Política de venda e uso de ingressos

Orientações para uma visita tranquila, desde a compra até o acesso à atração.

O canal reúne opções de experiências turísticas e oferece atendimento para que você possa escolher o passeio, confirmar sua reserva e receber as instruções necessárias à visita. Este documento explica como funcionam a compra, a emissão, o uso dos ingressos e os pedidos posteriores à contratação.

Antes de concluir o pagamento, confira especialmente a atração, a modalidade de acesso, a categoria, os documentos exigidos, a data, o horário e o ponto de embarque. As regras específicas do ingresso comprado e os avisos apresentados no checkout integram as condições da sua reserva.

1. Atrações abrangidas

Esta política aplica-se às modalidades anunciadas nos seguintes sites e aos pedidos concluídos por canais de atendimento vinculados a eles, desde que a política tenha sido disponibilizada antes da compra:

Atração	Canal de compra
Cristo Redentor (vans e Trem)	www.ingresso-cristo.com.br
Tour Maracanã	www.ingresso-tour-maracana.com.br
Bondinho Pão de Açúcar	www.ingresso-bondinho.com.br
AquaRio	www.ingresso-aquario.com.br
AquaFoz	www.ingresso-aquafoz.com.br
Cataratas do Iguaçu	www.ingresso-cataratas.com.br
Marco das Três Fronteiras	www.ingresso-tresfronteiras.com.br

Cada atração pode ter características, modalidades, benefícios, procedimentos de acesso e serviços incluídos próprios. Em caso de divergência, condições específicas da oferta aceitas pelo comprador e direitos previstos em lei serão respeitados.

2. Etapas da compra e confirmação de reserva

A seleção do passeio e o pagamento dão início ao processamento do pedido. A confirmação de compra, a confirmação de reserva e o voucher não são documentos idênticos: o ingresso somente estará confirmado para o horário selecionado após a efetiva confirmação de disponibilidade e emissão, informada ao comprador.

Quando os horários do operador ainda não estiverem abertos ou dependerem de confirmação, o comprador será informado antes do pagamento, com indicação do procedimento e prazo de resposta. Reservas pendentes não serão apresentadas como vagas já bloqueadas ou pagas ao operador.

Se o serviço não puder ser confirmado conforme a oferta, o cliente poderá aceitar expressamente uma alternativa equivalente ou solicitar a restituição cabível. Datas, horários, modalidade ou local de embarque

não serão substituídos unilateralmente.

3. Envio, conferência e segurança dos vouchers

Os vouchers serão enviados por meio e no prazo informados na compra, com antecedência compatível com os procedimentos de acesso. O comprador deverá fornecer contato correto, conferir sua caixa de entrada e WhatsApp quando utilizados, e comunicar eventual problema de recebimento.

Ao receber os ingressos, confira nome, quantidade, categoria, data, horário, ponto de embarque, documentos e instruções de apresentação. Se identificar erro, entre em contato imediatamente para análise. Falhas de emissão, informação ou entrega atribuíveis à empresa não serão classificadas como no-show do visitante.

O comprovante de pagamento não substitui o voucher. Cada código de acesso é válido apenas para a quantidade de ingressos indicada; não compartilhe fotos de códigos de barras ou QR Codes em redes sociais.

4. Data, horário, titularidade e documentação

O ingresso dá acesso ao produto, à data e ao horário exatos ou à faixa de entrada confirmados na reserva. Quando a oferta mencionar faixa de entrada, o visitante poderá apresentar-se dentro dessa faixa observando as instruções próprias da atração.

Nos produtos emitidos nominalmente, a identificação do beneficiário e o documento exigido devem corresponder aos dados da reserva. Vouchers coletivos que identificam apenas o comprador não tornam automaticamente nominais todos os visitantes. Correções de dados e transferência de titularidade observarão a legislação aplicável e os procedimentos de validação exigidos para o produto.

Para ingressos elegíveis a benefício tarifário, será exigida a comprovação prevista na oferta e na legislação. Ter adquirido a modalidade com desconto não substitui a apresentação dos documentos correspondentes no dia da visita.

