

Política de Cancelamento de Compras

1. Ingresso

Objetivo

Esclarecer as informações, bem como os critérios para cancelamento de compra, remarcação e reembolso de ingressos na visitação turística no Parque Nacional do Iguaçu.

Aplicabilidade

A Política de Cancelamento, Remarcação e Reembolso está baseada principalmente nas diretrizes estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, o qual determina as condições em que uma solicitação de cancelamento, remarcação ou reembolso possa ser considerada aplicável e passível de execução.

Procedimento

1) Cancelamento de compra e reembolso de ingressos adquiridos on-line:

O prazo para o cancelamento da compra do ingresso no site é de até 07 (sete) dias após a data da compra e desde que esteja há pelo menos 24 (vinte e quatro) horas antes do início do passeio.

Para as compras realizadas dentro das 24 (vinte e quatro) horas que antecedem o passeio, não será possível efetuar o cancelamento. A solicitação de desistência deverá ocorrer diretamente pelos nossos canais de atendimento, por e-mail: cancelamento@catarataspni.com.br) ou whatsapp (045) 3521-4438. O pedido de cancelamento de ingressos poderá ser parcial ou integral. Outrossim, em nenhuma hipótese será possível o cancelamento de ingressos utilizados.

Cancelamento de compras fora do prazo serão aceitas em caso de problemas de saúde mediante comprovação médica (laudo, atestado, teste Covid). Nesse caso, enviar e-mail para cancelamento@catarataspni.com.br) com ingressos e documentação médica anexados. O prazo para solicitação é de até 48 horas após a data prevista para a visitação.

Para as compra de ingresso cuja forma de pagamento seja via PIX, o procedimento para o estorno será iniciado e o crédito ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento do e-mail de confirmação do cancelamento, sendo depositado na mesma conta de origem.

Para as compra de ingresso cuja forma de pagamento seja via cartão de crédito, o procedimento para o estorno será iniciado e solicitado à operadora do cartão de crédito em até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento do e-mail de confirmação do cancelamento. Para o pedido de cancelamento das compras em cartão de créditos o estorno será realizado direto pela operadora do seu cartão abatendo o valor na fatura subsequente (O prazo pode variar de acordo com a data de fechamento da sua fatura e as normas e políticas da sua operadora de crédito).

2) Informações sobre cancelamento de compra e reembolso – bilheteria e totens de autoatendimento.

A solicitação de cancelamento dos ingressos adquiridos na mesma data da compra de forma presencial deverá ocorrer diretamente na bilheteria, no Centro de Visitantes, no Polo Cataratas.

O pedido de cancelamento de ingressos poderá ser parcial ou integral. Outrossim, em nenhuma hipótese será possível o cancelamento de ingressos utilizados.

O reembolso será realizado de acordo com a forma de pagamento utilizado no momento da compra.

3) Remarcação de datas e horários da utilização

O usuário poderá alterar a data da visitação em até duas vezes, somente para ingressos adquiridos no e-commerce. Para ingressos comprados na bilheteria ou totens de autoatendimento a remarcação será apenas de horário para o mesmo dia.

O prazo para apresentar a solicitação de reagendamento é até 30 (trinta) dias após a data agendada no ingresso, sujeito a disponibilidade de vagas na data e horário da visitação prevista, podendo remarcar apenas 1 vez. Portanto, o cliente deverá entrar em contato por meio dos nossos canais de atendimento: site, e-mail bilheteria@catarataspni.com.br, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da data prevista da nova visitação.

Ingressos adquiridos em campanhas promocionais poderão ser reagendados por meio do nosso site <https://cataratasdoiguacu.com.br/>, desde que atendida a mesma regra tarifária da aquisição do ingresso original. Para remarcação em outros períodos, o cliente fica sujeito a disponibilidade e acréscimo de valor em função da diferença tarifária vigente, e nesse caso necessitará entrar em contato dos nossos canais de atendimento, por e-mail bilheteria@catarataspni.com.br ou whatsapp (045) 3521-4438.

No Show será considerado ingressos não utilizados após 30 dias da última data de agendamento.

Regras Gerais

Após a compra e impressão do ingresso, o usuário possui total responsabilidade pela guarda, não sendo passível de ressarcimento em caso de perda, roubo ou caso seja danificado.

Referida política não é válida para vendas B2B (Business to Business) ou para grupos de excursões, pois haverá uma política específica para essa relação.

Legislação

Lei federal nº 8.078/90 CDC – Código de Defesa do Consumidor

Lei federal nº 14.046/2020

2. Produtos

Objetivo

A política visa esclarecer as informações, bem como os critérios para cancelamento na aquisição de produtos durante a visita turística no Parque Nacional do Iguaçu.

Do Procedimento

Toda desistência de compra feita pelos usuários deverá ser diretamente no Parque Nacional do Iguaçu.

Todo cancelamento de compra de produtos no sistema ERP deverá ocorrer por pessoa autorizada e cadastradas no ERP pelo Gestor da área.

Havendo pedidos de cancelamentos posterior ao dia da visita o visitante deverá ser orientado a formalizar e-mail para contato@catarataspni.com.br. A área jurídica e gestor da área avaliarão o contexto para o time de comunicações responder ao visitante, sendo procedente ou não.