

Política de Cancelamento, Reembolso, Remarcação e Responsabilidades

A presente Política estabelece as condições aplicáveis às reservas realizadas por meio da plataforma **Mundo Parcelado**, na qualidade de intermediadora digital entre usuários e prestadores de serviços turísticos parceiros, observadas as disposições do **Código de Defesa do Consumidor** e demais normas aplicáveis.

1. Direito de Arrependimento em Compras Online

Nas contratações realizadas em ambiente digital, o usuário poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de até 7 (sete) dias corridos contados da data da compra, com reembolso integral dos valores pagos, desde que:

- o serviço não tenha sido iniciado;
- não tenha havido usufruto total ou parcial da experiência contratada;
- não exista inviabilidade operacional para cancelamento sem custos já assumidos, especialmente em reservas realizadas em período inferior a 8 (oito) dias da data de execução do serviço.

O exercício do direito de arrependimento observará o disposto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

2. Cancelamento de Experiências Exclusivas e Serviços Prestados por Parceiros

Para experiências, passeios, tours, transfers e serviços operados por parceiros cadastrados na plataforma, aplicam-se as seguintes condições:

- Cancelamento solicitado até 15 (quinze) dias antes da data do serviço: reembolso integral;
- Cancelamento solicitado entre 8 (oito) e 14 (quatorze) dias antes da data do serviço: reembolso de 70% (setenta por cento);

- Cancelamento solicitado entre 4 (quatro) e 7 (sete) dias antes da data do serviço: reembolso de 50% (cinquenta por cento), exceto nas hipóteses legais de arrependimento;
 - Cancelamento solicitado com 3 (três) dias ou menos de antecedência: não haverá reembolso, em razão de bloqueio operacional, custos assumidos e impossibilidade de revenda da vaga.
-

3. Tickets, Ingressos e Produtos de Terceiros

Ingressos, bilhetes, tickets e demais produtos operados por terceiros seguem exclusivamente a política de cancelamento do fornecedor responsável, conforme informado na página do produto no momento da contratação.

A leitura e aceite dessas condições são de responsabilidade do usuário antes da finalização da compra.

4. Remarcações

Pedidos de remarcação estarão sujeitos à disponibilidade operacional do parceiro prestador do serviço.

A remarcação:

- não é obrigatória;
- poderá implicar diferença tarifária;
- dependerá de aceite expresso do parceiro responsável.

Em caso de não disponibilidade, permanecem válidas as regras de cancelamento originalmente contratadas.

5. Não Comparecimento (No-Show)

O não comparecimento do usuário no horário, local e condições informadas para execução do serviço caracteriza no-show.

Nessas hipóteses:

- não haverá reembolso;
 - não haverá remarcação automática;
 - o serviço será considerado integralmente prestado para fins contratuais.
-

6. Cancelamento por Condições Climáticas, Segurança ou Força Maior

Serviços sujeitos a condições climáticas, marítimas, rodoviárias ou operacionais poderão ser alterados, suspensos ou cancelados por motivos de segurança.

Nessas situações:

- o parceiro poderá remarcar o serviço;
- oferecer crédito;
- ou realizar reembolso, conforme viabilidade operacional.

Eventos de força maior incluem, entre outros:

- chuvas intensas;
 - mar agitado;
 - interdições;
 - acidentes;
 - determinações de autoridade pública;
 - falhas externas de transporte.
-

7. Cancelamento pelo Parceiro Prestador

Na hipótese de cancelamento pelo parceiro responsável pela execução do serviço:

- haverá reembolso integral dos valores pagos; ou
 - possibilidade de remarcação, a critério do usuário e conforme disponibilidade.
-

8. Reservas Não Confirmadas

Reservas não confirmadas por indisponibilidade operacional ou ausência de confirmação do parceiro serão integralmente reembolsadas.

9. Reservas Próximas da Execução

Reservas realizadas em prazo inferior a 24 (vinte e quatro) horas do início do serviço poderão não ser elegíveis para cancelamento com reembolso, em razão da confirmação imediata e mobilização operacional.

