcionários, diretores administrativos, agentes, fornecedores, parceiros, representantes ou empresas afiliadas, incluindo qualquer cancelamento parcial, excesso de reservas (“overbooking”), greve, força maior ou qualquer outro evento ou ocorrência que, eventualmente fujam ao nosso controle.

10. Disposições gerais

A menos que declarado de outra forma, o software necessário para os nossos serviços, disponível ou usado em nosso website, e os direitos de propriedade intelectual (inclusive os direitos autorais) do conteúdo, informação e material do nosso website são propriedade da Alpenhaus Pousada e/ou seus fornecedores ou provedores.

Dentro da medida permitida por lei, estes termos e condições e a provisão dos nossos serviços devem ser regidos e construídos de acordo com a lei Brasileira, e qualquer disputa que surja destes termos e condições gerais e dos nossos serviços será submetida aos tribunais competentes de Campos do Jordão-SP. **Eleição do Foro-** As partes, de comum acordo, elegem o foro da Comarca de Campos do Jordão-SP,



para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente instrumento, renunciando a qualquer outro, por privilegiado que possa ser.

A versão original em português destes termos e condições pode ter sido traduzida para outros idiomas. A versão traduzida é uma cortesia e apenas uma tradução de escritório, da qual nenhum direito pode ser extraído. Em caso de disputa sobre o conteúdo ou interpretação destes termos e condições, ou inconsistência ou discrepância entre a versão em português e qualquer versão em outro idioma, a versão em português, dentro da medida permitida por lei, prevalecerá e será conclusiva. A versão em português está disponível em nosso website, ao selecionar português como idioma, ou pode ser enviada por escrito, mediante pedido.

Se qualquer disposição destes termos e condições for ou se tornar inválida, inexecutável ou não vinculativa, o cliente permanecerá vinculado a todas as outras disposições constantes nestes. Nesse caso, tal disposição inválida deverá, todavia, ser executada ao máximo permitido por lei, e o cliente concordará, pelo menos, em aceitar um efeito semelhante ao da disposição inválida, inexecutável ou não vinculativa, tendo em conta o conteúdo e a finalidade dos termos e condições presentes.

11. Quem somos

Constituída em 2004, a Alpenhaus Pousada é uma micro-empresa bem conceituada, que atua no Setor de Hotelaria em Campos do Jordão-SP-Brasil, operando legalmente, possuindo todos os documentos e autorizações previstos na legislação, aprovados junto aos órgãos competentes como: Licença de Funcionamento, Habite-se, AVCB (Auto de Vistoria dos Bombeiros) e etc. , conforme segue:

Nome Fantasia: Alpenhaus Pousada Razão Social: Rodolfo Alberto Gonçalves ME

Rua Dirceu Gonçalves, 17 – Bairro Alto da Boa Vista – Campos do Jordão – SP – CEP 12460-000

Tel./Fax.: 12-3662.7007; 12-3664.2137; 11-96434.0120

Email de Reservas e Recepção: contato@alpenhauspousada.com.br

Website: www.alpenhauspousada.com.br