



|  |   |                              |                      |                    |  |                      |
|--|---|------------------------------|----------------------|--------------------|--|----------------------|
| <br>www.grupoferrasa.com.br | Título do Documento<br><b>Cancelamento e Reagendamento de Ingressos</b> |                              |                      |                    | Tipo de documento<br><b>Política</b>         |                      |
|  |   |                              |                      |                    | Unidade de Negócio<br><b>Entretenimento</b>  |                      |
|  |   |                              |                      |                    | Classificação<br><b>DP - Domínio Público</b> |                      |
|                             | Responsável<br><b>Diretoria de Operações</b>                            | Nº Doc.<br><b>Po.DMO-017</b> | Revisão:<br><b>0</b> | Data<br>18/11/2017 | Validade<br><b>Indeterminado</b>             | <b>Página 1 de 3</b> |



Nossa política de cancelamento está de acordo com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor e determina as condições em que uma solicitação de cancelamento ou reagendamento para compras realizadas nas bilheterias do Hot Beach, através do site [www.hotbeach.com.br](http://www.hotbeach.com.br) ou através da central de venda (17) 3279-1009 será considerada aplicável.

Cabe informar que, nossos parceiros ou pontos de venda oficiais sejam por compra presencial ou virtual para qualquer forma de disponibilizar acesso, tickets, ingressos, entradas, bilhetes, vouchers, etc. possuem políticas de cancelamento próprias que você poderá conhecer diretamente com cada parceiro.

O Hot Beach Olímpia não se responsabiliza 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.

## REGRAS GERAIS

1. É obrigatório a apresentação do ingresso físico ou voucher na entrada (bilheteria) do Parque. A perda, inutilização, roubo, furto ou não utilização dos ingressos na data agendada, não ensejará ao comprador/titular do ingresso, qualquer direito da restituição do valor pago pelo mesmo, ou possibilidade de troca, alteração ou compensação de qualquer forma. O comparecimento ao parque implica a aceitação incondicional dos termos acima.
2. Antes de finalizar sua compra via internet, confira cuidadosamente suas seleções: Data Agendada, Quantidade, Tipo de Ingresso.
3. Procedimentos de Cancelamento
  - 3.1 Cancelamento total por desistência de compra via internet (arrependimento da compra)
    - a) Seus ingressos poderão ser cancelados no prazo de até 07 (SETE) dias corridos a partir da data da compra e 48 (QUARENTA E OITO) horas antes da data de entrada no parque.
    - b) Se o ingresso estiver agendado (a entrada) para menos de 7 (SETE) dias da data da compra, o cancelamento pode ser feito no máximo até 48 (QUARENTA E OITO) horas antes do dia da visita.
    - c) O cancelamento do voucher deve ser solicitado por escrito na recepção central do parque através do preenchimento do **Formulário de solicitação de cancelamento de voucher** ou através do **Fale Conosco** do site [www.hotbeach.com.br](http://www.hotbeach.com.br).
    - d) Para cancelamentos através do fale conosco devem ser informados nome completo, endereço de e-mail utilizado na compra e número do voucher.
    - e) As solicitações de cancelamento sem as informações aqui solicitadas serão consideradas nulas por falta de dados para localização e identificação do pedido.
    - f) Havendo o cancelamento do voucher a transação de cobrança no cartão de crédito ou débito será realizada automaticamente pelo sistema da operadora de cartões ou instituição bancária. O prazo de estorno dos valores varia de acordo com o banco e do emissor do cartão de crédito.
    - g) Não será feito cancelamento de ingressos vencidos.

|  |   |                              |                      |                    |  |                      |
|--|---|------------------------------|----------------------|--------------------|--|----------------------|
| <br>www.grupoferrasa.com.br | Título do Documento<br><b>Cancelamento e Reagendamento de Ingressos</b> |                              |                      |                    | Tipo de documento<br><b>Política</b>         |                      |
|  |   |                              |                      |                    | Unidade de Negócio<br><b>Entretenimento</b>  |                      |
|  |   |                              |                      |                    | Classificação<br><b>DP - Domínio Público</b> |                      |
|                             | Responsável<br><b>Diretoria de Operações</b>                            | Nº Doc.<br><b>Po.DMO-017</b> | Revisão:<br><b>0</b> | Data<br>18/11/2017 | Validade<br><b>Indeterminado</b>             | <b>Página 2 de 3</b> |

3.2 Cancelamento parcial de compras realizadas via internet.

- a) Não serão realizados cancelamentos parciais de ingressos.
- b) Caso o visitante por motivos diversos queira reduzir a quantidade de ingressos constantes no voucher comprado ele terá que realizar o cancelamento total conforme regras do item 9.1 antes de trocar ou acessar o parque e posteriormente realizar uma nova compra.

