

POLÍTICA DE INGRESSOS

Ao efetuar a aquisição de ingressos, seja presencialmente em nossa bilheteira física ou pela Plataforma Digital **URBIA PASS** (<https://www.urbiaparques.com.br/urbia-pass>), você ("**Usuário**"), concorda com a presente política, a qual estabelece as regras de relacionamento com a **URBIA CÂNIIONS VERDES S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 42.699.600/0001-30, com sede na Avenida Getúlio Vargas, 1140, Sala 04, piso superior, Centro, Cambará do Sul – RS, CEP: 95480-000 ("**Urbia**") relativas à aquisição e uso de ingressos para os Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral e está vinculado à Política de Privacidade disponível no seguinte link <https://www.urbiaparques.com.br/politica-de-privacidade>.

IMPORTANTE: O USO DE OUTROS SITES E/OU APLICATIVOS QUE NÃO SÃO ADMINISTRADOS PELA URBIA PARA A COMPRA DE INGRESSOS, ESTARÁ SUJEITO AOS TERMOS DE USO OU OUTROS DOCUMENTOS ESPECÍFICOS DESSES SITES E/OU APLICATIVOS E DEVEM SER ANALISADOS SEPARADAMENTE PELO USUÁRIO, SEM QUALQUER RESPONSABILIDADE OU INGERÊNCIA DA URBIA.

A presente Política reflete o compromisso da Urbia com a transparência e o respeito aos direitos dos consumidores, conforme os parâmetros legais estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor e outras regulamentações pertinentes, e foi estruturado para atender aos requisitos legais, proporcionando uma experiência clara e justa para o consumidor, equilibrando as necessidades da Urbia com os direitos dos usuários dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral ("Parques").

1. CADASTRO DO USUÁRIO E COMPRA DOS INGRESSOS

1.1. Para a compra dos Ingressos e acesso aos Parques, o Usuário deverá realizar o seu cadastro prévio no **URBIA PASS** para compras online. O cadastro para compras realizadas presencialmente nas bilheterias do Núcleo Fortaleza ou Núcleo Itaimbezinho é simplificado, devendo obrigatoriamente ser informado a cidade de origem, o CPF e nome completo do usuário que irá utilizar os Ingressos.

1.2. Compra Online:

1.2.1. Para adquirir o seu Ingresso por meio da Plataforma Digital **URBIA PASS**, é necessário o cadastro do Usuário, com o preenchimento de todos os campos obrigatórios com informações válidas e atualizadas para possibilitar a criação de um login e senha de acesso. Além disso, o Usuário deverá confirmar o aceite do "Termo de Reconhecimento de Risco" para concluir a compra no online.

1.2.2. A senha de acesso é pessoal e intransferível, devendo o Usuário agir com cuidado e cautela para evitar o acesso indevido de terceiros, bem como não deverá o Usuário divulgá-la sob qualquer hipótese.

1.2.3. Todas as informações fornecidas pelo Usuário devem ser prestadas de maneira verídica e completa, declarando o Usuário estar ciente desde já de que a Urbia poderá, a qualquer momento, verificar a veracidade dos dados fornecidos. Cadastros incompletos ou com informações inválidas poderão ser bloqueados sem prévio aviso, impossibilitando a efetuação da compra.

1.2.4. O Ingresso em formato digital com QR Code deverá ser apresentado à Urbia no dia e horário agendado, de maneira física (impressa) ou eletrônica, para a entrada do Usuário aos Parques, conforme áreas de visitação escolhidas (Cânions Itaimbezinho e Fortaleza e/ou Rio do Boi e Itaimbezinho, a seguir denominadas como “Áreas de Visitação”).

1.3. **Compra Presencial**

1.3.1. No caso de compra de ingresso na bilheteira física, não há necessidade de cadastro completo do Usuário, sendo obrigatória a informação somente do CPF, nome completo e cidade de origem do Usuário que utilizará cada Ingresso.

1.3.2. O Ingresso adquirido na bilheteria deverá ser apresentado à Urbia no dia e horário agendado para a entrada do Usuário aos Parques, conforme Áreas de Visitação escolhidas, sendo obrigatória para identificação do usuário a apresentação de um documento de identificação pessoal (RG, Passaporte, DNI, etc.), com foto, para adultos e crianças à partir dos 12 anos. Para menores de 12 anos deve ser apresentada a certidão de nascimento ou documento estrangeiro equivalente.