5. O que está incluído na experiência

Os serviços incluídos serão aqueles descritos no anúncio do produto. Em passeios que envolvam transporte oficial de ida e volta, essa inclusão será indicada na oferta. Transporte do hotel ou residência até o ponto de embarque, estacionamento, alimentação, guarda-volumes, fotografias, visitas guiadas e outros serviços não estão incluídos, salvo indicação expressa.

Os procedimentos de segurança, validação e filas regulares das atrações continuam aplicáveis. A compra antecipada não assegura dispensa de filas ou atendimento fora do horário adquirido, salvo previsão expressa.

6. Cristo Redentor: embarques por vans oficiais

Para embarques pelo Centro de Visitantes Paineiras, Copacabana, Largo do Machado ou Catedral Metropolitana, compareça ao ponto que consta do voucher. Recomenda-se chegar pelo menos 15 minutos antes do horário agendado, considerando trânsito e acesso ao local.

A tolerância para essas vans é de até 40 minutos após o horário escolhido no embarque pelo Centro de Visitantes Paineiras e de até 20 minutos nos embarques de Copacabana, Largo do Machado e Catedral Metropolitana. A apresentação após a tolerância aplicável poderá impedir o embarque e caracterizar no-show.

Não é permitido embarcar em ponto diverso daquele constante do ingresso sem confirmação prévia do operador. O retorno do transporte oficial, quando incluído, ocorre de acordo com a modalidade contratada e normalmente ao ponto de origem.

O Centro de Visitantes Paineiras não possui estacionamento próprio para visitantes. Recomenda-se planejar o deslocamento e verificar o transporte adequado antes do dia da visita.

7. Trem do Corcovado: check-in sem tolerância de atraso

ATENÇÃO: O HORÁRIO DO VOUCHER É O HORÁRIO DA PARTIDA DO TREM. O CHECK-IN DEVE ESTAR CONCLUÍDO ATÉ 40 MINUTOS ANTES DESSE HORÁRIO.

O Trem do Corcovado embarca na Estação Cosme Velho, Rua Cosme Velho, 513, Rio de Janeiro/RJ. O visitante deverá comparecer à bilheteria com antecedência suficiente para CONCLUIR o check-in até o horário-limite, que é 40 minutos antes da partida programada. Não basta chegar ao local 40 minutos antes e iniciar uma fila naquele instante.

Exemplo: para um trem agendado às 10h, o check-in deve estar concluído até as 9h20. A partir desse momento, não existe tolerância garantida para atrasos: o horário originalmente reservado poderá ser considerado perdido, mesmo que a pessoa esteja na estação antes das 10h.

O Trem não adota a tolerância prevista para as vans. Uma eventual acomodação em outra saída somente poderá ocorrer por decisão do operador e disponibilidade de vagas, sem constituir direito ao embarque posterior, remarcação automática ou reembolso por atraso.

Voucher

Para os ingressos do Trem do Corcovado comercializados por este canal, o voucher recebido pode ser apresentado no celular, sem necessidade de impressão, juntamente com os documentos exigidos.

Alterações da reserva do Trem

Qualquer pedido comercial de mudança de data, horário, categoria ou outros dados da reserva original do Trem deve ser recebido com pelo menos 48 horas corridas de antecedência da data e da hora de partida agendadas.

Após esse limite, não oferecemos pelo nosso canal alteração, cancelamento por conveniência, remarcação ou crédito comercial para o Trem do Corcovado. Os ingressos permanecem vinculados à reserva confirmada. Pedidos antecipados também dependem de possibilidade operacional e disponibilidade; a solicitação, por si só, não altera a reserva.

Essas limitações comerciais não prejudicam o exercício de direitos legais, inclusive nos casos de falha da prestação, suspensão da operação ou arrependimento quando cabível. Qualquer acomodação excepcional oferecida diretamente pelo operador não é garantia do canal de vendas.

