



**LEGADO  
DAS ÁGUAS**  
RESERVA VOTORANTIM

## REGULAMENTO PARA USO DOS INGRESSOS NO LEGADO DAS ÁGUAS

Ao efetuar a compra, você concorda com os termos e condições desta Política de Uso do Ingresso para acessar o Legado das Águas.

### 1. Itens comercializados

Ingressos listados abaixo para atividades de Ecoturismo no Legado das Águas:

- Canoagem;
- Trilha da Copaíba-Prainha;
- Trilha da Cachoeira Dezembro;

### 2. Termos de Uso

São válidos os ingressos para a realização das atividades descritas no item 1 deste regulamento. A compra do ingresso não inclui serviços adicionais como alimentação, hospedagem, atividades extras e demais consumos no local.

**2.1 Validade do ingresso:** o ingresso é válido para a data selecionada no ato da compra.

**2.2 Agendamento da visita:** O cliente deverá escolher a data da visita de acordo com o calendário de cada atividade que estará disponível no ato da compra.

**2.4 Cancelamento:** O cliente terá até 7 dias após a compra para solicitar o cancelamento, conforme fundamenta o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. Nesse caso, o ressarcimento será de 100% do valor pago.

Não serão feitas devoluções após esse período, a não ser que exista o cancelamento da atividade por parte do Legado das Águas devido questões climáticas ou problemas operacionais que impeçam a realização da atividade. Nesse caso, o cliente poderá reagendar ou pedir o dinheiro de volta através do e-mail [contato@legadodasaguas.com.br](mailto:contato@legadodasaguas.com.br).

O Legado das Águas reserva o direito ainda de cancelar a atividade caso não atinja o número mínimo de participantes para sua realização. Nesse caso, o cliente será avisado por e-mail ou telefone em até 3 dias úteis antes da realização da atividade.

**2.5 Reagendamento da atividade:** O cliente poderá efetuar o reagendamento da atividade através da loja acessando a conta criada para a compra do ingresso “*minha conta*” – “*Minhas compras*” <https://loja.legadodasaguas.com.br/categoria-produto/ingressos/> em **até 3 dias úteis** antes da data da realização da atividade. Caso o cliente não compareça no dia agendado e não realize o reagendamento dentro do prazo estabelecido, o ingresso não terá mais validade, salvo

**VOTORANTIM**



**LEGADO  
DAS ÁGUAS**  
RESERVA VOTORANTIM

comprovação de caso fortuito ou evento de força maior que impossibilite o cliente de comparecer para a realização da atividade, devendo o cliente informar à Equipe do Legado das Águas, através do e-mail [contato@legadodasaguas.com.br](mailto:contato@legadodasaguas.com.br) dentro do prazo de até 3 dias, após o acontecimento.

### **3. Protocolo COVID-19**

Durante a pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), caso o visitante não possa ingressar no Legado das Águas por apresentar temperatura corporal acima do recomendável pelos órgãos de saúde, terá direito a um voucher válido por 06 (seis) meses, para realização da mesma atividade. Para adquirir o voucher, o visitante deve enviar um e-mail com a solicitação e número do pedido para [contato@legadodasaguas.com.br](mailto:contato@legadodasaguas.com.br). O prazo para solicitação do voucher é de até 30 dias após a data do cancelamento da visita.

Ainda 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, os clientes poderão reagendar a mesma atividade quando as visitas retomarem.

### **4. Operação das atividades**

Toda e qualquer alteração que ocorrer nas atividades, de qualquer natureza (data, horário, local, etc.), será comunicada ao cliente através de e-mail 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.

### **5. 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 na loja do Legado das Águas, solicitando a alteração através do e-mail [contato@legadodasaguas.com.br](mailto:contato@legadodasaguas.com.br) em até 30 dias após o aviso de suspensão da atividade escolhida.

**VOTORANTIM**