

## POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

**GCRIO.ADM.03**

**POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW**

<b>Elaborado por:</b>	Sandra Alves	<b>Aprovador por:</b>	Leonardo Cardoso e Evelyn Veloso	<b>Data:</b>	09/04/2024	<b>V. 8.0</b>
-----------------------	--------------	-----------------------	-------------------------------------	--------------	------------	---------------

## Índice

1. OBJETIVO	2
2. AUTOR DO DOCUMENTO	2
3. ABRANGÊNCIA	2
4. CANCELAMENTO DE INGRESSOS	2
4.1 COMPRADOS PRESENCIALMENTE	2
4.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL	3
5. REAGENDAMENTO DE INGRESSOS	4
5.1 COMPRADOS PRESENCIALMENTE	4
5.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL	4
6. TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS	5
7. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES	5
8. NO SHOW	6
9. HISTÓRICO DE REVISÕES	6

**Vigência:**  
Prazo Indeterminado

**Área Responsável:**  
Financeiro Parques Rio

**Confidencialidade:**  
Uso Interno

## POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

**GCRIO.ADM.03**

**POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW**

<b>Elaborado por:</b>	Sandra Alves	<b>Aprovador por:</b>	Leonardo Cardoso e Evelyn Veloso	<b>Data:</b>	09/04/2024	<b>V. 8.0</b>
-----------------------	--------------	-----------------------	-------------------------------------	--------------	------------	---------------

### 1. OBJETIVO

Esta política tem como objetivo definir as regras de cancelamento, reagendamento e no show de ingressos do Aquário Marinho do Rio de Janeiro, BioParque do Rio e Paineiras Corcovado (Regional Rio) e serviços adicionais dos parques. A política se aplica para a compra de ingressos avulsos, combos e passaporte anual.

### 2. AUTOR DO DOCUMENTO

Este normativo foi elaborado pelo setor Financeiro dos Parques Rio que deverá ser contatado nas seguintes situações:

- Dúvidas sobre as informações tratadas nesse normativo;
- Falhas ou vulnerabilidades encontradas nas diretrizes e/ou processo; e
- Sugestões para aprimoramento do normativo.

### 3. ABRANGÊNCIA

Setor Financeiro, Comercial, Relacionamento, Bilheteria e Operacional de todos os parques citados.

### 4. CANCELAMENTO DE INGRESSOS

#### 4.1 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 uma compra referente a ingressos já utilizados;

**Vigência:**  
Prazo Indeterminado

**Área Responsável:**  
Financeiro Parques Rio

**Confidencialidade:**  
Uso Interno

POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS						
<b>GCRIO.ADM.03</b>		<b>POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW</b>				
<b>Elaborado por:</b>	Sandra Alves	<b>Aprovador por:</b>	Leonardo Cardoso e Evelyn Veloso	<b>Data:</b>	09/04/2024	<b>V. 8.0</b>

- b) Não é possível o cancelamento parcial de uma compra, mesmo que nenhum dos ingressos tenham sido utilizados;
- c) Não é possível o cancelamento de uma compra após a data em que foi realizada; Apenas é possível o cancelamento total de uma compra na mesma data em que foi realizada diretamente na bilheteria/totem/promotor de venda, desde que nenhum dos ingressos da compra tenham sido utilizados. A solicitação deve ser realizada dentro do horário de funcionamento da bilheteria.
- d) O procedimento e prazo de devolução dependerá da forma de pagamento, a saber:
- Dinheiro: Prazo imediato. Visitante assinará recibo de devolução;
  - 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.
  - Cartão de Débito: O 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.

