

PARQUE DAS AVES

Política de reagendamento, cancelamento e no show Parque das Aves

Vigência: a partir de 19 de janeiro de 2026

1. Abrangência e Base Legal

Esta política estabelece as regras de alteração, cancelamento e caracterização de no-show aplicáveis aos produtos comercializados pelo Parque das Aves ao público final, adquiridos por meio do canal oficial de vendas: <https://ingressos.parquedasaves.com.br/>

Aplicam-se a esta política os seguintes produtos, conforme as condições específicas previstas neste documento:

- Ingresso oficial – Visitação regular;
- Visita Guiada Pumuckl;
- Colônia de Férias;
- Clubinho Guardiões da Mata Atlântica.

As disposições desta política aplicam-se exclusivamente às compras realizadas pelo canal oficial de vendas ao público final, não se estendendo a vendas realizadas no modelo B2B, grupos organizados, excursões, visitas institucionais, cortesias ou parcerias comerciais, que seguem regras próprias.

As compras realizadas presencialmente na bilheteria do Parque das Aves estão sujeitas às condições específicas previstas neste documento, não sendo aplicável o direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Esta política entra em vigor na data indicada em seu cabeçalho e aplica-se aos ingressos e experiências adquiridos a partir de sua data de vigência, observadas as disposições específicas sobre período de transição previstas neste documento.

Conforme o Código de Defesa do Consumidor, compras realizadas pela internet podem ser canceladas em até 7 (sete) dias corridos após a data da compra, sem necessidade de justificativa, com reembolso integral, desde que a solicitação seja feita dentro desse prazo.



+ 55 45 3529.8282

Av. das Cataratas, 12450
Foz do Iguaçu . PR . Brasil
CEP 85859-899

parquedasaves.com.br

PARQUE DAS AVES

2. Visitação autoguiada (Ingresso oficial - Visitação regular)

2.1 Compras no site oficial do Parque das Aves

2.1.1 Cancelamento de ingressos

A solicitação de cancelamento deverá ser realizada até o dia anterior à visita, exclusivamente por meio dos canais oficiais de atendimento do Parque das Aves, dentro do horário de atendimento:

- WhatsApp: +55 (45) 3529-8282
- E-mail: atendimento@parquedasaves.com.br

Horário de atendimento: das 8h30 às 17h.

Solicitações enviadas após o horário de atendimento serão consideradas como recebidas no próximo dia útil, para fins de análise de prazo. Não serão aceitas solicitações de cancelamento realizadas no dia da visita ou após a data agendada, salvo nas hipóteses excepcionais previstas nesta política.

Justificativa/Motivo para solicitação de cancelamento: As solicitações devem ser realizadas até o dia anterior à visita, respeitando o horário de funcionamento dos canais oficiais de atendimento. O reembolso do valor pago será realizado nos casos de doença do visitante ou problemas comprovados no transporte aéreo ou rodoviário. Nas demais hipóteses, será oferecida a opção de reagendamento, conforme disponibilidade. Após esse prazo, não será possível o cancelamento nem o reembolso, independentemente do motivo.

Em nenhuma hipótese serão reembolsados ingressos já utilizados.

2.1.2 Reagendamento

O reagendamento deve ser feito até o dia anterior à visita, podendo ser feito diretamente no ecommerce com login próprio ou solicitando pelos canais oficiais de atendimento:

- WhatsApp: +55 (45) 3529-8282
- E-mail: atendimento@parquedasaves.com.br

Horário de atendimento: das 8h30 às 17h.



+ 55 45 3529.8282

Av. das Cataratas, 12450
Foz do Iguaçu . PR . Brasil
CEP 85859-899

parquedasaves.com.br

PARQUE DAS AVES

O reagendamento é permitido somente para ingressos não utilizados e está sujeito à disponibilidade de datas e horários. Após esse prazo, não será possível realizar o reagendamento, nem haverá reembolso do valor pago. O reagendamento é permitido apenas para datas com a mesma tarifa originalmente adquirida. Caso a nova data esteja sujeita a tarifa superior, será necessário cancelar o ingresso dentro do prazo previsto e realizar nova compra conforme a tarifa vigente.

2.1.3 No-show

Será caracterizado no-show quando o visitante não comparecer na data agendada e não solicitar cancelamento ou remarcação até o dia anterior à visita.

Nessa hipótese, o ingresso será considerado expirado, sem direito a reembolso ou reagendamento.

2.1.4 Condições climáticas:

O Parque das Aves funciona normalmente em dias de chuva, não sendo essa condição, por si só, motivo para cancelamento, reagendamento ou reembolso.

Em situações excepcionais, como fechamento total do Parque, interrupção da visitação ou inviabilidade da experiência por motivos operacionais ou de força maior, as condições de cancelamento ou remarcação poderão ser avaliadas caso a caso, conforme as disposições gerais da política vigente.

Nota institucional: o não comparecimento sem aviso prévio impacta diretamente o planejamento operacional do Parque das Aves, incluindo capacidade diária, organização das equipes, gestão de horários e padrões de qualidade, segurança e bem-estar animal.

