

# Política de Compra de Ingresso

## 1. OBJETIVO

Esclarecer as informações e os critérios para a compra de ingressos das atrações pagas do Parque Capivari, promovendo transparência e prevenindo mal-entendidos que possam comprometer a experiência dos visitantes.

## 2. APLICABILIDADE

A Política de Compra está baseada principalmente nas diretrizes estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, que determina as condições necessárias para que a compra seja considerada válida e passível de execução.

## 3. PROCEDIMENTO

**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.

### 3.1 Compra de Ingresso

- Os ingressos do Parque Capivari são comercializados **exclusivamente por meio do site oficial e nas bilheterias físicas localizadas no parque.**
- O Parque **não se responsabiliza por ingressos adquiridos fora desses canais**, inclusive por terceiros, revendedores não autorizados ou plataformas digitais não oficiais.
- Ingressos adquiridos via site podem ser comprados com até **1 ano de antecedência** da data de utilização.
- Ingressos adquiridos na bilheteria possuem **validade de 24 horas** para utilização.
- Ingressos adquiridos via site podem ser comprados com até **1 ano de antecedência** da data de utilização.
- Ingressos adquiridos na bilheteria possuem **validade de 24 horas** para utilização.

### 3.2 Remarcação de Datas e Horários

- A remarcação é permitida **apenas para ingressos comprados no e-commerce**, e pode ser feita **duas vezes**.
- Ingressos adquiridos em **bilheteria ou totens de autoatendimento** só permitem **mudança de horário no mesmo dia**.
- A solicitação de reagendamento deve ser feita em até **30 dias após a data agendada**, com pelo menos **24 horas de antecedência da nova visita**, através de nossos canais oficiais: site ou e-mail [atendimento@parquecapivari.com.br](mailto:atendimento@parquecapivari.com.br).

## 4. REGRAS GERAIS

### 4.1 Tarifas e Pontos de Venda

- O Parque Capivari aplica **valores distintos** para ingressos vendidos **no site** e nas **bilheterias**.
- Ingressos não são intercambiáveis entre os canais de venda: **compras feitas no site não podem ser substituídas na bilheteria, e vice-versa**.
- Reembolsos relacionados a **compras via site** devem ser solicitados exclusivamente pelo e-mail **reembolso@parquecapivari.com.br**.
- Reembolsos de ingressos comprados **na bilheteria** devem ser tratados diretamente no local ou, opcionalmente, também pelo mesmo e-mail acima. Para mais informações, consulte nossa **Política de Cancelamento** disponível no site.

### 4.2 Responsabilidade pela Guarda do Ingresso

Após a compra e impressão do ingresso, o usuário é **responsável por sua guarda**. Não há reembolso em caso de **perda, roubo ou danificação**.

### 4.3 Política de Meia Tarifa

#### 4.3.1 Não se Aplica a:

**Estudantes, Professores, Funcionários Públicos, Policiais Civis e Militares, Juízes, Advogados, Agentes das Forças Armadas, Doadores de Sangue e de Medula Óssea e demais Servidores Públicos:** O Parque Capivari é de acesso livre, sem necessidade de ingresso para entrada e circulação em suas dependências. As atrações pagas são **opcionais** e oferecidas como **serviços turísticos**. Desta forma, **não se enquadram** na Lei Federal nº 12.933/2013, que garante meia-entrada em **eventos culturais e educativos**, tampouco na Lei Municipal nº 4.142/2022, que trata do incentivo à doação de sangue em estabelecimentos mantidos ou conveniados com a administração pública municipal. O **teleférico**, por exemplo, é um **meio de transporte alternativo** ao Morro do Elefante, acessível também por trilhas e vias urbanas. Portanto, sua utilização é **facultativa**. A concessão de descontos para os grupos mencionados acima só é possível mediante convênio ou parceria formalizada com as respectivas entidades de classe ou órgãos públicos.

#### 4.3.2 Se Aplica a:

**Idosos (60+) e Pessoas com Deficiência (PCDs):**

- Benefício garantido pela **Lei Federal nº 10.741/2003** (Estatuto do Idoso) e **Lei Federal nº 13.146/2015** (Estatuto da Pessoa com Deficiência).
- Um **acompanhante** de PCD ou idoso também terá direito à **meia-entrada e fila preferencial**.

#### 4.3.3 Diferenças Justificadas por Lei

A diferenciação no tratamento de gratuidades e descontos é respaldada pela legislação vigente e não configura violação ao princípio da igualdade constitucional, pois respeita a igualdade material, que considera as diferentes necessidades e limitações dos indivíduos.

#### 5. REFERÊNCIAS LEGAIS

- Lei Federal nº 10.741/2003 - Estatuto do Idoso
- Lei Federal nº 13.146/2015 - Estatuto da Pessoa com Deficiência
- Lei Federal nº 12.933/2013 - Meia-entrada
- Decreto Federal nº 8.537/2015 - Regulamenta a meia-entrada
- Nota Técnica nº 3/2019 da SENACON
- Lei Federal nº 11.771/2008 - Lei Geral do Turismo (LGT)
- Lei Federal nº 10.048/2000 - Atendimento prioritário
- Lei Municipal nº 4.142/2022 - Programa de incentivo à doação de sangue (Campos do Jordão)

#### 6. OBJETIVO FINAL

Esta política visa garantir clareza e segurança para os clientes no momento da compra, com base em diretrizes legais e respeito à transparência, evitando interpretações equivocadas e fortalecendo a relação de confiança com o público.

Eco Jordão SA.