



POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Esta Política de Cancelamento (“Política”) tem como objetivo estabelecer regras claras e equilibradas sobre o cancelamento, alteração e reembolso de reservas de cabines na Siesta Box (“Plataforma”), respeitando os direitos do consumidor e a logística operacional da empresa.

Aplica-se a todos os clientes que realizam reservas das cabines Siesta Box por meio da Plataforma (site, página web) da empresa ou demais canais oficiais de reservas.

Para facilitar a compreensão, esta Política está dividida nas seguintes sessões:

- 1. CANCELAMENTO DA RESERVA**
- 2. NO-SHOW**
- 3. TAXAS DE CANCELAMENTO**
- 4. DIREITO DE ARREPENDIMENTO**
- 5. ALTERAÇÃO DA RESERVA**
- 6. REEMBOLSO**
- 7. EXCEÇÕES**
- 8. MAPA DE INFORMAÇÕES**
- 9. REVISÃO DA POLÍTICA**

1. CANCELAMENTO DA RESERVA

1.1. O cliente pode cancelar sua reserva **até 15 (quinze) minutos antes do horário de check-in**, diretamente na Plataforma.

1.2. Cancelamentos realizados **dentro desse prazo** (até 15 minutos antes do check-in) **não terão cobrança de taxas** de cancelamento por parte da Siesta Box.



1.3. Após o cancelamento da reserva, o cliente receberá uma confirmação por e-mail, contendo todos os detalhes da solicitação realizada. Esta confirmação servirá como comprovante de que o processo de cancelamento foi concluído com sucesso.

2. NO-SHOW (NÃO COMPARCIMENTO)

2.1. Será considerado **no-show** (não comparecimento) quando:

- o cliente não se apresenta para utilizar a cabine **no horário reservado**, e
- não realiza cancelamento ou alteração **até 15 (quinze) minutos antes do horário de check-in**.

2.2. Nos casos de no-show, o serviço será **considerado colocado integralmente à disposição** do cliente durante o período reservado, ainda que não tenha sido efetivamente utilizado, em razão da cabine permanecer bloqueada para outros consumidores no mesmo intervalo.

2.3. Em situação de no-show, **não haverá reembolso** do valor da reserva, salvo nas hipóteses previstas em “Exceções” (item 7).

3. TAXAS DE CANCELAMENTO

3.1. Cancelamentos solicitados **até 15 (quinze) minutos antes do check-in** são isentos de taxas pela Siesta Box.

3.2. Cancelamentos **solicitados após o prazo de 15 (quinze) minutos antes do check-in** poderão:

- ser **negados**, sendo o valor tratado como no-show; ou



- quando aceitos em caráter excepcional, estar sujeitos à **retenção proporcional** destinada a cobrir custos administrativos, operacionais e de processamento, sempre com observância dos princípios da boa-fé, transparência e equilíbrio previstos no Código de Defesa do Consumidor.

3.3. Em caso de no-show (conforme item 2), poderá ser retido **até o valor total da reserva**, considerando que a cabine permaneceu indisponível a outros consumidores durante o período contratado, observados os limites da legislação aplicável.

4. DIREITO DE ARREPENDIMENTO (ART. 49 DO CDC)

4.1. Reservas realizadas por meio da Plataforma (site, página web ou outros canais à distância) são, em regra, **contratações fora do estabelecimento comercial**, o que assegura ao consumidor o **direito de arrependimento** previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, isto é, o direito de desistir do contrato, no prazo de **7 (sete) dias** contados da confirmação da reserva.

4.2. **Para serviços de reserva com data e hora certa**, como as cabines da Siesta Box, o exercício do direito de arrependimento:

- a) poderá ser feito **dentro do prazo de 7 (sete) dias** a partir da confirmação da reserva;
- b) **desde que** o pedido de arrependimento seja realizado **até 15 (quinze) minutos antes do horário de check-in**.



