



Políticas e Informações

# Políticas de Reservas e Hospedagem

## 1. Hospedagem

1.1. Os preços das reservas serão estabelecidos de acordo com o período de utilização, conforme tabelas vigentes.

1.2. Menores de 13 (treze) anos não são permitidos, ainda que acompanhados dos responsáveis.

1.3. As reservas são realizadas com o número mínimo de 02 (duas) diárias.

1.4. Em períodos de pacotes especiais e feriados:

- a. Haverá pacotes de diárias mínimas com quantidade superior a 02 (duas) diárias;
- b. É vedada a contratação de menos diárias do que as previstas em nossa Central de Reservas para estes períodos.

1.5. A LeAnge não disponibiliza Day Use, sendo a experiência de hospedagem exclusiva para hóspedes registrados.

1.6. O(s) hóspede(s) que queira(m) realizar a saída antecipada ao seu check-out poderão fazê-lo na recepção. Entretanto, o check-out antecipado não dará direito a desconto proporcional e/ou restituição de valores pagos pelas diárias contratadas e não utilizadas.

1.7. As diárias da LeAnge funcionam no formato All Inclusive, incluindo café da manhã, almoço, chá da tarde, jantar e bebidas (alcoólicas e não alcoólicas) servidas durante o horário de funcionamento do restaurante e áreas de convivência.

- a. Não há cobrança adicional por bebidas, exceto para itens específicos solicitados fora do cardápio do serviço All Inclusive, os quais serão previamente informados e cobrados à parte.

1.8. A rede Wi-Fi é gratuita e disponível nas áreas comuns e acomodações.

- a. Eventuais instabilidades de sinal podem ocorrer por fatores externos como quedas de energia, ruptura de cabeamento ou condições climáticas, questões que fogem ao controle da LeAnge em razão da localização em área afastada do centro urbano do município;
- b. A LeAnge não se responsabiliza por eventuais problemas causados pelo provedor de acesso (lentidão, interrupções, quedas, etc.).

1.9. Cada unidade (LeAnge Mar e LeAnge Serra) possui total independência de reservas. Portanto, uma hospedagem realizada em uma das unidades não poderá ser transferida para a outra, ainda que pertençam à mesma rede LeAnge.

# Políticas de Reservas e Hospedagem

2. Será considerado como fato de terceiro qualquer falha no fornecimento de energia elétrica, isentando a LeAnge de responsabilidade nesses casos. A LeAnge possui gerador próprio para amenizar eventuais falhas de energia elétrica; todavia, o gerador, a depender da necessidade de utilização, pode não manter todos os itens elétricos em funcionamento pleno além de não poder ficar continuamente ligado por longos períodos – é necessário intercalar o funcionamento, pois seu uso contínuo por mais de 6 horas compromete a segurança e a eficiência do equipamento, impedindo que ele funcione adequadamente quando mais precisamos. Ainda que existente tal suporte de gerador, eventual falha no fornecimento de energia será considerado fato de terceiro, o que o hóspede declara neste ato sua concordância expressa e ciência de tal possibilidade em razão da LeAnge estar localizada em área rural afastada do centro urbano, sendo esta a proposta de imersão na natureza buscada pelo hóspede.

## 2. Pagamentos e Confirmação da Reserva

2.1. As reservas serão confirmadas mediante o pagamento integral do valor das diárias contratadas. Somente serão confirmadas após a validação efetiva do pagamento em nossas contas oficiais.

2.2. O pagamento pode ser realizado via transferência bancária, PIX ou link seguro enviado pela Central de Reservas da LeAnge.

2.3. Em casos de instabilidade temporária na plataforma de pagamentos, poderá ser utilizada, excepcionalmente, a conta da empresa Focus Insights Mentoring, devidamente comunicada ao hóspede no ato do pagamento como uma opção auxiliar.

2.4. O hóspede deve enviar o comprovante de pagamento pelo WhatsApp oficial da LeAnge: (21) 99423-0871, para agilizar a confirmação.

2.5. São contas oficiais da LeAnge:

- a. Pousada LeAnge LTDA (CNPJ: 32.738.964/0001-28);
- b. Focus Insights Mentoring (CNPJ 55.251.890/0001-04) — conta auxiliar, utilizada apenas em casos de instabilidade;
- c. Catarse Enterprises (CNPJ 56.778.086/0001-32) — conta auxiliar, utilizada apenas em casos de instabilidade.

2.6. **Alerta Importante:** A LeAnge nunca solicita pagamentos ou transferências para contas de terceiros não listadas acima. Caso receba alguma solicitação diferente, entre em contato imediatamente com nossa central (WhatsApp (21) 99423-0871) antes de efetuar qualquer pagamento. Qualquer pagamento enviado pelo hóspede a contas não relacionadas acima não será reconhecido pela LeAnge, que não se responsabilizará por eventual prejuízo. A reserva não será confirmada até que o pagamento seja efetuado para as contas vinculadas aos CNPJs oficiais.

# Políticas de Reservas e Hospedagem

## 3. Check-in e Check-out

3.1. O check-in se inicia a partir das 14h00, podendo ser realizado até as 21h00.

- Em casos de necessidade de chegada posterior a este horário, a recepção da LeAnge combinará com o hóspede para deixar a chave da suíte e as instruções disponíveis no balcão da recepção.

3.2. Early Check-in (chegada antecipada):

- Para o Early Check-in, será necessária a verificação antecipada através da Central de Reservas (WhatsApp (21) 99423-0871) para contratação e pagamento adicional à parte;
- Nosso Early Check-in tem início às 8h e funciona da seguinte maneira:
  - Caso não haja check-out previsto para a sua suíte no mesmo dia da chegada, é possível liberar a entrada antecipada diretamente na acomodação;
  - Caso haja check-out programado para o mesmo dia, será necessário aguardar a liberação da suíte, para realização da limpeza e preparo da acomodação;
  - Independentemente da liberação antecipada da suíte, o hóspede pode aproveitar todas as áreas e dependências da LeAnge a partir do momento da chegada, até o horário regular de check-in (14h);
  - Há disponível um banheiro com chuveiro, confortável e equipado, para uso dos hóspedes até a liberação da suíte;
  - O café da manhã está incluído no valor do Early Check-in.

