

CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE PACOTE DE HOSPEDAGEM AVIVA

1. Introdução

Esta iniciativa atende aos princípios do Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo do previsto na Deliberação Normativa da Embratur nº 161/85 e demais dispositivos legais que regulam as relações dos prestadores de serviços turísticos e os usuários de seus serviços.

Características Básicas:

- a) Os programas de viagens para os hotéis do Complexo Turístico Rio Quente Resorts, InCasa Private Residence Club e do Complexo Costa do Sauipe consistem em pacotes turísticos de hospedagem, os quais podem contemplar ou não passagens aéreas e/ou terrestres, bem como incluir ou não eventuais traslados no trajeto aeroporto x hotel e hotel x aeroporto.
- b) Em caso de pacote turístico de hospedagem com transporte aéreo e/ou rodoviário, será necessário seguir as regras das companhias de transportes, principalmente em relação ao local e horário de apresentação para o embarque.
- c) Nos casos de pacotes turísticos de hospedagem com transporte aéreo com **voos fretados**, haverá **regras diferenciadas** e específicas englobando, política de cancelamento, no show, alterações e tarifas, conforme está **discriminado no anexo II**.
- d) Considera-se pacotes de feriados, os seguintes períodos: (Carnaval, Páscoa, Tiradentes, Dia Mundial do Trabalhador, Corpus Christi, Independência do Brasil, Nossa Senhora Aparecida, Finados, Consciência Negra, Proclamação da República, Natal e Réveillon).
- e) De acordo com o disposto no art. 81 da Lei nº 8.069/90, é proibida a venda de bebida alcoólica a menores de 18 (dezoito) anos. Portanto, fica vedado a qualquer adulto (pais, responsável legal, parentes, amigos etc.) o repasse da pulseira de acesso aos menores de 18 (dezoito) anos para o consumo ou aquisição de bebidas alcoólicas. Caso seja flagrado o consumo ou a aquisição indevida de bebidas alcoólicas por menores de 18 (dezoito) anos, todos os componentes da reserva serão penalizados e obrigados a realizarem o Checkout antecipado, sem direito a devolução de quaisquer valores pela Aviva.
- f) Compete exclusivamente ao(s) responsável(is) pelo(s) menor(es) desacompanhado(s) a adoção das providências necessárias à obtenção da Autorização de Hospedagem, conforme estabelece a Lei nº 12.038, de 1º de outubro de 2009 e o artigo 82 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).
- g) Havendo a intermediação na venda dos pacotes turísticos, todas as condições do contrato e informações da reserva de hospedagem (incluindo transporte aéreo, transporte rodoviário e transfer) serão encaminhadas à agência de turismo, a qual ficará responsável pela transmissão aos clientes interessados, com a devida clareza e precisão.
- h) A arrumação das unidades habitacionais será realizada diariamente no período compreendido entre 08h00 e 19h00, conforme diretrizes estabelecidas pela Portaria do Ministério do Turismo 28/2025, exceto aos domingos em Costa de Sauipe, em razão do projeto denominado "Domingo Sustentável", que tem o objetivo de reduzir o uso de água, energia e produtos químicos, com o fim de contribuir com um planeta mais saudável. Em que pese a iniciativa de proteção ambiental, caso o hóspede opte pela arrumação no domingo, este pode comunicar à Recepção ou entrar em contato com a Sol.
- i) A substituição do enxoval (lençóis e fronhas) ocorrerá a cada 3 (três) dias, ou mediante solicitação expressa do hóspede junto à recepção.
- j) A troca das toalhas seguirá a prática usual adotada por diversos meios de hospedagem, sendo realizada quando o hóspede manifestar sua necessidade deixando a toalha no chão do banheiro.

Caso contrário, as toalhas serão mantidas para uso contínuo, visando também a preservação ambiental e a redução do consumo de água e energia.

k) O hóspede pode optar por não utilizar esses serviços de limpeza e higienização, mediante manifestação expressa, através da utilização da “Placa não Perturbe” disponibilizada na unidade habitacional ou por meio de comunicação junto ao Time Operacional dos Hotéis, desde que isso não comprometa as normas sanitárias.

2. Condições Básicas de Hospedagem Complexo Turístico Rio Quente Resorts

a) Os hotéis Rio Quente Cristal Resort, Hotel Rio Quente Resorts Refúgio Grand Premium – Antigo Hotel Turismo e Hotel Pousada ficam dentro do Complexo Turístico Rio Quente Resorts, já os hotéis Luupi, Hotel Giardino e Eco Chalé ficam localizados na parte externa do Complexo Turístico Rio Quente Resorts.

b) Criança(s) com idade inferior ou igual a 5 (cinco) anos e 11 (onze) meses poderá(ão) utilizar gratuitamente o quarto partilhado com os pais, bastando o preenchimento do campo destinado ao “Número de crianças” durante o processo da reserva. Com base nas informações fornecidas previamente pelo cliente no ato da reserva e em observância à capacidade do quarto escolhido, o hotel poderá oferecer cama portátil e berço (conforme disponibilidade), para maior conforto na estadia dos hóspedes.

c) Para crianças de 6 (seis) anos à 12 (doze) anos e 11 (onze) meses haverá cobrança de uma tarifa especial que deverá ser consultada, antes da conclusão da compra da hospedagem, já que os preços poderão sofrer alterações sem prévio aviso.

d) Pessoas com faixa etária acima de 12 (doze) anos e 11 meses, serão consideradas como adultos.

e) Para os clientes hospedados no Luupi Hotel e Hotel Giardino, a Aviva disponibiliza transfers (via ônibus) para o deslocamento até o interior do Complexo Turístico Rio Quente Resorts, sendo que todos os horários dos transfers são previamente disponibilizados na recepção dos hotéis.

f) O Eco Chalé, que está localizado a 4 km (quatro quilômetros) do Complexo Turístico Rio Quente Resorts, mostra-se ideal para os hóspedes que gostem de viajar de carro, já que não possui serviços relacionados a transfer e nem traslado para o Hot Park, Praia do Cerrado e Parque das Fontes.

g) Os clientes hospedados nos hotéis Rio Quente Cristal Resort, Hotel Rio Quente Resorts Refúgio Grand Premium – Antigo Hotel Turismo, Hotel Pousada, Hotel Giardino, Luupi e Eco Chalé possuem acesso permitido ao Parque das Fontes, Hot Park e Praia do Cerrado.