## 4.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL

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

- a) Não é possível o cancelamento de uma compra cujos ingressos já tenham sido retirados na bilheteria, ainda que nunca tenham sido utilizados;
- b) Apenas é possível o cancelamento de uma compra em até 7 (sete) dias corridos da data em que foi realizada, mediante solicitação pelos nossos canais oficiais de atendimento (e-mail), desde que nenhum dos ingressos da compra tenham sido retirados na bilheteria;

**Vigência:**  
Prazo Indeterminado

**Área Responsável:**  
Financeiro Parques Rio

**Confidencialidade:**  
Uso Interno



## POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

**GCRIO.ADM.03**

**POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW**

<b>Elaborado por:</b>	Sandra Alves	<b>Aprovador por:</b>	Leonardo Cardoso e Evelyn Veloso	<b>Data:</b>	09/04/2024	<b>V. 8.0</b>
-----------------------	--------------	-----------------------	-------------------------------------	--------------	------------	---------------

- c) O cancelamento de um combo acarreta o cancelamento de todos os parques/atrações envolvidas naquele produto, não sendo permitido seu cancelamento parcial (de apenas um dos parques/atrações envolvidas).
- d) O procedimento e prazo de devolução dependerá da forma de pagamento, a saber:
  - i. PIX: A devolução deve ser solicitada por e-mail informando código da venda, nome completo, cpf e dados bancários do comprador (banco, agência sem o dígito e conta corrente/poupança com o dígito). O reembolso ocorrerá via TED em até 15 dias úteis após a solicitação, desde que todos os dados necessários tenham sido informados.
  - ii. Cartão de Crédito: A devolução deve ser solicitada por e-mail informando o código da venda e o estorno do valor será solicitado 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.

## 5. REAGENDAMENTO DE INGRESSOS

### 5.1 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, Paineiras Corcovado ou Museu de Cera que realizam vendas em máquinas portáteis.

- a) Os ingressos adquiridos presencialmente (bilheteria/totem/promotor de venda) deverão ser utilizados na data agendada no momento da compra e não será possível efetuar a remarcação.

### 5.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL

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

**Vigência:**  
Prazo Indeterminado

**Área Responsável:**  
Financeiro Parques Rio

**Confidencialidade:**  
Uso Interno

## POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

**GCRIO.ADM.03**

**POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW**

<b>Elaborado por:</b>	Sandra Alves	<b>Aprovador por:</b>	Leonardo Cardoso e Evelyn Veloso	<b>Data:</b>	09/04/2024	<b>V. 8.0</b>
-----------------------	--------------	-----------------------	-------------------------------------	--------------	------------	---------------

- A solicitação de reagendamento só poderá ser feita em até 8 (oito) dias corridos após a data agendada para a visita, desde que não ocorra reajuste de valores dos ingressos no período;
- 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;
- O reagendamento dependerá de disponibilidade de ingressos na data/horário desejados;
- O procedimento de reagendamento só poderá ser realizado uma vez, inclusive para ingresso de combo entre mais de um parque/atração;
- O reagendamento se refere somente à mudança de data/horário da visita, não sendo possível alteração do tipo de ingresso por esse meio;
- O visitante poderá fazer o reagendamento diretamente em nosso site ou mediante a solicitação através de nossos canais oficiais de atendimento (e-mail).

### 6. TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS

- Os ingressos são nominais ao titular da compra e poderá ser exigida documentação comprobatória da titularidade no acesso ao parque/atrativo. Para troca do titular é necessário o envio, para nossos canais oficiais de atendimento (e-mail), do documento de identificação com foto do comprador e uma carta de próprio punho que contenha a solicitação e assinatura idêntica a do documento apresentado.
- Para o caso de passaporte anual, após o cadastro na bilheteria não é possível alterar o beneficiário, por qualquer que seja a razão.

### 7. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- Essa política é comum a todos os ingressos de venda B2C (business to client) e produtos internos dos parques;
- Essa política não é válida para vendas B2B (business to business) ou para vendas do trade turístico, onde deve ser observada a política própria;

**Vigência:**  
Prazo Indeterminado

**Área Responsável:**  
Financeiro Parques Rio

**Confidencialidade:**  
Uso Interno

## POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

<b>GCRIO.ADM.03</b>		<b>POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW</b>			
<b>Elaborado por:</b>	Sandra Alves	<b>Aprovador por:</b>	Leonardo Cardoso e Evelyn Veloso	<b>Data:</b>	09/04/2024
				<b>V. 8.0</b>	

- 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 do BioParque do Rio, mudança de tarifário em Paineiras (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.