8. Categorias especiais e gratuidades das vans

A tarifa especial do Cristo Redentor por vans é um benefício próprio dessa operação e não equivale necessariamente a uma redução de 50% do preço integral. A categoria escolhida deverá corresponder à elegibilidade do visitante.

Estudantes: matrícula regular em instituição brasileira, carteira estudantil válida e documento oficial. Para essa tarifa especial, a condição comercial indicada pelo operador exclui cursos técnicos profissionalizantes, sem prejuízo dos direitos legais aplicáveis. 60 anos ou mais: documento oficial com foto que comprove a idade e demais condições de elegibilidade informadas antes da compra. Pessoa com deficiência: comprovação aceita para o benefício; acompanhante quando previsto pelas regras da modalidade e pela legislação. ID Jovem: ID Jovem válida e documento oficial; benefício vinculado às exigências do programa brasileiro. Crianças de 0 a 6 anos: gratuidade mediante comprovação da idade, observadas as instruções específicas de inclusão/acesso divulgadas para a modalidade.

As condições de nacionalidade, residência, documentação e benefícios precisam ser apresentadas na página do produto antes do pagamento. O comprador deverá escolher a categoria correta, mas informação incompleta ou incorreta atribuível ao site ou à emissão será tratada pela empresa.

9. Regras das demais atrações

O ingresso do Tour Maracanã corresponde à visita turística anunciada e não dá acesso a jogos ou outros eventos. Se houver exigência de impressão e troca de voucher no local, siga o procedimento informado na oferta e no documento recebido.

Bondinho Pão de Açúcar, AquaRio, AquaFoz, Cataratas do Iguaçu e Marco das Três Fronteiras possuem procedimentos próprios de horário, entrada, categoria, resgate e benefícios. Experiências especiais, como amanhecer, pôr do sol e programação cultural, seguem as condições específicas do produto adquirido.

O funcionamento geral de um parque não comprova, por si só, a realização de uma experiência especial que tenha sido cancelada. Produtos juridicamente enquadrados como ingressos para eventos observarão também as normas específicas aplicáveis, incluindo o Decreto nº 13.108/2026, quando pertinente.

10. Condições climáticas e expectativa de visita

As paisagens e as condições climáticas variam ao longo do dia. A reserva não inclui garantia de céu aberto, visibilidade do monumento, vista panorâmica, condições para fotografias ou determinada temperatura.

Chuva, neblina, vento, céu encoberto, previsão meteorológica desfavorável ou baixa visibilidade não geram, por si só, cancelamento comercial gratuito ou reembolso quando a atração e a experiência contratada permanecem funcionando normalmente e em condições adequadas de segurança.

Quando a operação ou a experiência contratada for oficialmente suspensa, o acesso for indevidamente impedido ou ocorrer alteração relevante do serviço, aplicam-se as regras de proteção do consumidor e as soluções previstas na seção 16.

11. Sobre a comercialização, atendimento e preços

A THE SINGULAR CLUB LTDA, CNPJ 62.617.605/0001-83, com sede na Av. Olavo Fontoura, 1078, Setor D, Lote 3, Sala 4, Santana, São Paulo/SP, CEP 02012-021, atua como canal independente de comercialização de ingressos oficiais e atendimento a reservas. Não somos a administração das atrações nem suas bilheterias institucionais. A expressão “ingressos oficiais” refere-se à autenticidade dos documentos emitidos pelos sistemas dos operadores ou por canais autorizados de distribuição.

Os preços apresentados neste canal podem ser diferentes dos praticados em bilheterias ou em outros canais, em razão das condições comerciais, dos serviços efetivamente disponibilizados, dos meios de pagamento e dos custos operacionais. O preço total, as taxas e eventuais serviços adicionais serão discriminados de forma clara na oferta e antes da finalização da compra, sem inclusão automática de serviços não solicitados.