h) Em todo o Complexo Turístico Rio Quente Resorts (hotéis internos, hotéis externos e parques) é proibida a entrada com alimentos e bebidas adquiridos em outros estabelecimentos, exceto alimento infantil e/ou alimentação especial (conforme orientação médica), em que o hóspede deverá comunicar previamente à recepção sobre a necessidade de entrada dos produtos. O presente dispositivo trata-se de uma condição comercial do Complexo Rio Quente Resorts apresentada previamente ao consumidor.

i) Caso sejam identificados produtos (alimentos e bebidas) adquiridos fora do complexo e que não estejam compreendidos na exceção acima citada [alimentação infantil ou especial (conforme orientação médica)], será cobrada multa no valor de 01 (uma) diária da hospedagem por desrespeito ao Regimento Interno, sem prejuízo à retenção dos alimentos e devolução ao final da estadia.

j) Todos os clientes estão sujeitos ao cumprimento do Regimento/Regulamento Interno do Complexo Turístico Rio Quente Resorts, o qual possui o condão de regular e estabelecer regras de convívio entre os hóspedes, visitantes, sócios e colaboradores, bem como regulamentar o uso das atrações.

k) O Complexo Turístico Rio Quente Resorts se reserva no direito de fechar o Hot Park e a Praia do Cerrado, sem prévio aviso, em caso de eventos e de necessidades supervenientes.

l) Não será permitida a permanência de crianças (menores de 12 anos) nas piscinas desacompanhadas de um responsável (maior de 18 anos).

m) O regime de alimentação contemplado nos pacotes de hospedagem adquiridos para o Rio Quente Resorts dependerá do hotel escolhido pelo cliente, sendo: l) Rio Quente Cristal Resort, Rio Quente Resorts Refúgio Grand Premium – Antigo Hotel Turismo e Pousada: incluso meia pensão (café da

manhã e almoço); II) Giardino e Luupi: incluso meia pensão (café da manhã e jantar); III) Hotel Eco Chalé: incluso somente o café da manhã. As refeições serão realizadas, preferencialmente, no hotel da reserva. Contudo, em virtude de contingências do momento, as refeições poderão ser efetuadas em outro restaurante do complexo, a depender das orientações do próprio Hotel.

3. Condições Básicas de Hospedagem no InCasa Private Residence Club

- a)** Criança(s) com idade inferior ou igual a 12 (doze) anos e 11 (onze) meses poderá(ão) utilizar gratuitamente o quarto partilhado com os pais, bastando o preenchimento do campo destinado ao "Número de crianças" durante o processo da reserva. Com base nas informações fornecidas previamente pelo cliente no ato da reserva e em observância à capacidade do quarto escolhido, o hotel poderá oferecer cama portátil e berço (conforme disponibilidade), para maior conforto na estadia dos hóspedes.
- b)** Pessoas com faixa etária acima de 12 (doze) anos e 11 meses, serão consideradas como adultos.
- c)** Para os clientes hospedados nas propriedades Casa 2 suítes 183M², Casa 3 suítes 259M² e Casa 4 suítes 303M², a Aviva disponibiliza transfers (via ônibus) para o deslocamento até o interior do Complexo Turístico Rio Quente Resorts, sendo que todos os horários dos transfers são previamente disponibilizados na recepção.
- d)** É expressamente proibida a entrada e/ou permanência, nas dependências do Complexo Turístico Rio Quente Resorts, abrangendo seus hotéis internos, hotéis externos e parques, com alimentos e bebidas adquiridos fora do referido Complexo, ressalvadas as hipóteses de alimentação infantil e/ou alimentação especial, desde que devidamente comprovadas mediante prescrição médica e comunicadas previamente à recepção.
- e)** Fica, contudo, autorizada exclusivamente aos hóspedes do In Casa Residence a entrada e o consumo de alimentos e bebidas adquiridos externamente, restritos às unidades habitacionais do referido empreendimento.
- f)** A presente disposição constitui condição comercial inerente à política de funcionamento do Complexo Turístico Rio Quente Resorts, devidamente informada e apresentada ao consumidor antes da contratação dos serviços. Caso sejam identificados produtos (alimentos e bebidas) adquiridos fora do complexo e que não estejam compreendidos na exceção acima citada [alimentação infantil ou especial (conforme orientação médica)], será cobrada multa no valor de 01 (uma) diária da hospedagem por desrespeito ao Regimento Interno, sem prejuízo à retenção dos alimentos e devolução ao final da estadia.
- g)** Todos os clientes estão sujeitos ao cumprimento do Regimento/Regulamento Interno do Complexo Turístico Rio Quente Resorts e do **InCasa Private Residence Club**, o qual possuem o condão de regular e estabelecer regras de convívio entre os hóspedes, visitantes, sócios e colaboradores, bem como regulamentar o uso das atrações.
- h)** O Complexo Turístico Rio Quente Resorts se reserva no direito de fechar o Hot Park e a Praia do Cerrado, sem prévio aviso, em caso de eventos e de necessidades supervenientes.
- i)** Não será permitida a permanência de crianças (menores de 12 anos) nas piscinas desacompanhadas de um responsável (maior de 18 anos).
- j)** Em caso de hospedagem nas propriedades do InCasa Private Residence Club toda a parte de alimentação será adquirida a parte, tendo o hospede as opções fornecidas dentro do complexo Turismo Rio Quente e o Club House.

4. Condições Básicas de Hospedagem no Complexo Costa do Sauipe

- a)** Os hotéis Sauipe Terra Resort, Sauipe Mar, Sauipe Grand Premium Sol e Sauipe Grand Premium Brisa fazem parte do Complexo Costa do Sauipe.

- b)** Criança(s) com idade inferior ou igual a 5 (cinco) anos e 11 (onze) meses poderá(ão) utilizar gratuitamente o quarto partilhado com os pais, bastando o preenchimento do campo destinado ao "Número de crianças" durante o processo da reserva. Com base nas informações fornecidas previamente pelo cliente no ato da reserva e em observância à capacidade do quarto escolhido, o hotel poderá oferecer cama portátil e berço (conforme disponibilidade), para maior conforto na estadia dos hóspedes.
- c)** Para crianças de 6 (seis) anos à 12 (doze) anos e 11 (onze) meses haverá cobrança de uma tarifa especial que deverá ser consultada, antes da conclusão da compra da hospedagem, já que os preços poderão sofrer alterações sem prévio aviso.
- d)** Pessoas com faixa etária acima de 12 (doze) anos e 11 meses, serão consideradas como adultos.
- e)** A locomoção dos hóspedes dentro do Complexo Costa do Sauipe poderá ser realizada através do transfer interno disponibilizado pelo resort.
- f)** Todos os clientes estão sujeitos ao cumprimento do Regimento/Regulamento Interno do Complexo Costa do Sauipe, o qual possui o condão de regular e estabelecer regras de convívio e uso das dependências pelos hóspedes, visitantes e colaboradores.
- g)** Não será permitida a permanência de crianças (menores de 12 anos) nas piscinas desacompanhadas de um responsável (maior de 18 anos).
- h)** O regime de alimentação contemplado nos pacotes de hospedagem adquiridos para o Complexo Costa do Sauipe nos hotéis Sauipe Terra Resort, Sauipe Mar Premium, Sauipe Grand Premium Sol e Sauipe Grand Premium Brisa será o regime de pensão no sistema All inclusive (café da manhã, almoço, jantar e ceia).

