

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.

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 Aplica-se a meia-entrada para:

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

O direito à meia-entrada está garantido pela Lei Federal nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso) e pela Lei Federal nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), em conformidade com o Decreto Federal nº 8.537/2015, que regulamenta os critérios de concessão do benefício.

Pessoas com deficiência (PCDs) têm direito à meia-entrada, assim como um acompanhante, quando necessário, conforme previsto no Art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.537/2015.

Acompanhantes de idosos não têm direito à meia-entrada, mas poderão usufruir da fila preferencial, desde que estejam acompanhando o idoso no momento da utilização da atração (limitado a um acompanhante por idoso). Todos os casos devem ser comprovados mediante apresentação de documento oficial válido, como carteira de identidade (RG), carteira de motorista, laudo médico ou carteirinha de identificação.

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.

Rafael montenegro ahmed

Diretor Geral – Rafael Montenegro