



AVENTURAS OUTDOOR

**POLÍTICA DE RESERVA, CONDUTA E CANCELAMENTO —
MONÃ AVENTURAS OUTDOOR**
CNPJ/Cadastur 47.798.002/0001 - 31

1. DO OBJETIVO

O presente termo estabelece as regras de reserva, conduta e cancelamento dos roteiros organizados pela Monã Aventuras Outdoor ("AGÊNCIA"), em conformidade com a Deliberação Normativa 161/1985 da Embratur e o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

As informações detalhadas de cada roteiro (local, data, ponto de encontro, percurso, nível de dificuldade e recomendações de segurança) constam no site oficial ou podem ser fornecidas via WhatsApp pela equipe da Monã.

Ainda que o roteiro seja considerado "fácil", sua intensidade pode variar conforme as condições físicas de cada participante.

2. DAS OBRIGAÇÕES DO PARTICIPANTE

O participante deve seguir rigorosamente todas as regras de segurança e conduta informadas pelos guias e monitores, incluindo:

- Uso de calçados e vestimentas adequadas;
- Respeito aos limites de segurança (evitar bordas de morros, abismos, pedras etc.);
- Proibição do consumo de bebidas alcoólicas ou substâncias ilícitas antes e durante a atividade;
- Portar documento de identificação com foto (físico ou digital).

O participante declara estar em plenas condições físicas e mentais para participar da atividade. A omissão de qualquer limitação que possa afetar a segurança ou desempenho isenta a Monã Aventuras de responsabilidade civil ou criminal por eventual ocorrência.



AVENTURAS OUTDOOR

**POLÍTICA DE RESERVA, CONDUTA E CANCELAMENTO —
MONÃ AVENTURAS OUTDOOR**
CNPJ/Cadastur 47.798.002/0001 - 31

3. DOS CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR

Em caso de alterações climáticas (chuvas intensas, tempestades, alagamentos, ventos fortes) ou situações que coloquem em risco a integridade física dos participantes, a Monã poderá cancelar ou ajustar o percurso sem aviso prévio, visando à segurança do grupo.

Essas situações não geram direito a reembolso, sendo o valor convertido em crédito integral (em caso de remanejamento de data em que o participante não possa participar) para uso em outro roteiro dentro do prazo de 12 meses.

4. DO USO DE IMAGEM

O participante poderá autorizar ou não o uso de sua imagem em fotos e vídeos produzidos durante os eventos, mediante opção expressa na ficha de cadastro disponibilizada após a reserva.

5. DAS FORMAS DE PAGAMENTO

Os pagamentos poderão ser realizados via Pix ou cartão de crédito.

Parcelamentos via cartão poderão ter acréscimo de taxa, informada no momento da escolha do número de parcelas.

Para parcelamento via Pix (disponível apenas em reservas manuais), é exigido sinal de 50% do valor total no ato da reserva e quitação do restante até 10 dias antes da atividade (para roteiros de 1 dia) ou 20 dias antes (para roteiros de mais de 1 dia).



AVENTURAS OUTDOOR

**POLÍTICA DE RESERVA, CONDUTA E CANCELAMENTO —
MONÃ AVENTURAS OUTDOOR**
CNPJ/Cadastur 47.798.002/0001 - 31

6. CANCELAMENTO OU DESISTÊNCIA — ROTEIROS DE 1 (UM) DIA

De acordo com a Deliberação Normativa nº 161/1985 da Embratur:

- Cancelamento com mais de 31 dias de antecedência: devolução de 90% do valor total;
- Cancelamento entre 30 e 16 dias de antecedência: devolução de 80% do valor total;
- Cancelamento com menos de 15 dias de antecedência: sem reembolso.
- Em caso de adiamento por motivo climático, o valor será convertido em crédito integral, com validade de 12 meses. Após esse prazo, o crédito expira.

7. CANCELAMENTO OU DESISTÊNCIA — ROTEIROS DE 2 (DOIS) DIAS OU MAIS

- Cancelamento com 90 dias ou mais de antecedência: reembolso de 50% do valor total;
- Cancelamento com 30 a 89 dias de antecedência: reembolso de 20% do valor total;
- Cancelamento com menos de 30 dias de antecedência ou não comparecimento no embarque: retenção de 100% do valor total.
- O não comparecimento no horário de embarque, sem comunicação prévia e sem justificativa médica válida (atestado médico do participante), será considerado desistência sem aviso, não gerando direito a crédito ou reembolso.
- O participante poderá indicar substituto, desde que comunique a Monã com mínimo de 7 dias de antecedência e mediante aprovação dos dados do novo participante.

8. CANCELAMENTO POR MOTIVO DE SAÚDE OU IMPREVISTO

Se o participante não puder comparecer por motivo de saúde ou força maior, deverá apresentar atestado médico ou documento comprobatório em até 72 horas após o evento. Vale ressaltar que o devido documento deve ser no período de realização do roteiro.

Se a justificativa for aceita, o valor pago será convertido em crédito integral para uso em outro roteiro em até 12 meses.

A ausência de comprovação médica, ou justificativa fora do prazo, caracteriza desistência sem justificativa, aplicando-se as penalidades previstas nas cláusulas 6 e 7.



AVENTURAS OUTDOOR

**POLÍTICA DE RESERVA, CONDUTA E CANCELAMENTO —
MONÃ AVENTURAS OUTDOOR**
CNPJ/Cadastur 47.798.002/0001 - 31

9. DESISTÊNCIA NO DIA DA TRILHA OU DURANTE O PERCURSO

Caso o participante não compareça ao ponto de encontro dentro da tolerância de 20 minutos, ou desista durante o percurso, não haverá devolução de valores pagos.

Se o cancelamento do roteiro ocorrer por decisão da Monã, o valor será 100% reembolsado, exceto em casos de força maior, conforme cláusula 3.

10. CONVIVÊNCIA E RESPEITO MÚTUO

A Monã Aventuras mantém um ambiente seguro, inclusivo e acolhedor. São expressamente proibidas:

- Manifestações religiosas durante as atividades;
- Qualquer forma de discriminação, intolerância, discurso de ódio, assédio moral ou sexual;
- Atitudes ofensivas relacionadas a gênero, orientação sexual, raça, religião ou identidade de gênero.

O descumprimento poderá resultar na exclusão imediata do participante do roteiro, sem direito a reembolso, além das medidas legais cabíveis.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

A reserva implica a leitura e aceite integral deste termo.

Os casos omissos serão avaliados pela equipe Monã, observando-se o Código de Defesa do Consumidor e a legislação turística vigente.

- Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo/SP para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste contrato.