5. Início e Término da Hospedagem

5.1 A diária contratada corresponde a 24 horas corridas, iniciando nos horários de check-in informados abaixo, todavia, 3 horas desse período são destinadas à limpeza e arrumação, nos termos da Portaria 28/ 2025 do Ministério do Turismo.

a) Complexo Turístico Rio Quente Resorts

Check-in (registro da entrada): a partir das 14h00.

Checkout (registro da saída): até às 11h00, independente do horário de entrada.

b) InCasa Private Residence Club

Check-in (registro da entrada): a partir das 15h00.

Checkout (registro da saída): até às 12h00, independente do horário de entrada.

c) Complexo Costa do Sauipe

Check-in (registro de entrada): a partir das 15h00.

Checkout (registro de saída): até às 12h00, independente do horário de entrada.

5.2 Condicionada à disponibilidade e liberação pela recepção do hotel (Rio Quente Resorts ou Costa do Sauipe), o hóspede poderá ter a entrada antecipada ao horário de Check-in mediante o pagamento de uma taxa de "Early Check-in" e/ou permanecer no apartamento após o horário determinado para o Checkout, mediante o pagamento de uma taxa de "Late Checkout".

5.3 Os preços aplicáveis de Early Check-in e Late Checkout serão calculados conforme tabela específica constante do Anexo 3 do presente Contrato de Hospedagem, em conformidade com a Portaria do Ministério do Turismo.

5.4 IMPORTANTE:

a) A permanência de hóspedes no apartamento após o horário do Checkout sem a liberação/permissão do hotel, implicará em aplicação de multa no importe de 2 (duas) diárias com base no tarifário de balcão.

b) Os valores de Early check-in e Late checkout, dos hotéis do Complexo Turístico Rio Quente Resorts e do Incasa Residente Club, não contemplam refeições.

5.5 Caso haja qualquer alteração na reserva, em relação as características da hospedagem (período, categoria de apartamento, categoria de hotel ou quantidade de pessoas) os preços aplicáveis de Early check-in e Late checkout, poderão sofrer alterações.

5.6 No ato do Checkout junto aos Hotéis Rio Quente Resorts será efetuada a seguinte cobrança:

a) Contribuição para Preservação Ambiental e Desenvolvimento Turístico prevista no Decreto nº 40/2017 do Prefeito Municipal de Rio Quente: R\$ 4,80 por apto/dia.

b) Taxa de serviço de 15% (quinze por cento) sobre a consumação, ficando facultado o seu pagamento na hospedagem dos hotéis Rio Quente Resorts.

5.7 No ato do Checkout junto aos Hotéis Rio Quente Resorts será efetuada a seguinte cobrança:

a) Contribuição para Preservação Ambiental e Desenvolvimento Turístico: R\$ 7,00 por apto/dia.

5.8 Você pode realizar o Web Check-in ou agilizar a saída em: services.aviva.com.br ou através de QRcode disponível no Voucher de sua reserva de hospedagem.

6. Regras de utilização das atrações do Hot Park (para hospedagens exclusivas no Complexo Rio Quente Resorts e In Casa Residence Club)

6.1 A sua segurança é prioridade no Hot Park. Nossas atrações foram desenvolvidas de forma a proporcionar experiências únicas, mas é importante se atentar às normas de segurança para sua utilização. A depender da atração escolhida, existem restrições em relação à altura mínima ou peso

máximo, por isso, consulte previamente as instruções de uso de cada atração no nosso site <https://www.rioquente.com.br/hot-park/atracoes>. Em algumas atrações existem restrições de segurança que proíbem a utilização por gestantes, idosos, portadores de necessidades especiais, epiléticos e pessoas com estado de saúde debilitado, que sejam hipertensas, tenham problemas cardíacos, na coluna, labirintite ou qualquer outra limitação física, portanto, o cliente deverá se atentar às recomendações disponibilizadas na entrada de cada atração.

Confira abaixo os limites de segurança quanto ao peso e estatura de cada atração:

- a) HALF PIPE:** Altura mínima de 1,30m e Peso máximo para utilização da atração de 180 kg (Peso combinado das duas pessoas na Boia);
- b) GIANT SLIDE:** Altura mínima de 1,20m e Peso máximo de 120kg para utilização da atração;
- c) ACQUA RACE:** Altura mínima de 1,20m e Peso máximo de 120kg para utilização da atração;
- d) ACQUA RIVER:** Altura mínima de 1,30m e Peso máximo de 120kg para utilização da atração;
- e) XPIRADO:** Altura mínima 1,40m e Peso máximo de 100kg para utilização da atração.
- f) TURBILHADOS:** Altura mínima de 1,22 e Peso máximo individual permitido de 114kg para utilização da atração; e peso máximo combinado permitido de 320 kg (2, 3 ou 4 pessoas).

IMPORTANTE: No período de baixa temporada, o Hot Park e a Praia do Cerrado permanecerão fechados às quintas-feiras para manutenção. Durante os dias de funcionamento, o Hot Park abre às 10h00hrs e fecha às 17h00hrs.

6.2 O acesso ao Hot Park está vinculado aos horários de Check in e Check out do hotel contratado, ficando o hóspede sujeito a cobrança adicional por uso fora do período estabelecido.

7. Transporte Aéreo ou Rodoviário adquirido exclusivamente nos canais diretos Aviva:

7.1 Em caso de pacote turístico de hospedagem com aéreo, a apresentação do(s) passageiro(s) no aeroporto de origem deverá ocorrer de acordo com as regras da Cia Aérea com apresentação no balcão com antecedência mínima de 2h (duas horas) do horário de saída do voo, de modo a viabilizar a adoção dos trâmites necessários para o embarque.

7.2 Todas as informações relativas ao deslocamento aéreo e rodoviário são repassadas pela Aviva a partir de informações obtidas junto às transportadoras ou a partir de ajuste entre elas convencionado.