### 8. NO SHOW

- a) Validade do ingresso avulso: 8 dias corridos após a data agendada para visita.
- b) Baixa contábil: Os ingressos não usados e vencidos deverão ser baixados contabilmente e cancelados na bilheteria em até 30 dias após a data agendada da visita.
- c) Validade do passaporte anual: 1 ano da venda, sendo assim, após 1 ano os vouchers de passaportes gerados devem ser baixados contabilmente e cancelados na bilheteria. Nesse caso não há diferimento da receita de passaporte anual.

### 9. HISTÓRICO DE REVISÕES

VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL	RESUMO ALTERAÇÕES
3.1	20/12/2018		
3.2	31/12/2020	Milene Cunha	
3.3	09/02/2022	João Marques	Inclusão do Item B da parte 3.
3.4	10/03/2022	Thamirys Freitas	Exclusão do item B da parte 3 . Exclusão de trecho do item A da parte 4.
3.5	28/03/2022	João Marques	Alteração do prazo de cancelamento na bilheteria para 24h. Item 4:A

**Vigência:**  
Prazo Indeterminado

**Área Responsável:**  
Financeiro Parques Rio

**Confidencialidade:**  
Uso Interno

## POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

**GCRIO.ADM.03**

**POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW**

<b>Elaborado por:</b>	Sandra Alves	<b>Aprovador por:</b>	Leonardo Cardoso e Evelyn Veloso	<b>Data:</b>	09/04/2024	<b>V. 8.0</b>
-----------------------	--------------	-----------------------	----------------------------------	--------------	------------	---------------

3.6	26/04/2022	João Marques	Alteração do item 5:b: Acrescentamos o envio das informações necessárias dentro dos 30 dias.
4.0	02/10/2023	Sandra Alves / Milene Cunha	Alteração do prazo de reagendamento. Inclusão do tópico transferência de ingressos. Reformulação de texto e divisão dos tópicos.
5.0	01/01/2024	Queren Caroline/ Milene Cunha / Beatriz Lima	<p>Reagendamento</p> <p>6.3 Alteração no prazo de reagendamento de 7 dias corridos a partir da data da compra para : 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. Os ingressos comprados presencialmente deverão ser utilizados na data da compra e não será possível a remarcação.</p> <p>No show</p> <p>7. a) Validade do ingresso avulso: dia seguinte ao da data da visita.</p> <p>Inclusão do item 8 . Transferência de ingressos.</p>
6.0	09/04/2024	Milene Cunha	<p>4.2.d: Inclusão do item sobre cancelamento de venda paga via PIX (online);</p> <p>4.2.c: Alteração do texto ref. cancelamento de combo, sem mudança da regra.</p> <p>Alteração no prazo de reagendamento para 8 dias corridos a partir da data da visita agendada (compras online);</p> <p>Alteração de “sócio anual” para “passaporte anual”</p>
7.0	27/05/2024	Milene Cunha	Versão exclusiva para o Ecommerce.
8.0	22/07/2024	Beatriz Lima	4.2.d: Alteração do prazo de cancelamento do Pix de 7 para 15 dias úteis.

**Vigência:**  
Prazo Indeterminado

**Área Responsável:**  
Financeiro Parques Rio

**Confidencialidade:**  
Uso Interno

POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS						
<b>GCRIO.ADM.03</b>		<b>POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW</b>				
<b>Elaborado por:</b>	Sandra Alves	<b>Aprovador por:</b>	Leonardo Cardoso e Evelyn Veloso	<b>Data:</b>	09/04/2024	<b>V. 8.0</b>

10. **ANEXO:** Anexo I – Política de cancelamento, reagendamento e no show (versão site)

**Vigência:**  
Prazo Indeterminado

**Área Responsável:**  
Financeiro Parques Rio

**Confidencialidade:**  
Uso Interno