

DELEGAÇÃO ESCAPE · NRF NY 27

Nova York, 08 a 16 de janeiro de 2027 · Organizadora: MARTUSCELLI CORP MARKETING LTDA,
CNPJ 58.427.628/0001-58 · Parceira: Higge Conect

POLÍTICA DE CANCELAMENTO E ESTORNO

Direito de arrependimento, substituição de participante, cancelamento pela organização e
força maior

Compras realizadas no site oficial escapenrf.com e na área logada dashboard.escapenrf.com
Vigência: compras a partir de 23 de julho de 2026

SUMÁRIO

Apresentação

- 1 · Direito de arrependimento (7 dias)
- 2 · Como solicitar o estorno
- 3 · Forma e prazo de devolução
- 4 · Após os 7 dias: compra definitiva
- 5 · Substituição de participante
- 6 · Cancelamento pela Organizadora
- 7 · Força maior
- 8 · Não comparecimento, exclusão e desistência durante a viagem
- 9 · Alterações de programação
- 10 · Contestações de pagamento (chargeback)
- 11 · Responsabilidade pela Delegação e pela plataforma
- 12 · Disposições gerais

Formulário de Solicitação de Estorno

APRESENTAÇÃO

Esta política estabelece as regras de cancelamento, estorno (reembolso) e substituição de participante das compras de Pacotes da Delegação Escape à NRF NY 27, realizadas no site oficial escapenrf.com e na área logada.

A Delegação é organizada, comercializada e executada pela **MARTUSCELLI CORP MARKETING LTDA**, CNPJ nº 58.427.628/0001-58 ("Organizadora"), titular da marca Escape, em parceria de divulgação e curadoria com a Higge Conect. Os pagamentos são processados por instituições de pagamento licenciadas. A tecnologia do site é licenciada pela TicketTop Tecnologia e Soluções LTDA, que não vende, não recebe valores, não decide nem processa estornos e não responde por esta política (seção 11).

Ao concluir uma compra, o comprador declara estar ciente e de acordo com estas condições, sem prejuízo dos direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Vigência e abrangência

Esta política aplica-se a todas as compras realizadas a partir de 23 de julho de 2026 no site oficial e na área logada. As condições podem ser atualizadas a qualquer momento; à compra aplica-se sempre a versão publicada no site na data de sua realização. Cotas de patrocínio seguem instrumento próprio e não são reguladas por esta política.

Por que a regra é diferente de um ingresso

O Pacote reserva, em nome do participante, 7 noites em hotel boutique em Manhattan, credencial de feira, eventos em espaços fechados para o grupo e transfers. Esses custos são assumidos pela Organizadora perante fornecedores internacionais a partir da confirmação da compra e não são recuperáveis. Por isso, fora do prazo legal de arrependimento, o Pacote não é reembolsável, e a substituição de participante é o caminho para quem não puder viajar.

1 · DIREITO DE ARREPENDIMENTO (7 DIAS)

Como a compra é realizada pela internet, fora de estabelecimento físico, o comprador tem o direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Garantia legal, art. 49 do CDC

O comprador pode desistir da compra em até **7 (sete) dias corridos**, contados da data da confirmação do pagamento. Nesse caso, o reembolso é **integral**, sem multa ou retenção, independentemente da forma de pagamento. Esta garantia prevalece sobre as demais condições desta política.

A solicitação deve ser registrada dentro do prazo pelos canais oficiais (seção 2). O prazo de 7 dias é contado em dias corridos e não se suspende por finais de semana ou feriados.

2 · COMO SOLICITAR O ESTORNO

O pedido de estorno é feito exclusivamente pelos canais oficiais abaixo. A equipe envia o Formulário de Solicitação de Estorno, que deve ser devolvido preenchido de forma completa e correta.

Canal oficial de atendimento

E-mail: fabio@escapemagazine.com.br

Após receber o formulário preenchido pelos canais oficiais, a equipe terá até 7 dias úteis para a análise, a aprovação e a realização do estorno. O retorno é feito pelo WhatsApp ou e-mail informados pelo comprador.

A data que vale para o prazo de arrependimento é a do primeiro contato registrado nos canais oficiais, desde que o formulário seja devolvido em até 2 dias úteis. Dados incompletos ou divergentes suspendem a contagem do prazo de análise até a regularização.

3 · FORMA E PRAZO DE DEVOLUÇÃO

Em todos os casos, o estorno é devolvido ao titular da compra pelo mesmo método de pagamento utilizado. Não é necessário informar chave Pix ou dados bancários no formulário.

