

Perguntas Frequentes Booking.com

Pagamentos:

Recebi uma cobrança indevida. O que devo fazer? Caso você tenha recebido uma cobrança indevida da Booking.com: por favor, visite a Central de Ajuda. É possível que a gente precise de uma cópia do seu extrato bancário mostrando a cobrança indevida, além do número de confirmação e o código PIN da sua reserva.

Caso você tenha recebido uma cobrança indevida da acomodação: por favor, entre em contato diretamente com eles.

Onde posso encontrar a confirmação de que paguei por minha reserva? Você encontrará a confirmação de pagamento no seu e-mail de confirmação. No e-mail, também existe a opção de fazer o download da confirmação de pagamento em PDF.

Onde posso ver a política de pagamento da minha reserva? A Booking.com irá cobrar o seu cartão pelo preço total da reserva quando ela for feita. Caso esteja procurando por mais informações sobre seu pagamento, por favor, verifique seu e-mail de confirmação.

Houve a cobrança. Preciso fazer alguma coisa? Não, você não precisa fazer nada. Fizemos a cobrança do preço da reserva. Se houver algum imposto ou taxa adicional, essas informações devem constar na página da propriedade.

Vou precisar pagar algum valor adicional na chegada? Às vezes é necessário pagar impostos e taxas na chegada. Se esse for o caso, o valor é indicado antes da reserva e no seu e-mail de confirmação. Se não houver a indicação de nenhum valor, você não precisa pagar nada na chegada.

Se a acomodação fizer alguma cobrança e você achar que ela é indevida, por favor, visite a Central de Ajuda.

Como eu incluo a minha reserva na minha conta? Infelizmente, não é possível incluir essa reserva na sua conta. Estamos trabalhando para tornar isso possível no futuro.

As refeições estão incluídas na minha reserva? Seu e-mail de confirmação listará quais refeições estão ou não incluídas. Dependendo da acomodação, pode ser possível adicionar um plano de refeições ao chegar. Por favor, entre diretamente em contato com a acomodação de 1 a 2 dias antes da sua estadia para saber mais.

Quando cheguei, o quarto/acomodação que recebi não correspondia ao que reservei. O que devo fazer? Por favor, visite a Central de Ajuda. É possível que você tenha que enviar para a nossa equipe de Apoio ao Cliente uma captura de tela da informação incorreta. Se você teve que pagar taxas adicionais, envie também um recibo que comprove o pagamento.

Cancelamentos e alterações

Minha reserva foi cancelada. Quando receberei meu reembolso? Se a sua reserva for cancelada, a Booking.com vai te reembolsar imediatamente. O tempo de processamento pode levar de 7 a 12 dias e depende do seu banco. Se você tiver dúvidas, entre em contato diretamente com seu banco.

Posso cancelar a minha reserva? Se sua reserva for não reembolsável, você não poderá cancelar. Se sua reserva for com cancelamento grátis ou parcialmente reembolsável, verifique seu e-mail de confirmação ou página de confirmação na seção 'Reservas' da sua conta para verificar os custos de cancelamento.

Posso alterar minha reserva? Não é possível fazer alterações em sua reserva, como alterar as datas da estadia, o nome do hóspede ou e-mail.

Minha reserva foi cancelada ou recusada. O que devo fazer? Como essa reserva é facilitada por uma empresa parceira, a acomodação pode estar com overbooking. Se esse for o caso, a empresa nos notificará. Em seguida, vamos te reembolsar e cancelar a reserva.

O tempo de processamento pode levar de 7 a 10 dias e depende do seu banco. Em caso de dúvidas, entre em contato diretamente com seu banco.

Preciso cancelar minha reserva. Terei de pagar uma taxa? Se sua reserva for não reembolsável, você não poderá cancelar ou alterar. Se sua reserva for com cancelamento grátis ou parcialmente reembolsável, verifique seu e-mail de confirmação ou página de confirmação na seção 'Reservas' da sua conta para verificar os custos de cancelamento.

Como sei se minha reserva foi cancelada? Depois que cancelar uma reserva, você receberá um e-mail confirmando o cancelamento. Verifique sua caixa de entrada e as pastas de spam e lixeira.

Caso tenha recebido um e-mail da Booking.com cancelando sua reserva, quer dizer que sua reserva foi cancelada e fizemos o reembolso. O tempo de processamento depende

do seu banco. Caso tenha dúvidas, por favor, entre diretamente em contato com seu banco.

Onde posso encontrar a política de cancelamento? Você pode encontrar essa informação no e-mail de confirmação da sua reserva.

Exclusões:

Posso usar um cupom ou link promocional para fazer esta reserva? Não. Esta reserva não pode ser feita com programas de recompensa ou incentivo. Mesmo se você usar um código ou link único para fazer esta reserva, você não receberá recompensa pela estadia.

Essa reserva conta para meu nível ou participação no programa Genius? Não, essa reserva não conta para suas reservas Genius nem para seu nível no programa.

Esta reserva se qualifica para o "Cobrimos o Menor Preço"? Não, esta reserva não se qualifica para o "Cobrimos o Menor Preço".

Posso usar créditos para fazer esta reserva? Não é possível usar créditos de viagem em reservas facilitadas por empresas parceiras. Por favor, escolha um quarto ou uma tarifa diferente.

Confirmação:

Paguei por minha reserva, mas não recebi nenhum e-mail de confirmação. O que devo fazer? Você receberá um e-mail de confirmação assim que a reserva for confirmada. Isso deve levar cerca de 2 minutos, mas às vezes pode demorar um pouco mais. Por favor, confira a pasta de spam e a lixeira, já que esse e-mail pode estar lá por engano. Caso você ainda não tenha recebido nenhum e-mail, entre em contato com nossa equipe de Apoio ao Cliente.

