

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DO OUTLET DE HOTÉIS

1. INTRODUÇÃO

1.1. O presente regulamento (“Regulamento”) estabelece as regras para instalação, acesso e/ou uso, por terceiros, de aplicativos, sites de internet, conteúdos, bens e serviços oferecidos pela **ODP - OUTLET DE PASSAGENS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/ME sob nº 45.718.545/0001-76, com sede na Alameda Tocantins, nº 75, sala 1303, Alphaville Industrial, Barueri/SP, CEP: 06455-020, doravante simplesmente denominada “**ODP**”.

2. DEFINIÇÕES

2.1. **REGULAMENTO**: Conjunto de regras ou de instruções destinadas a facilitar e informar o funcionamento de determinados serviços.

2.2. **ODP**: A **ODP - OUTLET DE PASSAGENS LTDA**. é uma agência de viagens on-line, inscrita no CNPJ/ME sob nº 45.718.545/0001-76, com sede na Alameda Tocantins, nº 75, sala 1303, Alphaville Industrial, Barueri/SP, CEP: 06455-020. Os termos “**ODP**”, “**OUTLET DE PASSAGENS**”, “**OUTLET DE HOTÉIS**”, “**ODH**”, “**NÓS**” e “**NOSSO**” se referem à **ODP - OUTLET DE PASSAGENS LTDA**.

2.3. **CLIENTE**: Qualquer pessoa física, residente em território brasileiro ou no exterior, com **CPF** válido e que concorde com os Termos e Condições aqui presentes, poderá utilizar os serviços. O termo “**CLIENTE**” se refere ao usuário dos serviços oferecidos pela “**ODP**” através dos sites www.outletdepassagens.com.br e/ou www.outletdehoteis.com.br.

2.4. **SERVIÇOS**: Ao contratar através da “**ODP**”, o “**CLIENTE**” está celebrando um contrato diretamente com o Fornecedor parceiro, sendo a “**ODP**” mera intermediária nessa relação. Nestes serviços, o “**CLIENTE**” pode procurar informações, comparar, reservar e adquirir ofertas (hospedagens, passagens, passeios, excursões, etc.) para montar e gerenciar sua própria viagem conforme suas necessidades.

2.5. **FORNECEDOR**: Toda empresa prestadora de serviços de hospedagem (hotéis, pousadas, hostels, locadoras, resorts, ou qualquer outro estabelecimento de hospedagem) que oferece seus produtos através da Plataforma da “**ODP**”. O “**FORNECEDOR**” é o único responsável pela execução do serviço contratado, cabendo à “**ODP**” apenas intermediar a relação entre “**CLIENTE**” e o “**FORNECEDOR**”.

2.6. **PLATAFORMA ODP**: Canal Digital por meio do qual a “**ODP**” disponibiliza seus serviços de intermediação, compreendendo o www.outletdehoteis.com.br e eventuais outros canais de comercialização que venham a ser disponibilizados pela “**ODP**”. Todas as referências à “**PLATAFORMA ODP**” nestes Termos e Condições abrangem a totalidade desses canais, salvo indicação expressa em contrário.

2.7. **RESERVA**: Confirmação de disponibilidade de acomodação junto ao “**FORNECEDOR**”, emitida após o pagamento integral pelo “**CLIENTE**”, de acordo com as formas de pagamento disponíveis, formalizada mediante voucher ou comprovante eletrônico.

2.8. **TAXA DE SERVIÇO/CONVENIÊNCIA**: Remuneração devida à “**ODP**” pela prestação dos serviços de intermediação. A Taxa de Serviço/Conveniência não é reembolsável em nenhuma hipótese, por corresponder a serviço já prestado no momento da confirmação da reserva.

2.9. **SAC**: Serviço de Atendimento ao Consumidor da “**ODP**”, responsável pelo primeiro atendimento e encaminhamento das demandas do “**CLIENTE**”, sem poder de decisão sobre as condições de reserva, cancelamento e hospedagem, que são prerrogativas exclusivas do “**FORNECEDOR**”.

2.10. POLÍTICA DO FORNECEDOR: Conjunto de regras próprias de cada “FORNECEDOR” relativas a tarifas, cancelamentos, alterações, *check-in*, *check-out*, restrições de uso das instalações e demais condições de hospedagem, disponibilizadas ao “CLIENTE” no momento da reserva.

2.11. VOUCHER: Documento eletrônico emitido pela “ODP” após a confirmação da reserva e do pagamento, contendo os dados da hospedagem contratada.

2.12. CHECK-IN: Procedimento de entrada e registro do “CLIENTE” na hospedagem, realizado na data e horário estabelecidos pelo “FORNECEDOR” e informados na confirmação da reserva. O *check-in* somente será efetivado mediante apresentação de documento de identificação válido e, quando exigido, cartão de crédito em nome do hóspede titular.

2.13. EARLY CHECK-IN: Solicitação de antecipação do horário padrão de *check-in*, sujeita à disponibilidade e à política específica do “FORNECEDOR”. O *early check-in* poderá ser concedido gratuitamente ou mediante cobrança de diária adicional ou taxa, a critério exclusivo do “FORNECEDOR”, sem qualquer ingerência da “ODP”.

