

Política de Cancelamento e Reembolso

Comarca: Colombo/PR

Esta política foi elaborada em estrita observância à legislação brasileira, especialmente à Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), Lei nº 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo, atualizada pela Lei nº 14.978/2024), Lei nº 12.974/2014 (Atividades das Agências de Turismo), Lei nº 13.709/2018 (LGPD), Código Civil e demais normas aplicáveis, garantindo segurança jurídica, transparência e respeito ao consumidor.

1. Disposições Gerais

- Todas as condições de cancelamento, reembolso e penalidades serão previamente informadas ao consumidor, de forma clara e ostensiva, conforme art. 6º, III e art. 31 do CDC.
- O contrato deverá conter cláusulas específicas sobre cancelamento e reembolso, com detalhamento de prazos, procedimentos, valores e hipóteses de retenção de valores, em conformidade com o art. 46 do CDC.

2. Direito de Arrependimento

- Para contratos celebrados fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, etc.), o consumidor poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias a contar do recebimento do serviço ou assinatura do contrato, com reembolso integral dos valores pagos, conforme art. 49 do CDC.
- O exercício do direito de arrependimento deverá ser formalizado por escrito, sendo vedada a cobrança de qualquer taxa ou penalidade.

3. Cancelamento por Iniciativa do Consumidor

- O cancelamento poderá ser solicitado a qualquer tempo, mediante comunicação formal.
- Caso o cancelamento ocorra fora do prazo de arrependimento, poderão ser aplicadas multas proporcionais e taxas administrativas, desde que previamente pactuadas e nunca superiores ao valor total do serviço contratado (Lei nº 14.978/2024, art. 27).
- O reembolso será realizado de acordo com a política do fornecedor de serviço (companhias aéreas, hotéis, etc.), observando-se sempre a legislação vigente e o princípio da boa-fé objetiva (art. 422 do Código Civil).
- Em situações de força maior (doença grave, calamidade pública, impedimentos legais), mediante comprovação, o consumidor poderá requerer reembolso integral ou remarcação, conforme art. 393 do Código Civil e CDC.

4. Cancelamento por Iniciativa da Agência ou Fornecedor

- Em caso de cancelamento por parte da agência ou fornecedor, o consumidor terá direito ao reembolso integral ou à aceitação de serviço equivalente, sem custos adicionais (art. 20 do CDC e Lei nº 11.771/2008).
- O consumidor será informado sobre o motivo do cancelamento, com antecedência razoável, e orientado sobre os procedimentos para reembolso ou remarcação.

5. Procedimento para Solicitação

- O pedido de cancelamento e/ou reembolso deverá ser formalizado por escrito (e-mail, formulário eletrônico ou carta registrada), contendo identificação do contratante, número do contrato e justificativa.
- A agência terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para análise e resposta, conforme art. 26 do CDC e práticas de mercado.
- O reembolso será efetuado pelo mesmo meio utilizado para o pagamento, salvo acordo expresso em contrário.

6. Prevenção e Combate a Fraudes

- A agência adota rigorosos procedimentos de verificação de identidade e autenticidade das solicitações, exigindo apresentação de documentos oficiais e, quando necessário, comprovantes de titularidade bancária.
- Solicitações suspeitas de fraude, tentativa de estelionato, uso de documentos falsos ou quaisquer outras práticas ilícitas serão imediatamente comunicadas às autoridades competentes, nos termos do art. 171 do Código Penal e art. 14 do CDC.
- O consumidor será informado sobre a necessidade de confirmação de dados e eventuais diligências para garantir a segurança da operação.
- A agência reserva-se o direito de suspender o processamento do reembolso até a conclusão da verificação, caso haja indícios de fraude.

7. Proteção de Dados Pessoais

- Todos os dados fornecidos para fins de cancelamento e reembolso serão tratados em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), garantindo confidencialidade, integridade e segurança das informações.
- O titular dos dados poderá, a qualquer tempo, requerer acesso, correção ou exclusão de seus dados, conforme previsto na LGPD.

8. Disposições Finais

- Esta política integra o contrato de prestação de serviços turísticos, prevalecendo sobre quaisquer entendimentos verbais ou informais.

- Eventuais omissões serão supridas pela legislação vigente, especialmente pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil.
- Fica eleito o foro da Comarca de Colombo/PR para dirimir quaisquer controvérsias oriundas da presente política, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Referências Legais:

- Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor)
- Lei nº 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo, atualizada pela Lei nº 14.978/2024)
- Lei nº 12.974/2014 (Agências de Turismo)
- Lei nº 13.709/2018 (LGPD)
- Código Civil Brasileiro
- Código Penal Brasileiro

Esta política visa garantir segurança jurídica, transparência, prevenção a fraudes e respeito aos direitos do consumidor, promovendo relações equilibradas e em total conformidade com a legislação vigente.