

## **POLÍTICA DE INGRESSOS**

Esta política tem como objetivo definir as regras de cancelamento, reagendamento e no show (não comparecimento) de ingressos do **Aquario Marinho do Rio de Janeiro** e serviços adicionais dos parques.

### **1. CANCELAMENTO DE INGRESSOS 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 ingressos já utilizados;
- b) Não é possível o cancelamento parcial de ingressos, mesmo que não tenham sido utilizados;
- c) Não é possível o cancelamento de ingressos após a data da compra;
- d) É possível o cancelamento total dos ingressos na mesma data da compra diretamente na bilheteria/totem/promotor de venda, desde que nenhum dos ingressos de uma mesma compra tenham sido utilizados;
- e) 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: 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.

### **2. CANCELAMENTO DE INGRESSOS COMPRADOS PELO SITE OFICIAL**

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

- a) O cancelamento total de venda será permitido em até 7 dias corridos da data da compra, sendo solicitado pelos nossos canais oficiais de atendimento (e-mail e Whatsapp);
- b) Não é possível o cancelamento de ingressos ou sócio/passaporte anual que já tenham sido retirados na bilheteria, ainda que nunca tenham sido utilizados;
- c) O cancelamento de combo de ingressos só é permitido caso os ingressos de um mesmo combo (nominal) não tenham sido utilizados em nenhum dos parques/atrações envolvidos.

### 3. REAGENDAMENTO DE INGRESSOS

#### 3.1 Regra Geral

- a) O reagendamento dependerá de disponibilidade de ingressos na data/horário desejados;
- 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 procedimento só poderá ser realizado uma vez, inclusive para ingresso de combo entre mais de um parque/atração.
- d) O reagendamento se refere somente a mudança de data/horário da visita, não sendo possível alteração do tipo de ingresso por esse meio.

#### 3.2 Comprados presencialmente na Bilheteria/Totem/POS

**Aplica-se a: Bilheteria, Totens de autoatendimento**

**Vendas realizadas pelos 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.

- a) Os bilhetes adquiridos na bilheteria/totem deverão ser utilizados na data da compra e não será possível efetuar a remarcação.

#### 3.3 Comprados pelo site oficial

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

- a) O visitante poderá fazer o reagendamento diretamente em nosso site;
- b) Ou o visitante poderá entrar em contato através de nossos canais oficiais de atendimento e a equipe de Relacionamento fará o procedimento.
- c) Sendo necessário o reagendamento para mais de um parque em venda de combo de ingressos a opção (b) é obrigatória
- d) A solicitação do reagendamento só poderá ser feita com no mínimo **24h após a data da compra** e no máximo de **48h antes da data da visita**, desde que não ocorra reajuste de valores dos ingressos no período; Após a data da visita não será permitido o reagendamento.

### 4. NO SHOW ( Não comparecimento)

Validade do ingresso avulso: dia seguinte ao da data da visita.

### 5. TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS

- a) Os ingressos avulsos são nominais ao titular da compra e poderá ser exigida documentação comprobatória no acesso ao parque/atrativo. Para troca do titular é necessário envio por e-mail para nossos canais de atendimento da documentação comprobatória da identidade do comprador e uma carta de próprio punho com a mesma assinatura do documento de identidade.

### 6. 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 Corcovado (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.