

# Termos de uso - Japaratinga Lounge Resort

A segurança das informações dos nossos clientes e colaboradores é um dos principais pilares da Política de Privacidade do Japaratinga Lounge Resort. Toda e qualquer informação de menores de 18 anos devem ser solicitadas ao genitor ou responsável legal do menor.

No âmbito da presente política, o Japaratinga Lounge Resort compromete-se a:

1. Explicar a finalidade e o modo de processamento de quaisquer dados pessoais solicitados;
2. Utilizar os dados pessoais apenas para a finalidade mencionada na presente política;
3. Solicitar apenas os dados pessoais necessários, tomando as devidas providências para manter os dados atualizados;
4. Conservar os dados pessoais pelo período de tempo necessário ao seu processamento de acordo com a legislação local;
5. Manter os dados pessoais recebidos confidenciais e protegidos, salvo se for exigida a divulgação em consequência de uma ordem jurídica.

## **ÂMBITO**

A Política de Privacidade do Japaratinga Lounge Resort aplica-se no processamento de dados fornecidos a qualquer dos nossos hotéis, restaurantes ou outros pontos de venda.

## **1. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS.**

Como cliente do Japaratinga Lounge Resort, os dados pessoais e/ou os dados pessoais de membros da sua família abaixo indicados podem ser solicitados para as finalidades indicadas na presente política:

1. Contatos: nome, nacionalidade, número de telefone, e-mail, endereço, etc.;
2. Data de nascimento;
3. Dados do cartão de crédito;
4. Datas de chegada de partida dos nossos hotéis /restaurantes ou outros pontos de venda;
5. Informações sobre os filhos: nome, data de nascimento, idade, e-mail;
6. Interesses e preferências: como por exemplo, a localização preferida do quarto, preferência por tipo de quarto e cama solicitada.
7. Possíveis comentários do cliente durante ou após a estadia no Japaratinga Lounge Resort.

Os dados pessoais podem ser solicitados em diferentes circunstâncias, incluindo (mas não limitado a) o que se segue:

1. Participação em programas publicitários (inscrições de newsletters para receber ofertas/promoções, registro em programas de fidelização; colaboração em pesquisa e/ou comentários de clientes, concursos);
2. Atividades do Hotel (por ex. reservas de quartos ou mesas, check-in e check-out; reclamações ou pedidos);
3. Fornecimento de informações sobre operadores turísticas, agências de viagens ou sistemas de reserva on-line;

## **2. FINALIDADES DA SOLICITAÇÃO DE DADOS PESSOAIS.**

Os dados pessoais são solicitados com as finalidades que se seguem:

1. Gerenciamento da reserva e da estadia dos clientes;
2. Melhoria dos serviços fornecidos nos nossos hotéis, restaurantes e outros pontos de venda, de forma a compreender as necessidades dos clientes e exceder as suas expectativas;
3. Personalização dos nossos serviços;
4. Envio de newsletters, promoções e materiais publicitários. Os clientes podem cancelar a sua inscrição ao serviço de newsletter por e-mail.

## **3. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

O Japaratinga Lounge Resort pode compartilhar os dados pessoais do clientes com:

1. Os funcionários do Japaratinga Lounge Resort, nomeadamente para fornecer os serviços solicitados e/ou para gerir as bases de dados de clientes.

2. As autoridades locais – caso seja exigido pela legislação local ou no âmbito de inspeções internas do Japaratinga Lounge Resort, em conformidade com os requisitos legais.

O Japaratinga Lounge Resort também se reserva o direito de transmitir quaisquer dados pessoais em caso de venda ou transmissão de parte ou da totalidade da empresa ou respectivos ativos.

Em caso de transmissão de dados pessoais para terceiros, serão rigorosamente cumpridas as obrigações ao abrigo das leis aplicáveis e serão feitos todos os esforços para garantir que tais terceiros utilizam os dados pessoais da forma adequada, em conformidade com esta Política de Privacidade.

