

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

Índice

1. ABRANGÊNCIA	2
2. CANCELAMENTO DE INGRESSOS	2
2.1 COMPRADOS PRESENCIALMENTE	2
2.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL	3
3. REAGENDAMENTO DE INGRESSOS	3
3.1 COMPRADOS PRESENCIALMENTE	3
3.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL	4
4. TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS	4
5. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES	5

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

1. ABRANGÊNCIA

Essa política se aplica aos parques AquaRio, Paineiras Corcovado e BioParque do Rio.

2. CANCELAMENTO DE INGRESSOS

2.1 COMPRADOS PRESENCIALMENTE

Aplica-se a: **Bilheteria, Totens de autoatendimento e promotores de venda oficiais***

*Promotores de venda devidamente uniformizados e portando crachá do AquaRio, BioParque do Rio ou Paineiras Corcovado que realizam vendas em máquinas POS.

- a) Não é possível o cancelamento de uma compra referente a ingressos já utilizados;
- b) Não é possível o cancelamento parcial de uma compra, mesmo que nenhum dos ingressos tenham sido utilizados;
- c) Não é possível o cancelamento de uma compra após a data em que foi realizada; Apenas é possível o cancelamento total de uma compra na mesma data em que foi realizada diretamente na bilheteria/totem/promotor de venda, desde que nenhum dos ingressos da compra tenham sido utilizados. A solicitação deve ser realizada dentro do horário de funcionamento da bilheteria.
- d) O procedimento e prazo de devolução dependerá da forma de pagamento, a saber:
 - i. Dinheiro: Prazo imediato. Visitante assinará recibo de devolução;
 - ii. Cartão de Crédito: Visitante deverá apresentar o cartão utilizado na compra e o estorno do valor será solicitado imediatamente à operadora do cartão. O prazo dado pelas operadoras para compensação é de até 2 faturas seguintes dependendo da data de fechamento de cada fatura.
 - iii. Cartão de Débito: O visitante deverá apresentar o cartão utilizado na compra e o estorno do valor será solicitado imediatamente à operadora do cartão. O prazo dado pelas operadoras para compensação do valor na conta bancária vinculada ao cartão de débito é de até 15 dias corridos.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

2.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL

Aplica-se aos sites do AquaRio, Bioparque do Rio e Paineiras Corcovado.

- a) Não é possível o cancelamento de uma compra cujos ingressos já tenham sido retirados na bilheteria, ainda que nunca tenham sido utilizados;
- b) Apenas é possível o cancelamento de uma compra em até 7 (sete) dias corridos da data em que foi realizada, mediante solicitação pelos nossos canais oficiais de atendimento (e-mail), desde que nenhum dos ingressos da compra tenham sido retirados na bilheteria;
- c) O cancelamento de um combo acarreta o cancelamento de todos os parques/atrações envolvidas naquele produto, não sendo permitido seu cancelamento parcial (de apenas um dos parques/atrações envolvidas).
- d) O procedimento e prazo de devolução dependerá da forma de pagamento, a saber:
 - i. PIX: A devolução deve ser solicitada por e-mail informando código da venda, nome completo, cpf e dados bancários do comprador (banco, agência sem o dígito e conta corrente/poupança com o dígito). O reembolso ocorrerá via TED em até 15 dias úteis após a solicitação, desde que todos os dados necessários tenham sido informados.
 - ii. Cartão de Crédito: A devolução deve ser solicitada por e-mail informando o código da venda e o estorno do valor será solicitado à operadora do cartão. O prazo dado pelas operadoras para compensação é de até 2 faturas seguintes dependendo da data de fechamento de cada fatura.

3. REAGENDAMENTO DE INGRESSOS

3.1 COMPRADOS PRESENCIALMENTE

Aplica-se a: Bilheteria, Totens de autoatendimento e promotores de venda oficiais*

*Promotores de venda devidamente uniformizados e portando crachá do AquaRio, BioParque do Rio, Paineiras Corcovado ou Museu de Cera que realizam vendas em máquinas portáteis.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

- a) Os ingressos adquiridos presencialmente (bilheteria/totem/promotor de venda) deverão ser utilizados na data agendada no momento da compra e não será possível efetuar a remarcação.

3.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL

Aplica-se aos sites do AquaRio, Bioparque do Rio e Paineiras Corcovado.

- a) A solicitação de reagendamento só poderá ser feita em até 8 (oito) dias corridos após a data agendada para a visita, desde que não ocorra reajuste de valores dos ingressos no período;
- b) Em Paineiras Corcovado, a visita referente aos ingressos de alta temporada só poderá ser reagendada para os períodos de alta temporada. Tal procedimento se estende para os períodos de baixa temporada. O calendário de alta/baixa temporada é divulgado anualmente pelo ICMBIO através de ofício;
- c) O reagendamento dependerá de disponibilidade de ingressos na data/horário desejados;
- d) O procedimento de reagendamento só poderá ser realizado uma vez, inclusive para ingresso de combo entre mais de um parque/atração;
- e) O reagendamento se refere somente à mudança de data/horário da visita, não sendo possível alteração do tipo de ingresso por esse meio;
- f) O visitante poderá fazer o reagendamento diretamente em nosso site ou mediante a solicitação através de nossos canais oficiais de atendimento (e-mail).

4. TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS

- a) Os ingressos são nominais ao titular da compra e poderá ser exigida documentação comprobatória da titularidade no acesso ao parque/atrativo. Para troca do titular é necessário o envio, para nossos canais oficiais de atendimento (e-mail), do documento de identificação com foto do comprador e uma carta de próprio punho que contenha a solicitação e assinatura idêntica a do documento apresentado.
- b) Para o caso de passaporte anual, após o cadastro na bilheteria não é possível alterar o beneficiário, por qualquer que seja a razão.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

5. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- a) Essa política é comum a todos os ingressos de venda B2C (business to client) e produtos internos dos parques;
- b) Essa política não é válida para vendas B2B (business to business) ou para vendas do trade turístico, onde deve ser observada a política própria;
- c) Essa política não é válida para ingressos de atrativos de terceiros comercializados dentro dos parques por ocasião de contrato de cessão de espaço, onde deve ser observada a política do terceiro;
- d) Não nos responsabilizamos por ingressos adquiridos em canais de venda não oficiais, seja através de pessoa física, pessoa jurídica, outros websites e comunidades na Internet, com quem não possuímos qualquer vínculo.
- e) Não nos responsabilizamos em caso de perda, roubo ou dano aos ingressos após entrega aos visitantes;
- f) Nos casos em que houver fechamento do parque ou interrupção das operações por qualquer motivo, problemas no funcionamento do barquinho, mudança de tarifário em Paineiras (com ingressos vendidos para data futura) e eventos climáticos fica definido que serão analisados como exceção e tratados caso a caso fora do prazo estipulado nessa política.