

## **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.

### **POLÍTICAS DE RESERVAS, 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 as condições abaixo.

#### **1. POUSADA e CAMPING**

##### **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.

## 1.3 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.

## 2 **Direito de Arrependimento \***

Será permitido desistir do pacote adquirido, 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.

## 3 **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, o cliente 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 sujeita, caso solicitado, a enviar por e-mail um comprovante bancário para a devolução do valor ocorrer.*