2.14. CHECK-OUT: Procedimento de saída e encerramento da estadia do “CLIENTE” na hospedagem, realizado até o horário limite estabelecido pelo “FORNECEDOR”. O não cumprimento do horário de *check-out* poderá acarretar a cobrança de diária adicional ou taxa de *late check-out*, conforme política própria do “FORNECEDOR”.

2.15. NO SHOW: Situação configurada pelo não comparecimento do “CLIENTE” à hospedagem na data prevista para *check-in*, sem comunicação prévia ao “FORNECEDOR”. O *No Show* autoriza o “FORNECEDOR” a cancelar a reserva e a cobrar multa, conforme sua política específica, sem que caiba à “ODP” qualquer responsabilidade por reembolsos ou compensações decorrentes dessa situação.

2.16. OVERBOOKING: Situação em que o “FORNECEDOR” confirma reservas em número superior à sua capacidade de atendimento, impossibilitando a acomodação do “CLIENTE” nas condições originalmente contratadas. Nessa hipótese, caberá exclusivamente ao “FORNECEDOR”, às suas próprias expensas, providenciar acomodação alternativa de padrão igual ou superior ao contratado. A “ODP” não se responsabiliza por situações de *overbooking*, que são de responsabilidade integral do “FORNECEDOR”.

3. UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA ODP

3.1. A utilização da “PLATAFORMA ODP”, está sujeita a este Regulamento. A utilização da “PLATAFORMA ODP” é opcional, e está condicionada a aceitação integral por parte do usuário, dos termos e condições aqui presentes.

3.2. A “PLATAFORMA ODP”, atua exclusivamente como intermediária entre o “CLIENTE” e o “FORNECEDOR” (redes e estabelecimentos de hospedagem), não sendo parte do contrato de hospedagem celebrado entre o “CLIENTE” e o “FORNECEDOR”. As condições relativas à reserva, cancelamento, alteração, *check-in*, *check-out* e hospedagem em geral são definidas e regidas exclusivamente pelo “FORNECEDOR”, não cabendo à “ODP” qualquer responsabilidade direta por seu cumprimento ou descumprimento.

3.3. Para utilizar os serviços fornecidos pela “ODP”, será necessário acessar o site [https:// www.outletdehoteis.com.br](https://www.outletdehoteis.com.br). O “CLIENTE” deve ler atentamente este Regulamento e, somente se estiver de acordo com todos os seus termos, efetuar o seu cadastro no site. A efetivação do cadastro na “PLATAFORMA ODP” e o aceite do “CLIENTE” a este Regulamento se darão quando do início da utilização da “PLATAFORMA ODP” pelo “CLIENTE”.

3.4. Para informações e outras questões relativas à plataforma “ODP”, a empresa disponibilizará a Central de Atendimento telefônica e a página de Dúvidas Frequentes no site e no aplicativo “ODP”, podendo ainda disponibilizar outros canais oportunamente.

3.5. O uso da "**PLATAFORMA ODP**" implica na aceitação integral e irrestrita de todos os termos e condições aqui presentes, bem como das condições particulares de cada "**FORNECEDOR**" aplicáveis ao serviço contratado. Caso o "**CLIENTE**" não concorde com qualquer disposição deste Regulamento, deverá abster-se de utilizar a "**PLATAFORMA ODP**".

3.6. A "**ODP**" reserva-se o direito de modificar, atualizar, suspender ou descontinuar, temporária ou permanentemente, qualquer funcionalidade, conteúdo, layout ou canal da "**PLATAFORMA ODP**", a qualquer momento e sem aviso prévio, inclusive para fins de manutenção, melhorias técnicas ou adequação regulatória. Tais alterações não geram qualquer direito de indenização ou ressarcimento ao "**CLIENTE**".

3.7. O correto acesso e funcionamento da "**PLATAFORMA ODP**" dependem de dispositivo compatível, conexão estável à internet e sistema operacional atualizado, sendo esses requisitos de responsabilidade exclusiva do "**CLIENTE**". A "**ODP**" não se responsabiliza por falhas de acesso, lentidão ou mau funcionamento da Plataforma decorrentes de incompatibilidade técnica, configuração inadequada ou limitações do dispositivo ou da conexão do "**CLIENTE**".

3.8. O "**CLIENTE**" é o único responsável pela guarda, sigilo e segurança de suas credenciais de acesso à "**PLATAFORMA ODP**", incluindo login e senha. Todo e qualquer acesso realizado mediante as credenciais do "**CLIENTE**" será considerado como realizado pelo próprio "**CLIENTE**", sendo este integralmente responsável por todos os atos praticados em sua conta, inclusive por terceiros que acessem a Plataforma com suas credenciais. Em caso de suspeita de uso não autorizado, perda ou furto das credenciais, o "**CLIENTE**" deverá comunicar imediatamente a "**ODP**" através dos canais de atendimento disponíveis na Plataforma, não sendo a "**ODP**" responsável por eventuais prejuízos decorrentes de acesso indevido anterior à referida comunicação.