Forma de pagamento	Devolução	Prazo após a aprovação
Pix	100% do valor pago, na mesma chave de origem	Até 7 dias úteis
Cartão de crédito à vista	100% do valor pago, na fatura do cartão	Até 10 dias úteis
Cartão de crédito parcelado	100% das parcelas pagas, na fatura; parcelas futuras canceladas junto à operadora	Até 10 dias úteis

Os prazos referem-se ao processamento pela Organizadora. O tempo de compensação na conta ou na fatura pode variar conforme a instituição financeira ou a operadora do cartão. No cartão parcelado, o crédito aparece de acordo com o procedimento da operadora, podendo ser lançado em faturas subsequentes.

4 · APÓS OS 7 DIAS: COMPRA DEFINITIVA

Encerrado o prazo de arrependimento, a compra é definitiva. Não há reembolso, crédito, retenção parcial ou remarcação por desistência, impossibilidade de viajar, negativa de visto ou de embarque, doença, motivos profissionais ou qualquer outra razão do participante. Os custos de hospedagem, credenciamento, eventos e transfers já foram assumidos pela Organizadora perante os fornecedores, em caráter não reembolsável, e correspondem ao valor do Pacote.

Quem não puder viajar tem à disposição a substituição de participante (seção 5).

5 · SUBSTITUIÇÃO DE PARTICIPANTE

- **Prazo:** até 19 de dezembro de 2026 (20 dias antes do embarque).
- **Como:** solicitação escrita pelos canais oficiais, com os dados completos do novo participante.
- **Aprovação:** o novo participante passa pela mesma análise de perfil da Delegação. A Organizadora pode recusar substituição que não atenda ao perfil.
- **Custos:** taxas de alteração cobradas por hotel, feira, fornecedores e instituição de pagamento são informadas antes da confirmação e repassadas ao comprador.
- **Limite:** uma substituição por Pacote. Após a data-limite, não há substituição, salvo análise excepcional da Organizadora, sem obrigação de aceitar.
- **Quarto duplo:** a substituição de um dos ocupantes depende da anuência do outro ocupante.
- **Acerto entre as partes:** eventual acerto financeiro entre o comprador original e o substituto é de responsabilidade exclusiva deles. A Organizadora não intermedeia nem responde por esse acerto.

6 · CANCELAMENTO PELA ORGANIZADORA

A realização da Delegação está condicionada a um número mínimo de participantes confirmados até 31 de outubro de 2026. Caso o mínimo não seja atingido, ou caso a Organizadora cancele a Delegação por qualquer outra razão que não configure força maior, o comprador receberá o **reembolso integral** do valor pago, sem multa, pelo mesmo método de pagamento, em até 15 dias úteis da comunicação. A comunicação será feita por e-mail e WhatsApp, com todas as instruções.

A alteração de data da Delegação por iniciativa da Organizadora dá ao comprador a opção entre manter o Pacote para a nova data ou receber o reembolso integral.

7 · FORÇA MAIOR

Em caso de cancelamento ou adiamento da NRF Retail's Big Show pela sua organização, restrição governamental de viagem, fechamento de fronteiras, epidemia, desastre natural, greve ou outro evento imprevisível e alheio à vontade das partes que impeça a realização da Delegação, o comprador poderá escolher entre:

- **Crédito integral** do valor pago para a edição seguinte da Delegação ou para outra experiência da Escape, válido por 12 meses; ou
- **Reembolso** do valor pago, deduzidos os custos já incorridos e comprovados perante fornecedores que não sejam recuperáveis, apresentados ao comprador de forma discriminada.

A Organizadora envidará seus melhores esforços para recuperar valores junto a hotel, casas de evento e fornecedores, revertendo ao comprador o que for recuperado.

8 · NÃO COMPARECIMENTO, EXCLUSÃO E DESISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM

- **No-show:** o não comparecimento ao embarque, ao check-in ou às atividades, sem substituição válida dentro do prazo, não dá direito a reembolso, crédito ou remarcação.
- **Negativa de visto, embarque ou entrada:** é responsabilidade do participante e não dá direito a reembolso.
- **Exclusão por conduta:** a exclusão do participante nos termos do direito de admissão previsto nos Termos de Uso não dá direito a reembolso.
- **Desistência durante a viagem:** a saída antecipada, por qualquer motivo, não gera devolução de valores nem reembolso proporcional de serviços não utilizados.
- **Serviços não utilizados:** noites de hotel, refeições, eventos, tours ou transfers não utilizados por decisão do participante não são reembolsáveis.