Quando forem legalmente exigíveis, também serão apresentados o preço nominal do ingresso, os avisos sobre a natureza do canal e demais informações obrigatórias. A classificação como comercializador primário ou intermediador secundário, para produtos abrangidos por regulamentação específica, dependerá do contrato e da efetiva atuação perante o operador.

12. Responsabilidade na seleção e no deslocamento

O cliente deverá conferir as condições da visita antes da compra, incluindo categoria, nacionalidade ou residência exigida para benefícios, idade, documentação, embarque, horário de check-in, acessibilidade e necessidade de impressão. A compra na categoria errada, quando todos os requisitos tiverem sido informados corretamente, não gera automaticamente direito a estorno.

Alteração de categoria, pagamento de diferença, correção nominal ou mudança de ponto dependem de disponibilidade e regras do operador, além dos prazos próprios do produto. Não é garantido que a bilheteria aceite complementação no mesmo dia.

Chegar ao ponto de embarque é responsabilidade do visitante, salvo transporte expressamente contratado. Congestionamentos, erro de endereço, impossibilidade de estacionar, atraso de aplicativo, perda de voo, retorno antecipado, compromissos particulares e mudança de roteiro não asseguram, por si só, devolução de uma reserva válida. Falhas em serviço de transporte incluído na própria oferta serão apuradas separadamente.

13. Cancelamento, estorno e alteração por conveniência

Em qualquer cancelamento — por desistência, conveniência ou exercício do direito de arrependimento — o valor devolvido corresponde ao consumo desistido junto aos fornecedores: ingressos, entradas e serviços de terceiros que deixam de ser utilizados e que o fornecedor ainda não cobrou de forma irrecuperável. Os custos de plataforma, atendimento e operação já consumidos para gerar a reserva não são devolvidos.

Antes do estorno, a empresa informa por escrito o valor pago, o valor a estornar e o valor não reembolsável. O cancelamento e o estorno são feitos pela equipe, no sistema da empresa, no meio de pagamento original.

Se o ingresso já tiver sido emitido pelo operador e não for reembolsável por ele, o custo do fornecedor também já foi consumido; nesse caso não há consumo desistido a devolver, ressalvada a análise individual da empresa.

Pedidos de alteração voluntária (remarcação) devem ser recebidos com pelo menos 48 horas corridas de antecedência do início agendado, no horário local da atração. A antecedência é calculada pela data e hora de recebimento identificável da solicitação; pedidos recebidos fora do expediente têm os registros preservados.

Para o Trem do Corcovado, prevalece a regra operacional mais específica da seção 7: alterações comerciais devem ser solicitadas com antecedência mínima de 48 horas, sem tolerância após o corte e sem remarcação ou crédito comercial pelo nosso canal depois desse prazo.

14. Atrasos, ausência e no-show

Caracteriza no-show a não utilização de ingresso corretamente emitido e disponibilizado, quando o impedimento decorre de ausência, atraso que inviabilize o embarque ou acesso, apresentação em local errado ou descumprimento de requisito previamente informado, desde que a atração tenha oferecido o serviço contratado nas condições adequadas.

No Trem, o atraso será verificado pelo horário-limite do check-in, 40 minutos antes da partida, e não somente pelo horário em que o trem sai. A tolerância das vans não se estende ao Trem.

O não comparecimento em função de mau tempo com operação normal, problemas de transporte não incluído ou decisão pessoal de desistência não gera automaticamente direito a reembolso. O não-show pode implicar perda da reserva e retenção proporcional dos valores legitimamente irrecuperáveis, conforme o produto e a lei. A simples emissão não é prova de utilização.

Quando houver falha de emissão ou entrega, informação insuficiente, recusa indevida, suspensão da atração ou impedimento operacional atribuível ao fornecedor, não será presumido no-show do consumidor.

15. Reagendamento e crédito para utilização futura

Para modalidades elegíveis, a The Singular poderá oferecer, como benefício comercial, uma única remarcação na mesma categoria ou a conversão em crédito para contratação futura. As alternativas não são cumulativas para o mesmo ingresso e não substituem restituições legalmente devidas.

