



**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 comercializados na loja online do Legado das Águas:

### 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 em caso de contaminação por COVID ou Influenza, onde 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

**VOTORANTIM**



**LEGADO  
DAS ÁGUAS**  
RESERVA VOTORANTIM

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.

### **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 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.

### **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,

**VOTORANTIM**



**LEGADO  
DAS ÁGUAS**  
RESERVA VOTORANTIM

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**

Rua Amauri, 255 / 12º Andar / 01448-000 / São Paulo -SP Brasil / Tel.: 55 11 3704-3000 / [www.legadodasaguas.com.br](http://www.legadodasaguas.com.br)