Informações preliminares

O que vestir (cavernas)

. Calçado fechado com solado aderente em bom estado
. Calça comprida de secagem rápida
. Camiseta manga curta ou longa
(regatas e bermudas são proibidas nas cavernas dos parques)
. Roupas de banho por baixo para piscina natural e cachoeiras

O que vestir (demais roteiros)

. Calçados fechados
. Calças ou bermudas
. Camisetas ou regatas
. Roupas de banho por baixo para rios e cachoeiras

O que levar

. Água
. Mochila de trilha
. Repelente e protetor solar
. Toalhas e troca de roupa para os roteiros molhados
. Capinha para celular a prova d'água para os roteiros molhados
. Elástico para prender cabelos compridos
. Capas de chuva em dias de chuva
. Lanche de trilha
. Saquinhos plásticos para lixo
. Medicamentos de uso pessoal
Recomendamos que os visitantes tragam seus medicamentos de uso contínuo e também aqueles que costumam utilizar em situações específicas, como analgésicos, antialérgicos, antiácidos ou outros de uso eventual. Por questões legais e de segurança, nossa equipe não pode fornecer ou administrar medicamentos, pois não somos profissionais de saúde. Assim, é importante que cada participante traga consigo o que considerar necessário para seu bem-estar durante a atividade.

O que está incluso

. Capacete
. Lanterna
. Equipamentos de rapel para Caverna Lago Suspenso
. Seguro acidente específico para a prática da atividade de aventura
. Condutor credenciado
. Entrada nos atrativos (exceto Caverna do Diabo e Cachoeira Sem Fim)

Grupos

. Trabalhamos com formação de grupos
. Mínimo 2 pessoas

Traslado

. O deslocamento até os atrativos é feita no veículo do visitante
. Leve toalhas ou plásticos para proteção dos bancos dos veículos

Fique atento

Estamos no meio da floresta e é comum encontrarmos répteis, anfíbios e insetos durante os passeios. Portanto, se você é alérgico a picadas de abelhas, formigas etc, traga seu antialérgico e avise o líder da operação.

Fotografia

Não oferecemos serviço de fotografia, as fotos são feitas com o celular do próprio visitante, e nossos condutores estão sempre prontos para indicar os melhores ângulos e cenários. Por segurança, sugerimos que o grupo leve apenas um aparelho, já que a caverna é úmida e há risco de quedas ou danos.
NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS POR EVENTUAIS ACIDENTES COM OS APARELHOS.

Reservas

15 99790 1007 com Shirley
50% de sinal para reserva e os demais 50% na véspera do passeio.

Política de cancelamento:

LEIA COM ATENÇÃO

1. **Cancelamento com até 7 dias de antecedência**
   O visitante poderá solicitar o cancelamento com devolução integral do valor pago, desde que o pedido seja feito com no mínimo 7 (sete) dias de antecedência em relação à data da atividade. Essa condição está em conformidade com o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

2. **Cancelamento entre 6 e 3 dias de antecedência**
   Pedidos de cancelamento realizados entre 6 e 3 dias antes da atividade terão direito à devolução de 50% do valor total dos passeios.

   Essa condição não se aplica se o pedido ocorrer dentro do prazo legal de 7 dias após a compra (item 1), quando ainda houver esse direito garantido por lei.

3. **Cancelamento com menos de 3 dias de antecedência**
   Cancelamentos feitos com menos de 3 (três) dias de antecedência da atividade não darão direito a reembolso, em razão da impossibilidade de realocação da vaga ou reorganização da operação.

4. **Desistência durante o atendimento ou a atividade**
   Não haverá devolução do valor pago nos casos em que o visitante desistir da atividade após o início do atendimento, seja durante o momento de instruções, ambientação ou já no decorrer da atividade.