O reagendamento depende de solicitação dentro do prazo comercial, autorização operacional, disponibilidade e confirmação por escrito. O benefício não assegura o mesmo preço, nova vaga ou mudança de ponto de embarque sem aprovação. A emissão da nova reserva invalida a anterior.

O crédito comercial, quando autorizado, poderá ser utilizado para adquirir produtos comercializados pelo grupo, inclusive em cidade diferente, no prazo de seis meses a contar da data original da visita. A confirmação do crédito indicará o saldo e a data de vencimento. Se a nova compra superar o saldo, será cobrada a diferença previamente aceita; valores residuais poderão ser usados dentro do mesmo prazo.

Uma nova ausência em reserva remarcada ou emitida com crédito não gera automaticamente outra remarcação ou novo crédito. Após o vencimento de benefício comercial regularmente concedido, o saldo não utilizado expira, sem prejuízo de direitos legais. Prazos especiais mais favoráveis concedidos por escrito, como vouchers de doze meses, serão respeitados.

Exceção do Trem do Corcovado: após o prazo de 48 horas ou em caso de no-show, não há pelo nosso canal remarcação ou crédito comercial para essa modalidade, ressalvados os direitos legais.

16. Direitos legais e falhas da prestação

Nas compras realizadas à distância, o direito de arrependimento do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor pode ser exercido em até 7 dias da contratação, pela mesma ferramenta utilizada na compra ou pelo canal indicado na seção 21, sem exigência de justificativa. O pedido é atendido com o cancelamento da reserva e a devolução do consumo desistido junto aos fornecedores, conforme a seção 13; os custos de plataforma já consumidos na geração da reserva não são devolvidos.

O fato de o ingresso ser nominal, ter data marcada ou já ter sido emitido não impede o pedido de cancelamento; o valor devolvido segue a seção 13.

Se a experiência contratada for cancelada, adiada de forma relevante ou suspensa pelo operador, ou houver recusa indevida de acesso ou falha de informação ou de execução da empresa, a restituição será integral ou será oferecida remarcação, à escolha do cliente. O funcionamento geral do parque não afasta a apuração de falha em serviço específico adquirido.

O recebimento de valores do operador não é condição para o exercício de um direito legal de restituição do consumidor. Cancelamentos legais não ficarão condicionados à aceitação de crédito, e a nova reserva somente será realizada mediante consentimento do cliente.

17. Situações excepcionais devidamente comprovadas

Situações de falecimento do visitante ou de familiar próximo, internação, doença grave ou evento pessoal extraordinário poderão ser analisadas individualmente, mediante documentos proporcionais à circunstância alegada. A apresentação de um comprovante não substitui a apuração das condições e dos direitos aplicáveis.

No falecimento que inviabilize a visita, a empresa poderá conceder tratamento excepcional, observando a documentação, o vínculo e a extensão do impedimento. Cônjuge, companheiro, pais, filhos, irmãos, avós, netos e responsáveis legais são considerados familiares próximos para essa análise. Pedidos legalmente assegurados serão tratados independentemente da política de exceção comercial.

18. Ingressos já usados e compras adicionais

O uso efetivo de um ingresso não assegura nova visita ou estorno apenas porque o visitante não gostou do clima, da paisagem ou mudou seus planos. Permanecem sujeitos à análise direitos relacionados a defeitos ou descumprimento do serviço contratado.

A aquisição de outro ingresso na bilheteria ou em outro canal, por escolha do visitante, não cancela automaticamente a compra original. Se o ingresso adicional foi necessário por falha comprovada na emissão, entrega ou informação fornecida por este canal, serão adotadas as medidas cabíveis.

Em pedidos coletivos, a utilização e os valores serão avaliados por ingresso. A presença de códigos de outra reserva em documento gerado incorretamente não autoriza presumir aquisição ou cobrança adicional sem comprovação financeira.