3.3. O check-out deve ser realizado impreterivelmente até as 11h00.

3.4. Late Check-out (saída após o horário regular):

- Para o Late Check-out, será necessária a verificação de disponibilidade com 24h de antecedência no balcão da recepção;
- Será cobrado à parte o valor adicional pelo Late Check-out, a ser informado no ato do requerimento;
- Consulte na recepção os valores aplicáveis.

3.5. Late Check-out (saída após o horário) — Na contratação do Late Check-out, o horário de saída passa a ser até as 15h00:

- Caso não haja check-in previsto para a sua suíte no mesmo dia do seu check-out, é possível manter o late check-out com permanência na acomodação até as 15h;
- Caso haja check-in programado para o mesmo dia do seu check-out, será necessária a liberação da suíte até as 11h, para que possamos realizar a limpeza diária e preparar a hospedagem para o próximo hóspede;
- Independentemente da disponibilidade de permanência na suíte, o hóspede pode aproveitar todas as áreas comuns da LeAnge após o check-out;
- Disponibilizamos um banheiro com chuveiro, confortável e equipado, caso deseje tomar banho antes da saída;
- O almoço está incluído no valor do late check-out.

# Políticas de Reservas e Hospedagem

## 4. Cobranças Extras

### 4.1. Danos causados pelos hóspedes e/ou seus dependentes:

- a. Eventuais danos causados às dependências, instalações, bem como aos objetos, móveis, rouparia e utensílios da LeAnge, que são confiados aos hóspedes e aos seus dependentes para proporcionar conforto e bem-estar, serão acrescidos ao valor da reserva e cobrados no momento do check-out;
- b. Caso o dano seja identificado e comprovada a responsabilidade do hóspede após o check-out, o hóspede responsável pela reserva será notificado e a cobrança será realizada pela via adequada.

### 4.2. Bebidas trazidas pelos hóspedes:

- a. Em razão do formato All Inclusive, não há cobrança de taxa sobre bebidas consumidas nas áreas comuns;
- b. Por segurança de todos, a LeAnge restringe o uso de recipientes de vidro em áreas específicas, como piscina, ofurô e sauna, para evitar acidentes.

## 5. Política para Menores de 13 Anos

5.1. Menores de 13 (treze) anos não são permitidos na LeAnge, ainda que acompanhados dos responsáveis.

### 5.2. Exceção:

- a. Em reservas de grupo que envolvam o fechamento integral da LeAnge (todas as suítes reservadas pelo mesmo grupo), a presença de crianças menores poderá ser autorizada, desde que acompanhadas pelos pais ou responsáveis legais;
- b. Nessas situações, a LeAnge não se responsabiliza pela segurança, integridade física ou supervisão das crianças, cabendo integralmente aos responsáveis zelar por sua segurança, bem-estar e convivência harmoniosa com os demais hóspedes e cães do grupo;
- c. As áreas comuns, piscina, ofurô e demais instalações não possuem estrutura de recreação infantil nem monitoria, sendo de uso compartilhado e sob responsabilidade exclusiva dos adultos acompanhantes, que serão integralmente responsáveis durante toda a estadia pelo dever de monitorar os menores em todos os ambientes da LeAnge.

5.3. Esta decisão nasce do compromisso da LeAnge com um ambiente seguro, harmonioso e respeitoso para todos os hóspedes.

# Políticas de Reservas e Hospedagem

- a.Nem todos os cachorros são socializados para lidar com crianças de outras famílias, assim como nem todas as crianças têm experiência ou sabem interagir com cães de diferentes portes e temperamentos;
- b.Em uma LeAnge que frequentemente hospeda mais de 15 cães em um mesmo fim de semana, acidentes podem ocorrer — como um cão correndo e, sem querer, derrubando uma criança, ou confundindo uma boia de piscina com um brinquedo;
- c.Esses exemplos ilustram o motivo pelo qual adotamos a restrição etária, visando prevenir situações de risco e garantir a tranquilidade de todos.

## 6. Proibições

### 6.1. Visitas:

- a.É proibido receber visitas nos quartos ou em qualquer dependência da LeAnge;
- b.O local é destinado exclusivamente para nossos hóspedes e acompanhantes registrados;
- c.Por este mesmo motivo, não disponibilizamos Day Use.

### 6.2. Fumar:

- a.É proibido fumar em quaisquer ambientes fechados (quartos/suítes, banheiros, por exemplo) e em áreas comuns aos hóspedes, conforme Lei Federal 9.294/96;
- b.Fica permitido que hóspedes fumantes utilizem exclusivamente áreas abertas que não sejam áreas comuns ou varandas das suítes, e sempre zelando pelo conforto e bem-estar dos demais hóspedes, recolhendo as bitucas em local apropriado.

### 6.3. Barulhos:

- a.Não é permitido o uso de aparelhos sonoros nas dependências, áreas comuns e estacionamento da LeAnge, entre as 22h até as 10h;
- b.Pedimos atenção, também, aos sons produzidos na varanda e jardim. É dever de todo hóspede zelar pela boa convivência, harmonia e sossego na LeAnge;
- c.Desobedecer a esta norma poderá causar o cancelamento da estadia (sem qualquer tipo de resarcimento ou devolução de valores) como forma de preservar o bem-estar dos demais hóspedes da LeAnge.

### 6.4. Materiais e/ou objetos de risco:

- a.É proibido portar ou utilizar materiais que possam trazer risco pessoal ou a terceiros nas dependências da LeAnge.

# Políticas de Reservas e Hospedagem

## 6.5. Armas:

- a. É proibido o porte de armas em toda a extensão da LeAnge;
- b. Caso possua porte de arma legalizada, por favor, informar no ato de check-in, apresentando o documento de porte para registro em sua ficha. A arma deverá ser mantida desmuniciada e trancada na suíte;
- c. A utilização ou o simples porte da arma nas áreas comuns e dependências da LeAnge serão considerados infrações gravíssimas e levarão ao cancelamento imediato da estadia, sem qualquer devolução de valores ou créditos de diárias;
- d. Em casos de resistência, serão acionadas as forças policiais para que tomem as providências cabíveis.