Você pode reenviar meu e-mail de confirmação? Sempre reenviamos o e-mail de confirmação alguns dias antes do check-in. Caso tenha uma conta Booking.com, você também pode encontrar sua confirmação na seção 'Reservas' da sua conta. Caso ainda precise que reenviemos seu e-mail de confirmação, por favor, entre em contato com a equipe do Serviço de Apoio ao Cliente.

Não consigo encontrar meu e-mail de confirmação. O que devo fazer? Primeiro, verifique sua caixa de entrada e as pastas de spam e lixeira. O e-mail pode estar lá por engano. Se tiver uma conta Booking.com, você também poderá encontrar sua confirmação na seção 'Reservas' da sua conta.

Por que e por quanto tempo preciso esperar até minha reserva ser confirmada? Vamos precisar verificar com nossa empresa de viagens parceira para garantir que a sua seleção ainda está disponível. Vamos nos esforçar ao máximo para te informar por e-mail em até dois minutos. Não deixe de conferir a pasta de spam e a lixeira, já que o e-mail pode ter ido parar lá por engano.

Minha reserva ainda não foi confirmada. O que devo fazer? Você receberá um e-mail informando se sua reserva foi confirmada em alguns minutos. Por favor, além da caixa de entrada, confira também a pasta de spam e a lixeira, pois o e-mail pode estar lá. Se ainda assim você não encontrar a mensagem, por favor, entre em contato com nossa equipe de Apoio ao Cliente.

Ao contatar o Serviço de Apoio ao Cliente, o meu número de confirmação não confere. O que devo fazer? Caso você tenha entrado em contato com a gente por telefone, talvez o número de confirmação seja longo demais para ter sido registrado corretamente. Em vez disso, visite a Central de Ajuda. Se você já estiver em contato com um agente da equipe de Apoio ao Cliente, informe que se trata de uma tarifa facilitada por uma empresa parceira, ou uma 'Tarifa de empresa parceira'.

A acomodação estava com overbooking e/ou não pode encontrar a minha reserva. O que devo fazer? Por favor, visite a Central de Ajuda o quanto antes.

Pedidos e detalhes da reserva

Como posso solicitar um serviço adicional para a acomodação? Caso queira solicitar um serviço adicional, como: cama extra, check-in antecipado ou transporte até a propriedade, por favor, entre diretamente em contato com a acomodação de 1 a 2 dias antes da chegada. Não é possível garantir o serviço, mas talvez eles possam ajudar.

Como posso pedir um check-in ou check-out mais cedo ou mais tarde? Caso deseje pedir um check-in ou check-out mais cedo ou mais tarde, por favor, entre diretamente em contato com a acomodação de 1 a 2 dias antes da chegada. Não é possível garantir o serviço, mas talvez eles possam ajudar.

Onde posso encontrar mais informações sobre as instalações da acomodação? Clique no nome da acomodação, na página de confirmação, para acessar a página da propriedade. Ali, você poderá ver uma lista completa das instalações.

Posso mudar o nome do hóspede para esta reserva? Não é possível mudar nenhum dado pessoal, como nome do hóspede ou endereço de e-mail.

É possível ter camas extras/berços para crianças? Depende da política da propriedade. Geralmente, custos adicionais para crianças (incluindo camas extras/berços) não estão incluídos no preço. Por favor, entre diretamente em contato com a acomodação de 1 a 2 dias antes da sua estadia para saber mais.

Não consigo encontrar a reserva na minha conta. O que devo fazer? Caso você tenha feito o login antes de fazer a reserva, ela deve constar na seção 'Reservas' da sua conta.

Caso você não tenha feito o login antes de fazer sua reserva, ela não aparecerá ali e você não poderá adicioná-la à sua conta.

Caso você não tenha uma conta ou não tenha feito o login quando fez a reserva, por favor, verifique seu e-mail para conferir sua confirmação.

Como eu incluo a minha reserva na minha conta? Infelizmente, não é possível incluir essa reserva na sua conta. Estamos trabalhando para tornar isso possível no futuro.

As refeições estão incluídas na minha reserva? Seu e-mail de confirmação listará quais refeições estão ou não incluídas. Dependendo da acomodação, pode ser possível adicionar um plano de refeições ao chegar. Por favor, entre diretamente em contato com a acomodação de 1 a 2 dias antes da sua estadia para saber mais.

Quando cheguei, o quarto/acomodação que recebi não correspondia ao que reservei. O que devo fazer? Por favor, visite a Central de Ajuda. É possível que você tenha que enviar para a nossa equipe de Apoio ao Cliente uma captura de tela da informação incorreta. Se você teve que pagar taxas adicionais, envie também um recibo que comprove o pagamento.

Perguntas Frequentes:

O que é a Tarifa de empresa parceira? Para te oferecer preços mais competitivos, às vezes fazemos parcerias com outras empresas. Essas tarifas sempre são pagas com

antecedência e não podem ser reservadas em conjunto com outras ofertas. Além disso, não é possível alterar seus dados pessoais ou da reserva depois de ter reservado.

Como meus dados pessoais são mantidos em segurança quando vocês trabalham com empresas parceiras? As empresas parceiras (Prestadores de Serviços de Viagem) têm acesso apenas às informações necessárias para concluir a sua reserva. Para mais detalhes, por favor, leia nossa Política de Privacidade.