#### **4. ADICIONAR, ALTERAR E APAGAR DADOS PESSOAIS**

Os clientes/candidatos podem aceder, corrigir, adicionar, atualizar ou apagar os seus dados pessoais contactando o Japaratinga Lounge Resort através do e-mail: [marketing@japaratinga.com.br](mailto:marketing@japaratinga.com.br). Tais pedidos serão tratados com a maior brevidade possível. O Japaratinga Lounge Resort pode solicitar uma cópia de um documento de identificação válido para proteger a privacidade do cliente e confirmar a sua identidade, antes de efetuar quaisquer alterações.

#### **5. SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS**

O Japaratinga Lounge Resort implementou as medidas técnicas e organizacionais necessárias, em conformidade com os requisitos legais, com o objetivo de proteger os

dados pessoais dos clientes assegurando a confidencialidade de acordo com as regras estabelecidas na presente política.

## **6. REVISÕES**

A presente política de privacidade pode ser alterada de tempos a tempos, como tal recomendamos a consulta regular. A última atualização da presente política de privacidade data de: 08 de Agosto de 2018

## **7. CONTATOS/QUESTÕES**

Se tiver alguma questão relacionada com a presente política de privacidade, por favor, contatar o Japaratinga Lounge Resort através do e-mail:  
marketing@japaratingaresort.com.br

## **8. POLÍTICA ASSEGURADA PELAS EMPRESAS:**

JAPARATINGA RESORT LTDA

MV4 Serviços de hospitalidade LTDA

# **POLÍTICA DE COOKIES**

O Japaratinga Lounge Resort utiliza cookies no seu site que permitem melhorar o seu funcionamento e otimizar a experiência do utilizador.

O objetivo desta informação é esclarecer as questões que os usuários possam ter em relação ao uso de cookies no site do Japaratinga Lounge Resort.

## **O que são Cookies?**

Os Cookies são pequenos documentos de texto que são introduzidos no dispositivo do utilizador (computador, celular ou tablet) quando este visita o site do Japaratinga Lounge Resort com um navegador. Os Cookies permitem que o site reconheça o dispositivo do utilizador.

## **Para que servem os cookies e porque é que o Japaratinga Lounge Resort os utiliza no seu site?**

Os Japaratinga Lounge Resort utiliza cookies para compreender a importância, utilidade, interesse, volume e frequência das visitas ao seu conteúdo online e descobrir a melhor forma de apresentar informações que sejam verdadeiramente relevantes para os utilizadores. Os Cookies ajudam o Japaratinga Lounge Resort a compreender como um cliente chegou até ao site (procura na Internet, recomendação de outro site, anúncio, etc.) e como o cliente navega pelas páginas do mesmo. Os Cookies também nos permitem saber as preferências de navegação, como por exemplo, o idioma que usa. No entanto, não recolhem informações pessoais de qualquer tipo ou quaisquer outras informações que permitam ao utilizador ser identificado pessoalmente.

## **Os cookies são todos iguais?**

Não. Há diferentes tipos de cookies que são utilizados consoante o tipo de informação que se deseja analisar e recolher e o tempo que permanecem instalados no dispositivo do utilizador.

## **Que tipo de cookies é que o site do Japaratinga Lounge Resort utiliza?**

Os cookies utilizados pelo site do Japaratinga Lounge Resort têm diferentes funcionalidades. Por um lado, o site utiliza cookies que analisam de que forma os utilizadores navegam no site e como chegam até nós. Estes cookies permitem-nos estudar os dados analíticos do site e melhorar a navegação e o conteúdo. Além disso, utiliza cookies que registam algumas preferências do utilizador como o idioma da sua preferência ou as credenciais de acesso a áreas reservadas.

