



POLÍTICA DE CANCELAMENTO/REMARCAÇÃO

Conheça nossa política de cancelamento:

Seguindo as normas do Código de Defesa do Consumidor, você tem o prazo de 7 (sete) dias da data da compra para exercer seu direito de arrependimento e desistir da viagem.

Passado esse prazo, se você desejar fazer o cancelamento/remarcação, o reembolso seguirá a seguinte política:

- Caso o pedido de cancelamento/remarcação seja formulado **faltando até 15 (quinze) dias** para a data da viagem, será cobrada uma **multa de 30%** (trinta por cento) sobre o valor pago para a aquisição do pacote;
- Quando o pedido de cancelamento/remarcação for realizado **entre 14 (quatorze) a 4 (quatro) dias** antes da data da viagem, será cobrada uma **multa de 30% e não haverá reembolso em dinheiro**, apenas mediante a disponibilização de créditos, que podem ser utilizados para aquisição da mesma viagem em uma nova data ou outra viagem da Ellefantrip, em razão do valor pago já ter sido pago pela Ellefantrip aos seus parceiros comerciais;
- **Faltando 3 (três) dias** para a data da viagem, **não há reembolso**, por não haver mais possibilidade de negociação com os fornecedores.

Havendo a necessidade de cancelamento ou adiamento da viagem em razão de não ser atingido o número mínimo de participantes, ou devido a condições climáticas ou outras situações que inviabilizem a sua realização, você poderá optar pelo seguinte:

- Aguardar nova data para a mesma excursão;
- Receber 100% (cem por cento) do valor da viagem em créditos para serem utilizados na aquisição de nova excursão na Ellefantrip;
- Receber o reembolso de 100% (cem por cento) do valor da viagem como crédito em sua fatura futura ou mediante transferência bancária, dependendo do método de pagamento escolhido no momento da compra.

Atenção!

- O prazo para reembolso ou solicitação de estorno será de 30 (trinta) a 45 (quarenta e cinco) dias da data da assinatura do termo de cancelamento;

- O prazo para utilização dos créditos disponibilizados pela empresa será de 1 (ano) da data da assinatura do termo de cancelamento;

- Os créditos não serão válidos para compra de viagens em valor promocional.



- Havendo um segundo cancelamento por parte do cliente, não haverá qualquer possibilidade de reembolso ou disponibilização de novo crédito.