



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE COMPRA E UTILIZAÇÃO – ATTO DINNER SHOW

1. OBJETO

O presente instrumento estabelece os Termos e Condições Gerais aplicáveis à aquisição de ingressos e à participação na experiência denominada **Atto Dinner Show**, promovida pela AVIVA, em Rio Quente/GO.

O Atto Dinner Show consiste em uma experiência integrada de gastronomia e entretenimento, composta por recepção, jantar temático servido à mesa e espetáculo artístico ao vivo, realizada em data, horário e local previamente definidos.

2. CARACTERÍSTICAS DA EXPERIÊNCIA

A experiência poderá contemplar: recepção no local; mesa privativa; jantar composto por couvert, entrada, prato principal e sobremesa, espetáculo artístico ao vivo, interação com elenco artístico, ambientação temática e demais itens expressamente indicados no momento da compra.

Salvo disposição expressa em contrário, bebidas, produtos adicionais, celebrações especiais e quaisquer itens extras não integram o valor do ingresso e serão cobrados separadamente.

Sobre alimentos, bebidas, produtos adicionais e demais itens consumidos à parte poderá incidir taxa de serviço de 15% (quinze por cento).

Em caso de perda da pulseira de identificação, será cobrado do participante o valor máximo de consumação, acrescido de R\$ 68,00 (sessenta e oito reais) para a substituição da pulseira extraviada. Crianças de até 4 (quatro) anos não pagam.

3. COMPRA E VALIDADE DOS INGRESSOS

3.1 A aquisição e utilização dos ingressos do Atto Dinner Show **são destinadas exclusivamente a hóspedes dos empreendimentos da AVIVA e a sócios da Estância Thermas Pousada do Rio Quente, do Passaporte Preferencial Vitalício (PPV) e do Platinum Infinity**, desde que elegíveis na data da experiência, observadas as regras de disponibilidade, capacidade, benefícios e regulamentos aplicáveis. A condição de hóspede ou sócio poderá ser verificada pela AVIVA, mediante apresentação de documento de identificação, confirmação de hospedagem, cadastro de sócio ou outro meio de validação definido pela AVIVA. A aquisição deverá ser realizada exclusivamente pelos canais oficiais disponibilizados pela AVIVA.

3.2 Os ingressos deverão ser adquiridos com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, sempre sujeitos à disponibilidade da sessão. Para grupos maiores, recomenda-se a aquisição com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, a fim de viabilizar a organização operacional e a acomodação das mesas.

3.3 Os ingressos são válidos exclusivamente para a sessão, data e horário contratados.

3.4 Após a confirmação da compra, será disponibilizado voucher com código de barras, que deverá ser apresentado na entrada do espaço.

3.5 O ingresso é pessoal, intransferível e vinculado à reserva realizada.

3.6 A AVIVA poderá solicitar documento oficial de identificação e/ou pulseira de acesso para validação do acesso.

3.7 A fraude, adulteração ou utilização indevida de ingressos autoriza o cancelamento da reserva e a recusa de acesso ao evento, sem restituição dos valores pagos.



4. HORÁRIOS E ACESSO AO EVENTO

4.1 A experiência ocorrerá conforme programação oficial divulgada nos canais de venda e no voucher que será disponibilizado ao cliente.

4.2 O participante deverá comparecer com antecedência suficiente para realização dos procedimentos de acesso.

4.3 A entrada será permitida apenas até o horário-limite estabelecido para o início de cada sessão.

4.4 Após o início do jantar, o ingresso ao espaço poderá ser recusado, considerando a necessidade de preservação da experiência dos demais participantes, da operação gastronômica e da programação artística.

4.5 O atraso do participante não gera direito a: reembolso; crédito; abatimento de preço; compensação financeira e participação em sessão futura.

5. MESAS E ACOMODAÇÕES

5.1 As mesas são privativas e sua ocupação observará a capacidade, a disponibilidade e o layout operacional definidos para cada sessão, não sendo permitida a junção, deslocamento ou reorganização das mesas pelos participantes.