7.3 Os horários dos voos e rodoviário, rotas, conexões, escalas, aeroportos e, conseqüentemente, de entrada e a saída do hotel, poderão sofrer alterações em decorrência de imprevistos quanto ao transporte aéreo e rodoviário, caso haja qualquer alteração neste sentido, a responsabilidade é exclusiva da Companhia de Transportes.

7.4 Nos pacotes de hospedagem com aéreo, não sendo possível o pouso da aeronave no aeroporto de destino e origem, por fechamento ou impedimento, e, nesta hipótese, ocorrendo o pouso da aeronave em outro aeroporto, haverá a disponibilização de traslado por transporte rodoviário, sob a responsabilidade da Cia Aérea.

7.5 A pontualidade dos horários dos voos está sujeita a problemas de ordem técnica e meteorológica sobre os quais a Aviva e as agências de turismo não possuem qualquer meio de previsão ou de controle, sendo de inteira responsabilidade dos órgãos competentes.

7.6 No tocante aos pacotes turísticos de hospedagem com aéreo e/ou rodoviário, a AVIVA enviará por e-mail, com antecedência mínima de 24h, a confirmação do local e horário do embarque do transporte contratado na reserva, todavia qualquer alteração é de responsabilidade exclusiva das Companhias de Transportes.

7.7 Portanto, o cliente que tenha adquirido pacote de hospedagem com aéreo e/ou rodoviário deverá confirmar o horário e o local de embarque do transporte correspondente em até 24h antes da data programada para a viagem.

7.8 Nos pacotes turísticos de hospedagem com aéreo e compra de bagagem pelo cliente, a companhia aérea será responsável pela segurança dos passageiros e pela segurança da bagagem desde o momento em que ela é despachada no balcão de check-in até o seu recebimento pelo passageiro no aeroporto de destino final da viagem.

7.9 Nos pacotes turísticos de hospedagem com transporte rodoviário, após o embarque e despacho da(s) mala(s), a segurança dos passageiros e das bagagens é responsabilidade da transportadora até o destino.

8. Serviços de transfers adquiridos exclusivamente nos canais diretos Aviva

8.1 O traslado/transfer compreende o trajeto aeroporto x hotel e hotel x aeroporto. O cliente somente terá direito ao traslado/transfer quando optar pela compra do referido serviço nos canais direto Aviva.

8.2 O Serviço de traslado/transfer funciona mediante prévio agendamento. O titular da reserva deverá enviar para a Aviva, com antecedência máxima de 72hs da data do check in, os seguintes dados: Cia Aérea, número do voo, data e horário de chegada do aéreo no dia do check in, data e horário de embarque do aéreo no dia do check out. Em caso de reserva para o Complexo Costa do Sauipe, as referidas informações deverão ser encaminhadas para o e-mail sauipereceptivo@aviva.com.br e, no caso de reserva para o Complexo Turístico Rio Quente Resorts, as informações acima mencionadas deverão ser encaminhadas para o e-mail transferrioquente@aviva.com.br **A Aviva não se responsabilizará por problemas de agendamento do transfer/traslado decorrentes da inobservância do titular da reserva quanto à antecedência no envio dos dados dos voos.**

9. Cancelamento, Alteração e No Show

9.1 Prazos para serviço de Hospedagem de reservas realizadas até 10/11/2025

9.1.1 Baixa Temporada:

a) Cancelamentos efetuados dentro do prazo de 07 (sete) dias a contar da data da compra: Devolução integral do valor pago pela estadia.

b) Cancelamentos efetuados a partir do 8º (oitavo) dia a contar da data da compra até 08 (oito) dias de antecedência da data do Check-in: Devolução integral do valor pago pela estadia;

c) Cancelamentos efetuados com antecedência de 07 (sete) dias da data do check in: Cobrança de 01 diária a título de multa. A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa e o reembolso do valor proporcional ao restante das diárias. A critério do empreendimento hoteleiro, poderá ser ofertado ao cliente, em substituição ao reembolso, a concessão de uma Carta de Crédito Sem Ônus, a qual deverá ser utilizada no prazo de 01 (um) ano a contar de sua emissão. B) Caso a reserva seja faturada: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa que será enviada após a data prevista do checkout. C) Caso a reserva esteja condicionada ao pagamento direto no Hotel: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa que será enviada após a data prevista do checkout.

d) "No Show": Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa. A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa e o reembolso do valor proporcional ao restante das diárias. B) Caso a reserva seja faturada: A cobrança da multa será enviada após a data prevista para o checkout. C) Caso a reserva esteja condicionada ao pagamento direto no Hotel: A cobrança da multa será enviada após a data prevista para o checkout.

- e) O cliente poderá remarcar a data da reserva, até 08 (oito) dias, antes do check in, todavia a remarcação estará sujeita às novas condições vigentes, na nova data e configuração escolhida.
- f) O cliente poderá alterar a configuração da reserva (categoria de apartamento, categoria de hotel ou quantidade de pessoas) até 08 (oito) dias antes do check in, todavia tais alterações estarão sujeitas às condições aplicáveis na Calculadora de Hospitalidade, disponibilizada para as Centrais de Reservas e Vendas.
- g) Apenas será permitida a remarcação ou alteração de reserva com antecedência de 07 (sete) dias até 01 (um) dia da data do Check-in, na ocorrência de uma das hipóteses previstas no item 8.1.5.
- h) Em caso de alteração de hóspedes da reserva original, será necessário permanecer pelo menos 1 hóspede da reserva original. Caso negativo, configurará uma nova reserva e estará sujeita as condições tarifárias vigentes.
- i) Nos casos das reservas pré-pagas, ficando constatado que a nova reserva emitida com base nas alterações pleiteadas pelo cliente tenha um valor inferior àquele da reserva originária, a Aviva, ressalvado o valor a ser abatido a título de comissionamento de agência (se houver), efetuará a devolução da diferença por meio de Carta de Crédito a ser utilizada pelo titular para reserva futura.
- j) Nos casos das reservas faturadas, o crédito ficará disponível no Hotel anteriormente escolhido, para ser utilizado no próximos 12 (doze) meses, exclusivamente com hospedagens, sendo vedada a utilização do crédito para consumo interno)
- k) Quando a alteração da reserva originária resultar em uma nova reserva de valor superior àquele pago anteriormente, ficará o cliente obrigado ao pagamento da diferença apurada pela Aviva.
- l) Considera-se Baixa Temporada para o Complexo Turístico Rio Quente Resorts e Costa do Sauipe: Todas as datas com exceção das mencionadas no anexo 1.