10. Taxas de Serviço

A plataforma **Mundo Parcelado** poderá reter taxa de serviço correspondente aos custos administrativos, financeiros, tecnológicos e operacionais efetivamente envolvidos na intermediação, cobrança, processamento e eventual cancelamento.

11. Procedimento de Cancelamento

O cancelamento deverá ser solicitado:

- pelo menu Reservas, disponível após login na plataforma; ou
- pelo e-mail contato@mundoparcelado.com.br.

As solicitações serão consideradas válidas a partir do registro formal no sistema ou confirmação de recebimento eletrônico.

12. Forma de Reembolso

O reembolso será realizado preferencialmente pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra.

Se a solicitação de reembolso for realizada 180 dias após a data de pagamento, o reembolso será feito via transferência bancária e serão descontadas as taxas financeiras envolvidas na operação, desde que cumpra os requisitos apresentados no item 2.

13. Prazo de Reembolso

- Cartão de crédito: cancelamento processado em até 30 (trinta) dias corridos.

O prazo final de crédito dependerá exclusivamente da instituição financeira emissora do cartão.

14. Responsabilidade da Plataforma

A **Mundo Parcelado** atua exclusivamente como intermediadora digital entre usuário e parceiro prestador do serviço.

A execução operacional, qualidade, segurança, horários, condução técnica e entrega final do serviço contratado são de responsabilidade exclusiva do parceiro prestador.

15. Condições Específicas por Serviço

Sem prejuízo dos direitos do usuário previstos na legislação brasileira aplicável, especialmente no Código de Defesa do Consumidor, cada serviço disponibilizado na plataforma — incluindo atividades, excursões, visitas guiadas, transfers, ingressos e experiências — poderá possuir política específica de cancelamento, conforme informado na página individual do produto no momento da contratação, bem como no comprovante ou e-mail de confirmação enviado após a efetivação da reserva.

Assim, para cada serviço contratado poderão ser aplicadas condições específicas de cancelamento, incluindo prazo limite para solicitação, percentual de reembolso, penalidades ou hipóteses de não reembolso, conforme definido pelo parceiro prestador responsável pela execução do serviço.

A plataforma **Mundo Parcelado** realizará a gestão dos cancelamentos em conformidade com a política específica, se aplicável, a cada serviço contratado.

16. Divergência de Preço, Erro Material e Disponibilidade

A **Mundo Parcelado** reserva-se o direito de cancelar reservas e efetuar o correspondente reembolso integral ao usuário caso seja identificado erro material evidente de precificação, falha sistêmica, valor manifestamente incompatível com o preço real do serviço ou qualquer inconsistência operacional que inviabilize a manutenção da reserva.

Nessas hipóteses, a plataforma ficará isenta de responsabilidade por eventual impossibilidade de cumprimento da oferta incorretamente apresentada, desde que o cancelamento seja acompanhado do imediato reembolso integral dos valores pagos.

17. Indisponibilidade do Parceiro Prestador

Na hipótese de indisponibilidade do parceiro prestador para a data originalmente reservada, o usuário será comunicado e, sempre que possível, será oferecida alternativa de data, horário ou serviço equivalente.

Caso o usuário não aceite a alternativa proposta ou não manifeste resposta dentro do prazo operacional informado, a reserva será cancelada e os valores pagos serão integralmente reembolsados.

A plataforma emitirá a documentação comprobatória correspondente ao cancelamento e reembolso.

18. Aceite das Condições de Cancelamento

Ao concluir a reserva por meio do site ou aplicativo, o usuário declara ter lido, compreendido e aceitado expressamente as presentes condições gerais, incluindo a política de cancelamento aplicável ao serviço contratado.

O usuário também declara estar ciente de que cada atividade, excursão, visita guiada, transfer, ingresso ou experiência poderá possuir condições específicas adicionais definidas pelo parceiro prestador responsável.