5.2 No momento da compra, o cliente poderá selecionar a mesa dentre aquelas disponíveis no layout da sessão escolhida. A seleção estará sujeita à disponibilidade no momento da aquisição e não impede eventual remanejamento pela AVIVA, por razões operacionais, técnicas, sistêmicas, artísticas, comerciais, acessibilidade, segurança, manutenção, melhor acomodação dos participantes ou necessidade de ajuste do layout, observada, sempre que possível, acomodação equivalente.

5.3 O remanejamento para acomodação equivalente não caracteriza falha na prestação dos serviços nem gera direito a reembolso ou indenização.

5.4 A participação na experiência está sujeita à capacidade máxima da sessão e à disponibilidade de vagas para a data e horário escolhidos. A indicação de capacidade total do espaço não representa garantia de disponibilidade para todas as datas, horários, categorias ou condições comerciais.

6. CARDÁPIO E RESTRIÇÕES ALIMENTARES

6.1 O cardápio integra a proposta gastronômica da experiência e poderá conter opções previamente definidas pela Aviva.

6.2 Os itens do cardápio, inclusive couvert, entrada, prato principal, sobremesa, menu infantil e demais componentes gastronômicos, estão sujeitos a alteração por razões operacionais, sazonais, de disponibilidade de insumos, segurança alimentar ou adequação da experiência, desde que preservada a essência da proposta contratada.

6.3 Participantes com alergias, intolerâncias, restrições alimentares ou necessidades nutricionais específicas deverão comunicar essa condição ao maître ou garçom, na chegada ao evento, para que seja feita a adequação do cardápio.

6.3.1 A ausência de comunicação da restrição alimentar no momento da chegada ao evento poderá impossibilitar adaptações do cardápio, não gerando direito a cancelamento, remarcação, reembolso ou abatimento do valor pago.

6.3.2 Os alimentos são preparados em ambiente compartilhado, razão pela qual não é possível garantir ausência absoluta de traços de substâncias alergênicas.



6.3.3 A AVIVA envidará esforços razoáveis para atendimento das restrições comunicadas na chegada ao evento, sem garantia de atendimento quando houver limitações técnicas, operacionais ou relacionadas à segurança alimentar.

7. CRIANÇAS E ADOLESCENTES

7.1 Menores de idade deverão permanecer acompanhados dos pais, responsáveis legais ou pessoa autorizada nos termos da legislação aplicável.

7.2 A supervisão dos menores é de inteira responsabilidade dos respectivos responsáveis.

7.3 As condições comerciais aplicáveis a crianças observarão as faixas etárias que possuirão valores e regras especificadas informadas nos canais oficiais da AVIVA no momento da experiência. Havendo menu infantil disponível, sua oferta observará a disponibilidade operacional e as regras específicas da experiência.

7.4 É proibida a venda, fornecimento ou consumo de bebidas alcoólicas por menores de 18 anos.

8. REGRAS DE CONDUTA E UTILIZAÇÃO DO ESPAÇO

8.1 Para garantir a segurança, conforto e qualidade da experiência, é vedado: fumar em ambientes internos; usar flash durante o espetáculo; acessar áreas restritas; perturbar a apresentação artística; praticar atos ofensivos, discriminatórios ou agressivos; danificar equipamentos, cenários, mobiliário ou estruturas; comprometer a segurança de terceiros e descumprir orientações da equipe operacional.

8.2 Recomenda-se o uso de traje compatível com o ambiente da experiência, tais como, looks leves e sofisticados, como camisas, polos, peças de linho, calças ou bermudas de alfaiataria, vestidos fluidos, saias, macacões e calçados elegantes, como sandálias, sapatênis ou mocassins.

8.3 Não será permitida a entrada com roupas de banho, peças molhadas ou chinelos.

8.4 A AVIVA poderá impedir o acesso ou retirar do local qualquer participante cujo comportamento coloque em risco a operação, a segurança ou a experiência dos demais presentes.