3.9. É expressamente vedado ao "**CLIENTE**": (i) utilizar a "**PLATAFORMA ODP**" para fins ilícitos ou fraudulentos; (ii) tentar acessar áreas restritas ou sistemas internos da Plataforma sem autorização; (iii) utilizar mecanismos automatizados de extração de dados; (iv) interferir no funcionamento, desempenho ou segurança da Plataforma; (v) reproduzir, copiar, distribuir ou comercializar conteúdo da Plataforma sem autorização expressa da "**ODP**"; e (vi) praticar qualquer ato que comprometa a integridade, disponibilidade ou segurança da "**PLATAFORMA ODP**" ou de seus usuários. O descumprimento de qualquer dessas vedações implicará no bloqueio imediato do acesso e poderá resultar em responsabilização civil e criminal do "**CLIENTE**", sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis.

3.10. O "**CLIENTE**" compromete-se a utilizar a "**PLATAFORMA ODP**" exclusivamente para fins lícitos e para reservas de uso próprio ou de terceiros devidamente autorizados. É vedada a utilização da Plataforma para fins comerciais de revenda de reservas, especulação tarifária, criação de reservas fraudulentas ou qualquer outro uso que viole estes Termos e Condições ou a legislação vigente. A "**ODP**" reserva-se o direito de cancelar reservas e bloquear o acesso do "**CLIENTE**" que violar essa obrigação, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

4. NATUREZA DOS SERVIÇOS

4.1. A "**PLATAFORMA ODP**" presta serviços de intermediação entre o "**CLIENTE**" e o "**FORNECEDOR**", disponibilizando em sua Plataforma informações, tarifas e disponibilidades fornecidas pelas próprias redes e estabelecimentos de hospedagem. A relação contratual de hospedagem é celebrada diretamente entre o "**CLIENTE**" e o "**FORNECEDOR**".

4.2. A "**PLATAFORMA ODP**" não detém ingerência alguma sobre as políticas de cancelamento, alteração, tarifação e hospedagem definidas por cada "**FORNECEDOR**", não podendo alterá-las, negociá-las ou garantir seu cumprimento.

4.3. As informações sobre cada hospedagem exibidas na Plataforma, incluindo descrições, fotografias, classificação por estrelas, comodidades e avaliações, são fornecidas diretamente pelo "**FORNECEDOR**". A "**PLATAFORMA ODP**" não certifica nem garante a veracidade, completude ou atualidade dessas informações.



4.4. Toda e qualquer reclamação relacionada à execução do serviço de hospedagem, incluindo, mas sem se limitar a qualidade das instalações, atendimento, overbooking, extravio de pertences e descumprimento das condições contratadas, deverá ser dirigida diretamente ao **“FORNECEDOR”**.

4.5. O **“SAC”** da **“ODP”** atuará como canal de primeiro atendimento, recebendo as solicitações do **“CLIENTE”** e direcionando à política de cada **“FORNECEDOR”**, sem poder de decisão sobre o mérito de pedidos de cancelamento, reembolso ou alteração de reserva, etc.

5. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

5.1. Ao contratar serviços através da **“ODP”**, o **“CLIENTE”** garante que é civilmente capaz e aceita expressamente o Termos e Condições.

5.2. O **“CLIENTE”** menor de 18 anos de idade somente poderá efetuar o registro ou cadastro neste website desde que devidamente representado ou assistido, conforme previsto nos arts. 1.634 e 1.690 do código civil, por seus representantes ou assistentes legais, sendo os representantes legais integralmente responsáveis na esfera cível por todo e qualquer ato praticado pelo menor quando da utilização do website, incluindo qualquer ato ilícito praticado pelo menor.

5.2.1. Reservas que incluam menores de 18 (dezoito) anos devem obrigatoriamente declará-los no momento da contratação, mesmo que não ocupem cama adicional. O **“CLIENTE”** é responsável por verificar a política da **“FORNECEDOR”** em relação a menores, uma vez que algumas não aceitam hóspedes abaixo de determinada idade ou exigem a presença de responsável legal. Em viagens com menores desacompanhados dos pais, o **“CLIENTE”** deverá providenciar as autorizações legais exigidas, conforme a legislação brasileira e as exigências do **“FORNECEDOR”**.

5.3. Um mesmo **“CLIENTE”** não pode possuir mais de uma conta na **“PLATAFORMA ODP”**, uma vez que será identificado pelo número do seu CPF. Caso um **“CLIENTE”** tente fazer novo cadastro na plataforma, ele estará impossibilitado de continuar sendo informado que seu CPF já está cadastrado em outra conta.

5.4. O **“CLIENTE”** garante utilizar a **“PLATAFORMA ODP”** apenas para reservar serviços para si e/ou para pessoa que o autorizou.

5.5. A **“ODP”** não se responsabiliza pelo impedimento de embarque ou entrada em território cubano decorrente de restrições impostas por legislação estrangeira aplicável ao **“CLIENTE”**.

5.6. É responsabilidade exclusiva do **“CLIENTE”** fornecer, no momento da reserva, informações verdadeiras, completas e atualizadas sobre todos os hóspedes, incluindo nome completo, documento de identificação, nacionalidade, idade e quaisquer outros dados exigidos pelo **“FORNECEDOR”**. A **“ODP”** não se responsabiliza por impedimentos de *check-in*, cobranças adicionais ou cancelamentos decorrentes de informações incorretas, incompletas ou falsas fornecidas pelo **“CLIENTE”**.

