



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

Condições da Reserva do Passeio Conhecendo Gramado em 1 Dia

Versão 1.0

Vigência a partir de: 29/07/2026

Produto: Conhecendo Gramado em 1 Dia — ID 11567

Este documento aplica-se às reservas confirmadas a partir da data de sua vigência. Alterações posteriores serão aplicáveis somente às novas contratações, permanecendo cada reserva vinculada à versão aceita pelo cliente no momento da compra.

1. Informações Gerais do Passeio

A TRIPSULRS realiza o passeio privativo **Conhecendo Gramado em 1 Dia**, mediante reserva antecipada e conforme disponibilidade operacional. O atendimento é exclusivo para o grupo incluído na reserva, não sendo compartilhado com passageiros estranhos à contratação.

O serviço compreende o transporte de ida e volta entre Porto Alegre e Gramado, com embarque e retorno no local informado durante a reserva, desde que situado dentro da área de atendimento indicada na página do passeio.

O embarque poderá ocorrer em hotel, hospedagem, endereço particular ou no Aeroporto Internacional Salgado Filho, desde que o local esteja dentro da área atendida. O embarque no aeroporto não inclui receptivo, espera por voo ou demais procedimentos próprios de um transfer aeroportuário, salvo indicação expressa na reserva.

Após a chegada a Gramado, os passageiros terão tempo livre para aproveitar a cidade, salvo quando contratado algum opcional que inclua deslocamentos locais. Os horários e a programação são aproximados e poderão sofrer ajustes em razão do trânsito, das condições climáticas, de eventos, filas, funcionamento das atrações ou por motivos de segurança.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

Ingressos, alimentação, bebidas, despesas pessoais e serviços opcionais não estão incluídos no valor-base, salvo quando expressamente indicados na oferta ou selecionados durante a reserva.

2. Reserva, Confirmação e Pagamento

As condições de pagamento variam de acordo com o canal escolhido pelo cliente para a realização da reserva e a forma de liquidação.

2.1 Reserva pelo Site Oficial

Para reservar o passeio pelo site oficial da TRIPSULRS, o cliente deverá selecionar a data disponível, o horário previsto de saída, a quantidade de passageiros e os opcionais desejados, quando disponíveis.

A reserva será considerada confirmada após a aprovação do pagamento e o envio da confirmação pela TRIPSULRS. Os valores, descontos, formas de pagamento e demais condições apresentados na página do passeio no momento da compra integram a contratação.

2.2 Reserva pelo WhatsApp

As reservas realizadas pelo WhatsApp estarão sujeitas à confirmação prévia de disponibilidade. Antes do pagamento, a TRIPSULRS informará ao cliente o valor total do passeio, os opcionais selecionados, a forma de pagamento e as demais condições aplicáveis à contratação.

Para confirmar a reserva e bloquear a data escolhida, o cliente deverá realizar, via PIX, um adiantamento correspondente a 20% (vinte por cento) do valor total da contratação. Esse valor integra o preço do passeio, será integralmente abatido do saldo final e não constitui taxa adicional ou arras penitenciais.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

O saldo remanescente de 80% (oitenta por cento) deverá ser pago após a chegada do grupo a Gramado, no primeiro ponto de parada e antes do início do período de permanência livre ou da programação local contratada, conforme a forma de pagamento previamente combinada com a TRIPSULRS.

Após a confirmação do pagamento do adiantamento, o cliente receberá a confirmação da reserva ou o respectivo voucher.

2.3 Pagamento do Saldo com Cartão de Crédito

Caso o cliente com reserva realizada pelo WhatsApp opte por quitar o saldo remanescente com cartão de crédito, presencialmente ou por meio de link de pagamento, não será aplicado ao saldo o desconto concedido para pagamento por PIX.

Antes da cobrança, a TRIPSULRS informará ao cliente o valor final do saldo, o número de parcelas escolhido e o total da contratação com cartão. A cobrança somente será realizada após a concordância do cliente.

O valor pago antecipadamente permanecerá integralmente abatido do total da contratação.

O saldo deverá ser liquidado após a chegada do grupo a Gramado, no primeiro ponto de parada e antes do início do período livre ou da programação local contratada.

