



## Política de Cancelamento das atividades de Uso Público nas Reservas Naturais da SPVS

De acordo com a Medida Provisória nº948 de 08 de Abril de 2020, o que se refere ao cancelamento de serviços, reservas e eventos no setor de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública decorrente do coronavírus (covid-19), após aguardado a data da atividade referida e constatado a continuidade da situação de quarentena, decretos e ou restrições para concluir a atividade a SPVS possui as seguintes opções para o cliente:

**ADIAMENTO/REAGENDAMENTO:** Aguardar por novas datas para o reagendamento da visita, pacote ou viagem contratado, nesse caso o visitante terá prioridade.

**CRÉDITO:** Utilizar o valor pago como crédito para qualquer outra data, sem prazo de validade, informando com antecedência e podendo se inscrever na atividade referida. O crédito ainda poderá ser transferido para outro titular.

**REEMBOLSO:** O reembolso do valor pago pelo ingresso será feito no prazo de até doze meses, contado da data de encerramento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 2020.

Obs: Caso o cliente não aguarde o cancelamento até a data referida da atividade, serviço ou pacote para se constatar a confirmação de impossibilidade do serviço por extensão de quarentena ou outros impeditivos. O Cancelamento segue o disposto no item "2. Cancelamentos ou desistência por iniciativa do CLIENTE".

### 1. Cancelamentos por iniciativa da EMPRESA:

**1.1.** A SPVS reserva-se o direito de cancelar o serviço, atividade, viagem a qualquer tempo por condições climáticas desfavoráveis, motivos técnicos, operacionais, não atingimento de número mínimo de participantes ou qualquer outro motivo que comprometa a segurança e o bom andamento da prestação total do serviço, pacote ou viagem.

**1.2.** A SPVS reserva-se ao direito de realizar alterações que se fizerem necessárias quanto aos itinerários, hospedagem, serviços, entre outros sem prejuízo ao cliente. Bem como medidas que sejam necessárias para manter a segurança e bom andamento da viagem, serviço ou pacote contratado. Mantendo a transparência com o cliente podendo o mesmo aceitar as medidas ou cancelar tendo reembolso.

A empresa decidirá por uma nova data da viagem, serviço ou pacote podendo o cliente:

- Aceitar nova data, tendo sua reserva de vaga garantida;
- Receber o valor integral (100%) em crédito para ser utilizado para qualquer outra data.
- Receber o valor integral (100%) como crédito na sua fatura futura ou saque para a sua conta no prazo de até 45 dias;
- Não é permitido realizar as atividades alcoolizado, sob efeito de drogas ou medicamentos alucinógenos, nesses casos e qualquer outro que coloque em risco a saúde e segurança do próprio participante e de outros o valor também não é reembolsado.



## **2. Cancelamentos ou desistência por iniciativa do CLIENTE:**

**2.1.** O participante pode cancelar qualquer serviço, atividade ou viagem entrando em contato por escrito por e-mail [agendar-visitas@spvs.org.br](mailto:agendar-visitas@spvs.org.br) para registro. O cancelamento só é constado a partir da confirmação do recebimento da solicitação por e-mail pela empresa.

**2.2.** Por qualquer que seja o motivo de desistência será devida a taxa de serviços não reembolsáveis, do valor total do serviço, pacote ou viagem contratada, para arcar com despesas administrativas e cancelamento de reservas.

**2.3.** A SPVS providenciará a possível devolução conforme especificado abaixo e de acordo com a deliberação normativa nº 161 de 09 de agosto de 1985 da EMBRATUR.

### **2.3.1** Para viagens, serviços ou pacotes adquiridos de duração de 1 dia:

- Cancelamento com 31 dias ou mais da data de início do serviço, retenção de 10% do valor total do serviço;
- Cancelamento entre 30 a 21 dias da data de início do serviço, retenção de 20% do valor total do serviço;
- Cancelamento entre 20 a 08 dias da data de início do serviço, retenção de 50% do valor total do serviço;
- Cancelamento com 07 dias ou menos, não comparecimento, desistência total ou parcial dos serviços, retenção de 100% do valor total do serviço. Não sendo possível em nenhuma das hipóteses acima ser convertido qualquer valor em crédito.

### **2.3.2** Para viagens, serviços ou pacotes adquiridos de duração de 2 dias ou mais:

- Cancelamento com 91 dias ou mais, retenção de 10% do valor total do serviço;
- Cancelamento entre 90 a 61 dias da data de início do serviço, retenção de 20% do valor total do serviço;
- Cancelamento entre 60 a 31 dias da data de início do serviço, retenção de 40% do valor total do serviço;
- Cancelamento entre 30 a 16 dias da data de início do serviço, retenção de 70% do valor total do serviço;
- Cancelamento com 15 dias ou menos, não comparecimento, desistência total ou parcial dos serviços, retenção de 100% do valor total do serviço. Não sendo possível em nenhuma das hipóteses acima ser convertido qualquer valor em crédito.

**2.4.** O cliente tem a opção de transferir sua vaga para outra pessoa e/ou reagendar a visita, contanto que seja informados os dados do substituto e/ou a nova data da visita (se disponível) por escrito em até no máximo 72h. O cliente só poderá transferir ou reagendar a visita uma única vez e contanto que a nova data para realização da visita seja em no máximo 90 dias.

**2.5.** As solicitações de crédito na fatura ou saque/transferência para a conta poderão ser feitas em até 30 (trinta) dias contando a partir da confirmação pela empresa do recebimento do e-mail para cancelamento, assim como se prevê no Código de Defesa do Consumidor.

Curitiba, 15 de dezembro de 2023

**Instituto de Pesquisa em Vida Selvagem e Educação Ambiental (SPVS)**