## **Quanto tempo é que os cookies ficam instalados no dispositivo do utilizador?**

O Japaratinga Lounge Resort utiliza cookies com diferentes tempos de duração, que ficam armazenados de forma permanente ou temporária no seu computador, celular ou tablet. O site utiliza cookies permanentes para permitir identificar uma nova visita de um mesmo utilizador, auxiliando o Japaratinga Lounge Resort a perceber qual foi o novo conteúdo que chamou a atenção daquele utilizador. Esta informação é analisada, em geral para melhorar o conteúdo e os serviços prestados. O sítio também utiliza cookies temporários, que apenas permanecem ativos enquanto o utilizador está no sítio. Estes cookies apenas permitem que o Japaratinga Lounge Resort perceba como é que um utilizador navega pelas páginas e identifica oportunidades de melhoria.

## O utilizador pode bloquear os cookies?

Sim. Todos os navegadores permitem que os utilizadores configurem o acesso de cookies ou os bloqueiem. Para mais informações sobre como bloquear cookies, consulte a seção de ajuda do nosso navegador.

### 1. FORMAS DE PAGAMENTO

#### 1.1. Pré Pagamento da Primeira Diária

1.1.1. O cliente pode pagar a primeira diária no ato da reserva, por transferência bancária ou nos cartões Visa, Mastercard ou American Express. O saldo restante deverá ser pago em até 4x no ato do check-in nos cartões de crédito.

1.1.2. Outra opção, o cliente pode pagar a primeira diária no ato da reserva, por transferência bancária ou nos cartões Visa, Mastercard ou American Express. O saldo restante deverá ser pago até a data do check-in via transferência ou nos cartões de crédito em até 10x.

#### 1.2. Parcelamento de toda a Reserva

1.2.1. O cliente pode parcelar toda a reserva no ato da compra em até 10x sem juros nos cartões de crédito Visa, Mastercard e American Express. Independente da data de check-in.

#### 1.3. Pagamento de Operadoras

1.3.1. Toda reserva feita por operadora deverá ser faturada, sendo proibido pagamento feito diretamente ao hotel.

#### 1.4. Pagamento de conjugado

1.4.1. Reservas feitas através do site ou Central de Reservas de apartamentos conjugados terão um desconto aplicado de 30% utilizando o cupom "conjugado".



## 2. CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO

- 2.1. Caso a solicitação de cancelamento ou alteração seja feita em até **7 dias** após a compra, o CDC (Código de Defesa do Consumidor) garante que o cliente não seja penalizado, sendo assim, devemos acatar o cancelamento ou alteração sem custo.
- 2.2. O **Cancelamento/Alteração Grátis** será de **30 dias** antes do check-in para qualquer período do ano.

## 3. NO-SHOW

- 3.1. A **multa** cobrada é referente ao valor da **1ª diária**, paga no ato da reserva.
- 3.2. Na compra de pacotes (**Carnaval, Semana Santa e Réveillon**) a **multa** cobrada é referente ao valor pré pago pelo cliente.

PERÍODO	TEMPORADA	PRÉ-PAGAMENTO	PRAZO DE CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO	MULTA PARA CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO	NO-SHOW
JANEIRO, JULHO, FERIADOS, NATAL	ALTA TEMPORADA	1ª DIÁRIA	ATÉ 30 DIAS ANTES DO CHECK-IN	1ª DIÁRIA (10% DA RESERVA EM CASO DE ALTERAÇÃO)	1ª DIÁRIA
DEMAIS MESES DO ANO	MÉDIA TEMPORADA	1ª DIÁRIA	ATÉ 30 DIAS ANTES DO CHECK-IN	1ª DIÁRIA (5% DA RESERVA EM CASO DE ALTERAÇÃO)	1ª DIÁRIA
CARNAVAL E RÉVEILLON	PACOTES	1ª DIÁRIA	ATÉ 30 DIAS ANTES DO CHECK-IN	VALOR PAGO PELO CLIENTE (20% DA RESERVA EM CASO DE ALTERAÇÃO)	VALOR PAGO PELO CLIENTE

## 1. CRITÉRIOS DE ISENÇÃO DE MULTA DE CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO E NO-SHOW

A isenção deverá ser solicitada pelo hóspede através do preenchimento de um [formulário on-line](#), no qual ele se identifica e descreve os motivos do seu cancelamento/alteração ou no-show.