2.4 Confirmação e Envio das Informações da Reserva

Após a confirmação financeira da reserva, a TRIPSULRS enviará ao cliente as informações do passeio de acordo com o canal utilizado para a contratação.

Reservas realizadas pelo site oficial: o cliente receberá um e-mail de confirmação contendo os dados da reserva, incluindo a data do passeio, o horário



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

de saída selecionado, a quantidade de passageiros, os opcionais contratados e as informações de pagamento.

Reservas realizadas pelo WhatsApp: o cliente receberá a confirmação da reserva ou um voucher eletrônico contendo os dados do passeio e as condições combinadas durante o atendimento.

Antes da realização do passeio, a TRIPSULRS poderá encaminhar orientações complementares sobre o horário, o local de embarque, o contato com o motorista e demais informações necessárias à execução do serviço.

A confirmação da reserva também identificará o nome e a versão das Condições da Reserva aceitas pelo cliente e disponibilizará acesso ao respectivo PDF.

3. Dados e Documentação dos Passageiros

É responsabilidade do contratante preencher corretamente os dados solicitados durante a reserva, incluindo a quantidade de passageiros, os nomes, as idades das crianças e demais informações necessárias à organização e à segurança do passeio.

No dia do atendimento, os passageiros deverão portar documentação oficial válida e compatível com sua idade e situação, sempre que exigida pela legislação aplicável.

Para passageiros menores de 16 anos, deverão ser observadas as regras aplicáveis às viagens nacionais, incluindo a apresentação de documento de identificação, comprovação de parentesco ou autorização de viagem quando necessária, conforme o vínculo com o acompanhante.

É responsabilidade do contratante verificar previamente a documentação exigida para todos os integrantes da reserva. A ausência de documento ou



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

autorização legalmente necessária poderá impossibilitar a realização do atendimento.

4. Bagagens e Itens Permitidos

O passeio foi planejado para deslocamentos de lazer realizados no mesmo dia e permite, como padrão, o transporte de mochilas, bolsas e pequenos volumes de uso pessoal, desde que possam ser acomodados com segurança no veículo.

Malas de viagem, carrinhos de bebê, caixas, equipamentos especiais e demais volumes fora desse padrão não estão incluídos automaticamente e somente poderão ser transportados mediante consulta e aprovação prévias da TRIPSULRS.

Essa consulta é obrigatória especialmente quando o embarque ocorrer no Aeroporto Internacional Salgado Filho. A autorização dependerá da quantidade de passageiros, das dimensões dos volumes, do veículo previsto e do espaço disponível.

Volumes não informados previamente poderão não ser transportados quando comprometerem a capacidade do veículo, a acomodação dos passageiros ou a segurança do atendimento.

4.1 Transporte de Animais de Estimação

O transporte de animais de estimação somente será permitido mediante consulta e aprovação prévias da TRIPSULRS no momento da reserva.

Durante os deslocamentos, o animal deverá permanecer dentro de caixa ou bolsa de transporte adequada, devidamente fechada e compatível com seu porte, de forma a preservar a segurança e a limpeza do veículo.

A autorização para o transporte não garante a entrada ou permanência do animal em restaurantes, atrações, estabelecimentos comerciais ou demais locais



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

visitados durante o passeio. Caberá ao cliente verificar previamente as regras adotadas por cada estabelecimento.

Caso a presença do animal impeça o acesso a determinado local, isso não obrigará a TRIPSULRS a substituir a programação, estender a duração do passeio ou conceder desconto ou reembolso.

As disposições desta seção relativas a animais de estimação não restringem os direitos legalmente assegurados à pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia.

5. Horários, Roteiro e Procedimentos do Passeio

5.1 Horário de Saída, Duração e Retorno

O horário de saída será escolhido pelo cliente durante a reserva, entre as opções disponibilizadas na página do passeio, normalmente entre 7h e 9h.

O embarque está incluído em hotéis, hospedagens, endereços particulares ou no Aeroporto Internacional Salgado Filho, desde que o local esteja situado em um raio de até 3 km do Aeroporto Salgado Filho ou do Centro Histórico de Porto Alegre.

A duração do passeio é aproximada e compreende o deslocamento de ida entre Porto Alegre e Gramado, o período de permanência na cidade e o retorno ao local de origem.