4.3. Decorrido o horário da reserva (ou dentro dos 15 minutos imediatamente anteriores ao check-in, quando a cabine já estiver bloqueada e pronta para uso), a reserva será tratada como **no-show**, não sendo mais possível exercer o direito de arrependimento em relação àquele período, pois o serviço já foi colocado à disposição do consumidor e a cabine permaneceu indisponível para outros clientes durante o intervalo contratado.

4.4. Exercido o direito de arrependimento **dentro do prazo legal e antes do limite de 15 minutos anteriores ao check-in**, os valores pagos serão **devolvidos integralmente**, sem multa ou custo adicional, na forma descrita na seção “Reembolso”.

4.5. Esta cláusula não limita nem afasta direitos assegurados em lei; em caso de eventual divergência entre esta Política e a legislação aplicável ou decisões de órgãos competentes, **prevalecerá a legislação**.

5. ALTERAÇÃO DA RESERVA

5.1. A alteração de horário de reserva pode ser feita diretamente na Plataforma, **até 15 (quinze) minutos antes do horário de check-in originalmente contratado**, estando sempre condicionada à disponibilidade de cabines.

5.2. Caso a alteração não seja possível (por indisponibilidade de cabines ou outro fator), o cliente será informado imediatamente e poderá:

- manter a reserva original; ou



- optar pelo cancelamento, observadas as regras desta Política (incluindo os prazos dos itens 1, 2 e 4).

5.3. Uma vez realizada a alteração, **os prazos de cancelamento, no-show e direito de arrependimento passarão a considerar o novo horário de check-in**, dentro dos limites legais aplicáveis.

6. REEMBOLSO

6.1. O reembolso seguirá as regras desta Política, levando em conta:

- o prazo de **cancelamento sem custo** (até 15 minutos antes do check-in);
- a aplicação do **direito de arrependimento**, quando cabível; e
- situações de **no-show** ou cancelamentos fora do prazo.

6.2. Haverá **reembolso integral**, sem qualquer retenção, quando:

- o cancelamento ocorrer até 15 minutos antes do check-in; ou
- o cliente exercer regularmente o **direito de arrependimento** (art. 49 do CDC), dentro do prazo legal e antes do limite de 15 minutos que antecede o check-in.

6.3. Para cancelamentos **fora do prazo** ou em casos de no-show, poderá:

- não haver reembolso; ou
- haver **reembolso parcial**, com retenção proporcional aos custos administrativos e operacionais efetivamente incorridos, sempre em



consonância com o Código de Defesa do Consumidor.

6.4. O reembolso será processado pela Siesta Box em até **5 (cinco) dias úteis** após a confirmação da solicitação, **podendo o efetivo crédito depender dos prazos praticados pela operadora de cartão, instituição financeira ou meio de pagamento utilizado.**

7. EXCEÇÕES

7.1. Em situações excepcionais, como por exemplo:

- emergências médicas comprovadas;
- condições climáticas severas;
- alterações, atrasos ou cancelamentos de voo devidamente comprovados;
- outras situações de força maior ou caso fortuito,

a Siesta Box poderá **avaliar a flexibilização das regras de cancelamento, no-show e reembolso**, inclusive com:

- remarcação sem custo adicional;
- concessão de crédito para uso futuro; ou
- reembolso total ou parcial, de acordo com a análise específica de cada caso.



8. MAPA DE INFORMAÇÕES

8.1. Informações detalhadas sobre embarques, conexões, localização e acesso às cabines, entre outros, estão disponíveis nos seguintes links:

- [Localização das Cabines](#)
- [Embarques em Brasília ou Campinas](#)
- [Conexões e Voo Internacionais](#)
- [Cuidados com a bagagem](#)

9. REVISÃO DA POLÍTICA

9.1. Esta Política de Cancelamento poderá ser revisada pela Siesta Box sempre que necessário, por motivos legais, regulatórios, operacionais ou comerciais.

9.2. Quaisquer alterações relevantes serão comunicadas aos clientes por meio dos canais oficiais da Siesta Box, como avisos na Plataforma ou envio de e-mail, passando a valer para reservas feitas após a atualização, salvo se a alteração for mais benéfica ao consumidor.