5.6.1. Após a conclusão da compra, o **“CLIENTE”** receberá um e-mail de confirmação contendo os detalhes da reserva. É obrigação do **“CLIENTE”** verificar imediatamente todas as informações constantes na confirmação, incluindo nome dos hóspedes, datas de *check-in* e *check-out*, tipo de quarto, regime de alimentação e demais condições contratadas. Eventuais divergências cadastrais ou de preenchimento pelo **“CLIENTE”** deverão ser comunicadas à **“ODP”** em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da confirmação. Após esse prazo, as informações constantes na confirmação serão consideradas aceitas pelo **“CLIENTE”**.

5.6.2. O “**CLIENTE**” e todos os hóspedes listados na reserva deverão apresentar documento de identificação original e válido no momento do *check-in*, conforme exigência do “**FORNECEDOR**” e da legislação aplicável. A “**ODP**” não se responsabiliza por impedimentos de *check-in* decorrentes da ausência ou irregularidade dos documentos dos hóspedes.

5.7. Caso o “**CLIENTE**” preveja chegar à hospedagem fora do horário de *check-in* informado na reserva, é sua responsabilidade comunicar diretamente ao “**FORNECEDOR**” com antecedência suficiente. A ausência dessa comunicação poderá resultar no cancelamento automático da reserva pelo “**FORNECEDOR**”, configurando *No Show*, sem direito a reembolso. A “**ODP**” não terá qualquer responsabilidade por cancelamentos, perdas ou custos decorrentes dessa omissão do “**CLIENTE**”.

5.8. O “**CLIENTE**” e todos os hóspedes comprometem-se a respeitar integralmente as normas internas do “**FORNECEDOR**”, incluindo políticas de silêncio, uso de áreas comuns, restrições a animais de estimação, proibição de festas ou eventos não autorizados e quaisquer outras regras estabelecidas pelo estabelecimento. O descumprimento dessas normas poderá resultar na retirada compulsória do hóspede pela hospedagem, sem direito a reembolso e sem qualquer responsabilidade da “**ODP**”.

5.9. O “**CLIENTE**” que deseje hospedar-se acompanhado de animais de estimação deverá verificar, previamente à reserva, se o “**FORNECEDOR**” aceita animais e quais são as condições e eventuais custos adicionais aplicáveis. A “**ODP**” não garante a aceitação de animais por parte das “**FORNECEDOR**” e não se responsabiliza por impedimentos de *check-in* ou cobranças adicionais relacionadas a essa situação.

5.10. É responsabilidade exclusiva do “**CLIENTE**” verificar, previamente à conclusão da reserva, se a hospedagem dispõe das condições de acessibilidade, mobilidade, recursos alimentares ou quaisquer outras acomodações específicas necessárias para si ou para os demais hóspedes. A “**ODP**” não presta assessoria sobre a estrutura física ou os serviços oferecidos por cada “**FORNECEDOR**”, não garantindo a disponibilidade de qualquer recurso especial. O não atendimento dessas necessidades pelo “**FORNECEDOR**” não gera qualquer responsabilidade para a “**ODP**”, tampouco direito a cancelamento, alteração ou reembolso da reserva.

5.11. É responsabilidade exclusiva do “**CLIENTE**” informar-se, com antecedência suficiente, sobre toda a documentação legal, migratória e sanitária exigida para a realização da viagem, incluindo, mas não se limitando a: vistos, passaportes (observando prazo de validade mínimo exigido pelo país de destino), carteiras de vacinação, autorizações para menores de idade, licenças para conduzir e demais exigências das autoridades migratórias, aduaneiras e sanitárias dos países de destino e/ou de trânsito. A “**ODP**” não se responsabiliza por impedimentos de embarque, entrada ou trânsito decorrentes do não cumprimento dessas exigências pelo “**CLIENTE**”, independentemente do motivo alegado.

5.12. É dever exclusivo do “**CLIENTE**” cumprir, previamente ao embarque e durante toda a viagem, com todas as exigências impostas pelas autoridades migratórias, aduaneiras e sanitárias dos países de origem, destino e/ou trânsito, incluindo a apresentação de documentos válidos, registros de vacinação, declarações aduaneiras e quaisquer outros requisitos exigidos. O não cumprimento dessas exigências, que resulte em impedimento de embarque, deportação, multa ou qualquer outro ônus, é de responsabilidade exclusiva do “**CLIENTE**”, não cabendo à “**ODP**” qualquer responsabilização ou obrigação de reembolso decorrente desses fatos.

5.13. Ao confirmar a reserva, o “**CLIENTE**” declara ter lido, compreendido e aceito integralmente as condições tarifárias aplicáveis, incluindo a política de cancelamento, as restrições da tarifa selecionada e os serviços incluídos e excluídos. A alegação de desconhecimento dessas condições após a conclusão da compra não isentará o “**CLIENTE**” das penalidades previstas.



5.14. Embora não seja obrigatório, a “**ODP**” recomenda expressamente que o “**CLIENTE**” contrate um seguro viagem antes de realizar sua hospedagem, especialmente em viagens internacionais. A “**ODP**” não se responsabiliza por quaisquer prejuízos independente da contratação do seguro viagem pelo “**CLIENTE**”.

5.15. É obrigação do “**CLIENTE**” manter seus dados cadastrais atualizados na “**PLATAFORMA ODP**”, especialmente o endereço de e-mail e número de telefone de contato. A “**ODP**” não se responsabiliza por falhas na comunicação decorrentes de dados cadastrais incorretos ou desatualizados, incluindo não recebimento de confirmações de reserva, comunicados de alteração ou cancelamento.