## 7. Acomodações

### 7.1. Estrutura das suítes:

- a. Todas as suítes da LeAnge foram planejadas para oferecer conforto, privacidade e bem-estar, contando com cama king-size, Smart TV, banheira e varanda, além de enxoval completo e amenidades selecionados para garantir uma experiência agradável e relaxante;
- b. A LeAnge realiza manutenções preventivas periódicas em todas as unidades e sistemas (hidráulicos, elétricos, estruturais e de climatização);
- c. No entanto, eventuais manutenções corretivas podem ser necessários durante o período da estadia, em razão de imprevistos, desgaste natural ou fatores externos alheios ao controle da LeAnge;
- d. Em tais casos, a equipe técnica buscará solucionar o problema no menor prazo possível, priorizando o conforto e a segurança dos hóspedes;
- e. Caso a manutenção impeça o uso da suíte, a LeAnge poderá oferecer, conforme disponibilidade, outra acomodação da mesma categoria ou superior, sem ônus adicional para o hóspede.

### 7.2. Toalhas dos pets:

- a. Pensando no meio ambiente e na sustentabilidade, a LeAnge reaproveita toalhas que apresentam pequenas avarias (como manchas ou rasgos leves) para uso exclusivo dos pets;
- b. Essas toalhas passam por processo de higienização completo, garantindo segurança e conforto aos animais, sem qualquer risco sanitário;
- c. Todos os utensílios e peças de enxoval utilizados pelos pets são lavados separadamente dos itens destinados aos hóspedes.

### 7.3. Secadores de cabelo:

- a. A LeAnge disponibiliza secadores de cabelo mediante solicitação na recepção;
- b. É estritamente proibido o uso dos secadores de cabelo da LeAnge para secar pets. Para esse fim, há um Pet Shower com soprador apropriado e espaço exclusivo para banho e secagem dos cães.

# Políticas de Reservas e Hospedagem

## 7.4. Roupas:

- a. É proibido lavar roupas, calçados ou objetos pessoais nos banheiros das suítes;
- b. Não é permitido estender roupas, toalhas ou peças íntimas nas janelas, varandas, sacadas, móveis ou áreas de circulação, visando a estética e a manutenção do ambiente.

## 7.5. Vaso sanitário:

- a. É estritamente proibido jogar papel higiênico, absorventes, fraldas, cotonetes ou quaisquer objetos dentro do vaso sanitário, para evitar entupimentos e danos ao sistema hidráulico;
- b. Utilize as lixeiras disponibilizadas nas suítes.

## 7.6. Objetos pessoais esquecidos:

- a. Objetos e pertences esquecidos nas dependências da LeAnge permanecerão guardados por até 30 (trinta) dias. Após esse prazo, poderão ser doados ou descartados;
- b. A LeAnge não se responsabiliza por objetos e valores deixados nas áreas comuns ou fora das acomodações.

# Política de Convivência entre Hóspedes e Colaboradores

## 1. Convivência entre Hóspedes e Colaboradores

- 1.1. Todos os hóspedes e colaboradores devem manter conduta respeitosa e cordial em todos os momentos.
- 1.2. Atitudes agressivas, constrangedoras ou discriminatórias de qualquer natureza poderão resultar em cancelamento imediato da hospedagem, sem restituição de valores.
- 1.3. LeAnge se reserva o direito de solicitar o encerramento da hospedagem no caso de hóspedes que causem perturbação à ordem, desrespeito a outros hóspedes ou à equipe, visando garantir a tranquilidade e segurança de todos.

# Política de Cancelamento e Reagendamento

## 1. Cancelamento das Reservas Tradicionais

1.1. O hóspede deverá solicitar o cancelamento por escrito, através do WhatsApp oficial da LeAnge (21) 99423-0871.

1.2. Prazo legal – Código de Defesa do Consumidor (Art. 49):

O cliente tem direito ao cancelamento integral da reserva, com reembolso total do valor pago, desde que a solicitação ocorra em até 7 (sete) dias corridos após a data da compra do serviço, independentemente da data do check-in.

**\*Importante:** Caso o hóspede já tenha realizado o check-in, não haverá direito a reembolso, ainda que opte por encerrar a estadia antecipadamente.

1.3. Após o prazo legal de 7 (sete) dias e com mais de 30 (trinta) dias de antecedência ao check-in, será realizada a devolução de 90% (noventa por cento) do valor pago, retendo-se 10% (dez por cento) a título de despesas administrativas.

1.4. Cancelamentos mais próximos da data de check-in:

- a. Entre 30 (trinta) e 15 (quinze) dias antes do check-in: restituição de 70% (setenta por cento) dos valores pagos;
- b. Entre 14 (quatorze) e 7 (sete) dias antes do check-in: restituição de 20% (vinte por cento) dos valores pagos;
- c. Menos de 7 (sete) dias antes do check-in: não há restituição de valores.

1.5. O check-out antecipado, por escolha do hóspede, não gera direito a reembolso ou crédito em diárias futuras.

## 2. Cancelamento das Reservas de Pacotes, Datas Especiais, Eventos e Feriados:

2.1. O cliente deverá comunicar por escrito a LeAnge, via WhatsApp (21) 99423-0871.

2.2. Prazo legal – Código de Defesa do Consumidor (Art. 49):

- a. Mantém-se o direito ao cancelamento integral em até 7 (sete) dias corridos após a compra, desde que antes do check-in;
- b. Após o início da hospedagem, não haverá reembolso.

2.3. Após 7 (sete) dias da compra e com mais de 30 (trinta) dias de antecedência ao check-in: devolução de 90% do valor pago, com retenção de 10% (dez por cento) a título de despesas administrativas.