Caso o Departamento de Reservas avalie que a justificativa se encaixa em um dos critérios listados abaixo, o valor do pré-pagamento não é cobrado como multa.

Link para o formulário: <http://www.salinas.com.br/devolucao>

Critérios:

- 1.1. O hóspede é titular de uma reserva cujo check-out aconteceu há, no máximo, 2 anos (730 dias) no Salinas Maragogi ou Salinas Maceió. O hóspede alega que o cancelamento ou alteração foi motivado por um caso fortuito (acidente da natureza) ou motivo de força maior (morte na família, acidente, etc.).
- 1.2. O hóspede perdeu ou teve o seu voo cancelado ou adiado;
- 1.3. O hóspede concorda em manter o valor do pré-pagamento como um crédito para uma reserva futura;
- 1.4. Houve alguma falha no registro da reserva ou das solicitações do hóspede;
- 1.5. O motivo alegado pelo hóspede foi analisado pela Gerência de Reservas, que se manifestou favorável à devolução.

## 2. GRUPOS E EVENTOS

- 2.1. Reservas que contemplem mais de 9 UH's serão consideradas Reserva de Grupo;
- 2.2. A quantidade máxima de apartamentos ocupados em uma mesma noite por reservas de grupos é **20**;
  - 2.2.1. Exceção: O canal de Vendas Diretas OFF (Central de Vendas) poderá fechar grupos com um volume de até **26** UH's se autorizado pela Gerência de Reservas.
- 2.3. Caso a reserva de um grupo passe pela noite do sábado ou comprometa um período de alta demanda e feriados, esta deverá respeitar a estada mínima de 7 noites;
- 2.4. O benefício da gratuidade é estendido apenas à Central de Vendas e à Operadora CVC;
  - 2.4.1. O benefício de gratuidade não é mais aplicado para todos os grupos, apenas para habitués ou para grupos aprovados pela Diretora de Marketing e Vendas.
- 2.5. No caso de um Grupo Habitué (ex: Luzia Paiva e Liane Barbosa) poderá haver flexibilidade no mínimo de noites a depender da disponibilidade do período e da

concentração de grupos no mês solicitado. A aprovação deste caso de se dar pela Gerência de Reservas.

### 3. DESCONTOS E CORTESIAS

- 3.1. No Salinas Maragogi e Salinas Maceió fica permitida a concessão de **10 diárias** cortesia (exceto em feriados e alta temporada) e **10 diárias** com tarifa agente (**máximo de 30%** de desconto em relação a tarifa agência).
- 3.2. Para os casos onde a meta já tiver sido atingida, apenas os seguintes departamentos poderão autorizar concessões extras a partir de avaliação da disponibilidade pela Gerência de Reservas (até 5 diárias):
  - 3.2.1. Presidência do Grupo;
  - 3.2.2. Gerência Geral;
  - 3.2.3. Gerência Operacional;
  - 3.2.4. Diretoria de Planejamento;
  - 3.2.5. Diretoria de Marketing;
  - 3.2.6. Diretoria de Controladoria e Contabilidade.
- 3.3. O lançamento de reservas com Descontos e Cortesias deverá ser necessariamente submetida à aprovação da Gerência de Reservas, tendo sua motivação devidamente registrada no campo Observação do CM.
  - 3.3.1. Os descontos concedidos pela Gerência de Reservas por motivo de erro de informação ou negociação não estão submetidos a esta condição.
- 3.4. Para os casos onde o hóspede na casa efetue a compra direto na Central de Reservas e essa reserva ter estadia mínima de 5 noites ou mais, será oferecido traslado gratuito in/out de qualquer aeroporto (MCZ ou REC). Essa reserva possui condições de cancelamento/alteração não reembolsável.

### 4. CRITÉRIOS DE ISENÇÃO DE MULTA DE CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO E NO-SHOW

A isenção deverá ser solicitada pelo hóspede através do preenchimento de um [formulário on-line](#), no qual ele se identifica e descreve os motivos do seu cancelamento/alteração ou no-show.