6. ISENÇÃO E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA ODP

6.1. As presentes condições gerais aplicam-se exclusivamente à atividade de intermediação exercida pela “**ODP**”, não substituindo, alterando ou prevalecendo sobre as limitações de responsabilidade legalmente estabelecidas, tampouco sobre as condições particulares definidas por cada “**FORNECEDOR**” para a prestação de seus serviços. Em caso de conflito entre as condições da “**ODP**” e as do “**FORNECEDOR**”, prevalecerão as condições do “**FORNECEDOR**” no que se refere à execução do serviço de hospedagem.

6.2. A “**ODP**” não tem qualquer ingerência nas condições particulares estabelecidas por cada “**FORNECEDOR**” para a prestação dos serviços de hospedagem, incluindo tarifas, políticas de cancelamento, regras de uso das instalações, padrão de qualidade e atendimento, não podendo alterá-las, negociá-las ou garantir seu cumprimento. Toda e qualquer reclamação relacionada à execução do serviço de hospedagem deverá ser direcionada diretamente ao “**FORNECEDOR**”.

6.3. A “**ODP**” não se responsabiliza por riscos à saúde, segurança ou integridade física do “**CLIENTE**” e dos demais hóspedes no destino escolhido, incluindo condições climáticas, instabilidade política, surtos de doenças, restrições sanitárias ou quaisquer outros fatores externos alheios ao controle da “**ODP**”. É responsabilidade exclusiva do “**CLIENTE**” avaliar as condições do destino antes de confirmar a reserva.

6.4. A “**ODP**” não se responsabiliza por perdas, danos, prejuízos ou interrupções decorrentes de caso fortuito, força maior, fato do príncipe, fenômenos naturais, greves, pandemias, atos governamentais ou condutas praticadas pelo próprio “**CLIENTE**” ou por terceiros, que possam afetar, atrasar, interromper ou impedir a utilização da reserva de hospedagem contratada.

6.5. A “**ODP**” não se responsabiliza por indisponibilidades, interrupções, lentidão, falhas técnicas ou descontinuidade temporária ou permanente dos serviços da “**PLATAFORMA ODP**”, decorrentes de manutenção programada, falhas de terceiros, ataques cibernéticos ou quaisquer outros fatores técnicos ou operacionais. A “**ODP**” envidará seus melhores esforços para manter a “**PLATAFORMA ODP**” disponível, mas não garante acesso ininterrupto a seus serviços.

6.6. A “**ODP**” não se responsabiliza pela verificação, autenticidade ou exatidão das informações fornecidas pelo “**CLIENTE**” no momento da reserva, tampouco pela emissão de documentos fiscais ou de viagem com dados incorretos decorrentes de informações equivocadas prestadas pelo “**CLIENTE**”. A responsabilidade pela veracidade e completude de todos os dados inseridos na “**PLATAFORMA ODP**” é exclusiva do “**CLIENTE**”.

6.7. A “**ODP**” não se responsabiliza pela qualidade, padrão, limpeza, conservação, atendimento ou quaisquer outras características dos serviços prestados pelo “**FORNECEDOR**”. As informações sobre as Hospedagens disponíveis na “**PLATAFORMA ODP**” são fornecidas diretamente pelo “**FORNECEDOR**”, sendo estes os únicos responsáveis pela sua veracidade e atualização. A “**ODP**” não promove nem certifica a qualidade de nenhuma hospedagem disponível em sua “**PLATAFORMA ODP**”.



6.8. A “**ODP**” não se responsabiliza por situações de *overbooking* ou indisponibilidade da hospedagem na data da reserva, decorrentes de decisão exclusiva do “**FORNECEDOR**”. Nessas hipóteses, caberá ao “**FORNECEDOR**” providenciar acomodação alternativa de padrão igual ou superior, sendo qualquer reclamação ou pedido de compensação direcionado diretamente ao “**FORNECEDOR**”, sem envolvimento ou responsabilidade da “**ODP**”.

6.9. As tarifas exibidas na “**PLATAFORMA ODP**” são fornecidas em tempo real pelos “**FORNECEDOR**” e podem sofrer variações a qualquer momento até a confirmação definitiva da reserva. A “**ODP**” não se responsabiliza por variações tarifárias ocorridas entre a consulta e a efetiva confirmação da reserva, tampouco por erros tipográficos ou de sistema que resultem na exibição de valores incorretos.

6.10. A “**PLATAFORMA ODP**” pode conter links direcionando a sites ou serviços de terceiros. A “**ODP**” não se responsabiliza pelo conteúdo, disponibilidade, políticas de privacidade ou práticas comerciais desses sites externos, cujo acesso e utilização são de responsabilidade exclusiva do “**CLIENTE**”.

6.11. Em nenhuma hipótese a “**ODP**” será responsabilizada por danos diretos, indiretos, morais, materiais ou lucros cessantes decorrentes da execução ou inexecução dos serviços de hospedagem pelo “**FORNECEDOR**”, uma vez que sua atuação se limita estritamente à intermediação da reserva. O contrato de hospedagem é celebrado diretamente entre o “**CLIENTE**” e o “**FORNECEDOR**”, sendo este o único responsável pelo cumprimento das obrigações dele decorrentes.