Na contratação regular, a saída de Gramado para retorno a Porto Alegre ocorrerá normalmente por volta das 18h, com chegada estimada por volta das 20h.

O horário regular de saída de Gramado somente será alterado de forma programada quando o cliente contratar o opcional Permanência Estendida para Jantar. Nesse caso, o horário de retorno será o registrado na confirmação da reserva, não podendo ultrapassar as 23h.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

A contratação da Rota Romântica poderá aumentar em até aproximadamente 2 (duas) horas o trajeto de ida, reduzindo o período livre disponível em Gramado, sem alterar o horário regular de saída da cidade.

A contratação do City Tour Premium também não altera, por si só, o horário previsto para saída de Gramado.

Todos os horários são aproximados e poderão sofrer ajustes em razão do trânsito, das condições climáticas, das condições das rodovias, de obras, eventos, interdições ou demais circunstâncias operacionais e de segurança.

5.2 Opcionais do Passeio

Os opcionais somente farão parte da contratação quando forem selecionados pelo cliente, incluídos no valor da reserva e identificados na respectiva confirmação. A inclusão de um opcional poderá alterar o trajeto, a programação, o tempo livre em Gramado ou o horário de retorno, conforme sua natureza.

Os valores, as características e as condições de cada opcional serão apresentados na página do passeio antes da conclusão da reserva.

5.2.1 City Tour Premium

Com a contratação do City Tour Premium, o motorista permanecerá à disposição do grupo durante o período previsto e realizará os deslocamentos entre os locais escolhidos em Gramado, conforme o tempo disponível e o roteiro combinado.

A contratação desse opcional não garante a visita a todos os pontos sugeridos ou escolhidos. A quantidade de locais visitados dependerá do tempo disponível, do trânsito, das filas, da disponibilidade de estacionamento e do funcionamento das atrações.

Ingressos, alimentação, bebidas e despesas pessoais não estão incluídos no valor do opcional, salvo indicação expressa na oferta.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

O City Tour Premium não altera, por si só, o horário previsto para saída de Gramado.

5.2.2 Rota Romântica

A contratação da Rota Romântica altera o trajeto regular de ida entre Porto Alegre e Gramado, com passagem pela BR-116 e pela RS-235 e paradas previstas em Nova Petrópolis, conforme a descrição apresentada na página do passeio.

Esse trajeto poderá acrescentar até aproximadamente 2 (duas) horas ao deslocamento de ida, reduzindo o período livre disponível em Gramado. O horário previsto para saída de Gramado permanece normalmente por volta das 18h.

Os locais, a ordem e a duração das paradas são aproximados e poderão sofrer ajustes em razão do trânsito, das condições climáticas, de obras, interdições, eventos, funcionamento dos locais ou por motivos de segurança.

Alimentação, bebidas, ingressos e despesas pessoais não estão incluídos no valor do opcional, salvo indicação expressa na oferta.

5.2.3 Permanência Estendida para Jantar

A Permanência Estendida para Jantar é o único opcional que altera programadamente o horário regular de saída de Gramado.

Quando esse opcional constar na reserva, o grupo poderá permanecer em Gramado além do horário regular das 18h. O embarque para retorno ocorrerá no horário registrado na confirmação da reserva, não podendo ultrapassar as 23h.

O local e o horário exatos do embarque de retorno serão combinados previamente com o motorista e deverão ser rigorosamente observados pelos passageiros.

A contratação desse opcional não inclui acompanhamento do motorista durante o jantar ou permanência dentro do estabelecimento.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

Refeição, bebidas, reserva do restaurante, ingressos e despesas pessoais não estão incluídos no valor do opcional, salvo quando expressamente indicado na oferta.

A contratação da permanência estendida não representa disponibilidade ilimitada do motorista após o horário combinado. Eventuais atrasos estarão sujeitos às regras de pontualidade e espera previstas nestas condições.

5.3 Pontualidade no Embarque e no Retorno

Os passageiros deverão estar prontos no local e no horário combinados para o embarque em Porto Alegre. Eventual atraso no embarque inicial poderá reduzir o período disponível em Gramado, sem obrigação de prorrogação da duração do passeio ou do horário previsto para saída da cidade.