9 · ALTERAÇÕES DE PROGRAMAÇÃO

Ajustes de horário, ordem das atividades, locais de eventos, lojas visitadas, convidados e fornecedores, feitos pela Organizadora por razões operacionais, de segurança ou de disponibilidade, com substituição por alternativa de padrão equivalente, não configuram cancelamento e não geram direito a reembolso. A troca do hotel-sede por outro de categoria igual ou superior, na mesma região, segue a mesma regra.

10 · CONTESTAÇÕES DE PAGAMENTO (CHARGEBACK)

A contestação da compra junto à operadora do cartão ou à instituição de pagamento, sem prévia solicitação pelos canais oficiais desta política ou em desacordo com suas regras, é considerada uso indevido. Nesse caso, a Organizadora poderá apresentar à operadora os registros de aceite eletrônico, de compra e de comunicação, cancelar o Pacote e cobrar do comprador os valores devidos, acrescidos dos custos da contestação, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

11 · RESPONSABILIDADE PELA DELEGAÇÃO E PELA PLATAFORMA

A realização, a organização, a comercialização, a segurança e a execução da Delegação, bem como a análise e a execução de estornos, substituições e cancelamentos, são de responsabilidade exclusiva da Organizadora.

A TicketTop Tecnologia e Soluções LTDA atua exclusivamente como licenciante do software que opera o site oficial, não sendo instituição de pagamento, organizadora, vendedora ou fornecedora dos serviços de viagem. A TicketTop não recebe nem custodia valores, não decide, não aprova e não processa estornos, e não responde por esta política ou por

quaisquer ocorrências relativas à compra ou à viagem. Os pagamentos e as devoluções são processados pela instituição de pagamento a partir das instruções da Organizadora. Eventual indisponibilidade ou suspensão do site não altera as regras e os prazos desta política, que a Organizadora cumpre por seus canais oficiais.

A quem recorrer

Dúvidas, reclamações ou solicitações relativas à compra, ao estorno, à substituição, ao itinerário, à viagem ou à programação devem ser dirigidas exclusivamente à Organizadora: fabio@escapemagazine.com.br. Dúvidas sobre Termos de Uso e Política de Privacidade: fabio@escapemagazine.com.br.

12 · DISPOSIÇÕES GERAIS

- **Juros e taxas:** os juros do parcelamento e as taxas da instituição de pagamento cobrados no checkout não são devolvidos fora da hipótese de arrependimento, na qual a devolução é integral.
- **Titular:** o estorno é realizado exclusivamente em favor do titular da compra, pelo mesmo método de pagamento.
- **Compras de terceiros:** esta política aplica-se apenas às compras realizadas nos canais oficiais. Pacotes adquiridos de terceiros não são reconhecidos pela Organizadora.
- **Formulário:** as informações prestadas são de responsabilidade do solicitante. Os dados informados são usados exclusivamente para o processamento da solicitação, nos termos da Política de Privacidade.
- **Prevalência:** em caso de conflito entre esta política e os Termos de Uso quanto a cancelamentos e devoluções, prevalece esta política.

Esta política observa o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Dúvidas?

Sobre esta política ou sobre o andamento de uma solicitação: fabio@escapemagazine.com.br

FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE ESTORNO

Para solicitar o estorno dentro do prazo de arrependimento, entre em contato pelo e-mail fabio@escapemagazine.com.br. A equipe enviará este formulário para preenchimento. O modelo abaixo é apenas para referência. Após o envio do formulário devidamente preenchido, a equipe terá até 7 (sete) dias úteis para análise e resposta, pelo WhatsApp ou e-mail informados.

Dados do solicitante

Campo	Preenchimento
Nome completo	
CPF	
WhatsApp para contato	
E-mail	

Dados do pedido

Campo	Preenchimento
ID do pedido	
Data da confirmação do pagamento	
Valor pago	
Forma de pagamento	
Quantidade de pacotes no pedido	
Participantes cadastrados	

Motivo do estorno

Campo	Preenchimento
Descreva o motivo	

Declaração

Declaro que as informações fornecidas são verdadeiras e que sou o titular da compra. Estou ciente de que a solicitação será analisada conforme a Política de Cancelamento e Estorno vigente, publicada em escapenrf.com, e autorizo o uso dos meus dados exclusivamente para o processamento desta solicitação, nos termos da LGPD.

Campo	Preenchimento
Assinatura (nome completo)	
Data da solicitação	