7. PROCESSO DE COMPRA E PAGAMENTO

7.1. Ao enviar um Pedido de Compra através da “**PLATAFORMA ODP**”, o “**CLIENTE**” autoriza expressamente a “**ODP**” a gerenciar sua reserva junto ao “**FORNECEDOR**” e a realizar as cobranças correspondentes ao serviço contratado. O Pedido de Compra somente será considerado confirmado após a verificação do pagamento integral e a emissão do voucher ou comprovante de reserva pela “**ODP**”.

7.2. A conclusão e confirmação definitiva da reserva estão condicionadas ao pagamento integral do valor contratado, incluindo o preço estabelecido pelo “**FORNECEDOR**”, os impostos e taxas aplicáveis e a Taxa de Serviço/Conveniência de intermediação da “**ODP**” e quanto a esta, não será reembolsável em nenhuma hipótese. Enquanto não houver confirmação do pagamento total, o Pedido de Compra ficará suspenso e poderá ser cancelado pelo “**FORNECEDOR**” sem aviso prévio, não cabendo à “**ODP**” qualquer responsabilidade por cancelamentos decorrentes dessa situação.

7.3. A emissão do voucher ou comprovante de reserva pela “**ODP**” confirma expressa e inequivocamente a aceitação pelo “**CLIENTE**” das condições do “**FORNECEDOR**” e a celebração do contrato de hospedagem diretamente entre o “**CLIENTE**” e o “**FORNECEDOR**”. O “**CLIENTE**” deverá verificar imediatamente todas as informações constantes no voucher, conforme disposto no item 5.6.1 deste Regulamento.

7.4. O “**CLIENTE**” deverá efetuar o pagamento, conforme opções disponíveis na “**PLATAFORMA ODP**” no momento da contratação. A “**ODP**” reserva-se o direito de alterar as modalidades e condições de pagamento disponíveis, mediante comunicação prévia ao “**CLIENTE**”.

7.5. Para compras efetuadas com cartão de crédito, o eventual reembolso de valores será realizado exclusivamente no mesmo cartão utilizado na compra, mediante solicitação da “**ODP**” à administradora da bandeira do cartão, observadas as regras e prazos de repasse de cada administradora, que poderão ser de até 30 (trinta) dias após a aprovação do reembolso. A “**ODP**” não tem ingerência sobre os prazos praticados pelas administradoras de cartão e não se responsabiliza por eventuais atrasos no processamento do crédito.

7.6. Para reservas em hospedagens internacionais, o valor poderá ser cobrado em moeda estrangeira, conforme a moeda praticada pelo “**FORNECEDOR**”, estando o “**CLIENTE**” sujeito à conversão cambial aplicada pela administradora do seu cartão de crédito na data do processamento da transação. A “**ODP**” não tem controle sobre a taxa de câmbio

aplicada e não se responsabiliza por eventuais variações cambiais ocorridas entre a data da reserva e a data do processamento do pagamento.

8. ALTERAÇÕES, CANCELAMENTOS, ARREPENDIMENTO E "NO SHOW"

8.1. O "**CLIENTE**" poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da data de celebração do contrato, conforme previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. O exercício desse direito deverá ser comunicado à "**ODP**" por escrito, através dos canais de atendimento disponíveis na "**PLATAFORMA ODP**". A Taxa de Serviço/Conveniência da "**ODP**" não será reembolsada em nenhuma hipótese, por corresponder a serviço já prestado.

8.2. Fora do prazo previsto no item 8.1, a possibilidade de alteração ou cancelamento da reserva, bem como as penalidades aplicáveis, estão sujeitas exclusivamente à política do "**FORNECEDOR**" informada ao "**CLIENTE**" no momento da contratação. A "**ODP**" atuará como intermediária na apresentação e acompanhamento do pedido junto ao "**FORNECEDOR**", sem garantia de resultado, uma vez que a decisão final compete ao "**FORNECEDOR**".

8.3. Em caso de cancelamento aprovado pelo "**FORNECEDOR**", o reembolso ao "**CLIENTE**" será realizado pelo valor da reserva deduzida a Taxa de Serviço/Conveniência da "**ODP**" e eventuais penalidades aplicadas pelo "**FORNECEDOR**", no mesmo meio de pagamento utilizado na compra, observado o prazo de até 30 (trinta) dias para disponibilização do crédito na fatura, conforme item 7.5 deste Regulamento.

8.4. Solicitações de alteração de reserva confirmada, quando permitidas pela política do "**FORNECEDOR**", poderão estar sujeitas ao pagamento de penalidade e à Diferença Tarifária, correspondente à variação entre a tarifa originalmente contratada e a tarifa vigente na data da alteração. As tarifas de hospedagem são dinâmicas e variam conforme disponibilidade, datas e sazonalidade, não sendo a "**ODP**" responsável por eventuais acréscimos de valores decorrentes de alterações solicitadas pelo "**CLIENTE**".

8.5. O não comparecimento do "**CLIENTE**" na hospedagem na data prevista para *check-in*, sem comunicação prévia ao "**FORNECEDOR**", configura *No Show*. Nessa hipótese, o "**CLIENTE**" perderá o direito ao reembolso total ou parcial do valor pago, conforme a política do "**FORNECEDOR**", não cabendo à "**ODP**" qualquer responsabilidade por cobranças ou perdas decorrentes do *No Show*.