3.3 Cancelamento de compras por produto errado ou por não comprovação do direito à desconto.

3.3.1 O respectivo estorno da compra é garantido para quem comprou ingressos errados ou quando o visitante não consegue comprovar direito de desconto no ingresso adquirido. Exemplos:

- a) Compra de 01 (UM) ingresso de dois dias ao invés de 02 (DOIS) ingressos de um dia;
- b) Compra de meia entrada sem apresentação de documento comprobatório no ato da troca.

3.3.2 O cancelamento deve ser solicitado por escrito na recepção do parque através do preenchimento **Formulário de solicitação de cancelamento de voucher** ou através do Fale Conosco do site [www.hotbeach.com.br](http://www.hotbeach.com.br).

3.4 Cancelamento ou estorno de compras realizadas nos canais presenciais (bilheterias).

- a) O cancelamento deverá ser realizado na data da compra, antes de acessar o parque.
- b) Valido somente para visitantes que ainda não tenham acessado o parque (posterior passagem pelas catracas não será possível o cancelamento ou estorno).

3.5 Estorno de ingressos trocados ou acessados

- a) Não será realizado estorno de ingresso que já tenha sido trocado ou que já tenha acessado o parque.

3.6 Compras realizadas nos parceiros / agências autorizadas

- a) O cancelamento dos ingressos deverá ser feito no mesmo canal de compra de acordo com as regras de cancelamento dos parceiros/agencias autorizadas.

4 Procedimentos de reagendamento de vouchers

4.1 Não será possível reagendar ingressos adquiridos nas bilheterias.



4.2 Ingressos adquiridos no site ou por telefone: Dentro do prazo de 07 (SETE) dias a contar da data da compra, **DESDE QUE 02 (DOIS) DIAS UTEIS ANTES DA ENTRADA AO PARQUE**, será necessário solicitar o reagendamento através da central de relacionamento.

4.3 O reagendamento somente será possível conforme regras abaixo:

4.4 A nova data deverá estar dentro do mesmo mês de competência;

4.5 A nova data deverá possuir mesma política

Exemplo: Se os ingressos do voucher forem para dias de semana estes apenas poderão ser reagendados para outro dia de semana ou para dias com política inferior (ingressos de final de semana poderão ser reagendados para dia de semana, ingressos de feriado poderão ser reagendados para finais de semana ou dias de semana).

|  |   |                              |                      |                    |  |                      |
|--|---|------------------------------|----------------------|--------------------|--|----------------------|
| <br>www.grupoferrasa.com.br | Título do Documento<br><b>Cancelamento e Reagendamento de Ingressos</b> |                              |                      |                    | Tipo de documento<br><b>Política</b>         |                      |
|  |   |                              |                      |                    | Unidade de Negócio<br><b>Entretenimento</b>  |                      |
|  |   |                              |                      |                    | Classificação<br><b>DP - Domínio Público</b> |                      |
|                             | Responsável<br><b>Diretoria de Operações</b>                            | Nº Doc.<br><b>Po.DMO-017</b> | Revisão:<br><b>0</b> | Data<br>18/11/2017 | Validade<br><b>Indeterminado</b>             | <b>Página 3 de 3</b> |

4.6 Reagendamento para datas com política inferior não haverá ressarcimento de qualquer tipo, inclusive de valores.

4.7 Caso o reagendamento não seja possível nas condições acima o visitante poderá solicitar o cancelamento conforme item 9.1.

## 5 Atendimento ao Cliente

5.1 Caso tenha qualquer dúvida em relação à Política de Reagendamento e Cancelamento de Ingressos, entre em contato pelos seguintes canais:

a) **via site:** acessando o endereço eletrônico [www.hotbeach.com.br](http://www.hotbeach.com.br), clicando em Fale Conosco e preenchendo os campos solicitados no site e clicando em enviar.

b) **pelos telefones:** 17 3280-2323 (Parque Aquático) de terça a domingo das 9h às 17h / 17 3279-1009 (Central de Vendas), de segunda a sexta das 8h às 18h e aos sábados das 9h às 13h.

5.2 Ingressos de diversão pública: conheça o Regulamento Interno do Parque Aquático acessando o site [www.hotbeach.com.br](http://www.hotbeach.com.br), clicando em Hot Beach / O parque / Regras do Parque. Lá você encontrará informações sobre o funcionamento das pulseiras eletrônicas, entrada de alimentos e bebidas, estacionamento, entre outras informações.

6 Exceções as regras acima descritas deverão ser encaminhadas a Diretoria de Operações para análise e aprovação, devidamente registradas.

## 7 Documentos e Sistemas Relacionados

Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Formulário para solicitação e cancelamento de voucher

## 8 Histórico de Revisões

| Emissão     | Nº Revisão | Item revisado | Alterações      |
|-------------|------------|---------------|-----------------|
| 18/11//2017 | 0          | Não há        | Emissão Inicial |