2.2 Compra na Bilheteria do Parque das Aves

Os ingressos adquiridos presencialmente na bilheteria do Parque das Aves não estão sujeitos ao direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, por se tratarem de compras realizadas fora do ambiente eletrônico.

As solicitações de cancelamento, reagendamento ou reembolso referentes a ingressos adquiridos na bilheteria poderão ser analisadas excepcionalmente, desde que:

- a solicitação seja realizada presencialmente na bilheteria do Parque das Aves até o dia da visita originalmente agendada, antes do horário de entrada;
- b) o ingresso não tenha sido utilizado, total ou parcialmente;



+ 55 45 3529.8282

Av. das Cataratas, 12450
Foz do Iguaçu . PR . Brasil
CEP 85859-899

parquedasaves.com.br

PARQUE DAS AVES

c) haja apresentação de justificativa plausível, acompanhada de documentação comprobatória, quando aplicável.

O atendimento para essas solicitações será realizado exclusivamente na bilheteria do Parque das Aves, durante o horário de funcionamento:

Horário de atendimento da bilheteria: das 8h30 às 17h.

Serão consideradas justificativas plausíveis, entre outras situações similares:

- doença súbita do visitante ou de acompanhante direto;
- problemas comprovados no transporte aéreo ou rodoviário que impeçam o comparecimento na data agendada;
- situações de força maior devidamente comprovadas.

Nesses casos, a critério do Parque das Aves, poderá ser oferecida:

- a remarcação da visita para nova data, sujeita à disponibilidade e à mesma tarifa; ou
- o reembolso do valor pago, conforme o meio de pagamento utilizado na compra.

Solicitações realizadas fora do horário de atendimento da bilheteria ou após o horário da visita, bem como ingressos não utilizados sem comunicação prévia, serão caracterizadas como no-show, não gerando direito a reembolso ou reagendamento. Em nenhuma hipótese serão reembolsados ingressos já utilizados.

3. Visita Guiada Pumuckl

3.1 Cancelamento

O cancelamento da Visita Guiada Pumuckl deverá ser solicitado com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas em relação à data e horário agendados, exclusivamente pelo e-mail: visitasespeciais@parquedasaves.com.br. O atendimento para solicitações de cancelamento ocorre todos os dias, das 8h30 às 17h. As solicitações realizadas fora do prazo estabelecido não terão direito a reembolso, sendo devido o pagamento integral do valor da Visita Guiada Pumuckl.

3.2 Reagendamento

O reagendamento da Visita Guiada Pumuckl deverá ser realizado com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas em relação à data e horário agendados, exclusivamente pelo e-mail:



+ 55 45 3529.8282

Av. das Cataratas, 12450
Foz do Iguaçu . PR . Brasil
CEP 85859-899

parquedasaves.com.br

PARQUE DAS AVES

visitasespeciais@parquedasaves.com.br. O atendimento para solicitações de reagendamento ocorre todos os dias, das 8h30 às 17h. O reagendamento estará sujeito à disponibilidade de datas, horários e vagas, respeitando as condições originalmente contratadas. As solicitações realizadas fora do prazo estabelecido não serão atendidas.

3.3 No-show

Será caracterizado no-show quando o participante não comparecer na data e horário agendados e não houver solicitação de cancelamento ou remarcação dentro do prazo estabelecido. Nessa hipótese, a Visita Guiada Pumuckl será considerada expirada, não gerando direito a reembolso ou reagendamento.

3.4 Condições climáticas

Em caso de condições climáticas adversas, especialmente chuva, a equipe responsável pela Visita Guiada Pumuckl entrará em contato com o participante para avaliar a possibilidade de remarcação da experiência. Caso a remarcação não seja possível, será realizado o reembolso integral do valor pago, conforme o meio de pagamento utilizado na compra.

Nota institucional: o não comparecimento sem aviso prévio impacta diretamente a operação do Parque das Aves, comprometendo o planejamento de capacidade diária, a organização das equipes, a gestão de horários e a oferta de experiências a outros visitantes. Também afeta a previsibilidade necessária para garantir padrões de qualidade, segurança e bem-estar animal.

4. Colônia de Férias

4.1 Cancelamento

O cancelamento dentro do prazo legal garante o reembolso integral do valor pago, que será realizado conforme o meio de pagamento utilizado na compra.

A solicitação de cancelamento deverá ser realizada exclusivamente pelos canais oficiais de atendimento:

- WhatsApp: +55 (45) 3529-8282
- E-mail: atendimento@parquedasaves.com.br

Horário de atendimento: todos os dias, das 8h30 às 17h.



+ 55 45 3529.8282

Av. das Cataratas, 12450
Foz do Iguaçu . PR . Brasil
CEP 85859-899

parquedasaves.com.br

PARQUE DAS AVES

Solicitações enviadas fora do horário de atendimento serão consideradas como recebidas no próximo dia útil, para fins de contagem de prazo. Após o prazo de 7 (sete) dias corridos, não será possível o cancelamento nem o reembolso, independentemente do motivo.