9. HOSPEDAGENS

9.1. Cada hospedagem disponível na "**PLATAFORMA ODP**" possui políticas próprias de serviço, localidades da reserva e tarifação, sendo o "**FORNECEDOR**" o único responsável pela sua definição, atualização e cumprimento. A "**ODP**" não tem ingerência sobre essas políticas e não pode alterá-las.

9.2. Muitas Hospedagens oferecem para o mesmo quarto, tarifas reembolsáveis e tarifas não reembolsáveis. A tarifa não reembolsável, geralmente mais econômica, não admite cancelamento com devolução de valores em nenhuma hipótese, inclusive em casos de força maior, doença ou emergência. O "**CLIENTE**" deverá verificar atentamente a modalidade da tarifa selecionada antes de confirmar a reserva.

9.3. Os horários de *check-in* e *check-out* são definidos exclusivamente pelo "**FORNECEDOR**" e informados na confirmação da reserva. A quantidade de diárias é computada a partir do horário de *check-in* e finalizada no horário de *check-out* do dia seguinte, independentemente da hora efetiva de chegada e/ou saída do "**CLIENTE**". Solicitações de *early check-in* ou *late check-out* estão sujeitas à disponibilidade e à política do "**FORNECEDOR**", podendo gerar cobranças adicionais diretamente pelo "**FORNECEDOR**".

9.4. Caso a hospedagem não possa honrar a reserva confirmada, caberá ao "**FORNECEDOR**", às suas próprias expensas, providenciar acomodação alternativa de padrão igual ou superior ao originalmente contratado. Qualquer reclamação



ou pedido de compensação por essa situação deverá ser direcionado diretamente ao "FORNECEDOR", sem envolvimento ou responsabilidade da "ODP".

9.5. O "CLIENTE" que levar consigo pertences de valor elevado deverá declará-los à hospedagem e guardá-los no cofre disponível no quarto ou na recepção. A responsabilidade da hospedagem por objetos depositados é limitada ao valor declarado. A "ODP" não se responsabiliza por furtos, roubos, perdas ou danos a bens pessoais do "CLIENTE" ocorridos nas dependências da hospedagem.

9.6. Menores de idade devem obrigatoriamente ser incluídos na reserva no momento da contratação, mesmo que não ocupem cama adicional, conforme disposto no item 5.2.1 deste Regulamento. Algumas Hospedagens não aceitam hóspedes abaixo de determinada idade, sendo responsabilidade do "CLIENTE" verificar essa condição previamente à confirmação da reserva.

10. SAC E ATENDIMENTO AO CLIENTE

10.1. O "SAC" da "ODP" é o canal de primeiro atendimento ao "CLIENTE", acessível por meio dos canais disponibilizados no site <https://outletdehoteis.com.br>, na seção "Fale com a Gente".

10.2. O "SAC" atuará no recebimento e direcionamento das solicitações ao "CLIENTE" conforme Política de cada "FORNECEDOR". O "SAC" não tem competência para decidir sobre pedidos de cancelamento, reembolso ou alteração de reserva, cujas condições são reguladas exclusivamente pela Política do "FORNECEDOR".

10.3. Ao acionar o "SAC", o "CLIENTE" deverá informar o número do voucher, os dados da reserva e descrever detalhadamente a situação. O prazo de retorno com a resposta poderá variar conforme cada estabelecimento ou Política do "FORNECEDOR".

10.4. Reclamações relacionadas à execução do serviço de hospedagem (qualidade, condições das instalações, atendimento, etc.) deverão ser dirigidas diretamente ao "FORNECEDOR", podendo o "CLIENTE" também registrá-las junto aos órgãos competentes (Procon, consumidor.gov.br).

11. FRAUDE

11.1. Caso a "ODP" detecte indícios de uso fraudulento dos serviços, bem como seu uso em desacordo com as disposições do presente Regulamento, estará habilitada a apurar eventual fraude ou uso indevido, nos termos que entender relevantes, para confirmar o uso fraudulento da conta.

11.2. Caso seja apurado o uso fraudulento ou o uso em desacordo com as disposições do presente Regulamento, a "ODP" poderá bloquear ou excluir o "CLIENTE", que não poderá voltar a utilizar a plataforma ou se recadastrar.

11.3. A "ODP" reserva-se o direito de modificar, suspender, descontinuar ou bloquear o acesso do "CLIENTE" à "PLATAFORMA ODP", a qualquer momento e sem aviso prévio, nas seguintes hipóteses: (i) identificação de violações à legislação vigente; (ii) prática de atos que causem danos à "ODP", a outros usuários ou a terceiros; (iii) descumprimento de qualquer disposição deste Regulamento; ou (iv) a exclusivo critério da "ODP", quando julgar necessário para a segurança e integridade da Plataforma. (v) suspeita de fraude. O bloqueio ou cancelamento do acesso não gera qualquer direito de indenização ao "CLIENTE".

12. PROPRIEDADE INTELECTUAL

12.1. Todas as marcas, programas de computador, domínios, registros, websites, aplicativos, códigos-fonte e/ou quaisquer outras obras intelectuais ou industriais necessárias à prestação dos Serviços e que tenham sido desenvolvidos e/ou fornecidos pela "ODP" pertencem exclusivamente a ela, pelos prazos definidos na legislação aplicável a cada um desses elementos.