8.5 A retirada motivada por conduta inadequada não dará direito a reembolso, crédito ou indenização.

9. EFEITOS ESPECIAIS E CONDIÇÕES DO ESPETÁCULO

9.1 O espetáculo poderá utilizar: iluminação especial, iluminação com efeitos de flashes ou luzes intermitentes, fumaça cênica, projeções audiovisuais, som amplificado, performances aéreas, outros recursos tecnológicos e artísticos compatíveis com a proposta do evento.

9.2 Pessoas sensíveis a estímulos visuais, luminosos ou sonoros, bem como portadoras de condições médicas específicas, deverão avaliar previamente sua participação e buscar orientação médica quando necessário.

9.3 A utilização regular desses recursos não caracteriza defeito do serviço nem gera direito a reembolso ou compensação.

10. IMAGENS, FOTOGRAFIAS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

10.1 Durante o evento poderão ser realizadas fotografias, gravações e captações de áudio e vídeo para fins institucionais, promocionais, publicitários e de divulgação.

10.2 O cliente declara estar ciente de que, durante a experiência, poderão ser realizadas fotografias, gravações e captações de áudio e vídeo para fins institucionais, promocionais, publicitários e de divulgação. Ao participar da experiência, o cliente autoriza gratuitamente o uso de sua imagem, voz e/ou nome eventualmente captados de forma acessória, incidental ou coletiva durante o evento, observada a legislação aplicável.



10.3 O espetáculo, sua marca, identidade visual, músicas, coreografias, figurinos, projeções, roteiro e demais elementos criativos são protegidos pelas normas de propriedade intelectual.

10.4 É proibida a gravação profissional, transmissão ao vivo, reprodução, comercialização ou exploração econômica de qualquer conteúdo do espetáculo sem autorização expressa da AVIVA.

10.5 Registros realizados para uso estritamente pessoal poderão ser permitidos desde que não prejudiquem a experiência dos demais participantes nem contrariem orientações da equipe.

11. ALTERAÇÕES OPERACIONAIS

11.1 Por razões operacionais, artísticas, técnicas, climáticas, sanitárias, de segurança ou força maior, a AVIVA poderá realizar alterações relativas a: elenco; artistas; programação; horários; layout; menu; ordenação das etapas da experiência e demais aspectos operacionais da execução do evento, não caracterizando falha na prestação dos serviços quando preservada a essência da experiência contratada.

12. CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR

12.1 A AVIVA não será responsabilizada por situações decorrentes de fatos alheios à sua vontade ou controle razoável, incluindo: fenômenos naturais, enchentes, tempestades, incêndios, greves, interrupções de serviços públicos, emergências sanitárias, determinações governamentais, situações de segurança e eventos caracterizados como caso fortuito ou força maior.

12.2 Nessas hipóteses, a AVIVA poderá, a seu critério conforme o caso concreto: remarcar a experiência, disponibilizar crédito, oferecer sessão substituta ou efetuar reembolso nos termos da legislação aplicável.

13. RESPONSABILIDADE

13.1 A AVIVA não se responsabiliza por: objetos pessoais perdidos, extraviados ou deixados desacompanhados; informações incorretas fornecidas pelo participante; atrasos decorrentes de fatores externos e prejuízos decorrentes do descumprimento destas regras pelo cliente.

13.2 A responsabilidade da AVIVA limita-se à adequada prestação da experiência contratada, observadas as disposições legais aplicáveis vigentes.

14. POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REMARCAÇÃO E NÃO COMPARECIMENTO (NO-SHOW)

14.1 O ingresso adquirido para o Espetáculo garante ao cliente a reserva de vaga específica em sessão com data e horário determinados, sujeita à capacidade limitada de público e ao planejamento prévio de operação, equipe, insumos, alimentos, bebidas e atrações artísticas.