4.2 Reagendamento

Após a confirmação da inscrição na Colônia de Férias, não será permitido o reagendamento, em razão do número limitado de vagas, da organização prévia das turmas e do planejamento pedagógico e operacional da atividade.

4.3 No-show

A ausência do participante na Colônia de Férias, sem solicitação de cancelamento realizada dentro do prazo legal, será caracterizada como no-show.

Nessa hipótese, a inscrição será considerada expirada, não gerando direito a reembolso ou reagendamento.

4.4 Condições climáticas

O Parque das Aves funciona normalmente em dias de chuva, não sendo essa condição, por si só, motivo para cancelamento, reagendamento ou reembolso da Colônia de Férias.

As atividades da Colônia de Férias são planejadas para ocorrer mesmo em condições climáticas adversas, podendo ser adaptadas ou realocadas para áreas seguras, sem prejuízo da programação e da experiência das crianças.

Apenas em situações excepcionais e extraordinárias, nas quais condições climáticas ou fatores externos inviabilizem a realização da atividade como um todo, o Parque das Aves poderá avaliar o cancelamento da data específica e a devolução do valor correspondente, conforme a política vigente.

5. Clubinho Guardiões da Mata Atlântica

5.1 Cancelamento

O cancelamento realizado dentro do prazo legal garante o reembolso integral do valor pago, que será efetuado conforme o meio de pagamento utilizado na compra. A solicitação de cancelamento deverá ser realizada exclusivamente pelos canais oficiais de atendimento:

- WhatsApp: +55 (45) 3529-8282



+ 55 45 3529.8282

Av. das Cataratas, 12450
Foz do Iguaçu . PR . Brasil
CEP 85859-899

parquedasaves.com.br

PARQUE DAS AVES

- E-mail: atendimento@parquedasaves.com.br

Horário de atendimento: todos os dias, das 8h30 às 17h.

Solicitações enviadas fora do horário de atendimento serão consideradas como recebidas no próximo dia útil, para fins de contagem de prazo. Após o prazo de 7 (sete) dias corridos, não será possível o cancelamento nem o reembolso, independentemente do motivo.

5.2 Alteração de data

Após a confirmação da inscrição no Clubinho Guardiões da Mata Atlântica, não será permitida a alteração de data, em razão do número limitado de vagas, da organização prévia das atividades e do planejamento pedagógico e operacional do programa.

5.3 No-show

A não participação do inscrito no Clubinho Guardiões da Mata Atlântica, sem solicitação de cancelamento realizada dentro do prazo legal, será caracterizada como no-show.

Nessa hipótese, a inscrição será considerada expirada, não gerando direito a reembolso ou reagendamento.

5.4 Condições climáticas

O Parque das Aves funciona normalmente em dias de chuva, não sendo essa condição, por si só, motivo para cancelamento, reagendamento ou reembolso do Clubinho Guardiões da Mata Atlântica.

As atividades do Clubinho Guardiões da Mata Atlântica são planejadas para ocorrer mesmo em condições climáticas adversas, podendo ser adaptadas ou realocadas para áreas seguras, sem prejuízo da programação e da experiência dos participantes.

Apenas em situações excepcionais e extraordinárias, nas quais condições climáticas ou fatores externos inviabilizem a realização da atividade como um todo, o Parque das Aves poderá avaliar o cancelamento da data específica e a devolução do valor correspondente, conforme a política vigente.

6. Regra de Transição

Os ingressos adquiridos antes do início da vigência desta política permanecerão regidos pelas regras e condições aplicáveis no momento da compra. Excepcionalmente, será concedido o prazo de até 90 (noventa)



+ 55 45 3529.8282

Av. das Cataratas, 12450
Foz do Iguaçu . PR . Brasil

CEP 85859-899

parquedasaves.com.br

PARQUE DAS AVES

dias, contados a partir do início de sua vigência, para que sejam formalizadas solicitações de cancelamento ou remarcação eventualmente pendentes, as quais serão analisadas conforme a política vigente à época da aquisição. Encerrado esse prazo, eventuais solicitações serão avaliadas à luz das disposições desta política, respeitados os direitos assegurados pela legislação aplicável.

7. Disposições gerais

O Parque das Aves não se responsabiliza por ingressos adquiridos fora de seus canais oficiais de venda.

Esta política não se aplica a vendas realizadas no modelo B2B, grupos organizados, excursões, visitas institucionais, cortesias ou parcerias comerciais, as quais seguem regras específicas previamente acordadas entre as partes.

O Parque das Aves funciona normalmente em dias de chuva, não sendo essa condição, por si só, motivo para cancelamento ou reembolso, salvo quando expressamente previsto para determinado produto.

Em situações excepcionais, como fechamento total do Parque, interrupção da visitação ou inviabilidade da experiência por motivos operacionais, de segurança ou de força maior, as condições de cancelamento, remarcação ou reembolso poderão ser avaliadas caso a caso, observada a legislação aplicável e a política vigente à época da compra.



+ 55 45 3529.8282

Av. das Cataratas, 12450
Foz do Iguaçu . PR . Brasil
CEP 85859-899

parquedasaves.com.br