12.2. Exceto pela licença limitada concedida acima, estes Termos de Uso não outorgam nem conferem qualquer direito sobre os Serviços, tampouco permitem usar ou de qualquer modo fazer referência a nomes societários, logotipos, nomes de produtos ou de serviços, marcas comerciais ou marcas de serviço da “ODP”, sem prévia e expressa autorização.

12.3. O “CLIENTE” tem ciência que, sob qualquer circunstância, não poderá:

- (i) reproduzir, modificar, preparar obras derivadas, distribuir, licenciar, locar, vender, revender, transferir, exibir, veicular, transmitir ou, de qualquer outro modo, explorar os Serviços, exceto da forma expressamente permitida pela “ODP”;
- (ii) decompilar, realizar engenharia reversa ou desmontar a Plataforma fora das estritas hipóteses permitidas pela legislação aplicável;
- (iii) remover qualquer aviso de direito autoral, direito de marca ou outro aviso de direito de propriedade de qualquer parte da Plataforma e/ou dos Serviços;
- (iv) tentar obter acesso não autorizado à Plataforma e aos Serviços ou ao banco de dados mantido pela “ODP”, tampouco prejudicar qualquer aspecto da Plataforma e dos Serviços ou seus sistemas ou redes correlatas;
- (v) fazer ou lançar quaisquer programas ou scripts com a finalidade de fazer *scraping*, indexação, pesquisa ou qualquer outra forma de obtenção de dados de qualquer parte dos Serviços e/ou da Plataforma, ou de sobrecarregar ou prejudicar indevidamente a operação e/ou funcionalidade de qualquer aspecto da Plataforma e/ou dos Serviços; ou
- (vi) conectar, espelhar ou recortar qualquer parte da Plataforma e/ou dos Serviços.

13. COLETA E UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

13.1. As condições de coleta e utilização das informações e dados pessoais do “CLIENTE”, nos termos da Lei n. 13.709/98, estão descritas na Política de Privacidade (<https://www.outletdepassagens.com.br/politica-de-privacidade>) e na Política de Cookies da “ODP” (<https://www.outletdepassagens.com.br/politica-de-cookies>).

13.2. Para fins de prestação dos serviços de intermediação, a “PLATAFORMA ODP” poderá compartilhar os dados pessoais do “CLIENTE” com o “FORNECEDORE” parceiro, na medida do necessário para a efetivação da reserva. O “CLIENTE”, ao confirmar a reserva, consente expressamente com esse compartilhamento.

13.3. Quaisquer dúvidas ou requisições relacionadas à privacidade e ao tratamento de dados pessoais poderão ser encaminhadas pelo e-mail privacidade@jcatlm.com.br.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Poderá haver promoções e campanhas que demandam a fixação de regras específicas, que serão estabelecidas pela “ODP”, seu fornecedor e em regulamentos à parte e serão divulgados oportunamente, podendo ser por tempo determinado.

14.2. A “ODP” poderá, a seu critério, introduzir alterações neste Regulamento, mediante comunicação prévia ao “CLIENTE”, por meio de comunicação dirigida (e-mail, correspondência, SMS ou PUSH), informativos divulgados no Site ou no Aplicativo ou outros meios de comunicação, sendo certo que a continuidade da utilização dos serviços “ODP” pelo “CLIENTE” acarretará seu aceite às alterações introduzidas.

14.3. Se qualquer parte deste Regulamento for considerada inválida ou inexecutável, tal trecho deve ser interpretado de forma consistente com a lei aplicável, para refletir, na medida do possível, a intenção original das partes, e as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito.

14.4. Qualquer tolerância das partes com relação ao descumprimento de alguma previsão deste Regulamento não implicará novação ou renúncia de direitos, de modo que a parte tolerante poderá, a qualquer momento, exigir da outra o fiel cumprimento das disposições deste documento.

14.5. Todas as informações contidas neste site são propriedade da “**ODP**”, portanto, não poderão ser alteradas, copiadas, extraídas ou de qualquer forma utilizadas sem a prévia e expressa autorização por escrito por parte da “**ODP**”. Desta forma, ao acessar o site <https://Outletdehoteis.com.br>, o usuário fica ciente que a utilização indevida das informações aqui contidas pode acarretar sanções civis e criminais. O “**CLIENTE**” concorda em não usar os serviços disponibilizados neste Site para efetuar qualquer negócio ou atividade proibida por lei, ou solicitar o desempenho de qualquer negócio ou atividade proibida por lei. A “**ODP**” reserva-se o direito de proibir as condutas, comunicações ou conteúdo que considere, por seu exclusivo e absoluto julgamento, violar qualquer lei ou que seja nociva aos usuários individuais, às empresas e/ou terceiros que constam neste Site, ou aos direitos da “**ODP**” ou de terceiros. Não obstante, nada nesta cláusula deve ser considerada uma obrigação da “**ODP**” em monitorar individualmente qualquer comunicação feita por meio deste Site. Todo e qualquer controle nesse sentido será realizado por amostragem, salvo num caso específico.

14.6. As partes elegem o foro central da Comarca de São Paulo/SP como competente para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas deste Regulamento.

São Paulo, 27 maio de 2026.

ODP - OUTLET DE PASSAGENS LTDA.