# Política de Cancelamento e Reagendamento

## 2.4. Cancelamentos mais próximos da data de check-in:

- a. Entre 30 (trinta) e 15 (quinze) dias antes do check-in: restituição de 60% (sessenta por cento) dos valores pagos;
- b. Entre 14 (quatorze) e 7 (sete) dias antes do check-in: restituição de 15% (quinze por cento) dos valores pagos;
- c. Menos de 7 (sete) dias antes do check-in: não há restituição de valores.

2.5. Em caso de desistência após o check-in, não haverá restituição nem crédito em diárias futuras.

## 3. Reagendamentos para Finais de Semana e Feriados:

3.1. O cliente deverá comunicar por escrito a LeAnge, via WhatsApp (21) 99423-0871, a necessidade do reagendamento, não sendo aceito por qualquer outro meio.

3.2. Para realizar reagendamentos de reservas feitas para os finais de semana (sexta, sábado e domingo) e feriados nacionais, estaduais e municipais, o cliente deverá solicitar com 15 (quinze) dias de antecedência à data do check-in, caso o reagendamento seja realizado para uma nova data aos finais de semana.

3.3. Caso o requerimento de reagendamento seja solicitado com prazo entre 15 (quinze) a 7 (sete) dias de antecedência à data do check-in inicialmente contratado, somente será autorizado o reagendamento para diárias em dias de semana (segunda à quinta-feira), sem alteração (acréscimos ou descontos) no valor da reserva, sendo que todo crédito pendente deverá ser utilizado até 90 (noventa) dias contados da data do check-in inicialmente contratado e mediante a disponibilidade da LeAnge.

3.4. Caso o valor da data escolhida for diferente (alta temporada, pacotes, fora do período de Soft Opening), o cliente deverá pagar a diferença apurada pela LeAnge.

3.5. Com menos de 7 (sete) dias de antecedência do check-in inicialmente contratado, não haverá o ressarcimento da reserva, como também não será possível novo reagendamento, exceto em eventos de força maior (conforme definido na política específica).

3.6. A LeAnge permite apenas uma solicitação de reagendamento por reserva. Caso o hóspede solicite uma vez e não possa comparecer na data reagendada, não haverá qualquer ressarcimento ou possibilidade de novo reagendamento.

3.7. Após a solicitação de reagendamento de sua reserva, não será permitido o cancelamento da reserva ou novo reagendamento.

# Política de Cancelamento e Reagendamento

## 4. Reagendamentos de Diárias de Meio de Semana:

4.1. O cliente deverá comunicar por escrito a LeAnge, via WhatsApp (21) 99423-0871, a necessidade do reagendamento, não sendo aceito por qualquer outro meio.

4.2. Reservas realizadas para dias de semana (segunda à quinta-feira) não poderão ser reagendadas para finais de semana ou feriados nacionais, estaduais e municipais. Serão reagendadas para as mesmas condições contratadas.

4.3. Para realizar o reagendamento de reservas feitas para diárias em dias de semana (segunda à quinta-feira), o cliente deverá solicitar com 07 (sete) dias de antecedência à data do check-in inicialmente contratado, ficando a reserva condicionada à disponibilidade da LeAnge.

4.4. Caso o cliente deseje que o reagendamento seja realizado em menor prazo (inferior a 7 dias da data do check-in), a LeAnge se reserva o direito de cobrar acréscimo de até 50% (cinquenta por cento) do valor cobrado pelas diárias contratadas, mediante disponibilidade da LeAnge.

4.5. Caso o valor da data escolhida for diferente (alta temporada), o cliente deverá pagar a diferença apurada pela LeAnge.

4.6. A LeAnge permite apenas uma solicitação de reagendamento por reserva. Caso o hóspede solicite uma vez e não possa comparecer na data reagendada, não haverá qualquer resarcimento ou possibilidade de novo reagendamento.

4.7. Após a solicitação de reagendamento de sua reserva, não será permitido o cancelamento da reserva ou novo reagendamento.

## 5. Reagendamentos e Cancelamentos em Casos de Força Maior:

5.1. Esta política de eventos de força maior, eventualmente ocorridos com hóspedes, detalha como os cancelamentos e reagendamentos são tratados quando eventos imprevistos fora do seu controle surgem após a reserva e tornam impraticável a sua utilização.

5.2. A política de eventos de força maior se aplica apenas aos hóspedes diretamente envolvidos na reserva.

a. Quaisquer eventos de saúde ou qualquer outra ocorrência com terceiros, ainda que parentes próximos — exceto filhos menores de 13 (treze) anos diretamente inclusos na reserva e afetados —, não permitirão o reagendamento e/ou cancelamento da reserva, caso não se enquadre nos prazos previstos para cancelamento regular.

# Política de Cancelamento e Reagendamento

5.3. Não será considerado evento de força maior para fins desta política:

- a. Quaisquer eventos climáticos ou intempéries, exceto se for oficialmente declarado estado de calamidade pública no município sede da LeAnge;
- b. Obrigações governamentais pessoais do hóspede, como dever de júri, aparições em tribunais ou deveres militares; alertas de viagem ou outras orientações governamentais (que fiquem aquém de uma restrição ou proibição oficial de viagem);
- c. Cancelamento ou reagendamento de um evento para o qual a reserva foi feita (ex: show, casamento, etc.);
- d. Interrupções de transporte não relacionadas a um evento coberto, como fechamentos de estradas, assim como cancelamentos de voos, trens, ônibus e balsas;
- e. Quaisquer problemas relacionados ao transporte dos hóspedes não fornecido pela LeAnge em deslocamento à sua sede.

5.4. Caso o cancelamento de reserva se dê devido aos casos listados nos tópicos acima como não sendo de força maior, o valor do reembolso será determinado pela política de cancelamento aplicável à reserva (tradicional ou pacotes).

5.5 Em caso de viagens em grupo:

- a. Caso um dos hóspedes justifique seu cancelamento por evento de força maior, o cancelamento se aplicará apenas ao hóspede e eventual cônjuge ou filho menor diretamente envolvido na mesma reserva, não se aplicando aos demais integrantes do grupo, que deverão seguir as políticas de cancelamento regulares.

