Política de Cancelamento de Ingresso

1. **Ingresso**

Objetivo

Esclarecer as informações, bem como os critérios para cancelamento de compra, remarcação e reembolso de ingressos nas atrações pagas do Parque Capivari.

Aplicabilidade

A Política de Cancelamento, Remarcação e Reembolso está baseada principalmente nas diretrizes estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, o qual determina as condições em que uma solicitação de cancelamento, remarcação ou reembolso possa ser considerada aplicável e passível de execução.

Procedimento

1) Cancelamento de compra e reembolso de ingressos adquiridos on-line:

O prazo para o cancelamento da compra do ingresso no site é de até 07 (sete) dias após a data da compra, de acordo com o Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990).

A solicitação de desistência deverá ocorrer diretamente pelo e-mail: reembolso@parquecapivari.com.br. O pedido de cancelamento de ingressos não poderá ser parcial. Outrossim, em nenhuma hipótese será possível o cancelamento de ingressos utilizados.

Para as compras de ingresso cuja forma de pagamento seja via PIX, o procedimento para o estorno será iniciado e o crédito ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis contados do recebimento do e-mail de confirmação do cancelamento, sendo estornado para mesma conta de origem.

Para as compras de ingresso cuja forma de pagamento seja via cartão de crédito, o procedimento para o estorno será iniciado e solicitado à operadora do cartão de crédito em até 3 (três) dias úteis contados do recebimento do e-mail de confirmação do cancelamento. Para o pedido de cancelamento das compras em cartão de créditos o estorno será realizado direto pela operadora do seu cartão abatendo o valor na fatura subsequente (O prazo pode variar de acordo com a data de fechamento da sua fatura e as normas e políticas da sua operadora de crédito).

Para a solicitação deve- se ser encaminhado as seguintes informações para o e-mail reembolso@parquecapivari.com.br:

Para compras realizadas via cartão, será necessário o envio dos seguintes dados/informações:

- Localizador do ingresso/LB (localizado na parte superior do ingresso) – Pode ser a foto do ingresso.
- Valor a ser cancelado.
- Data da compra.
- 4 últimos dígitos do cartão.
- Bandeira do cartão e se é débito ou crédito.
- Se foi por aproximação ou inserido (os 4 últimos dígitos do cartão, pode mudar caso for por aproximação).
- Motivo da solicitação.

Para compras realizadas via Pix:

- Localizador do ingresso/LB (localizado na parte superior do ingresso) – Pode ser a foto do ingresso.
- Valor a ser cancelado.
- Data da compra.
- Motivo da solicitação.

2) Informações sobre cancelamento de compra e reembolso – bilheteria e totens de autoatendimento.

A solicitação de cancelamento dos ingressos adquiridos presencialmente na mesma data da compra deverá ser feita no ponto de venda onde a compra foi realizada, seja na bilheteria ou nos Totens de autoatendimento.

O pedido de cancelamento de ingressos não poderá ser parcial. Outrossim, em nenhuma hipótese será possível o cancelamento de ingressos utilizados.

O reembolso será realizado de acordo com a forma de pagamento utilizado no momento da compra.

3) Remarcação de datas e horários da utilização

O usuário poderá alterar a data da visitação em até duas vezes, somente para ingressos adquiridos no e-commerce. Para ingressos comprados na bilheteria ou totens de autoatendimento a remarcação será apenas de horário para o mesmo dia.

O prazo para apresentar a solicitação de reagendamento é até 30 (trinta) dias após a data agendada no ingresso. Portanto, o cliente deverá entrar em contato por meio dos nossos canais de atendimento: site, e-mail atendimento@parquecapivari.com.br, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da data prevista da nova visitação.

Regras Gerais

4) Responsabilidade pela guarda do ingresso.

Após a compra e impressão do ingresso, o usuário possui total responsabilidade pela guarda, não sendo passível de ressarcimento em caso de perda, roubo ou caso seja danificado o ingresso.

5) Respeito e transparência

A Eco Jordão SA / Parque Capivari valoriza a transparência e o respeito à legislação vigente. Buscamos manter o compromisso de atender aos mais altos padrões de qualidade e transparência em nossas operações e comunicações, proporcionando aos clientes a melhor experiência possível.

Legislação

Lei Federal nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor (CDC)

- Conjunto de normas que protegem os direitos dos consumidores no Brasil.

Lei Federal nº 8.078/1990 - Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor

- Direito de arrependimento nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial.

Lei Federal nº 14.046/2020

- Disposições sobre adiamento e cancelamento de serviços, reservas e eventos dos setores de turismo e cultura em razão da pandemia de COVID-19.

Nota Técnica nº 3/2019 da SENACON

- Orientações sobre a interpretação e aplicação do Código de Defesa do Consumidor em relação a práticas abusivas e publicidade.

Lei Federal nº 11.771/2008 - Lei Geral do Turismo (LGT)

- Diretrizes para o desenvolvimento do turismo no Brasil e regulamentação dos serviços turísticos.

2.Produto

Objetivo

A presente política visa esclarecer as informações, bem como os critérios para cancelamento de ingressos adquiridos para utilização no Parque Capivari.

Do Procedimento

Toda desistência de compra feita pelos usuários deverá ser diretamente no Parque Capivari.

Todo cancelamento de compra de produtos no sistema ERP deverá ocorrer por pessoa autorizada e cadastrada no ERP pelo Gestor da área.