O local e o horário de encontro para o retorno serão combinados previamente com o motorista. Os passageiros deverão comparecer ao ponto informado com antecedência mínima de 10 (dez) minutos.

Na contratação regular, sem a Permanência Estendida para Jantar, a saída de Gramado ocorrerá normalmente por volta das 18h.

Quando a Permanência Estendida para Jantar tiver sido contratada, será considerado o horário de saída de Gramado registrado na confirmação da reserva, não podendo ultrapassar as 23h.

Em qualquer das modalidades, **o horário informado corresponde ao momento efetivo de partida do veículo** e deverá ser rigorosamente observado. Esse horário não representa o início de um período livre de espera.

Poderá ser concedida tolerância de até 15 (quinze) minutos após o horário combinado para a saída de Gramado, sem cobrança adicional. Essa tolerância é excepcional, não altera o horário contratado e não gera direito à ampliação da permanência.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

Após os primeiros 15 (quinze) minutos de atraso, poderá ser cobrada taxa operacional adicional de R\$ 100,00 (cem reais), limitada à espera máxima total de 30 (trinta) minutos, contados do horário originalmente combinado.

Ultrapassado o limite máximo de 30 (trinta) minutos sem o comparecimento dos passageiros, o motorista poderá encerrar a espera e iniciar o retorno a Porto Alegre. Nessa situação, o trecho de retorno será considerado não utilizado por atraso ou decisão do cliente, que ficará responsável por organizar e custear seu próprio deslocamento.

A permanência do motorista além desse limite somente poderá ocorrer mediante autorização expressa da TRIPSULRS, disponibilidade operacional e pagamento de eventual valor adicional previamente informado. O pagamento da taxa de espera não garante automaticamente a ampliação do limite máximo.

5.4 Roteiro, Atrações e Tempo Livre em Gramado

O passeio possui programação aproximada, conforme as informações apresentadas na página do produto e os opcionais selecionados pelo cliente.

Na contratação regular, após a chegada a Gramado, os passageiros terão tempo livre para conhecer a cidade por conta própria, devendo retornar ao local combinado com o motorista no horário informado.

Os pontos, atrações e estabelecimentos indicados na página do passeio representam sugestões de visita e não constituem garantia de acesso ou de visita a todos os locais durante o período disponível.

A ordem da programação poderá ser alterada em razão do trânsito, das condições climáticas, de filas, eventos, obras, interdições, disponibilidade de estacionamento, funcionamento das atrações ou por motivos de segurança.

A TRIPSULRS não controla horários, preços, disponibilidade, filas, regras de acesso ou funcionamento de atrações, restaurantes e demais estabelecimentos administrados por terceiros.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

Ingressos, refeições, bebidas, compras, reservas e demais despesas realizadas durante o tempo livre serão de responsabilidade dos passageiros, salvo quando expressamente incluídas na oferta contratada.

Alterações na ordem das visitas ou a impossibilidade de acesso a uma atração específica não caracterizam cancelamento do passeio, desde que o serviço principal de transporte e permanência em Gramado continue sendo realizado.

5.5 Alterações de Roteiro e Paradas Adicionais

O passeio será realizado conforme a modalidade contratada, os opcionais selecionados e as informações apresentadas na página do produto.

Pedidos de alteração do roteiro, inclusão de paradas, deslocamentos adicionais ou mudança do local de retorno somente poderão ser atendidos quando houver viabilidade operacional, tempo disponível e condições de segurança.

Essas solicitações não poderão comprometer o horário previsto para saída de Gramado, salvo quando a Permanência Estendida para Jantar tiver sido contratada ou quando houver autorização expressa da TRIPSULRS para outra alteração.

Na contratação regular, o motorista não permanecerá à disposição do grupo para deslocamentos entre atrações durante o período livre em Gramado. Esse acompanhamento somente estará incluído quando o City Tour Premium constar na reserva.

Solicitações adicionais poderão gerar cobrança, cujo valor será informado antes da realização do serviço. A ausência de concordância com o valor ou a impossibilidade operacional não obrigará a TRIPSULRS a realizar a alteração solicitada.

5.6 Conservação e Limpeza do Veículo

Os passageiros deverão utilizar o veículo de forma cuidadosa e contribuir para sua conservação, limpeza e segurança durante todo o passeio.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

Quando a ocorrência exigir higienização especializada, reparo ou restauração do veículo, o cliente responsável poderá ser cobrado pelos custos efetivamente necessários, mediante registro da ocorrência e comprovação por orçamento, recibo, nota fiscal ou documento equivalente.

Para serviços de higienização especializada, **o custo estimado parte de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais)**, podendo variar conforme a natureza e a extensão da ocorrência.

Danos materiais que ultrapassem o custo da higienização poderão ser cobrados separadamente, desde que devidamente comprovados. Eventual indisponibilidade do veículo somente será considerada quando houver demonstração objetiva do período e do prejuízo correspondente.

5.7 Segurança e Conduta dos Passageiros

Os passageiros deverão seguir as orientações do motorista relacionadas à segurança, ao uso do cinto, à acomodação dos ocupantes e ao transporte de volumes durante todo o passeio.

Espera-se que todos mantenham uma conduta respeitosa com o motorista, os demais passageiros e terceiros, evitando comportamentos que possam comprometer a segurança, o conforto ou a continuidade do atendimento.

Em situações excepcionais nas quais a conduta de algum passageiro represente risco à segurança, impeça a condução adequada do veículo ou torne inviável a continuidade do passeio, o motorista poderá recusar o embarque ou interromper o atendimento.

Sempre que possível, antes da interrupção, o passageiro será orientado sobre a conduta inadequada e terá a oportunidade de corrigi-la, desde que não exista risco imediato.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

Eventuais consequências financeiras decorrentes da recusa de embarque ou da interrupção do passeio serão analisadas conforme o momento da ocorrência, os serviços já realizados e as demais regras destas condições.

5.8 Crianças, Capacidade do Veículo e Equipamentos de Segurança

Adultos e crianças integram igualmente a quantidade total de ocupantes do veículo e serão contabilizados em conjunto para definição do valor-base do passeio e do veículo previsto.

O valor-base apresentado na página do produto corresponde à faixa de ocupantes selecionada na reserva. Para grupos de até 4 (quatro) ocupantes, sejam adultos, crianças ou uma combinação entre ambos, será aplicado o valor correspondente a essa faixa.

Para grupos de 5 (cinco) ou 6 (seis) ocupantes, será aplicado o valor-base correspondente à faixa superior apresentada na página do passeio.

Além do valor-base definido pela quantidade total de ocupantes, será acrescentado o valor de R\$ 15,00 (quinze reais) por criança selecionada, referente à disponibilização do equipamento de segurança infantil adequado.

Nas reservas realizadas pelo site, esse valor será acrescentado automaticamente ao total da contratação sempre que uma criança for incluída. Nas reservas realizadas pelo WhatsApp, o mesmo acréscimo será incluído no orçamento informado ao cliente.

O veículo previsto será Sedan para grupos de até 4 (quatro) ocupantes e Chevrolet Spin para grupos de 5 (cinco) ou 6 (seis) ocupantes, considerando conjuntamente adultos e crianças.

Por necessidade operacional, poderá ser utilizado outro veículo com capacidade e condições de segurança compatíveis com o número total de passageiros.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

O contratante deverá informar corretamente a quantidade e a idade das crianças durante a reserva. O equipamento de segurança será disponibilizado conforme a idade informada e as exigências aplicáveis.

A realização do passeio dependerá da possibilidade de acomodar com segurança todos os passageiros, os equipamentos infantis e os volumes previamente informados.

A presença de criança não incluída na reserva ou a informação incorreta de sua idade poderá exigir a readequação do equipamento ou do veículo. Quando essa alteração não puder ser realizada com segurança, o atendimento poderá ficar impossibilitado.

6. Cancelamentos, Remarcações e Reembolsos

6.1 Cancelamentos Solicitados pelo Cliente

As reservas do passeio **Conhecendo Gramado em 1 Dia**, realizadas pelo site oficial ou pelo WhatsApp, estarão sujeitas às condições abaixo quando o cancelamento for solicitado pelo cliente e não estiver abrangido pelo direito legal de arrendimento.

Nos cancelamentos solicitados com mais de 10 (dez) dias de antecedência em relação ao horário previsto para saída de Porto Alegre, os valores pagos serão integralmente reembolsados.

Nos cancelamentos solicitados com 10 (dez) dias ou menos de antecedência, **será retido o equivalente a 20% (vinte por cento)** do valor total da contratação.

Excepcionalmente, poderá haver retenção superior a 20% (vinte por cento) quando a TRIPSULRS comprovar documentalmente despesas específicas, efetivamente assumidas em razão daquela reserva e que não possam ser recuperadas após o cancelamento. A retenção adicional ficará limitada ao prejuízo irrecoverável comprovado e não poderá resultar em cobrança duplicada ou superior ao valor total da contratação.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

As regras de cancelamento serão aplicadas ao valor total da reserva, incluindo os opcionais e os valores relativos aos equipamentos de segurança infantil contratados diretamente com a TRIPSULRS.

O prazo de antecedência será contado com base na data e no horário de saída de Porto Alegre registrados na confirmação da reserva.

A solicitação poderá ser realizada pelo mesmo canal utilizado para a contratação ou pelo canal oficial de atendimento da TRIPSULRS **via WhatsApp, no número (54) 99938-8062**. O cliente deverá informar seu nome e os dados necessários para a identificação da reserva.

Para a contagem do prazo, será considerada a data e o horário em que a solicitação for recebida pela TRIPSULRS em um dos canais disponibilizados.

Quando houver valor a ser restituído, a devolução será realizada por meio compatível com a forma de pagamento utilizada na contratação. Nos pagamentos realizados por cartão, a TRIPSULRS solicitará o estorno à instituição financeira ou à plataforma de pagamento, ficando a efetiva visualização do crédito sujeita aos respectivos prazos de processamento.

6.2 Direito de Arrependimento

Nas contratações realizadas pelo site oficial ou pelo WhatsApp, a TRIPSULRS observará o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

O consumidor poderá manifestar o arrependimento no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contado da confirmação da contratação, pelo mesmo canal utilizado para realizar a reserva ou pelo canal oficial de atendimento da TRIPSULRS **via WhatsApp, no número (54) 99938-8062**.

Quando a solicitação for recebida dentro do prazo legal e antes do início do passeio, não serão aplicadas as retenções previstas na política contratual de



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

cancelamento. Serão integralmente restituídos os valores pagos pela reserva, incluindo o adiantamento, os opcionais e os valores relativos aos equipamentos de segurança infantil que integrarem a mesma contratação.

A circunstância de o passeio estar programado para ocorrer dentro dos 7 (sete) dias seguintes à contratação não afasta, por si só, o direito legal de arrependimento.

O cliente deverá informar seu nome e os dados necessários para a identificação da reserva. A TRIPSULRS confirmará o recebimento da solicitação e adotará as providências necessárias para o cancelamento e a devolução dos valores.

Nos pagamentos realizados por cartão, o pedido de estorno será encaminhado à instituição financeira ou à plataforma de pagamento, ficando a efetiva visualização do crédito sujeita aos respectivos prazos de processamento.

Solicitações apresentadas depois do início do passeio serão analisadas conforme as circunstâncias do caso, a parcela do serviço efetivamente executada e a legislação aplicável.

Encerrado o prazo legal de arrependimento, os pedidos de cancelamento estarão sujeitos à política de cancelamentos, remarcações e reembolsos informada ao cliente antes da conclusão da reserva.

6.3 Remarcações, Alterações e Reembolsos

O cliente poderá solicitar uma única remarcação da data do passeio, sem cobrança de taxa administrativa, desde que o pedido seja recebido pela TRIPSULRS com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas em relação ao horário previsto para saída de Porto Alegre.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

A remarcação estará sujeita à disponibilidade de veículo e motorista para a nova data solicitada. A reserva original permanecerá válida até que a nova data seja confirmada pela TRIPSULRS.

Caso não exista disponibilidade para a data pretendida, o cliente poderá manter a reserva original ou solicitar o cancelamento, hipótese em que serão aplicadas as condições previstas na política de cancelamentos e no direito legal de arrependimento, quando cabível.

A nova reserva estará sujeita aos valores e às condições vigentes para a data escolhida. Eventual diferença de preço, para mais ou para menos, será ajustada antes da confirmação da remarcação.

Os opcionais contratados também dependerão de disponibilidade na nova data. Quando algum opcional não puder ser mantido, o respectivo valor será retirado da contratação ou substituído por outro opcional mediante concordância do cliente.

Pedidos de remarcação apresentados com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência poderão ser recusados. Caso a remarcação não seja autorizada, a reserva original permanecerá válida. Se o cliente optar por não utilizar a reserva na data originalmente contratada, a situação será tratada como cancelamento solicitado pelo cliente.

Após a utilização da única remarcação sem taxa, eventual novo pedido de alteração será tratado como cancelamento da reserva vigente e nova contratação, salvo autorização excepcional e expressa da TRIPSULRS.

A remarcação não gera direito à devolução do valor em dinheiro, salvo quando houver diferença favorável ao cliente, cancelamento posterior com direito a reembolso ou outra hipótese prevista nestas condições ou na legislação aplicável.

As solicitações deverão ser realizadas pelo mesmo canal utilizado para a contratação ou pelo canal oficial de atendimento da TRIPSULRS **via WhatsApp, no**



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

número (54) 99938-8062, contendo o nome do contratante e os dados necessários para a identificação da reserva.

6.4 Condições Climáticas, Força Maior e Funcionamento das Atrações

O passeio poderá ser realizado em dias de chuva ou sob condições climáticas desfavoráveis, desde que existam condições adequadas de segurança para os deslocamentos. A ocorrência de chuva, por si só, não caracteriza cancelamento automático do serviço.

A programação, a ordem das visitas, os trajetos e os pontos de parada poderão ser ajustados em razão do trânsito, das condições climáticas, de obras, acidentes, interdições, eventos públicos, determinações das autoridades, indisponibilidade de estacionamento, filas extraordinárias ou outras circunstâncias alheias ao controle da TRIPSULRS.

O fechamento, a interrupção temporária ou a indisponibilidade de determinada atração ou estabelecimento não impedirá automaticamente a realização do passeio. Sempre que possível, a TRIPSULRS poderá alterar a ordem da programação, excluir uma parada inviável ou sugerir uma alternativa compatível com o tempo e as condições existentes.

Essas alterações operacionais não serão consideradas cancelamento quando o serviço principal de transporte entre Porto Alegre e Gramado e o período de permanência na cidade continuarem sendo realizados.

A TRIPSULRS não garante o funcionamento, a disponibilidade, os horários, os preços, as filas ou as regras de acesso de atrações, restaurantes e demais estabelecimentos administrados por terceiros.

Ingressos, reservas ou serviços adquiridos diretamente pelo cliente com terceiros estarão sujeitos às condições do respectivo fornecedor. Quando algum ingresso ou serviço de terceiro tiver sido contratado e cobrado diretamente pela TRIPSULRS, eventual cancelamento será tratado conforme as condições



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

informadas na oferta e a possibilidade de recuperação do valor junto ao fornecedor responsável.

O motorista poderá alterar o trajeto, interromper o deslocamento, retornar ao ponto de origem ou aguardar em local seguro quando identificar risco à integridade dos passageiros, à segurança viária ou ao veículo.

Quando houver impossibilidade total de iniciar o passeio por circunstância alheia ao controle das partes, o cliente poderá optar entre a remarcação para uma nova data disponível ou o reembolso integral dos valores pagos à TRIPSULRS.

Se a impossibilidade ocorrer depois do início do passeio, a TRIPSULRS buscará uma alternativa segura e compatível com a parte do serviço ainda possível de ser realizada. Eventual remarcação, crédito ou restituição será definida considerando a parcela efetivamente executada e os serviços que não puderam ser prestados.

A conversão do valor em crédito somente ocorrerá com a concordância do cliente.

6.5 Responsabilidade da TRIPSULRS e Serviços de Terceiros

A TRIPSULRS é responsável pela execução adequada do passeio conforme as condições apresentadas na página do produto, os opcionais incluídos na reserva e as informações registradas na confirmação da contratação.

A empresa adotará as medidas razoáveis para cumprir os horários, trajetos e serviços contratados, observadas as condições de trânsito, segurança, clima e demais circunstâncias operacionais.

Atrações, restaurantes, lojas e outros estabelecimentos visitados ou sugeridos durante o passeio são administrados por terceiros.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

A indicação de uma atração ou estabelecimento não representa garantia de funcionamento, disponibilidade ou satisfação com o serviço prestado pelo respectivo responsável.

Ingressos, refeições, reservas e outros serviços adquiridos diretamente pelo cliente estarão sujeitos às regras do fornecedor responsável. A TRIPSULRS prestará as informações que estiverem ao seu alcance, mas não assumirá obrigações que pertençam exclusivamente ao terceiro contratado.

Quando um ingresso, reserva, atração ou serviço de terceiro for incluído na oferta, intermediado ou cobrado diretamente pela TRIPSULRS, as responsabilidades serão analisadas conforme a participação da TRIPSULRS na contratação, as condições informadas ao cliente e a legislação aplicável.

O cliente é responsável por observar os horários combinados, cuidar de seus objetos pessoais e organizar suas atividades durante o período livre em Gramado.

A TRIPSULRS não responderá por prejuízos decorrentes exclusivamente de informações incorretas fornecidas pelo cliente, atraso dos passageiros, descumprimento das orientações de segurança ou decisões pessoais tomadas durante o período livre.

Nenhuma disposição destas condições exclui ou limita responsabilidades que sejam atribuídas à TRIPSULRS pela legislação aplicável.

6.6 Não Comparecimento e Interrupção do Passeio

Será caracterizado o não comparecimento quando, transcorridos 30 (trinta) minutos do horário previsto para o embarque em Porto Alegre, o grupo não tiver se apresentado e não houver comunicação que permita a continuidade operacional do passeio.

Quando houver contato do cliente e ainda existir viabilidade para realizar o atendimento, a TRIPSULRS poderá manter o passeio, ficando o período disponível



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

em Gramado reduzido pelo tempo de atraso, sem obrigação de prorrogação do horário de retorno.

Caracterizado o não comparecimento, eventual restituição será analisada considerando a política de cancelamento, o posicionamento do veículo, a disponibilidade exclusiva do motorista e as despesas efetivamente incorridas e irrecuperáveis. Não haverá devolução automática ou retenção automática integral sem a análise dessas circunstâncias.

O abandono voluntário do passeio após o início, a decisão de não prosseguir com o roteiro ou a ausência dos passageiros no horário combinado para o retorno não obrigará a TRIPSULRS a restituir automaticamente os valores correspondentes às etapas não utilizadas.

Quando os passageiros deixarem de comparecer ao ponto de encontro para o retorno em Gramado, serão aplicadas as regras de pontualidade, tolerância e encerramento da espera previstas nestas condições.

Caso o cliente decida permanecer em Gramado depois de encerrada a espera ou interromper voluntariamente o passeio, ficará responsável por organizar e custear seu próprio deslocamento, hospedagem e demais despesas decorrentes dessa decisão.

Situações excepcionais, como emergência médica ou outro acontecimento relevante devidamente comunicado, poderão ser analisadas individualmente pela TRIPSULRS, considerando as circunstâncias, os serviços já realizados e a legislação aplicável.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

7. Disposições Finais

7.1 Documentos integrantes da contratação

Integram a contratação a página do passeio vigente no momento da reserva, os dados selecionados no checkout, a confirmação ou voucher, os opcionais contratados e estas Condições da Reserva.

7.2 Condições específicas

Os dados específicos registrados na confirmação da reserva, como data, horário, local de embarque, passageiros e opcionais, complementam estas condições. Nenhuma informação específica poderá afastar direitos assegurados pela legislação aplicável.

7.3 Versão aplicável

A reserva permanecerá vinculada à versão destas condições aceita pelo cliente no momento da contratação, ainda que a TRIPSULRS publique posteriormente uma versão atualizada.

7.4 Independência das cláusulas

A eventual invalidade ou inaplicabilidade de uma disposição não prejudicará as demais cláusulas, que permanecerão válidas naquilo que puderem produzir efeitos.

7.5 Legislação e solução de conflitos

Estas condições serão interpretadas conforme a legislação brasileira. Eventuais conflitos poderão ser solucionados pelos canais de atendimento da TRIPSULRS, pelos órgãos de defesa do consumidor ou pelo foro legalmente competente, preservado o direito do consumidor ao foro de seu domicílio quando aplicável.