POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

Índice

1. ABRANGÊNCIA 2
2. COMPRA DE INGRESSOS 2
3. CANCELAMENTO DE INGRESSOS 3
   - 3.1 COMPRADOS PRESENCIALMENTE 3
   - 3.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL 4
4. REAGENDAMENTO DE INGRESSOS 5
   - 4.1 COMPRADOS PRESENCIALMENTE 5
   - 4.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL 5
5. TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS 6
6. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES 6
7. COMPRA DE PASSAPORTE ANUAL – AQUARIO 8

7.1 OBSERVAÇÕES: 9

Vigência:
15 de Setembro de 2026 - Prazo Indeterminado

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

1. ABRANGÊNCIA

Essa política se aplica aos parques Aquário Marinho do Rio de Janeiro, Paineiras Corcovado, Marco das 3 fronteiras, AquaFoz, Econoronha, Três Pescadores e Vila Velha, além de serviços adicionais dos parques. A política se aplica para a compra de ingressos avulsos, combos e passaporte anual.

2. COMPRA DE INGRESSOS

Os ingressos adquiridos são nominais e vinculados ao cadastro do comprador. No momento do acesso ou embarque, será **obrigatória a presença física do titular da compra (comprador)** portando seu documento oficial de identificação com foto (RG, CNH, Passaporte ou RNE), bem como a dos respectivos visitantes/beneficiários.

- **Formatos aceitos:** Serão aceitos apenas documentos originais físicos ou suas versões digitais emitidas por aplicativos oficiais do Governo (ex: CNH Digital, RG Digital, e-Título). Não serão aceitas fotos, prints ou cópias de documentos;
- **Ausência do comprador:** Caso o titular da compra não esteja presente no momento do acesso, os visitantes **não poderão realizar o embarque ou acessar o atrativo**, exceto se tiver sido realizada e aprovada previamente a **Transferência de Titularidade**, conforme as regras e prazos estabelecidos no **Item 7** desta política;
- **Proibição de autorizações informais:** Não serão aceitas autorizações por escrito (físicas ou digitais), procurações simples, fotos ou cópias de documentos do comprador diretamente na bilheteria ou catraca para suprir a ausência física do titular da compra.

Menores de 16 (dezesseis) anos somente poderão ingressar e permanecer no atrativo quando acompanhadas dos pais ou responsável.

O horário de agendamento indicado no ingresso deve ser rigorosamente respeitado pelo visitante, tendo em vista que este controle visa regular o fluxo de visitantes nos parques por faixa de horário. Será admitida uma tolerância de até **50 minutos** de atraso em relação ao horário impresso no bilhete, desde que este esteja dentro da grade do horário. Após este período, o embarque e/ou acesso do visitante estará sujeito à capacidade operacional do atrativo e à disponibilidade de vagas no momento.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

3. CANCELAMENTO 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, Paineiras Corcovado, Museu de Cera Dreamland, Mar de Espelhos, Marco das 3 Fronteiras,AquaFoz, Econoronha, Vila Velha e Três Pescadores 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; É necessário o cancelamento de toda a venda e realização de nova compra.
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: **AquaFoz:** 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 valor maior do que R$ 1.000,00 (mil reais) o pagamento será realizado via TED em até 15 (quinze) 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). **Demais atrativos:** a devolução ocorrerá

automaticamente após solicitação à bilheteria ou no ponto de venda de alimentos e bebidas e/ou souvenir.

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.

3.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL

Aplica-se aos sites do AquaRio, Paineiras Corcovado, Marco das 3 Fronteiras, AquaFoz, Econoronha, Três Pescadores e Vila Velha.

a) Não é possível o cancelamento de uma compra cujos ingressos já tenham sido **utilizados, retirados na bilheteria ou que tenham seus QR Codes validados no controle de acesso**, 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 **retirado ou validado no acesso**;

c) O cancelamento parcial de uma compra somente poderá ser solicitado no prazo acima informado, qual seja, 7 (sete) dias corridos contados a partir da data da compra e caso nenhum dos ingressos tenha sido retirado, validado ou utilizado Não será permitido o cancelamento parcial de combos;

d) Em caso de não comparecimento na data previamente agendada, sem que haja pedido prévio de reagendamento ou cancelamento **dentro** dos termos desta política, ocorrerá o ***No Show*** e o ingresso será baixado pelo sistema devido ao bloqueio da vaga e à reserva de capacidade do atrativo. Dessa forma, não será elegível para reembolso ou cancelamento, mesmo que a solicitação seja realizada dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da data da compra;

e) O cancelamento de um **combo** (dois atrativos) acarreta o cancelamento de todos os parques/atrações envolvidas naquele produto, não sendo permitido seu cancelamento parcial (de apenas um dos parques/atrações envolvidas).

f) O procedimento e prazo de devolução dependerá da forma de pagamento, a saber:

i. PIX: **AquaFoz:** 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 valor maior do que R$ 1.000,00 (mil reais) o pagamento será realizado via TED em até 15 (quinze) 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). **Demais atrativos:** a devolução ocorrerá automaticamente após solicitação à bilheteria ou no ponto de venda de alimentos e bebidas e/ou souvenir.