9.1.2. Alta Temporada e Feriados.

- a) **Cancelamentos efetuados dentro do prazo de 07 (sete) dias a contar da data da compra:** Devolução integral do valor pago pela estadia.
- b) **Cancelamentos efetuados a partir do 8º (oitavo) dia a contar da data da compra até 30 (trinta) dias de antecedência da data do Check-in:** Devolução integral dos valores pagos pela estadia;
- c) **Cancelamentos efetuados com antecedência de 29 (vinte e nove) dias até 01 (um) da data do Check-in:** A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: Cobrança do valor integral da reserva a título de multa. B) Caso a reserva tenha sido faturada: será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o checkout. C) Caso a reserva esteja condicionada ao pagamento direto no Hotel: será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o checkout.
- d) **"No Show":** Cobrança de 100% (cem por cento) do valor do pacote a título de multa. A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: será retido o valor total para compensação da multa; B) Caso a reserva tenha sido faturada: será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o checkout. C) Caso a reserva esteja condicionada ao pagamento direto no Hotel: será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o Checkout.
- e) O cliente poderá remarcar a data da reserva, até 30 (trinta) dias, antes do check in, todavia a remarcação estará sujeita às novas condições vigentes, na nova data e configuração escolhida.
- f) O cliente poderá alterar a configuração da reserva (categoria de apartamento, categoria de hotel ou quantidade de pessoas) até 30 (trinta) dias antes do check in, todavia tais alterações estarão sujeitas às condições aplicáveis na Calculadora de Hospitalidade, disponibilizada para as Centrais de Reservas e Vendas.
- g) Apenas será permitida a remarcação ou alteração de reserva com antecedência de 29 (sete) dias até 01 (um) dia da data do Check-in, na ocorrência de uma das hipóteses previstas no item 8.1.5.
- h) Em caso de alteração de hóspedes da reserva original, será necessário permanecer pelo menos 1 hóspede da reserva original. Caso negativo, configurará uma nova reserva e estará sujeita as condições tarifárias vigentes.

- i) Nos casos das reservas pré-pagas, ficando constatado que a nova reserva emitida com base nas alterações pleiteadas pelo cliente tenha um valor inferior àquele da reserva originária, a Aviva, ressaltado o valor a ser abatido a título de comissionamento de agência (se houver), efetuará a devolução da diferença por meio de Carta de Crédito a ser utilizada pelo titular para reserva futura.
- j) Nos casos das reservas faturadas, o crédito ficará disponível no Hotel anteriormente escolhido, para ser utilizado no próximos 12 (doze) meses, exclusivamente com hospedagens, sendo vedada a utilização do crédito para consumo interno)
- k) Quando a alteração da reserva originária resultar em uma nova reserva de valor superior àquele pago anteriormente, ficará o cliente obrigado ao pagamento da diferença apurada pela Aviva.
- l) Os períodos de alta temporada, estão descritos no anexo 01, do presente contrato.

9.2 Prazos para serviço de Hospedagem de reservas realizadas a partir de 11/11/2025

9.2.1 Baixa Temporada:

- a) Cancelamentos efetuados dentro do prazo de 07 (sete) dias a contar da data da compra:** Devolução integral do valor pago pela estadia.
- b) Cancelamentos efetuados a partir do 8º (oitavo) dia a contar da data da compra até 30 (trinta) dias de antecedência da data do Check-in:** Devolução integral do valor pago pela estadia;
- c) Cancelamentos efetuados com antecedência de 29 (vinte e nove) dias até 01 (um) da data do Check-in:** A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa e o reembolso do valor proporcional ao restante das diárias. A critério do empreendimento hoteleiro, poderá ser ofertado ao cliente, em substituição ao reembolso, a concessão de uma Carta de Crédito Sem Ônus, a qual deverá ser utilizada no prazo de 01 (um) ano a contar de sua emissão. B) Caso a reserva seja faturada: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa que será enviada após a data prevista do checkout. C) Caso a reserva esteja condicionada ao pagamento direto no Hotel: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa que será enviada após a data prevista do checkout.
- d) "No Show":** Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa. A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: Cobrança de 01 (uma) diária a título de multa e o reembolso do valor proporcional ao restante das diárias. B) Caso a reserva seja faturada: A cobrança da multa será enviada após a data prevista para o checkout. C) Caso a reserva esteja condicionada ao pagamento direto no Hotel: A cobrança da multa será enviada após a data prevista para o checkout.
- e) O cliente poderá remarcar a data da reserva, até 08 (oito) dias, antes do check in, todavia a remarcação estará sujeita às novas condições vigentes, na nova data e configuração escolhida.**
- f) O cliente poderá alterar a configuração da reserva (categoria de apartamento, categoria de hotel ou quantidade de pessoas) até 08 (oito) dias antes do check in, todavia tais alterações estarão sujeitas às condições aplicáveis na Calculadora de Hospitalidade, disponibilizada para as Centrais de Reservas e Vendas.**
- g) Apenas será permitida a remarcação ou alteração de reserva com antecedência de 07 (sete) dias até 01 (um) dia da data do Check-in, na ocorrência de uma das hipóteses previstas no item 8.1.5.**
- h) Em caso de alteração de hóspedes da reserva original, será necessário permanecer pelo menos 1 hóspede da reserva original. Caso negativo, configurará uma nova reserva e estará sujeita as condições tarifárias vigentes.**
- i) Nos casos das reservas pré-pagas, ficando constatado que a nova reserva emitida com base nas alterações pleiteadas pelo cliente tenha um valor inferior àquele da reserva originária, a Aviva, ressaltado o valor a ser abatido a título de comissionamento de agência (se houver), efetuará a devolução da diferença por meio de Carta de Crédito a ser utilizada pelo titular para reserva futura.
- j) Nos casos das reservas faturadas, o crédito ficará disponível no Hotel anteriormente escolhido, para ser utilizado no próximos 12 (doze) meses), exclusivamente com hospedagens, sendo vedada a utilização do crédito para consumo interno)

k) Quando a alteração da reserva originária resultar em uma nova reserva de valor superior àquele pago anteriormente, ficará o cliente obrigado ao pagamento da diferença apurada pela Aviva.

9.2.2. Alta Temporada e Feriados.

a) Cancelamentos efetuados dentro do prazo de 07 (sete) dias a contar da data da compra: Devolução integral do valor pago pela estadia.

b) Cancelamentos efetuados a partir do 8º (oitavo) dia a contar da data da compra até 60 (sessenta) dias de antecedência da data do Check-in: Devolução integral dos valores pagos pela estadia;

c) Cancelamentos efetuados com antecedência de 59 (cinquenta e nove) dias até 01 (um) da data do Check-in: A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: Cobrança do valor integral da reserva a título de multa. B) Caso a reserva tenha sido faturada: será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o checkout. C) Caso a reserva esteja condicionada ao pagamento direto no Hotel: será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o checkout.

d) "No Show": Cobrança de 100% (cem por cento) do valor do pacote a título de multa. A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: será retido o valor total para compensação da multa; B) Caso a reserva tenha sido faturada: será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o checkout. C) Caso a reserva esteja condicionada ao pagamento direto no Hotel: será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o Checkout.

e) O cliente poderá remarcar a data da reserva, até 30 (trinta) dias, antes do check in, todavia a remarcação estará sujeita às novas condições vigentes, na nova data e configuração escolhida.

f) O cliente poderá alterar a configuração da reserva (categoria de apartamento, categoria de hotel ou quantidade de pessoas) até 30 (trinta) dias antes do check in, todavia tais alterações estarão sujeitas às condições aplicáveis na Calculadora de Hospitalidade, disponibilizada para as Centrais de Reservas e Vendas.

g) Apenas será permitida a remarcação ou alteração de reserva com antecedência de 29 (sete) dias até 01 (um) dia da data do Check-in, na ocorrência de uma das hipóteses previstas no item 8.1.5.

h) Em caso de alteração de hóspedes da reserva original, será necessário permanecer pelo menos 1 hóspede da reserva original. Caso negativo, configurará uma nova reserva e estará sujeita as condições tarifárias vigentes.

i) Nos casos das reservas pré-pagas, ficando constatado que a nova reserva emitida com base nas alterações pleiteadas pelo cliente tenha um valor inferior àquele da reserva originária, a Aviva, ressalvado o valor a ser abatido a título de comissionamento de agência (se houver), efetuará a devolução da diferença por meio de Carta de Crédito a ser utilizada pelo titular para reserva futura.

j) Nos casos das reservas faturadas, o crédito ficará disponível no Hotel anteriormente escolhido, para ser utilizado no próximos 12 (doze) meses), exclusivamente com hospedagens, sendo vedada a utilização do crédito para consumo interno)

k) Quando a alteração da reserva originária resultar em uma nova reserva de valor superior àquele pago anteriormente, ficará o cliente obrigado ao pagamento da diferença apurada pela Aviva.

9.3 Pacotes Natal e Reveillon

Em relação aos pacotes de viagens com modalidade de pagamento diretamente no Hotel, que passam pelos feriados de Natal (24 e 25/12) e Réveillon (30 e 31/12), será necessária a quitação da reserva de forma antecipada. A Aviva enviará um link de pagamento a partir do 08º até o 15º dia útil da data da compra. Caso não haja confirmação do pagamento em 72hs úteis após o 15º dia útil,

tentaremos novo contato com o cliente e se em até 48hs úteis, não houver retorno, a reserva será cancelada, sendo que novas reservas estarão sujeitas à disponibilidade de vagas e novas condições tarifárias.

9.4 No Show Motivo Extraordinário

Em caso do hóspede não conseguir usufruir dos serviços contratados, por motivo de problema de saúde ou óbito de algum integrante da reserva ou parente de até 2º grau, ou ainda, cancelamento por iniciativa da Companhia Aérea, a Aviva, mediante a apresentação do documento comprobatório correspondente (Ex.: atestado médico com indicação do CID, ou resultado laboratorial em caso de covid, certidão de óbito ou documento emitido pela Cia Aérea – que deverá ser apresentado no prazo de até 48h úteis após a comunicação de alteração/cancelamento do voo), concederá, para as reservas pré-pagas, a emissão de carta de crédito (para cancelamentos antes do check-in) ou o reembolso (para cancelamento antes da data do check-in ou "no show") e, no caso de reservas faturadas, procederá ao cancelamento sem ônus.

9.5 No Show Parcial

9.5.1 No caso de ausência de qualquer um dos hóspedes, na data da hospedagem, não haverá qualquer restituição parcial, em razão do não comparecimento, uma vez que a unidade habitacional (apartamento) foi utilizada.

9.5.2 No caso de ausência de todos os hóspedes (no-show), haverá cobrança das multas, previstas na cláusulas (9.1.1., letra d, 9.1.2, letra d, 9.2.1, letra d e 9.2.2, letra d).

9.6 Condições Especiais de Venda Promocional Não Reembolsável (Black Friday 2025)

9.6.1 As presentes condições aplicam-se exclusivamente a todas as reservas de pacotes de hospedagem (para o Complexo Turístico Rio Quente Resorts, Complexo Costa do Sauipe e In Casa Private Residence Club) realizadas no período de **19 de novembro de 2025 a 05 de dezembro de 2025**, sendo Venda Promocional Não Reembolsável. A solicitação destes serviços implica no pleno conhecimento e aceitação integral destas regras pelo cliente.

a) Direito de arrependimento legal (7 dias): Em atenção ao Código de Ética de Defesa do Consumidor, e conforme as demais disposições contratuais para novas aquisições, cancelamentos

efetuados dentro do prazo de 07 (sete) dias a contar da data da compra resultarão na devolução integral do valor pago pela estadia.

b) Cancelamento após 7 dias: Em caso de cancelamento da reserva efetuado a partir do 8º (oitavo) dia a contar da data da compra, independentemente da antecedência da data do Check-in, o cliente estará sujeito à Cobrança do valor integral da reserva a título de multa (100% do valor total pago), caracterizando-se a condição de venda como não reembolsável.

- Reservas pré-pagas: Será retido o valor total da reserva para compensação da multa.

- Reservas faturadas ou condicionadas ao pagamento no Hotel: Será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o checkout.

c) No Show: O não comparecimento de todos os hóspedes na data e horário estabelecidos para o início do pacote turístico de hospedagem ("No Show"), implicará na Cobrança de 100% (cem por cento) do valor total do pacote a título de multa.

- Para reservas pré-pagas: Será retido o valor total para compensação da multa.

- Para as demais formas de pagamento: Será enviada a cobrança da multa integral após a data prevista para o Checkout.

- Em caso de ausência de apenas um dos hóspedes, não haverá qualquer restituição parcial, uma vez que a unidade habitacional foi utilizada.

d) Alterações e Remarcações de Data/Configuração: As reservas adquiridas sob esta condição promocional Não Reembolsável não poderão ser remarcações. Qualquer solicitação para alterar a data ou a configuração da reserva (categoria de apartamento, categoria de hotel ou quantidade de pessoas) será tratada como cancelamento, aplicando-se a multa integral de 100% prevista na alínea "b".

e) Exceção por Justo Motivo Comprovado: A remarcação ou alteração da reserva, ou o cancelamento com concessão de carta de crédito/reembolso, apenas será permitida na ocorrência de Justo Motivo, como:

- Problema de saúde do hóspede ou óbito de algum integrante da reserva ou parente de até 2º grau; ou

- Cancelamento por iniciativa da Companhia Aérea.

Nestes casos, o cliente deverá apresentar o documento comprobatório correspondente (Ex.: atestado médico, certidão de óbito ou documento emitido pela Cia Aérea) no prazo de até 48 horas úteis após a comunicação.

- Para reservas pré-pagas: Será concedida a emissão de carta de crédito (para cancelamentos antes do check-in) ou o reembolso (para cancelamento antes da data do check-in ou "no show").

- Para reservas faturadas: Proceder-se-á ao cancelamento sem ônus.

9.7 Rio Quente Resorts - InCasa Private Residence Club

a) Cancelamentos efetuados dentro do prazo de 07 (sete) dias a contar da data da compra: Devolução integral do valor pago pela estadia.

b) Cancelamentos efetuados a partir do 8º (oitavo) dia a contar da data da compra até 30 (trinta) dias de antecedência da data do Check-in: Devolução integral do valor pago pela estadia;

c) Cancelamentos efetuados com antecedência de 29 (vinte e nove) dias da data do check in: Cobrança integral do valor pago. A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: Cobrança integral do valor pago. B) Caso a reserva seja faturada: Cobrança integral do valor a título de multa que será enviada após a data prevista do checkout.

d) "No Show": Cobrança do valor integral pago a título de multa. A) Caso a reserva tenha sido pré-paga: Cobrança integral do valor pago a título de multa. B) Caso a reserva seja faturada: A cobrança da multa será enviada após a data prevista para o checkout.

e) O cliente não poderá remarcar a data da reserva, remarcação estará sujeita às novas condições vigentes, na nova data e configuração escolhida.

9.8 Condições de Cancelamento Serviço de Passagens Aéreas

9.8.1 No caso de cancelamento e alterações de passagens áreas regulares e de conexão, além da penalidade imposta de acordo com a política da Cia Aérea.

9.8.2 Em caso de no show (não comparecimento) no voo de ida, o bilhete do voo de volta será automaticamente cancelado pela companhia aérea, ficando sujeito às penalidades e condições previstas na política da referida companhia.

9.8.3 No caso de cancelamentos e alterações de passagens de voos fretados, deverá ser considerado o que está previsto no Anexo 2.

9.9 Serviço de Transfer

9.9.1 Não haverá cobrança em casos de cancelamento com antecedência igual ou superior a 72 horas da realização dos serviços contratados.

9.9.2 Cancelamentos solicitados com até 48h (quarenta e oito horas) de antecedência, com Justo Motivo devidamente comprovado, implicará em multa de 15% (quinze por cento) do valor pago a título de multa;

9.9.3 Cancelamentos solicitados com até 48h (quarenta e oito horas) de antecedência, sem Justo Motivo comprovado, implicará em multa de 35% (trinta e cinco por cento) do valor pago a título de multa;

9.9.4 Cancelamentos solicitados com menos de 48h (quarenta e oito horas) de antecedência, com Justo Motivo devidamente comprovado, implicará em multa de 30% (trinta por cento) do valor pago a título de multa;

9.9.5 Cancelamentos solicitados com menos de 48h (quarenta e oito horas) de antecedência, sem Justo Motivo comprovado, implicará em multa de 50% (cinquenta por cento) do valor pago a título de multa;

9.9.5 Na hipótese de não comparecimento do cliente ("No show"), sem prévia solicitação de cancelamento, salvo quando comprovada a impossibilidade de uso do serviço, não haverá a devolução de qualquer valor ao cliente.

10. Manutenção

10.1 Independentemente de eventual variação na tabela de preços, seja em decorrência de promoções e cupons, seja por qualquer outro fator que acarrete diminuição ou aumento do preço dos produtos da Aviva, os valores originalmente negociados não sofrerão quaisquer alterações nas reservas confirmadas.

10.2 As tarifas públicas de venda estão sujeitas às alterações sem aviso prévio, salvo com relação aos valores aplicados nas reservas confirmadas e pagas.

10.3 Caso haja o acréscimo de hóspede e/ou a alteração do apartamento bloqueado pela reserva, serão aplicadas as regras da cláusula 09.

11. Reembolso a Clientes

11.1 Conforme acima especificado, os reembolsos de hospedagem aos clientes poderão ser originados de:

- a) Cancelamento da Reserva;
- b) Substituição de Reserva.

11.2 Em caso de solicitação de reembolso devidamente aprovada, o valor correspondente será processado conforme o meio de pagamento utilizado na compra:

Pagamentos via PIX: O reembolso será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de aprovação da solicitação.

Pagamentos via cartão de crédito: O estorno será solicitado à administradora do cartão, podendo ser compensado em até 2 (duas) faturas subsequentes, conforme as regras da operadora do cartão.

12. Informações Gerais

a) O grupo Aviva dispõe de Convênio com uma empresa especializada em prestação de serviços médicos, ficando a critério dos hóspedes a contratação ou não de tais serviços no momento do Check-in.

b) Não é permitida a utilização de aparelhos eletrônicos, instrumentos sonoros e outros equipamentos, de qualquer natureza, que produzam som elevado, de modo a perturbar o sossego dos demais frequentadores dos Complexos Turísticos.

c) Não é permitida a utilização de Drones ou equipamentos aéreos não tripulados, salvo se houver expressa autorização da Gerência de Operações de Parques dos Complexos Turísticos.

13. Obrigações do Cliente

13.1 As solicitações dos serviços implicam no pleno conhecimento e aceitação integral das regras estabelecidas no presente instrumento, ficando afastada qualquer possibilidade de alegação de desconhecimento ou indução a erro.

13.2 Mediante a aquisição do pacote de hospedagem (Com ou Sem Transporte Aéreo ou Rodoviário), o cliente se sujeita e se submete as regras previstas no Regulamento Interno dos Complexos Turísticos Rio Quente Resorts e Costa do Sauipe, sem prejuízo ao atendimento das regras abaixo:

- a)** Aceitar, no caso de cancelamento, a cobrança das despesas dele resultantes;
- b)** Apresentar-se na data, horário e local estabelecidos para o início do pacote turístico de hospedagem (com ou sem aéreo / rodoviário), sob o risco de perda do valor pago;
- c)** Liquidar no ato do Checkout todas as despesas contraídas no resort durante a estadia, cujos valores não estejam inclusos expressamente no preço do programa.

14. Orientação quanto à obrigatoriedade de apresentação de documentos para embarque e Check-in no hotel

14.1 Todo cliente constante no pacote turístico de hospedagem deverá apresentar um documento oficial com foto no ato do embarque, para as reservas que contemplem transporte aéreo ou rodoviário, bem como à recepção do hotel durante o Check-in.

14.2 Nenhuma criança ou adolescente menor de 16 (dezesesseis) anos poderá viajar para fora da comarca onde reside desacompanhado dos pais ou dos responsáveis sem expressa autorização judicial. A autorização não será exigida quando:

- a)** tratar-se de comarca contígua à da residência da criança ou do adolescente menor de 16 (dezesesseis) anos, se na mesma unidade da Federação, ou incluída na mesma região metropolitana;
- b)** a criança ou o adolescente menor de 16 (dezesesseis) anos estiver acompanhado: i) ascendente ou colateral maior, até o terceiro grau, comprovado documentalmente o parentesco; ii) de pessoa maior, expressamente autorizada pelo pai, mãe ou responsável.

14.2.1 Caso não seja observada e apresentada a autorização nos termos acima descritos, o cliente menor de idade não embarcará no voo da Cia Aérea ou no transporte rodoviário.

14.3 É proibida a hospedagem de criança ou adolescente nos hotéis, salvo se autorizado ou acompanhado pelos pais ou responsável, de acordo com o artigo 82 do Estatuto da Criança e do Adolescente.

14.5 Convênios: A incidência do desconto decorrente de convênio encontra-se condicionada à apresentação do comprovante de vínculo com a empresa/associação conveniada. A não comprovação pelo hóspede da condição de beneficiário do convênio o sujeitará à complementação do valor pago pelas diárias, com base no valor praticado na tarifa regular.

15. Inadimplência do Passageiro ou Hóspede

A não liquidação pontual de qualquer pagamento, independentemente do motivo, ensejará a cobrança de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do pacote turístico da hospedagem, aplicação de juros moratórios de 1% (um por cento) a.m. e correção monetária, além de despesas relacionadas à cobrança, como por exemplo, honorários advocatícios e custos judiciais, quando necessário.

16. Proteção de Dados Pessoais

16.1 A Aviva declara que somente utilizará as informações pessoais que porventura tiverem acesso na execução do contrato para os fins em vinculação ao objeto do mesmo e, única e exclusivamente, para cumprir com a finalidade a que se destinam e em respeito a toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n. 13.709/2018).

16.2 A Aviva compromete-se a manter a mais estrita confidencialidade de todas as informações do cliente e seus acompanhantes às quais tenham acesso em virtude das relações estabelecidas entre elas e derivadas do contrato.

16.3 A Aviva informa que realiza a coleta e o tratamento dos dados vinculados ao contrato para a sua execução, cadastro e identificação do cliente e seus dependentes para acesso e segurança nas dependências da Aviva e nos seus hotéis parceiros, para acesso e segurança nas dependências da Aviva e hotéis parceiros, para realizar logística de transfer/translado aéreo ou terrestre eventualmente contratados, para assistência médica ambulatorial eventualmente contratada, para realização do check-in e checkout, para vendas de ingressos do Hot Park, para vendas de outros serviços, para pesquisas de satisfação, garantir experiências, para envio de comunicados promocionais, bem como para medidas de prevenção e combate a fraudes, para cumprimento de normas ou decisões administrativas ou judiciais impostas por autoridades competentes, para cumprimento de obrigações impostas por órgãos de fiscalização, para proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiros, para tutela da saúde, e para realização do exercício regular de seus direitos da Aviva.

16.4 O cliente e seus dependentes estão cientes e autorizam à Aviva realizar a coleta e tratamento de dados pessoais referente a saúde nas atrações da Aviva para fins de segurança, pois em algumas atrações existem restrições quanto à altura, peso e condições de saúde, podendo também realizar a

coleta e o tratamento de dados pessoais referente as fotografias e/ou vídeos registrados nas atrações da Aviva para fins de comercialização ao cliente e seus dependentes. A Aviva informa que as fotografias e/ou vídeos serão excluídos em 15 (quinze) dias após o seu registro.

16.5 A Aviva informa que poderá compartilhar os dados pessoais e dados pessoais sensíveis objetos do presente contrato, para os fins descritos no contrato, com terceiros legítimos, tais como, autoridades regulatórias, órgãos de controle, autoridades judiciais, e ainda, com fornecedores e parceiros para serviços de aquisição, instituições financeiras, análise de antifraude, campanhas de marketing, atrações e eventos, ambulatório, companhias aéreas e terrestres, parceiros comerciais, armazenamento em nuvem e dentre outros.

16.6 A Aviva garante um ambiente protegido baseado em boas práticas de mercado de Segurança da Informação, manter seu ambiente atualizado com patches de correção e versões de sistemas homologados e seguros, a fim de proteger as informações, contra vulnerabilidades, exposições e ataques cibernéticos.

16.7 Os dados sensíveis são coletados e tratados nos termos do disposto no artigo 11 e seguintes da LGPD (Lei n. 13.709/18).

16.8 Caso haja coleta de dados pessoais e dados pessoais sensíveis de crianças e de adolescentes, o cliente e seus dependentes ficam cientes e autorizam que a Aviva realizará o tratamento em melhor interesse da criança e adolescente, em conformidade com o artigo 14 da LGPD (Lei n. 13.709/18).

16.9 A Aviva se compromete a colaborar com o cumprimento de todos os direitos inerentes aos titulares de dados pessoais, previstos no artigo 18 e seguintes, da LGPD (Lei n. 13.709/18), sendo eles:

- I. a confirmação da existência de tratamento;
- II. o acesso aos dados mantidos pelo controlador;
- III. a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- IV. a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados, desde que sejam considerados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
- V. a portabilidade de seus dados pessoais a outro fornecedor de serviço;
- VI. a eliminação dos dados pessoais quando retirado o consentimento dado anteriormente;
- VII. a relação de com quem seus dados foram compartilhados;
- VIII. a informação de que poderá negar consentimento e quais suas consequências; e

IX. a revogação do consentimento.

16.10 Os dados pessoais serão retidos apenas durante o tempo necessário ao cumprimento contrato, e após, serão eliminados, exceto quando sua finalidade for legítima e se perpetuar sem a necessidade do contrato ou sua manutenção contínua for exigida para o cumprimento das obrigações legais ou regulatórias de acordo com as Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.