   Essa regra se aplica mesmo em casos de indisposição física ou emocional, como cansaço, dores musculares (inclusive decorrentes de atividades realizadas no dia anterior), enjoo, tontura, medo (como claustrofobia ou fobia de altura), desconforto com a temperatura ou umidade da caverna, sintomas de doenças (como resfriados, gripes ou indisposição menstrual), ou qualquer outro motivo alheio à responsabilidade do EcoPark.

   Toda a operação é organizada com base na presença do visitante (equipe, equipamentos, seguro, logística), o que impossibilita reembolso ou substituição após o início da experiência.

   Pacotes com mais de um passeio: ao contratar um pacote turístico com atividades distribuídas em mais de um dia, a desistência de qualquer uma das atividades, mesmo que parcial, será considerada desistência durante o atendimento ou a atividade. Isso inclui casos em que o visitante opte por não comparecer a um dos passeios, chegue fora do horário combinado ou desista por qualquer motivo pessoal. Nestes casos, também não haverá devolução ou remarcação, pois a estrutura já estará mobilizada para a realização da atividade.

5. **Cancelamento por causas naturais**
   Em caso de cancelamento por condições climáticas adversas (como chuvas intensas, tempestades ou riscos geológicos), o visitante terá direito à devolução de 85% do valor pago.

   O EcoPark poderá, a seu critério, oferecer a opção de reagendamento sem custo adicional, de acordo com a disponibilidade da agenda.

6. **Reagendamento por exceção**
   Em situações especiais, e a critério exclusivo do EcoPark, poderá ser oferecido ao visitante um voucher de crédito com validade de 6 (seis) meses, para reagendamento da atividade.

7. **Cancelamento por parte do EcoPark**
   Caso a atividade seja cancelada pelo próprio EcoPark Lago Suspenso, por qualquer motivo, o valor pago será devolvido integralmente (100%), incluindo eventuais taxas de serviço.

8. **Atrasos no comparecimento**
   Há uma tolerância de 10 minutos de atraso em relação ao horário agendado.

   Após esse período, a atividade será considerada automaticamente cancelada pelo visitante, sem direito a reembolso ou remarcação, salvo em casos de força maior devidamente comprovados (ex: acidente de trajeto, imprevisto documentado).

9. **Disposições finais**
   O aceite desta Política é condição essencial para confirmação da reserva.
   Ao realizar a compra da atividade, o visitante declara estar ciente e de acordo com todas as cláusulas aqui estabelecidas.

Diversão e segurança

Temos três itens fundamentais para a prática das nossas atividades de aventura - sustentabilidade, responsabilidade e segurança. Esses três elementos estão sempre em equilíbrio com a diversão e aventura. Queremos proporcionar bons momentos de diversão aos nossos exploradores de aventura, mas sempre preocupados com sua segurança.

Grande parte das atividades de aventura no Brasil tem normas da ABNT ou ISO para seguirem. E como parte dessas normas, desenvolvemos o nosso Sistema de Gestão de Segurança (SGS), em que identificamos os perigos e riscos de cada uma das atividades. Para cada atividade temos equipamentos adequados para a sua prática, bem como o treinamento da equipe sobre os procedimentos técnicos e de resgate.

LEIA COM ATENÇÃO

Alguns riscos da prática de atividades de aventura:

- picadas de insetos, aranhas, mordida de animais peçonhentos;
- intempéries climáticas;
- queda de rochas, blocos, galhos e árvores durante o percurso;
- quedas de objetos pessoais em rios ou locais de difícil acesso;
- interrupção da operação pelo cliente por motivos psicológicos (como, por exemplo, vertigem, medo de altura e fobias);
- baixa visibilidade;
- perda de equipamentos ou objetos de uso pessoal (anéis, alianças, relógios, óculos, câmeras fotográficas, celulares)
- o cliente sentir labirintite, vertigem, medo de altura ou indisposição;
- hiperventilação ou problemas relacionados com controle de vias aéreas;
- incidentes decorrentes da prática de caminhadas em trilhas e/ou leito de rios, com risco de fraturas e/ou torções nos membros;
- lesões leves, graves ou gravíssimas;
- escorregões, tropeções, escoriações, arranhões, entre outros;
- alta exposição à água com possibilidade de afogamento;
- reações adversas devido ao consumo de medicação, drogas, álcool;
- estresse mental; pânico; excesso de confiança;
- enrosco;
- hipotermia ou hipertermia;
- contaminação;
- estresse físico (incluindo fadiga e exaustão).
- exposição a trechos com possibilidade de aclive acentuado;
- aumento repentino do volume d'água devido às condições meteorológicas.

Sobre o seguro-atividade

- Para a contratação do seguro, o EcoPark Lago Suspenso encaminhará um link ou QRCode para o acesso ao sistema.
- Obrigatório o fornecimento dos seus dados - nome completo, email, CPF e data de nascimento.
- Caso seja estrangeiro, o sistema permite a escolha e terá que informar o número do passaporte.
- Se houver um participante menor de 14 anos sem CPF, informar apenas os números zero.
- Você receberá sua apólice no email cadastrado.

O seguro cobre:

- Acidentes durante a atividade (quedas, fraturas, picadas de animais peçonhentos, desmoronamentos, etc).

O seguro não cobre:

- Não há cobertura para acidentes que ocorram durante o transporte/deslocamento entre os atrativos.
- Todo evento de acidente pessoal que ocorra antes ou após o período de realização da(s) atividades de aventura;
- Todo evento de acidente pessoal que ocorraem locais proibidos ou sem o uso devido dos equipamentos de segurança obrigatórios;
- Despesas com resgate ou transporte mesmo que utilizado para socorro médico;
- Coparticipação quando o atendimento for realizado exclusivamente pelo plano de saúde;
- Aparelhos órteses (botas ortopédicas, coletes, tipoias, muletas, cadeira de rodas), de qualquer natureza mesmo que por indicação médica, salvo próteses permanentes e por perda de dentes naturais;
- Mal súbito, desgaste por esforço físico, doenças pré-existentes, ou qualquer outro evento não relacionado a causas acidentais;
- Qualquer outra despesa não relacionada com as despesas médicas (estacionamento, transporte, acompanhantes, ausência do trabalho, lucro cessante);

SEGURO AVENTURA
ROCA SEGUROS

Em caso de sinistro:

- Em caso de sinistro (acidente durante a atividade), o EcoPark Lago Suspenso possui o Plano de Atendimento à Emergências (PAE), em que um responsável pela empresa te encaminhará e acompanhará até o Pronto-Atendimento do município para o primeiro atendimento.
- Em seguida, a vítima ou alguém da família deve acessar o sistema da Roca Seguros para comunicar o sinistro **clique aqui** (**https://seguroaventura.com.br/comunicar-sinistro/**).
- Por determinação da SUSEP e legislação brasileira, para os menores de 14 anos a cobertura de Morte Acidental está limitada ao reembolso de despesas com funeral, mantendo a cobertura de reembolso de despesas médicas por acidente.

Documentos necessários:

- Foto do segurado no local do acidente/evento;
- Prontuário médico do primeiro atendimento;
- Encaminhamento médico, receitas e exames referentes ao acidente;
- Notas fiscais referentes a despesas médicas, odontológicas do acidente, em nome do segurado;
- RG ou CPF;
- Comprovante de residência em nome do segurado;
- Comprovante bancário para reembolso (cartão). OBS: Para que outro responsável assuma as despesas e receba o reembolso, o sinistrado deve assinar o termo de cessão de direitos.
- Caso a vítima não tenha o primeiro atendimento na cidade da atividade, e só perceba a necessidade de acionar o seguro posteriormente, o primeiro atendimento deve acontecer em até cinco dias do sinistro.
- O envio do formulário de comunicação de sinistro deve acontecer em até 15 dias, mesmo sem documento ou com tratamento em andamento.