

POLÍTICA DE INGRESSOS

Esta política tem como objetivo definir as regras de cancelamento, reagendamento 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. 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.

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 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.

POLÍTICA DE COMPRA PASSAPORTE ANUAL

A aquisição do passaporte anual poderá ser feita no Site ou na Bilheteria do atrativo.

O passaporte dá direito a visitas ilimitadas ao AquaRio pelo período de 1 (um) ano.

Na vigência do passaporte, o beneficiário terá desconto¹ no atrativo em Praças de Alimentação, Loja de Souvenir, Estacionamento, Foto, Mar de Espelhos e Museu de Cera, conforme tabela abaixo²:

ITEM	DESCONTO APLICADO
Praças de Alimentação	10% de desconto;
Loja de Souvenir	10% de desconto;
Estacionamento	10% de desconto;
Foto	10% de desconto;
Mar de Espelhos	Variável de acordo com a tabela vigente no momento da visita.
Museu de Cera	Variável de acordo com a tabela vigente no momento da visita.

O prazo de validade e utilização do passaporte (conforme acima descrito) é contado a partir da data da compra.

O passaporte é válido para utilização em todos os dias de funcionamento do atrativo, respeitada sua programação e lotação.

O passaporte não dá direito de acesso ao atrativo em dias de eventos nem aos serviços e produtos adicionais eventualmente oferecidos (tais como o Mar de Espelho e afins). A aquisição de serviços e produtos adicionais deverá ser feita à parte, no Site ou Bilheteria do atrativo.

O passaporte é de uso pessoal e intransferível, não se transmitindo a herdeiros e sucessores, tampouco podendo ser objeto de cessão, alienação ou outra forma de transmissão de direito sobre o mesmo a qualquer pessoa.

O acesso ao atrativo na modalidade de compra “passaporte” se faz através de um cartão personalizado com foto, que deverá ser apresentado nas catracas do atrativo no momento da visita.

¹ Os descontos serão aplicados somente aos produtos/serviços em proveito do visitante beneficiário, não sendo aplicável em produtos/serviços para proveito de terceiros, ainda que adquiridos pelo visitante beneficiário.

² Os descontos aplicados não são cumulativos com outras promoções e benefícios.

O cadastro da pessoa que irá utilizar o passaporte (“beneficiário”) será realizado na Bilheteria do atrativo, na presença deste e do comprador (caso seja um terceiro), onde serão coletados os dados do beneficiário e será confirmada a identidade do comprador. Após o cadastro, não é possível alterar o beneficiário, por qualquer que seja a razão.

Tanto o comprador quanto o beneficiário deverão estar munidos de documento pessoal com foto e deverão indicar ao atendente o localizador gerado no momento da compra (no caso da compra pelo Site, o localizador é enviado ao e-mail ali cadastrado).

Apenas o beneficiário poderá retirar o cartão na bilheteria, após o devido cadastramento de seus dados e coleta da foto.

Em caso de perda ou extravio do cartão, o beneficiário deverá solicitar a 2ª via, mediante pagamento de taxa diretamente nas bilheterias do atrativo.

A cessão da carteirinha para terceiros com o objetivo de facilitar a entrada irregular nas dependências do atrativo é expressamente proibida e poderá resultar na suspensão do passaporte, sem direito de ressarcimento da quantia paga e/ou qualquer tipo de indenização.

Menores de 10 (dez) anos somente poderão ingressar e permanecer no atrativo quando acompanhadas dos pais ou responsável.

Para cancelamentos, observar as regras da Política de Cancelamento disponível neste documento.

Em caso de dúvidas utilize nossos canais oficiais de atendimento:

Telefone: (21) 3900-6670 (atendimento de segunda à sexta-feira, exceto feriados, de 09h00 às 17h00).

E-mail: contato@aquariomarinhorio.com.br