Caso o Departamento de Reservas avalie que a justificativa se encaixa em um dos critérios listados abaixo, o valor do pré-pagamento não é cobrado como multa.

Link para o formulário: <http://www.japaratingaresort.com.br/devolucao>

Critérios:

- 4.1. O hóspede é titular de uma reserva cujo check-out aconteceu há, no máximo, 2 anos (730 dias) no Japaratinga Resort. O hóspede alega que o cancelamento ou alteração foi motivado por um caso fortuito (acidente da natureza) ou motivo de força maior (morte na família, acidente, etc.).
- 4.2. O hóspede perdeu ou teve o seu voo cancelado ou adiado;
- 4.3. O hóspede concorda em manter o valor do pré-pagamento como um crédito para uma reserva futura;
- 4.4. Houve alguma falha no registro da reserva ou das solicitações do hóspede;
- 4.5. O motivo alegado pelo hóspede foi analisado pela Gerência de Reservas, que se manifestou favorável à devolução.

## 5. GRUPOS E EVENTOS

- 5.1. Reservas que contemplem mais de 9 UH's serão consideradas Reserva de Grupo;
- 5.2. A quantidade máxima de apartamentos ocupados em uma mesma noite por reservas de grupos é **20**;
  - 5.2.1. Exceção: O canal de Vendas Diretas OFF (Central de Vendas) poderá fechar grupos com um volume de até **26** UH's se autorizado pela Gerência de Reservas.
- 5.3. Caso a reserva de um grupo passe pela noite do sábado ou comprometa um período de alta demanda e feriados, esta deverá respeitar a estada mínima de 7 noites;
- 5.4. O benefício da gratuidade é estendido apenas à Central de Vendas e à Operadora CVC;
  - 5.4.1. O benefício de gratuidade não é mais aplicado para todos os grupos, apenas para habitués ou para grupos aprovados pela Diretora de Marketing e Vendas.
- 5.5. No caso de um Grupo Habitué (ex: Luzia Paiva e Liane Barbosa) poderá haver flexibilidade no mínimo de noites a depender da disponibilidade do período e da concentração de grupos no mês solicitado. A aprovação deste caso de se dar pela Gerência de Reservas.

## 6. DESCONTOS E CORTESIAS

- 6.1. No Japaratinga Resort fica permitida a concessão de **10 diárias** cortesia (exceto em feriados e alta temporada) e **10 diárias** com tarifa agente (**máximo de 30%** de desconto em relação a tarifa agência).
- 6.2. Para os casos onde a meta já tiver sido atingida, apenas os seguintes departamentos poderão autorizar concessões extras a partir de avaliação da disponibilidade pela Gerência de Reservas (até 5 diárias):
  - 6.2.1. Presidência do Grupo;
  - 6.2.2. Gerência Geral;
  - 6.2.3. Gerência Operacional;
  - 6.2.4. Diretoria de Planejamento;
  - 6.2.5. Diretoria de Marketing;
  - 6.2.6. Diretoria de Controladoria e Contabilidade.
- 6.3. O lançamento de reservas com Descontos e Cortesias deverá ser necessariamente submetida à aprovação da Gerência de Reservas, tendo sua motivação devidamente registrada no campo Observação do CM.
  - 6.3.1. Os descontos concedidos pela Gerência de Reservas por motivo de erro de informação ou negociação não estão submetidos a esta condição.
- 6.4. Para os casos onde o hóspede na casa efetue a compra direto na Central de Reservas e essa reserva ter estadia mínima de 5 noites ou mais, será oferecido traslado gratuito in/out de qualquer aeroporto (MCZ ou REC). Essa reserva possui condições de cancelamento/alteração não reembolsável.

Japaratinga Resort Ltda

CNPJ: 17.022.762/0001-91

Rod AL 101 Norte - Sitio Boca do Rio - Gleba A, Zona Rural, S/N, CEP 57.950-000