

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 de 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/anunciante:

- Se o proprietário não comparecer ou não justificar sua ausência, o contratante terá direito a reembolso total, incluindo taxas e comissões.
 - **O reembolso será processado pela instituição de pagamento parceira e imputado exclusivamente ao ANUNCIANTE que não compareceu ou não justificou a ausência**, podendo ser deduzido de repasses futuros, saldo disponível ou mediante cobrança direta, **sem qualquer ônus financeiro para a Mar Aberto**.
 - 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:

4.1 Até 48 horas antes do passeio:

- O cancelamento por condições climáticas será **gratuito para o usuário**, sem aplicação de taxas ou multas.
- O proprietário deverá reagendar a experiência com o usuário ou, se o usuário preferir cancelar, terá direito a reembolso integral.

4.2 Após 48 horas antes do passeio:

- Se o proprietário cancelar por condições climáticas severas, deverá realizar a **devolução integral** ao usuário, processada pela instituição de pagamento.
 - **As taxas de cancelamento da ASAAS serão descontadas do comprador**, sem qualquer ônus financeiro para a Mar Aberto.
-

5. Problemas Técnicos com a Embarcação / Resgate

Se a embarcação ficar impossibilitada de retornar por conta própria à marina, ou precisar ser resgatada, removida ou retirada de circulação por motivo de segurança, manutenção emergencial, avaria, ordem de autoridade marítima, portuária ou ambiental:

- O proprietário **arcará com todos os custos de resgate**;
- O proprietário **será responsável por oferecer ao contratante, às suas expensas**:
 - a) Reembolso integral; ou

- b) Novo passeio dentro do prazo de até 12 meses, conforme disponibilidade.
 - **Os valores devidos serão processados pela instituição de pagamento e imputados ao ANUNCIANTE**, sem qualquer responsabilidade financeira da Mar Aberto.
-

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.
 - **As taxas mencionadas estão sujeitas a alterações conforme a empresa ASAAS publicar atualizações de mercado, sem que isso configure responsabilidade da Mar Aberto.**
-

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. Contestação de Valores

O ANUNCIANTE terá o prazo de **10 (dez) dias úteis** contados da ocorrência do débito, repasse ou lançamento para contestar quaisquer valores perante a Mar Aberto ou a instituição de pagamento, devendo apresentar evidências por e-mail. Findo esse prazo sem manifestação, os valores serão considerados aceitos e não poderão ser objeto de reclamação posterior.

9. 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.
- Esta política deve ser lida em conjunto com o Contrato do Anunciante, o Termo de Adesão e Condições de Uso e a Política de Privacidade e LGPD da Mar Aberto, que integram o presente documento como anexos.
- Em caso de conflito entre as disposições desta Política e as políticas referidas, prevalecerá a redação mais protetiva ao USUÁRIO e a que melhor reflita a posição da Mar Aberto como mera intermediadora.