5.6. Ocorrido o evento de força maior:

- a. Será necessário um aviso em até 12h após a ocorrência do evento (força maior ou caso fortuito) e impreterivelmente antes do horário programado de check-in (15h);
- b. O hóspede deverá apresentar documento idôneo comprovando o evento imprevisto, através do WhatsApp oficial da LeAnge (21) 99423-0871 e envio da documentação comprobatória para o e-mail juridico@pousadaleange.com.br.

5.7. Para comprovação de eventos de força maior e posterior aprovação do requerimento de resarcimento ou reagendamento:

- a. Será necessário que o hóspede apresente, através do e-mail juridico@pousadaleange.com.br, os documentos relacionados ao evento de força maior, para que sejam validados pela LeAnge;
- b. Poderão ser requeridos documentos adicionais a critério da LeAnge para análise e confirmação.

5.8. Comprovado o evento de força maior:

# Política de Cancelamento e Reagendamento

- a.A LeAnge se reserva o direito de devolver 30% (trinta por cento) do valor da reserva;
- b.Alternativamente, para minimizar prejuízos de ambas as partes, a LeAnge sugere aos hóspedes a escolha de nova data de reserva no prazo de 90 (noventa) dias após a data inicialmente programada de check-in;
- c.O reagendamento será realizado apenas em datas disponíveis, de acordo com a capacidade da LeAnge, e desde que compatível com a reserva já realizada;
- d.As condições originais da reserva serão mantidas — ou seja, caso a reserva tenha sido realizada para dias de semana, o reagendamento será feito para uma nova data também em dias de semana; caso tenha sido feita para finais de semana, será reagendada para finais de semana, conforme disponibilidade da LeAnge.

5.9. Caso ocorra um evento de força maior, como intempéries atípicas na região em que a LeAnge se encontra, que causem transtornos a toda a coletividade (e não apenas ao hóspede individualmente), o hóspede fica ciente de que não caberá qualquer responsabilidade à LeAnge, pois se trata de um evento de força maior não previsível em que a LeAnge não pode exercer qualquer medida preventiva para evitar tal situação.

5.10. Será considerado para fins de não utilização da reserva na data agendada um evento de força maior, eventuais infestações de animais peçonhentos e/ou doenças como dengue, desde que o município ou estado decrete alguma medida de saúde pública, determinando que se trata de uma pandemia ou infestação fora de controle. A simples menção da existência de focos de infestações e/ou dengue não poderá ser utilizada como justificativa para cancelamento ou remarcação da reserva, ainda que existam matérias jornalísticas. O direito de remarcação é ressalvado apenas em caso de órgãos públicos competentes decretarem calamidade pública, decreto de saúde de emergência ou qualquer medida similar.

# Desistência

## 1. Desistência sem Cancelamento (No Show)

1.1 O não comparecimento sem comunicação prévia à data prevista de chegada será considerado "no show" (desistência sem cancelamento).

1.2 Será considerado "no show" os casos em que os hóspedes não realizem o check-in em até 24h após o horário de início do check-in, ressalvado o direito de que o hóspede comunique check-in em horário posterior via contato de WhatsApp (21) 99423-0871, com antecedência mínima de 72h ao horário programado de check-in.

1.3. Após esse período e na ausência de comunicação prévia, a reserva será cancelada com retenção de 100% (cem por cento) do valor pago, disponibilizando a vaga para outro interessado.

## 2. Desistência após Check-in

2.1. A desistência de estadia no ato de check-in ou após a realização do check-in, bem como a saída antecipada por opção dos hóspedes, ou por descumprimento de qualquer um dos itens previstos nas políticas da LeAnge (políticas de reservas e hospedagem, política de convivência entre hóspedes e colaboradores, política de serviços e uso da área externa, política Pet Friendly – animais de estimação), ou por quaisquer outros motivos, não dará direito a qualquer quantia de restituição ou reembolso dos valores pagos ou créditos em novas diárias, acarretando a perda total da quantia paga pelo pacote da hospedagem ou diárias.

# Política de Promoções Relâmpagos, Black Friday e Outras Ações de Ofertas

1. A LeAnge estabelece as seguintes condições específicas para reservas realizadas durante campanhas promocionais: promoções relâmpagos, Black Friday e outras ações especiais de marketing.

2. Ao efetuar uma reserva sob qualquer condição promocional, o hóspede declara estar ciente e de acordo com todas as cláusulas abaixo:

a. Vigência das promoções:

- i. As promoções têm prazo determinado de vigência, conforme informado nas comunicações oficiais da LeAnge;
- ii. As tarifas promocionais são limitadas à disponibilidade e podem ser encerradas sem aviso prévio, respeitando as reservas já confirmadas.

b. Condições especiais:

- i. Reservas realizadas em qualquer promoção não permitem cancelamento com qualquer reembolso, independentemente do motivo;
- ii. Após o pagamento e confirmação, não haverá devolução de valores, salvo se o cancelamento ocorrer dentro do prazo legal do Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (7 (sete) dias corridos após a compra e antes do check-in);
- iii. Após esse prazo legal, não há direito à restituição de valores.

c. Reagendamentos:

- i. Reagendamentos poderão ser autorizados em caráter excepcional, mediante disponibilidade e reajuste tarifário conforme a nova data;
- ii. Caso a nova data corresponda a períodos de pacotes de eventos, alta temporada ou feriados, o reagendamento não será permitido;
- iii. Se o reagendamento for aprovado para data de valor superior, será cobrada a diferença tarifária;
- iv. Cada reserva promocional permite apenas um reagendamento.

d. Formas de pagamento:

- i. O pagamento deverá ser realizado conforme condições específicas da promoção;
- ii. A reserva só será confirmada após o pagamento integral.

e. Disposições gerais:

- i. As promoções são individuais e não cumulativas com outros descontos, vouchers ou créditos;
- ii. As tarifas promocionais aplicam-se apenas às condições e períodos determinados e não são passíveis de retroatividade;
- iii. A LeAnge reserva-se o direito de alterar, suspender ou cancelar qualquer promoção a qualquer momento, sem aviso prévio, preservando as reservas já confirmadas.

# Política Pet Friendly - Animais de Estimação

## 1. Sobre Nossa Proposta

A LeAnge é uma hospedagem Pet Friendly. São mais de 100 mil m<sup>2</sup> de área verde, com estrutura planejada para que os pets vivam experiências únicas ao lado de seus tutores. Treinamos nossa equipe, orientamos previamente e criamos um ambiente pensado para o bem-estar de todos. No entanto, nada disso funciona sem a colaboração e responsabilidade dos tutores. Estamos lidando com cachorros — e por mais dóceis e encantadores que sejam, eles são seres guiados por instintos. É importante compreender que “cachorro sociável” não é aquele que se dá bem com todos, mas o que sabe respeitar os próprios limites e os dos outros. Assim como nós, os cães têm suas afinidades, seus limites e temperamentos. Por isso, aqui na LeAnge, a convivência harmoniosa começa com o bom senso e a responsabilidade de cada tutor.

## 2. Hospedagem Pet

2.1. Não cobramos taxas adicionais para a hospedagem de pets.

2.2. O pet necessariamente precisa ter comportamento adequado para hospedagem, ser socializável tanto com outros pets quanto com humanos. Este fato deve ser declarado pelo hóspede no formulário de reserva. Caso seja informado que o cão não é sociável, a reserva poderá ser negada e/ou a presença do cão poderá ser bloqueada em razão de seu comportamento declarado pelo tutor.

2.3. Seu animal tem liberdade total para acessar as nossas comodidades, como, por exemplo, sala de TV, restaurante e piscina, sempre sob sua supervisão.

a. Somente fica restrito o acesso na cozinha, salas administrativas e depósitos.

2.4. Pets que, culturalmente, não são domesticáveis, não são aceitos — como, por exemplo, gansos, cobras, lagartos e porcos.

2.5. Eventuais pássaros e gatos são aceitos na LeAnge:

a. Pássaros devem permanecer dentro de suas gaiolas;

b. Gatos devem permanecer na suíte de seu tutor, para evitar transtornos com os diversos cães que frequentam a LeAnge.

2.6. No ato de pré-check-in, é necessária a identificação do seu pet no formulário de hóspedes, prestando informações básicas como nome, raça, porte e comprovação de vacinação atualizada.

2.7. O pet só poderá realizar o check-in se apresentar o comprovante de vacinação das vacinas obrigatórias contra doenças infectocontagiosas (V10 ou V8 e raiva).

# Política Pet Friendly - Animais de Estimação

2.8. É de responsabilidade do tutor/hóspede manter seu pet vermifugado, com controle de pulgas e carapatos em dia no período de estadia na LeAnge. Caso haja comprovação de ausência de tais cuidados, a estadia poderá ser negada sem direito a restituição de quaisquer valores pagos.

2.9. A LeAnge não fornece serviços de refeição ao pet.

a. A alimentação do pet é de total responsabilidade do seu tutor.

2.10. Cães machos não castrados são aceitos\*, exceto as raças descritas na Lei Federal 2.140/2011 e na Lei do Estado do Rio de Janeiro nº 3.205/99. É recomendada atenção redobrada por parte dos hóspedes/tutores para se evitar brigas, atritos e marcação de território em áreas internas. Caso ocorra, o tutor será advertido por um colaborador. Se for comunicado ao colaborador mais de 1 (um) evento ocorrido com o cão, será obrigatória a permanência do cão dentro da suíte, e eventuais passeios deverão ser realizados na coleira com focinheira.

2.11. Conforme a Lei Federal 2.140/2011 e a Lei Estadual nº 3.205/99, cães das raças Pitbull (ou derivadas e correlatas), Fila, Doberman e Rottweiler serão aceitos somente castrados, caso maiores que 6 (seis) meses de idade.

a. Para circulação livre sem o uso de guia dessas raças, é imprescindível o uso de focinheira apropriada.

## 3. Proibições

3.1. É proibida a permanência do cão/pet nas áreas comuns sem a supervisão de seu tutor.

3.2. Visando o bem-estar de todos os pets e a segurança alimentar, é expressamente proibido que os tutores forneçam qualquer alimentação (inclusive petiscos) a seus cães nas áreas comuns.

3.3. É proibido, durante toda a estadia, que a porta de sua acomodação permaneça aberta, evitando que pets entrem em acomodações de terceiros.

a. Caso o hóspede deixe sua acomodação aberta e ocorram danos, a LeAnge estará isenta de responsabilidade.

3.4. Quando seus pets estiverem molhados, é proibida a entrada nas áreas internas (salas, bar e restaurante).

a. O piso dessas áreas não é adequado e pode causar acidentes;

b. Está disponível 24h o Pet Shower com soprador para secagem dos cães.

# Política Pet Friendly - Animais de Estimação

3.5. É proibido utilizar toalhas de banho ou de piscina destinadas aos hóspedes para secar ou limpar o pet.

- a.Tal conduta acarreta inutilização do item, e o tutor deverá arcar com o prejuízo causado, que será cobrado no ato de check-out;
- b.A LeAnge, pensando no meio ambiente e na sustentabilidade, reaproveita toalhas com pequenas avarias para uso exclusivo dos pets, após higienização.

3.6. É proibida a hospedagem de cadelas que estejam no cio (durante o sangramento — “fase proestro”) e até 15 dias após o término do cio (“fase estro”), para evitar transtornos comportamentais e acidentes.

3.7. É proibido utilizar a cozinha da LeAnge para a preparação de refeições para o pet.

3.8. É proibido cães com comportamento inadequado, como:

- a.Rosnadas, latidos excessivos e ininterruptos, brincadeiras agressivas, territorialismo excessivo, ataques, ciúmes exacerbados ou mordidas;
- b.Nesses casos, o tutor deverá manter o pet em guia. Persistindo o problema, será exigido o uso de focinheira. Mantida a conduta inadequada, o hóspede será advertido a manter o pet dentro de sua suíte, podendo passear com o cão apenas na guia e com focinheira em áreas restritas.

## 4. Condutas do Pet e do Tutor

4.1. As refeições dos pets, bem como petiscos, devem sempre ser realizadas dentro de sua acomodação ou em áreas distantes de outros cães nas áreas comuns, para evitar disputas.

