

## 1. POLÍTICA DE CANCELAMENTO – MAR ABERTO

### Leia antes do aceite

A Mar Aberto preza pela transparência e equilíbrio nas relações entre usuários e proprietários de embarcações. Esta política visa garantir os direitos e deveres de ambas as partes, considerando especialmente as condições climáticas e operacionais que impactam os serviços náuticos.

A política se restringe aos proprietários que não tiverem suas próprias políticas de uso, estas estarão descritas na atividade. Quando não houver, as políticas serão as listadas abaixo:

#### 1. Cancelamento por Parte do Proprietário

O proprietário/anunciante poderá cancelar a experiência com direito a reembolso integral ao contratante/aventureiro, nas seguintes situações, desde que comunique com até 2 horas de antecedência:

- a) chuva forte ou tempestade;
- b) ventos fortes que comprometam a segurança da navegação;
- c) problemas técnicos com a embarcação ou equipamentos imprescindíveis.

Em qualquer um desses casos, o contratante poderá optar entre:

- reembolso integral; ou
- reagendamento da experiência, conforme disponibilidade.

Importante: Após a compra, é responsabilidade do contratante manter contato com o anunciante para acompanhar as condições e eventuais alterações na experiência.

#### 2. Cancelamento por Parte do Contratante

Os reembolsos obedecerão aos seguintes prazos, caso o anunciante não fornecer política própria:

- cancelamentos com 48h ou mais de antecedência (até 8h da manhã da data de referência): Reembolso integral do valor da reserva.
- cancelamentos com menos 48 horas de antecedência: **SEM REEMBOLSO**

#### 3. No-show (Não Comparecimento)

##### 3.1 Por parte do contratante:

- caso o usuário não compareça na data e horário combinados, não haverá reembolso.
- a critério exclusivo do proprietário, poderá ser oferecido crédito para uso futuro, mediante comum acordo.

##### 3.2 Por parte do proprietário:

- se o proprietário não comparecer ou não justificar sua ausência, o contratante terá direito a: Reembolso total, incluindo taxas e comissões.

O proprietário poderá ser removido da plataforma e impedido de operar novamente em caso de reincidência.

#### **4. Condições Climáticas**

- condições climáticas leves (céu nublado, chuvas leves, marolas) não justificam cancelamento, exceto por previsão do tempo de alerta.
- em caso de condições severas (tempestades, ventanias), seguindo padrões de navegação:
  - a) o proprietário deverá reagendar a experiência com o usuário;
  - b) se o usuário preferir cancelar, terá direito a reembolso integral.

#### **5. Problemas Técnicos com a Embarcação**

Se a embarcação ficar impossibilitada de retornar por conta própria à marina, o proprietário:

- arcará com todos os custos de resgate;
- oferecerá ao contratante:
  - a) Reembolso integral; ou
  - b) Novo passeio dentro do prazo de até 12 meses, conforme disponibilidade.

#### **6. Penalidades e Taxas**

- cancelamentos não justificados pelo proprietário poderão acarretar:  
Penalidade administrativa;  
Cobrança de 10% do valor da transação para a Mar Aberto;  
Indenização de 10% ao contratante.
- cancelamentos feitos pelo proprietário com menos de 7 dias de antecedência, pagos via PIX, terão taxa de 5% referente ao sistema de pagamento.

#### **7. Procedimento de Cancelamento**

##### **7.1 Antes da confirmação da reserva:**

- o usuário pode cancelar diretamente no menu “Reservas”.
- uma notificação será enviada às partes envolvidas.

##### **7.2 Após a confirmação da reserva:**

- o cancelamento deverá ser solicitado via mensagem ao proprietário dentro da plataforma.
- ambos receberão notificação por e-mail com a confirmação do cancelamento.

#### **8. Considerações Finais**

- cada experiência pode ter política específica, com regras adicionais mais rigorosas.
- ao efetuar uma reserva, o usuário concorda integralmente com esta política.
- esta política está alinhada ao Código de Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis.