



POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

Índice

1.	ABRANGÊNCIA	2
2.	CANCELAMENTO DE INGRESSOS	2
	2.1 COMPRADOS PRESENCIALMENTE	2
	2.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL	3
3.	REAGENDAMENTO DE INGRESSOS	4
	3.1 COMPRADOS PRESENCIALMENTE	4
	3.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL	4
4.	TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS	5
5.	OBSERVAÇÕES IMPORTANTES	5
6.	POLÍTICA DE COMPRA PASSAPORTE ANUAL	



POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

1. ABRANGÊNCIA

Essa política se aplica aos parques AquaRio, Paineiras Corcovado, BioParque do Rio, Marco das 3 Fronteiras e AquaFoz.

2. CANCELAMENTO DE INGRESSOS

2.1 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, Museu de Cera Dreamland, Marco das 3 Fronteiras ou AquaFoz que realizam vendas em máquinas POS.

- a) Não é possível o cancelamento de uma compra referente a ingressos já utilizados;
- 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;
- d) A solicitação deve ser realizada diretamente na bilheteria/totem/promotor de venda dentro do horário de funcionamento da bilheteria.
- e) O procedimento e prazo de devolução dependerá da forma de pagamento, e em alguns casos, do valor envolvido, 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: 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.
 - iv. PIX: se de valor menor ou igual a R\$ 1.000,00 (mil reais) a devolução será realizada em dinheiro na forma do item (i) acima. Se a devolução for de

Vigência:

01 de Novembro de 2025 - Prazo Indeterminado



POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

valor maior do que R\$ 1.000,00 (mil reais) o pagamento será realizado via TED em até 21 (vinte e um) dias corridos após a solicitação contendo os seguintes dados: código da venda, chave pix, comprovante de pagamento, nome completo, cpf, endereço completo com CEP, data de nascimento e dados bancários do comprador (banco, agência sem o dígito e conta corrente com o dígito).

- v. Para visitantes que realizarem o pagamento via Pix por meio de contas não brasileiras e optarem pelo recebimento direto em conta, será necessário informar uma conta PayPal válida.

2.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL

Aplica-se aos sites do AquaRio, Bioparque do Rio, Paineiras Corcovado, Marco das 3 Fronteiras e AquaFoz.

- 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;
- 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, comprovante de pagamento, nome completo, cpf, endereço completo com CEP, data de nascimento e dados bancários do comprador (banco, agência sem o dígito e conta corrente com o dígito). Para pagamentos via Pix realizados a partir de contas não brasileiras, será necessário informar um endereço de e-mail associado a uma conta PayPal válida. O reembolso ocorrerá via TED em até 21 (vinte e um) dias corridos 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

Vigência:

01 de Novembro de 2025 - Prazo Indeterminado



POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

cartão. O prazo dado pelas operadoras para compensação é de até 2 faturas seguintes dependendo da data de fechamento de cada fatura.

3. REAGENDAMENTO DE INGRESSOS

3.1 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, Museu de Cera Dreamland, Marco das 3 Fronteiras ou AquaFoz que realizam vendas em máquinas portáteis.

- a) Os ingressos adquiridos presencialmente (bilheteria/totem/promotores de venda oficiais) poderão ser reagendados em até 8 (oito) dias corridos após a data da compra, desde que não ocorra reajuste de valores dos ingressos no período; O reagendamento deve ser solicitado diretamente na bilheteria do parque de destino no dia da visita.

3.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL

Aplica-se aos sites do AquaRio, Bioparque do Rio, Paineiras Corcovado, Marco das 3 Fronteiras e AquaFoz.

- a) A solicitação de reagendamento deverá ser realizada com no mínimo **24h após a data da compra** e em até 8 (oito) dias corridos após a data agendada para a visita, desde que não ocorra reajuste de valores dos ingressos no período;
- b) O reagendamento dependerá de disponibilidade de ingressos na data/horário desejados;
- c) O procedimento de reagendamento só poderá ser realizado uma vez, inclusive para ingresso de combo entre mais de um parque/atração;
- d) O reagendamento se refere somente à mudança de data/horário da visita, não sendo possível alteração do tipo de ingresso por esse meio;
- e) O visitante poderá fazer o reagendamento diretamente em nosso site ou mediante a solicitação através de nossos canais oficiais de atendimento (e-mail).
- f) Não é permitido reagendamento do Ingresso Inteira Antecipada do AquaRio para o mesmo dia da compra.

Vigência:

01 de Novembro de 2025 - Prazo Indeterminado

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

4. TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS

- a) 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.
- b) Para o caso de passaporte anual, após o cadastro na bilheteria não é possível alterar o beneficiário, por qualquer que seja a razão.

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 de fechamento do parque, interrupção da operação por qualquer motivo, problemas no funcionamento do barquinho do BioParque do Rio, mudanças de tarifário em Paineiras (quando ingressos forem vendidos para datas futuras) ou eventos climáticos catastróficos, as regras de cancelamento e reagendamento poderão ser flexibilizadas, excepcionalmente, a depender da análise individual e justificada de cada caso.
- g) Os parques do Grupo Cataratas seguem integralmente as normas de concessão de meia-entrada e gratuidades aplicáveis. Cumpre lembrar que o benefício da meia-entrada não é cumulativo com outras promoções e convênios, como é o caso de combos e ingressos promocionais.

Vigência:

01 de Novembro de 2025 - Prazo Indeterminado



POLÍTICA DE COMPRA PASSAPORTE ANUAL AQUARIO

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.

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.





POLÍTICA DE COMPRA PASSAPORTE ANUAL AQUARIO

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.

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



POLÍTICA DE COMPRA PASSAPORTE ANUAL BIOPARQUE DO RIO

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

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

Na vigência do passaporte, o beneficiário terá desconto³ no atrativo em Praças de Alimentação, Loja de Souvenir, Estacionamento, Foto, Barquinho e Aluguel de carrinhos, conforme tabela abaixo⁴:

ITEM	DESCONTO APLICADO
Praças de Alimentação	10% de desconto;
Loja de Souvenir	10% de desconto;
Estacionamento	10% de desconto;
Foto	10% de desconto;
Barquinho	5 reais de desconto
Aluguel de carrinho	5 reais de desconto

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. 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.

³ 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.

⁴ Os descontos aplicados não são cumulativos com outras promoções e benefícios.



POLÍTICA DE COMPRA PASSAPORTE ANUAL BIOPARQUE DO RIO

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.

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@bioparquedorio.com.br