4.2. É imprescindível que o pet seja monitorado em período integral por seu tutor em todas as áreas da LeAnge.

4.3. É de total responsabilidade do tutor a higienização e recolhimento imediato das necessidades do seu pet durante a hospedagem.

- a.A LeAnge disponibiliza saquinhos para recolhimento;
- b.Caso precise, pode solicitar auxílio a um colaborador.

4.4. Quando o pet estiver latindo de forma demasiada em áreas comuns, recomendamos, para uma boa convivência de hóspedes e colaboradores, que o tutor retire o seu pet do ambiente e dê uma volta no intuito de acalmá-lo, evitando, assim, incômodo aos demais hóspedes e colaboradores.

4.5. A LeAnge não possui restrição ao hóspede que queira deixar seu pet sozinho na acomodação devidamente fechada, desde que o comportamento do animal seja adequado e não cause perturbação.

- a.Cães que latem ou choram excessivamente quando sozinhos serão considerados inadequados e podem gerar restrição à permanência na suíte sem supervisão.

# Política Pet Friendly - Animais de Estimação

4.6. Durante o período de higienização das suítes (08h às 11h) e qualquer outro período que seja necessária a entrada do nosso colaborador em sua acomodação (como por exemplo, para montar o pacote romântico), se seu pet estiver sozinho na suíte, o serviço de higienização ou qualquer outro serviço não será realizado, a fim de evitar possíveis danos a ambas as partes.

4.7. Caso indícios de agressividade e/ou violência do pet sejam registrados por qualquer colaborador da LeAnge ou demais hóspedes, o cão deve ser retirado do ambiente comum, permanecendo na suíte em período integral até o final de sua estadia, salvo o direito de passeio com o cão ao gramado para realizar as necessidades. Nesses passeios, o tutor deverá conduzir o cão em guia curta e com o uso de focinheira adequada à tipologia do cão.

## 5. Convivência entre Pets, Acidentes e Responsabilidades

5.1. A LeAnge possui muitos cães em convívio nas áreas comuns e, por mais dóceis que sejam, pode acontecer de cães se estranharem entre si. É fundamental que os tutores compreendam que a LeAnge não oferece serviço de monitoria para os pets, sendo a responsabilidade exclusiva do tutor acompanhar seu animal em período integral durante toda a estadia. Com isso, pedimos que os hóspedes sempre acompanhem seus pets e, caso ocorra qualquer briga entre os pets, orientamos que o tutor puxe o seu pet pelas patas traseiras para afastar os demais e interromper a eventual briga. \*Fica registrada a recomendação para que NUNCA se tente separar essas brigas entre os pets utilizando pegadas pela cabeça ou pescoço do cão, pois não é recomendado por especialistas, gerando ao interveniente sério risco de ser mordido pelo cão.

5.2. O hóspede, desde a reserva, fica expressamente ciente de que a LeAnge não se responsabiliza por qualquer ocorrência de brigas, mordidas, arranhões, entre os pets. Entretanto, a LeAnge prestará todo o suporte necessário em caso de ocorrências e fornecerá as informações do tutor do cão que tenha causado danos a outros hóspedes, caso legalmente requerido. No entanto, no intuito de respeitar a política de privacidade e a própria Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), as informações serão fornecidas apenas através de decisão judicial.

5.3. A LeAnge é uma pousada que está 100% (cem por cento) imersa e rodeada pela natureza e, por esta razão, existem outros tipos de animais que habitam e são naturais do local. Visando o bem-estar de todos, é de extrema importância que o tutor tenha atenção em vigiar o seu pet para amenizar e reduzir qualquer risco que possa existir de contato entre seu pet e outros animais (silvestres) e até mesmo plantas que vivem no habitat entorno da LeAnge que possam trazer riscos e perigos à saúde deles. A LeAnge não se responsabiliza por qualquer ocorrência de acidentes relacionados à fauna ou flora local, devendo o tutor monitorar o seu cão durante toda a estadia em período integral.

# Política Pet Friendly - Animais de Estimação

5.4. Em caso de acidente envolvendo seu pet, ou qualquer outro suporte de emergência, procure imediatamente a recepção para assistência e direcionamento. Contamos com a dupla colaboração para tornarmos o local harmonioso para convívio entre os pets e humanos.

## 6. Assistência Veterinária

6.1. Qualquer dano médico ou veterinário não será suportado pela LeAnge, sendo responsabilidade exclusiva do tutor do cão causador ou do próprio tutor do pet afetado.

6.2. Caso necessite de assistência veterinária, procure a recepção para mais informações, pois possuímos convênio com clínicas locais para que possamos realizar o direcionamento ao suporte médico veterinário 24h.

6.3. Quaisquer custos com médico e/ou veterinário deverão ser pagos diretamente ao prestador do serviço, sem vínculo com a LeAnge.

6.4. Caso o descumprimento da política Pet Friendly seja identificado:

- a. A LeAnge poderá negar o check-in do pet;
- b. Se a conduta inadequada ocorrer após o check-in, o hóspede poderá ser convidado a se retirar da LeAnge, sem direito a reembolso de quaisquer valores.

# Política de Serviços e Uso da Área Externa

## 1. Restaurante

- 1.1. Café da manhã: 08h às 10h.
- 1.2. Almoço: 13h às 14h30min.
- 1.3. Chá da tarde: 16h às 17h.
- 1.4. Jantar: 20h às 21h30min.

## 2. Arrumação e Higienização das Suítes

- 2.1. Realizada entre 08h e 11h (em caso de alta lotação da LeAnge, até 13h).
- 2.2. Caso não seja necessário o serviço de arrumação, sinalizar com a etiqueta "Não Perturbe" na porta.

## 3. Ofurô / Hidromassagem

- 3.1. Horário de funcionamento: 11h às 20h30min.
- 3.2. Para alterar a temperatura, solicite à recepção da LeAnge.
- 3.3. É proibido o manuseio de qualquer equipamento pelos hóspedes, para garantir a segurança e o bom funcionamento.
- 3.4. A LeAnge pode interditar o equipamento sem aviso prévio em caso de manutenção ou mau tempo, sem direito a reembolso, pois outras comodidades estarão disponíveis.