2. **PAGAMENTO**

2.1. O pagamento do Ingresso deve ser efetuado no ato da compra, por meio de PIX, cartão de débito ou crédito. Na hipótese de compra na bilheteira física, também é aceito pagamento em dinheiro.

2.2. Ao cadastrar os dados do cartão de crédito ou débito, o Usuário declara que todas as informações de pagamento fornecidas são verdadeiras e precisas, autorizando a Urbia a armazenar os dados e a cobrar pelo ingresso selecionado e contratado pelo Usuário.

2.2.1. Os dados do cartão de crédito/débito informados pelo Usuário poderão ser armazenados na Plataforma Digital **URBIA PASS** para futuras compras.

2.3. A finalização da compra está sujeita à aprovação do pagamento pela operadora de cartão de crédito/débito cadastrado pelo Usuário, quando for essa a forma de pagamento.

2.3.1. A compra somente será efetivada quando o Usuário receber, isolada ou cumulativamente, a respectiva confirmação de compra via e-mail, SMS, *push* ou por qualquer outro meio escolhido pela Urbia.

2.4. A compra pela Plataforma Digital **URBIA PASS** estará sujeita à disponibilidade dos Ingressos no momento da finalização da operação pelo Usuário e à aprovação do meio de pagamento escolhido pelo Usuário.

2.5. O Ingresso adquirido através da Plataforma Digital **URBIA PASS** ou bilheteira física conferirá ao seu portador o direito de acesso às Áreas de Visitação escolhidas. É obrigatória a apresentação do Ingresso, via Plataforma Digital **URBIA PASS** ou Ingresso impresso original.

2.6. A efetivação da compra estará sujeita à disponibilidade de Ingressos, à aprovação da operadora de seu cartão de crédito e liberação da sua instituição bancária.

- 2.7. Ao adquirir Ingressos para a Trilha do Rio do Boi o usuário reconhece a obrigatoriedade de contratação de guia credenciado pelo ICMBio para poder realizar a trilha, bem como a idade mínima de 12 (doze) anos e os termos do Regulamento e do Termo de Reconhecimento de Risco disponibilizados na seção de “Perguntas Frequentes” do site **URBIA PASS** e nas bilheterias dos Parques.
- 2.8. Ao acessar os Parques o Usuário está ciente e aceita o Regulamento e o Termo de Reconhecimento de Risco disponibilizados na seção de “Perguntas Frequentes” do site **URBIA PASS** e nas bilheterias dos Parques.
- 2.9. Promoções ou descontos exclusivos podem ser aplicados ao valor de face dos Ingressos, a critério da Urbia.
- 2.10. Não é permitida a entrada ou permanência nos Parques, de qualquer pessoa que demonstre embriaguez, comportamento violento, agressivo ou contrário à ordem pública, que esteja desrespeitando o regulamento dos Parques ou que se recuse a desfazer-se de objetos não permitidos ou não autorizados pela Urbia. O desrespeito às regras dos Parques pode inclusive ensejar penalidades e multas aplicadas pelo ICMBio.
- 2.11. Estão isentos do pagamento de ingressos aos Parques:
- (i) Crianças até 6 anos;
 - (ii) Condutores e guias de turismo credenciados pelo ICMBio ou que possuam CADASTUR, nos termos da Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993; e
 - (iii) Residentes de Cambará do Sul, Praia Grande, Jacinto Machado e Mampituba, cadastrados junto à Urbia Cânions Verdes.
- 2.12. Os estacionamento serão cobrados a parte do valor dos ingressos de acordo com as Áreas de Visitação escolhidas, conforme tabela de preços vigente à época. No momento **não há cobrança de estacionamento no Rio do Boi.**