14.2 O cliente poderá solicitar o cancelamento da reserva com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da sessão contratada, mediante contato pelos canais oficiais de atendimento da AVIVA. Eventual remarcação poderá ser admitida pela AVIVA, a seu critério e conforme disponibilidade de vagas, podendo estar sujeita a diferença tarifária, se aplicável.

14.3 As solicitações de cancelamento realizadas com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência da sessão não darão direito à restituição dos valores pagos.

14.4 A não restituição dos valores nas hipóteses previstas no item anterior justifica-se pelo fato de que a vaga reservada é retirada da disponibilidade de venda para outros consumidores, havendo planejamento operacional específico e custos previamente assumidos pelo estabelecimento para a prestação do serviço contratado, além da reduzida possibilidade de comercialização da vaga em prazo inferior a 24 (vinte e quatro) horas.



14.5 O não comparecimento do cliente à sessão contratada (no-show), sem solicitação prévia de cancelamento dentro do prazo estabelecido, implicará perda integral dos valores pagos, não sendo devido reembolso, crédito ou compensação.

14.6 Em caso de atraso, o acesso observará as regras de entrada da sessão correspondente. Após o horário limite de acesso informado pela Aviva, o ingresso poderá perder sua validade operacional, sem direito à restituição dos valores já pagos.

14.7 Na hipótese de o hóspede ficar impossibilitado de usufruir da experiência em decorrência de problema de saúde ou do falecimento de parente até o segundo grau, situação que resulte ou possa resultar em check-out antecipado, a Aviva efetuará o reembolso do valor correspondente ao ingresso não utilizado, mediante comprovação (atestado médico ou de óbito).

15. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1 A AVIVA tratará os dados pessoais necessários à compra, emissão, validação e utilização dos ingressos, à execução da experiência, identificação do cliente e de seus acompanhantes, controle de acesso, confirmação de elegibilidade, organização da reserva e acomodação em mesas. Os dados também poderão ser utilizados para atendimento de restrições alimentares previamente informadas, segurança dos participantes, logística, atendimento emergencial, prevenção a fraudes, atendimento ao cliente, comunicações operacionais, pesquisas de satisfação, ações promocionais e de relacionamento, cumprimento de obrigações legais, regulatórias, administrativas ou judiciais, proteção da vida ou da incolumidade física, tutela da saúde e exercício regular de direitos da AVIVA, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e com a Política de Privacidade da AVIVA.

15.2 Quando necessário à segurança, à adequação da experiência ou ao atendimento de restrições alimentares, condições de saúde, acessibilidade ou situações emergenciais, a AVIVA poderá tratar dados pessoais sensíveis, inclusive dados referentes à saúde, observadas as bases legais aplicáveis. Caso haja tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, este será realizado em seu melhor interesse, nos termos da LGPD.

15.3 Para as finalidades acima, os dados pessoais poderão ser compartilhados com fornecedores, parceiros comerciais e operacionais, autoridades regulatórias, órgãos de controle, autoridades judiciais, órgãos de fiscalização e demais terceiros legítimos, quando necessário à execução da experiência, ao cumprimento de obrigações legais ou à proteção dos direitos da AVIVA. Os dados serão mantidos pelo tempo necessário ao atendimento das respectivas finalidades ou pelo prazo exigido pela legislação aplicável, sendo assegurado ao titular o exercício dos direitos previstos na LGPD pelos canais indicados na Política de Privacidade da AVIVA, disponível em: <https://www.aviva.com.br/politica-de-privacidade>.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1 A tolerância quanto ao eventual descumprimento de qualquer disposição destes Termos não implica renúncia de direitos.

16.2 A eventual nulidade de uma cláusula não afetará a validade das demais disposições.

16.3 Os presentes Termos deverão ser interpretados de acordo com a legislação brasileira, especialmente o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados e demais normas aplicáveis.

16.4 Estes Termos e Condições constituem o regulamento geral da experiência Atto Dinner Show, complementam as informações disponibilizadas nos canais oficiais da AVIVA e poderão ser alterados, a qualquer tempo, para adequação operacional, comercial, técnica, jurídica ou regulatória.