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.

4. REAGENDAMENTO 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, Aquafoz, Paineiras Corcovado, Museu de Cera Dreamland, Marco das 3 Fronteiras, Econoronha, Três Pescadores e Vila Velhaque 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.

4.2 COMPRADOS PELO SITE OFICIAL

Aplica-se aos sites do AquaRio, Aquafoz, Paineiras Corcovado, Marco das 3 Fronteiras, Econoronha, Três Pescadores e Vila Velha.

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 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.

5. TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS

Os ingressos são nominais ao titular da compra, sendo exigida a presença física do comprador e a comprovação de sua identidade no momento do acesso. Caso o comprador original não possa comparecer, o ingresso só poderá ser utilizado por terceiros mediante a **Transferência Formal de Titularidade** realizada previamente junto aos canais de atendimento, sob as seguintes condições:

5.1. PROCEDIMENTO E PRAZO: A solicitação de transferência deve ser enviada pelo comprador original através do e-mail oficial de atendimento com antecedência mínima de **8 horas** da data agendada para a visita, anexando:

a) Cópia digitalizada do documento oficial de identificação com foto do comprador original;
b) Nome completo, CPF e e-mail do novo titular do ingresso.

5.2. IMPEDIMENTO DE ACESSO: Caso o comprador original não compareça e a transferência de titularidade não tenha sido solicitada e aprovada dentro do prazo estabelecido no item 7.1, o acesso de terceiros portando o ingresso será expressamente recusado na catraca, sem direito a reembolso, cancelamento ou reagendamento.

5.3. PASSAPORTE ANUAL: No caso de passaporte anual, após a realização do cadastro na bilheteria, o benefício torna-se estritamente pessoal e intransferível, não sendo possível alterar o beneficiário por qualquer que seja a razão.

6. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

a) Essa política é comum a todos os ingressos de venda B2C (business to client) e produtos internos dos parques;

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

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 por força maior, indisponibilidade superveniente à compra de ingresso para uso de atrativos adicionais, ou eventos climáticos catastróficos, as regras de reagendamento e cancelamento poderão ser flexibilizadas, excepcionalmente, a depender da análise individual e justificada de cada caso;
g) Não é permitido o cancelamento ou reembolso em casos de baixa visibilidade ou chuvas. Verifique as condições do tempo previamente;
h) Os parques do Grupo Cataratas e Soul Parques 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;
i) Excepcionalmente durante o período de obras no Alto Corcovado (Paineiras Corcovado), os equipamentos de acessibilidade atualmente disponíveis para auxílio na subida das escadas são a esteira (com capacidade de carga para visitantes de até 140 kg) e a cadeira escaladora (com capacidade de carga para visitantes de até 120 kg).

- **Restrição Climática:** Por questões técnicas e de segurança, esses equipamentos não funcionam em dias de chuva;
- **Regra Excepcional de Reembolso/Reagendamento:** Havendo chuva na data da visita e impossibilidade de utilização dos equipamentos, o visitante com necessidade de acessibilidade poderá optar pelo reagendamento da visita ou pelo reembolso integral do ingresso, de forma excepcional, mesmo que a solicitação ocorra fora dos prazos e condições padrão estabelecidos nesta política.

Vigência:
15 de Setembro de 2026 - Prazo Indeterminado

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

7. COMPRA DE PASSAPORTE ANUAL – AQUARIO

a) 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.

b) Na vigência do passaporte, o beneficiário terá desconto[1] no atrativo em Praças de Alimentação, Loja de Souvenir, Estacionamento, Foto, Mar de Espelhos e Museu de Cera, conforme tabela abaixo[2]:

ITEM	DESCONTO APLICADO
Praça de alimentação	10% de desconto
Loja de Souvenir	10% de desconto
Estacionamento	10% de desconto
Fotos	10% de desconto
Mar de Espelhos e Museu de Cera	Variável de acordo com a tabela vigente no momento da visita

c) O prazo de validade e utilização do passaporte é contado a partir da data da compra.

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

e) O passaporte garante o acesso ao AquaRio, exceto em horários de eventos privativos. A aquisição de serviços e produtos adicionais, como Mar de Espelhos e Museu de Cera, 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 cumulativos com outras promoções e benefícios.

Vigência:
15 de Setembro de 2026 - Prazo Indeterminado

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NO SHOW

7.1 OBSERVAÇÕES:

a) 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.

b) 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.

c) O cadastro do titular do 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 cadastrado).

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

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

f) 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.

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

Em caso de dúvidas utilize nossos canais oficiais de atendimento disponíveis no site.

Vigência:
15 de Setembro de 2026 - Prazo Indeterminado