3. POLÍTICA DE CANCELAMENTO

- 3.1. Nas compras de Ingressos através da Plataforma Digital **URBIA PASS**, o Usuário poderá exercer o direito de arrependimento, solicitando o cancelamento de um pedido ou ingresso, desde que dentro do prazo de até 7 (sete) dias a partir da data da compra, conforme o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor e desde que o Ingresso não tenha sido utilizado. **Caso o cancelamento não seja solicitado pelo Usuário dentro do prazo informado, você perderá o direito de cancelar a compra e de obter o ressarcimento do valor pago.**
- 3.2. A Política de Cancelamento acima é válida somente para os ingressos adquiridos pela Plataforma Digital **URBIA PASS**.
- 3.3. A solicitação de cancelamento deverá ser efetuada pela Plataforma Digital **URBIA PASS** ou por meio de contato com a nossa equipe de atendimento através dos telefones: (11) 3889-6100, mensagem por meio do celular (11) 9 9594-8189 ou e-mail: faleconosco@urbiaparques.com.br, com as seguintes informações:

- (i) Número identificador do ingresso (código que começa com "LB")

- (ii) Nome Completo;
- (iii) CPF;
- (iv) Data da compra;
- (v) Valor total da compra; e
- (vi) Motivo da Solicitação.

- 3.4. A solicitação de cancelamento está sujeita à análise, e o simples fato de o Usuário promover a solicitação não garante que o pedido será cancelado. A resposta à solicitação será enviada para o e-mail cadastrado.
- 3.5. Somente o Usuário, titular da compra, pode efetuar a solicitação de cancelamento, nas situações previstas nesta Política.
- 3.6. Caso ocorra o cancelamento conforme previsto no item anterior, será promovido o estorno do pagamento, observado o seguinte: (i) As devoluções e estornos serão realizados conforme a forma de pagamento utilizada na compra; (ii) O estorno será solicitado à operadora do cartão utilizado, que disponibilizará o crédito na fatura seguinte ou subsequente; (iii) Em caso de pagamento via PIX, o reembolso será realizado na conta bancária do Usuário (mesmo CPF cadastrado) no prazo de até 30 (trinta) dias a partir da data da solicitação de cancelamento, caso preenchidas as condições para o reembolso.
- 3.7. Não será permitido o cancelamento e/ou reagendamento de ingressos adquiridos na bilheteira física.
- 3.8. O clima nos Parques poderá sofrer mudanças abruptas, com frequentes alterações nas condições de visibilidade dos Cânions em decorrência das neblinas dos fenômenos climáticos de “cerração” e “viração”, característicos da região, não sendo a impossibilidade de visibilidade ou a ocorrência de chuvas uma justificativa para reembolso dos ingressos, com exceções aplicáveis à Trilha do Rio do Boi em caso de fechamento pelo ICMBio.
- 3.9. Caso o ingresso não seja utilizado na data agendada, ele será invalidado, sem que seja devido qualquer ressarcimento, exceto em situações de fechamento dos Parques por força maior. Na hipótese de fechamento dos Parques, o Usuário terá direito à remarcação do ingresso, entrando em contato através do e-mail faleconosco@urbiaparques.com.br.
- 3.10. Não é permitido o cancelamento de ingresso após a data de execução do Ingresso, ainda que parcial. Caso o Usuário não compareça no dia agendado, será caracterizado como “no show”, que significa o não comparecimento.
- 3.11. A Urbia se reserva o direito de cancelar os Ingressos por motivos operacionais, técnicos, mudanças climáticas ou de força maior, mediante prévio aviso ao Usuário, que terá direito a escolher entre as seguintes opções:
- (i) **Reembolso integral:** O Usuário poderá solicitar o reembolso total do valor pago pelo ingresso, conforme o método de pagamento utilizado.
 - (ii) **Remarcação:** O Usuário poderá optar por um reagendamento para uma nova data a até 1 ano da data da compra, sujeito à disponibilidade de vagas e eventual pagamento na diferença de valores se houver.

4. POLÍTICA DE REMARCAÇÃO

- 4.1. Se você não puder comparecer aos Parques e desejar remarcar a sua visita para uma data futura, você tem direito a uma única remarcação sem custos adicionais, mediante disponibilidade de vagas, porém é necessário que a solicitação de remarcação de data seja efetuada até 12 horas antes do dia agendado, desde que o ingresso não tenha sido utilizado.
- 4.2. Caso a Trilha do Rio do Boi seja fechada devido às condições climáticas, o pedido de remarcação deve ser feito no mesmo dia do fechamento, até as 16h, lembrando que a marcação de uma nova data dependerá de disponibilidade de vagas na data desejada.