## 4. Piscina

- 4.1. Horário de funcionamento: 7h às 20h.
- 4.2. É proibido:
  - a. Uso de copos de vidro na área da piscina;
  - b. Entrar na água com bronzeador ou óleos;
  - c. Utilizar toalhas de banho das suítes na piscina (são fornecidas toalhas específicas para uso na piscina pela LeAnge, por favor, utilize-as).

# Política de Serviços e Uso da Área Externa

4.3. A LeAnge pode interditar a piscina por manutenção ou intempéries, sem direito a reembolso.

## 5. Lavanderia

5.1. A LeAnge não oferece serviço de lavanderia para hóspedes.

## 6. Sauna

6.1. Funcionamento das 11h às 20h, mediante solicitação com 30 (trinta) minutos de antecedência para que seja possível o aquecimento.

## 7. Hot Tube

7.1. Funcionamento das 15h às 19h, mediante agendamento com 24h de antecedência.

7.2. Pode ser interditado em caso de mau tempo ou necessidade de reparos e manutenção.

7.3. Em dias de chuva ou elevada umidade, o Hot Tube pode não atingir sua temperatura ideal, uma vez que é abastecido com água natural e aquecido à lenha. Esse processo requer boas condições climáticas e um tempo adequado de aquecimento para alcançar o pleno funcionamento.

## 8. Cachoeira

8.1. Existem cachoeiras na propriedade da LeAnge, disponíveis para visitação.

8.2. É proibida a visita em dias de chuva, com ocorrência de raios ou sob efeito de substâncias que alterem os reflexos, por questões de segurança.

# Política de Serviços e Uso da Área Externa

## 9. Pet Shower

9.1. Disponível 24h para uso dos hóspedes.

9.2. Caso o pet necessite de banho profissional com secagem completa, há serviço pago mediante agendamento na recepção da LeAnge.

## 10. Massagem Relaxante e Manicure

10.1. Disponíveis mediante agendamento na recepção e pagamento à parte.

## 11. Equipamentos de Lazer

11.1. A LeAnge conta com Hot Tube, Ofurô, Hidromassagem, Sauna e Piscina Aquecida.

11.2. Eventuais falhas poderão ocorrer e serão reparadas com prioridade pela equipe.

11.3. Caso haja interdição ou manutenção em algum equipamento, não haverá resarcimento, pois há outras comodidades e áreas de lazer disponíveis na LeAnge.

# Política de Uso da Lareira

1. Todas as acomodações da LeAnge possuem lareiras a lenha, cuja fumaça é direcionada pela chaminé.
2. A limpeza das chaminés e dutos é feita regularmente para garantir segurança.
3. Cada acomodação possui 01 (um) depósito de lenha; se necessário, o hóspede deve solicitar mais à recepção da LeAnge.

## 1. Como Usar a Lareira

- 1.1. Certifique-se de que o ambiente em que a lareira está instalada tenha uma boa ventilação. Isso significa que deve haver uma fonte de ar fresco para substituir o ar consumido pela combustão da lenha.
- 1.2. É importante ter uma entrada de ar externa para o local onde a lareira está localizada, devendo a lareira estar completamente limpa de resíduos como cinzas e lenhas parcialmente queimadas antes de acender um novo fogo.
- 1.3. Uma lareira suja ou obstruída pode prejudicar a qualidade da queima e aumentar o risco de acumulação de monóxido de carbono.
- 1.4. **Atenção:** madeira úmida ou verde não deve ser utilizada, pois produz muita fumaça e pouca chama; solicite a troca na recepção da LeAnge caso identifique.

## 2. Riscos

- 2.1. O uso incorreto da lareira pode gerar intoxicação por monóxido de carbono e risco de incêndio. \*As lareiras a lenha apresentam este risco, pois com a queima da madeira, gases tóxicos, como monóxido de carbono e cianeto, são liberados.
- 2.2. É proibido dormir com a lareira acesa.
- 2.3. Mantenha objetos inflamáveis a mais de 1,5m de distância da lareira.

# Política de Uso da Lareira

## 3. Cuidados Essenciais

3.1. Não durma com a lareira acesa. Em caso de qualquer dificuldade ou dúvida, consulte a recepção da LeAnge.

3.2. Não utilize líquido inflamável próximo à lareira para acendê-la ou manter o fogo; Nunca deixe a lareira acesa sem supervisão.

3.3. Não a acenda com o ambiente completamente fechado. Deixe sempre alguma saída de ar no mínimo parcialmente aberta para ventilação adequada.

3.4. Verifique se o registro (que fecha a saída da chaminé), caso existente, está aberto, possibilitando a saída da fumaça e dos gases produzidos pela queima.

3.5. Verifique se correntes de ar estão impedindo a saída da fumaça e dos gases produzidos pela queima.

3.6. Verifique se o cômodo tem duas entradas de ar, permitindo que ocorra “corrente cruzada”, ou seja, garantia de circulação de ar.

3.7. Ao acender, desligue ventiladores e verifique se há ventos que possam lançar fagulhas da queima para o quarto. Caso verifique tal evento, peça ajuda à recepção para que um colaborador da LeAnge possa auxiliar a apagar a lareira com segurança.

## 4. Advertências

4.1. O uso inadequado da lareira pode causar lesões pulmonares, queimaduras e até morte por intoxicação.

4.2. Todas as instruções desta política devem ser seguidas integralmente para a sua segurança e a dos demais hóspedes.

4.3. Não hesite em solicitar ajuda na recepção da LeAnge caso tenha qualquer dúvida ou necessite de assistência.

## Disposições gerais

1. A LeAnge reserva-se o direito de alterar estas políticas a qualquer momento, sem aviso prévio, mantendo a validade das reservas já confirmadas sob as condições originalmente contratadas.
2. A hospedagem na LeAnge implica a plena aceitação de todas as condições aqui descritas, que visam garantir uma estadia segura, confortável e harmoniosa para todos.