



## **POLÍTICA DE REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO**

### **1. SITE PAINEIRAS**

#### **1.1. Cancelamentos:**

- i. O cancelamento total será permitido em até 7 dias corridos da data da compra, sendo solicitado pelo e-mail contato@paineirascorcovado.com.br;
- ii. Não é possível o cancelamento parcial de uma compra;
- iii. Não é possível o cancelamento parcial do combo AquaRio+Paineiras, ainda que o ingresso de um dos parques não tenha sido utilizado.
- iv. Não é possível o cancelamento de ingresso que já tenha sido retirado na bilheteria, ainda que nunca tenha sido utilizado;
- v. As solicitações que estiverem em desacordo com a política de cancelamento deverão ser analisadas em caráter de exceção sob justificativa.

#### **1.2. Remarcação:**

- i. O Cliente deverá solicitar a remarcação através do e-mail contato@paineirascorcovado, informando os dados da compra e a nova data desejada.
- ii. O prazo para solicitação de remarcação é de 30 dias a partir da data da compra, desde que não ocorra reajuste de valores no período;
- iii. O procedimento só poderá ser realizado uma vez;
- iv. O prazo para retorno da solicitação é de 72 horas úteis.
- v. A visita referente a ingressos de alta temporada só poderá ser remarcada para períodos de alta temporada. Tal procedimento se estende para os períodos de baixa temporada;

#### **1.3. No Show:**

- i. Os ingressos tem validade de 30 dias a contar da data da compra. Após esta data não é possível solicitar a remarcação e o ingresso será invalidado caso não seja utilizado.

#### **1.4. Retirada de ingressos na bilheteria**

- i. Não é necessário retirar ingressos na bilheteria. Os ingressos serão recebidos no e-mail de cadastro do titular após a confirmação da compra e deverão ser apresentados diretamente no embarque da van;
- ii. Será necessário apresentar um documento de identificação com foto, caso seja preciso retirar os ingressos na bilheteria.

### **2. BILHETERIA/TOTEM INTERNO**

#### **2.1. Cancelamentos:**

- i. É possível o cancelamento dos ingressos na mesma data da compra diretamente na bilheteria, desde que nenhum dos ingressos de uma mesma compra tenham sido utilizados;
- ii. Não é possível o cancelamento de ingressos já utilizados;

- iii. As solicitações que estiverem em desacordo com a política de cancelamentos deverão ser analisadas em caráter de exceção sob justificativa.

### **2.2. Remarcação:**

- i. Não será permitida a remarcação de ingressos comprados na bilheteria.

### **2.3. No Show:**

- i. Os ingressos têm validade de 30 dias a contar da data da compra. Após esta data não é possível solicitar a remarcação e o ingresso será invalidado caso não seja utilizado.

## **3. TOTENS EXTERNOS (LOCALIZADO NO AQUARIO)**

### **3.1. Cancelamentos:**

- i. É possível o cancelamento dos ingressos na mesma data da compra diretamente na bilheteria, desde que nenhum dos ingressos de uma mesma compra tenham sido utilizados.
- ii. Não é possível o cancelamento de ingressos já utilizados.
- iii. As solicitações que estiverem em desacordo com a política de cancelamentos deverão ser analisadas em caráter de exceção sob justificativa.

### **3.2. Remarcação:**

- i. O cliente deverá embarcar no AquaRio e solicitar a remarcação diretamente na bilheteria de Paineiras, no dia desejado para realizar a visita, apresentando documento de identificação do titular da compra;
- ii. O prazo para solicitação de remarcação é de 30 dias a partir da data da compra;
- iii. O procedimento só poderá ser realizado uma vez;
- iv. A visita referente a ingressos de alta temporada só poderá ser remarcada para períodos de alta temporada. Tal procedimento se estende para os períodos de baixa temporada;
- v. Não é possível a remarcação de parte dos ingressos de uma mesma venda.

### **3.3. No Show:**

- i. Os ingressos do totem 70 tem validade de 30 dias a contar da data da compra. Após esta data não é possível solicitar a remarcação e o ingresso será invalidado caso não seja utilizado.

## **4. COMBO BILHETERIA AQUARIO**

### **4.1. Cancelamentos:**

- i. Não será permitido o cancelamento de ingressos comprados no combo vendido na bilheteria do AquaRio.

### **4.2. Remarcação:**

- i. O visitante poderá usar o voucher somente até o dia 30 do mês.

### **4.3. No Show:**

- i. Os ingressos tem validade até o dia 30 do mês. Após esta data não é possível solicitar a remarcação e o ingresso será invalidado caso não seja utilizado.

## **5. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES**

- Essa política não é válida para vendas B2B ou para grupos.