Para a remarcação nos casos acima, é necessário comunicar a remarcação através dos telefones: (11) 3889-6100 e (11) 99594-8189 ou e-mail: faleconosco@urbiaparques.com.br, com as seguintes informações:

- (i) Número identificador do ingresso (código que começa com "LB")
- (ii) Nome Completo;
- (iii) CPF;
- (iv) Data da compra;
- (v) Valor total da compra;
- (vi) Nova data desejada; e
- (vii) Motivo da remarcação.

- 4.3. Em caso de não comparecimento à data remarcada, a visita do Usuário aos Parques será considerada como não comparecida e não haverá possibilidade de reembolso ou nova remarcação. Casos excepcionais, como força maior (e.g. doença grave ou emergência comprovada), serão analisados de forma individualizada e conforme a legislação aplicável.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1. O Ingresso é válido somente para as datas, horários e Áreas de Visitação dos Parques especificados no momento da compra.
- 5.2. A entrada de menores de idade é permitida, desde que acompanhados de seus pais ou responsáveis.
- 5.3. Para utilizar a Plataforma Digital **URBIA PASS**, o Usuário declara que compreendeu e que está ciente do tratamento de seus dados pessoais pela Urbia e seus parceiros comerciais, conforme disposto na Política de Privacidade disponível no seguinte link: <https://www.urbiaparques.com.br/politica-de-privacidade>.
- 5.4. A Urbia não se responsabiliza por ingressos adquiridos em canais de venda não oficiais, seja por pessoa física, pessoa jurídica, outros sites ou comunidades na internet, com os quais a Urbia não possui qualquer vínculo. Ingressos obtidos de fontes não autorizadas poderão ser revogados, anulados ou cancelados sem direito a reembolso.
- 5.5. Para atendimento e/ou suporte ao Usuário, a Urbia poderá solicitar, previamente, cópia do pedido, bem como cópia do comprovante de pagamento.

- 5.6. O uso de Ingressos, sejam físicos ou eletrônicos, estará sujeito à presente Política de Ingressos. Qualquer pessoa que compre, porte ou utilize um ingresso aceita e concorda com as disposições nela estabelecidas, obrigando-se a cumpri-las integralmente.
- 5.7. O Usuário e/ou portador do Ingresso deve, durante todo o tempo em que permanecer no local, comportar-se de maneira que não ofenda, arrisque a segurança ou desnecessariamente incomode ou assedie outras pessoas, bem como cumprir as leis, normas, códigos, Plano de Manejo, Regulamento dos Parques, ou instruções dadas pelos orientadores de visitantes.
- 5.8. O Usuário e/ou portador de Ingresso que compareça aos Parques concorda incondicionalmente que, sem o pagamento de qualquer valor ou compensação, poderão ser utilizados por prazo indeterminado a sua voz, imagem, fotografia ou similar, por meio da exibição de vídeo, radiodifusão, streaming ou outra transmissão ou gravação, fotografias ou qualquer outra tecnologia de mídia conhecida atualmente ou que venha a ser inventada, e irrevogavelmente autoriza o uso de tal voz, imagem, fotografia ou similar pela Urbia ou terceiros autorizados pela Urbia a utilizar tal material, inclusive para relatórios, pesquisas, sites, blogs, redes sociais e materiais de divulgação em geral. Ainda, autoriza o uso de aparelhos de gravação de imagem para fins de segurança.
- 5.9. O Usuário e/ou portador de ingresso está estritamente proibido de realizar ou participar de qualquer atividade comercial não autorizada pela Urbia no local, bem como de entregar panfletos, informações ou promover qualquer outro negócio, causa (comercial ou não).
- 5.10. O Usuário e/ou portador de ingresso é responsável pela guarda de seus bens.
- 5.11. Esta Política entra em vigor na data presente e permanecerá vigente por prazo indeterminado, podendo ser alterada pela Urbia a qualquer momento, a seu exclusivo critério.

6. CONTATO

- 6.1. Em caso de dúvidas ou solicitações relacionadas a ingressos, o Usuário pode entrar em contato com a nossa equipe de atendimento através dos telefones: (11) 3889-6100 e (11) 99594-8189 ou e-mail: faleconosco@urbiaparques.com.br.

Última versão atualizada em 15 de julho de 2025