

## **Política de Reserva e Cancelamento para Atividades de Uso Público**

No ato da reserva de datas para atividades de ecoturismo, hospedagem e locação de espaço para eventos diversos, o cliente declara estar ciente e de acordo com as Políticas de Reservas, cancelamentos.

### **1. POLÍTICA DE RESERVAS E CANCELAMENTOS**

A partir da confirmação da reserva, havendo necessidade de cancelamento ou alteração da data da reserva, o cliente deverá comunicar por escrito (via e-mail) à Central de Reservas do Legado das Águas ([reservas@legadodasaguas.com.br](mailto:reservas@legadodasaguas.com.br)) não sendo aceitos cancelamento ou alteração por telefone. O cancelamento ou alteração de datas estará sujeito à disponibilidade e cobrança de taxas conforme os itens abaixo da Política de Reservas e Cancelamentos.

Considerando cenários pandêmicos e epidêmicos, a partir da confirmação da reserva ou compra dos ingressos, havendo necessidade de reagendamento da data em caso de contaminação por COVID ou Influenza, o cliente deverá comunicar por escrito (via e-mail) à Central de Atendimento do Legado das Águas ([contato@legadodasaguas.com.br](mailto:contato@legadodasaguas.com.br)) dentro do prazo de até 3 dias corridos, após a data da visita, anexando o comprovante médico (atestado médico, exame PCR ou exame de testagem rápida), não sendo aceitos alteração por telefone ou alteração sem documento que comprove o estado de saúde. O cliente terá o prazo de até 6 (seis) meses para reagendar sua visita a partir da data da primeira reserva, após esse período não terá direito a novos reagendamentos. O cancelamento ou reagendamento de datas estará sujeito à disponibilidade e cobrança de taxas conforme os itens abaixo da Política de Reservas e Cancelamentos.

#### **1.1 POLÍTICA DE CANCELAMENTO PARA RESERVAS COM PAGAMENTO ANTECIPADO**

A política de cancelamento instruída pela EMBRATUR conforme Deliberação Normativa nº 165/95, procede-se da seguinte forma:

- Em caso de saída antecipada das diárias contratadas, não haverá devolução do valor pago antecipadamente.
- Aviso de cancelamento com até 14 dias de antecedência da data do check-in, há estorno de 100% do valor pago, ou o crédito de 100% do valor pago para ser usado em uma outra data, dentro do prazo de 12 meses.
- Aviso de cancelamento com até 7 dias de antecedência da data do check-in, há estorno de 50% do valor pago, ou o crédito de 50% do valor pago para ser usado numa outra data, dentro do prazo de 12 meses.
- Aviso de cancelamento com menos de 7 dias da data do check-in, não há estorno ou crédito do valor pago.

#### **1.2 RESERVA E CANCELAMENTO DE DATAS PARA ATIVIDADES DE ECOTURISMO, USO DO AUDITÓRIO, ALIMENTAÇÃO E HOSPEDAGEM – SEM PAGAMENTO ANTECIPADO**

- Aviso de cancelamento com 30 dias de antecedência não há aplicação de multa;
- Aviso de cancelamento com até 15 dias de antecedência da data da visita será aplicada multa 15% do valor total orçado;
- Aviso com 7 dias ou menos da data da visita será aplicada multa de 20% do valor total orçado.

## 2. PERÍODO DE PANDEMIA DA COVID-19

Considerando o período de pandemia, o Legado das Águas segue as diretrizes do Plano São Paulo para a retomada das atividades e por isso poderá, a qualquer momento, retroceder de fase tendo que suspender as visitas de acordo com as orientações do Governo do Estado de São Paulo. Nesse caso o cliente poderá reagendar a visita quando as atividades retomarem, não sendo obrigatório o ressarcimento do valor pago a título de reserva ou compra de ingresso por parte do Legado das Águas, de acordo com a LEI No 14.046, DE 24 DE AGOSTO DE 2020 que dispõe sobre medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise decorrente da pandemia da covid-19 nos setores de turismo e de cultura.

## 3. OPERAÇÃO DAS ATIVIDADES

Toda e qualquer alteração que ocorrer nas atividades, de qualquer natureza (data, horário, local, etc.), será comunicada através do contato informado no momento da compra e por meio dos canais oficiais do Legado das Águas (site e redes sociais). É de responsabilidade do cliente acompanhar tais notificações e manter-se informado sobre a atividade que escolheu.

O atendimento nos canais oficiais é realizado em horário comercial, de segunda a sexta-feira, através do WhatsApp (11) 97278-3855 e aos finais de semana pelo telefone (11) 96907-0589.

## 4. TROCA DE ATIVIDADE

Não será permitida a troca de atividade, a não ser que alguma das atividades seja suspensa por motivos de caso fortuito ou evento de força maior (condições climáticas e outros). Nesse caso, o cliente poderá reagendar ou optar por outra atividade, limitado às datas disponíveis, solicitando a alteração através do e-mail [contato@legadodasaguas.com.br](mailto:contato@legadodasaguas.com.br).

## 5. DIREITO DE ARREPENDIMENTO \*

Será permitido desistir do pacote adquirido por meio digital, sem ônus, no prazo de 7 (sete) dias. Caso a compra ocorra no período de 7 dias que antecede a atividade, a desistência deverá ocorrer em até 24 horas após a confirmação do pagamento e o respectivo recebimento do comprovante.

## 6. CANCELAMENTO DE RESERVAS DE ATIVIDADES, EVENTOS E HOSPEDAGEM POR PARTE DO LEGADO DAS ÁGUAS

Este tópico diz respeito ao cancelamento de reservas por parte do Legado das Águas devido questões climáticas e/ou problemas operacionais que impeçam a realização do objeto da reserva. Nesse caso, a agência poderá reagendar ou pedir o dinheiro de volta através do e-mail [contato@legadodasaguas.com.br](mailto:contato@legadodasaguas.com.br).

No caso de atividades, o Legado das Águas reserva o direito de cancelá-la caso não atinja o número mínimo de participantes para sua realização. Nesse caso, a agência será avisada por e-mail ou telefone em até 3 dias úteis antes da realização da atividade.

*\*O cliente estará sujeito, caso solicitado, a enviar por e-mail um comprovante bancário para a devolução do valor ocorrer.*