19. Boa-fé, confirmação das transações e contestação de pagamento

O comprador e a empresa deverão atuar de forma leal e cooperativa, prestando informações verdadeiras e atendendo às obrigações contratuais, conforme os arts. 113, 187 e 422 do Código Civil. A empresa poderá registrar o aceite, a autenticação da compra, a emissão, a entrega, o atendimento, os pagamentos ao operador e a eventual validação ou utilização dos ingressos.

O consumidor mantém o direito de questionar cobranças que entenda incorretas pelos meios previstos em lei e nas regras de pagamento. O simples pedido de chargeback não caracteriza fraude. Em casos de contestação, poderão ser apresentadas as evidências pertinentes, respeitada a proteção de dados pessoais.

O recebimento consciente em duplicidade de estorno, crédito e benefício já utilizado poderá ser objeto de conciliação ou regularização, quando comprovado, observada a vedação do enriquecimento sem causa prevista no art. 884 do Código Civil. Não haverá multa automática pela abertura de reclamação ou contestação legítima.

20. Segurança e responsabilidade na operação

O operador de cada atração é responsável pela execução das atividades locais, procedimentos de embarque, manutenção, controle de público e segurança operacional. Em caso de acidente ou incidente, o visitante deverá acionar a equipe no local e os serviços de emergência quando necessários, comunicando também o atendimento deste canal para registro e assistência relativa à reserva.

A atuação como canal independente não exclui responsabilidades legalmente atribuídas à empresa ou eventuais hipóteses de responsabilidade solidária. A participação dos fornecedores e a existência de causa exclusiva do visitante ou de terceiro serão avaliadas conforme os fatos e a legislação.

21. Atendimento e solicitações de cancelamento

O canal central para pedidos de cancelamento, remarcação, crédito e reembolso é cancelamentos@proton.me. Informe o código da reserva (LB ou JX), o titular, a atração, o dia e horário da visita e o que deseja solicitar. Comprovantes serão pedidos apenas quando necessários à análise de hipótese específica.

O recebimento eletrônico será registrado inclusive fora do horário do atendimento. A centralização por e-mail não impede o exercício de direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada na compra nem invalida manifestação identificável recebida por outro canal oficial; nesses casos, a solicitação será encaminhada internamente preservando data e hora originais.

O envio do pedido não confirma automaticamente o cancelamento nem a alteração da reserva: o ingresso continua válido até a confirmação escrita da equipe. Os estornos são processados sem atraso injustificado, no meio de pagamento original, com envio da confirmação do valor estornado e do valor não reembolsável.

22. Dados pessoais, aceitação e versão aplicável

Os dados necessários à emissão, à verificação de categoria, à assistência e à defesa de direitos serão tratados conforme a legislação de proteção de dados e a política disponível em https://thesingular.club/privacidade. O compartilhamento com operadores e prestadores ocorrerá nos limites necessários e legalmente autorizados.

Ao concluir a contratação após ter acesso às condições e assinalar o aceite, o comprador declara ciência das regras aplicáveis à reserva. As regras de cancelamento e estorno desta versão (seções 13 e 16) valem a partir de 10/11/2026 para todos os pedidos de cancelamento, inclusive de reservas contratadas em versões anteriores desta política.

Resumo para ciência antes do pagamento

Conferi a atração, os visitantes, a categoria e os documentos exigidos, o ponto de embarque, a data, o horário e a forma de apresentação do voucher. Li as regras de alteração, cancelamento, mau tempo e no-show e estou ciente de que, em caso de cancelamento, o estorno corresponde ao consumo desistido junto aos fornecedores, sem devolução dos custos de plataforma já consumidos na reserva. Para o Trem do Corcovado, estou ciente de que o check-in deve estar concluído 40 minutos antes da partida, sem tolerância de atraso garantida, e de que alterações comerciais devem ser solicitadas com pelo menos 48 horas de antecedência. Pedidos podem ser encaminhados a cancelamentos@proton.me.

Este resumo não substitui a apresentação, antes do pagamento, dos avisos essenciais sobre a categoria, preços, canal comercial, check-in, documentação e condições de cancelamento.