



ABNT NBR 15331 – SGS
Formulário de Informações Mínimas
Preliminares



A finalidade deste formulário é a de fornecer aos potenciais clientes e outras partes interessadas as informações mínimas necessárias ao processo de tomada de decisão antes da formalização da compra ou contratação de um serviço da atividade de turismo de aventura.

Nome da Empresa: Raft Adventure Park;

Endereço Comercial: Rua 12 de Maio – 498 (Escritório)

Endereço Operacional: RAFT ADVENTURE PARK - Estrada Barro Preto 3155

Cidade: Três Coroas;

Estado: RS;

CEP: 95 660-000;

Razão Social: Selbach Turismo e Promoções Ltda;

Nome Fantasia: Raft Adventure

CNPJ: 02.186.748/0001-56;

Registro EMBRATUR: 23.008870.10.0001-8;

Nome do Produto: Rafting, percurso Aventura;

Atividades envolvidas: descida de rio com botes infláveis;

Descrição do Local: Rio Paranhana;

Número Mínimo por grupo: finais de semana e feriados, não é solicitado grupo mínimo. De 2ª a 6ª feira, (EXCETO FERIADOS) é solicitado mínimo de 4 pessoas pelo valor normal;

Número máximo por grupo: aproximadamente 84 pessoas por horário;

Público específico: Não se aplica;

Transporte: Incluído apenas transfer interno (Parque x Barragem);

Acomodação: Não se aplica;

Alimentação: Incluída mediante reserva;

Equipamentos: Sim. O que? Coletes, capacetes, remos, botes infláveis;

Seguro: Seguro de Vida e Acidentes Pessoais;

Itens Incluídos: O pacote inclui Transfer interno (parque x barragem), Condutores de Rafting;

Equipamentos de segurança como coletes, remos, capacetes e botes especiais;

Itinerário: percurso 7km;

Local: Raft Adventure Park;

Horários: verificar de acordo com a temporada;

Data: todos os dias mediante reserva antecipada;

Duração: 2 horas e 30 minutos; (TEMPO APROXIMADO)

Experiência prévia, pré-requisitos: Não é necessária experiência prévia ou conhecimentos em atividades de aventura;

Condicionamento físico necessário: Não é necessário ter bom condicionamento físico para participar;

Restrições Médicas: É vedada a participação de cardíacos e mulheres grávidas;

Disponibilidade de Sistema de Gestão de Segurança: Sim. ABNT NBR 15331;

Necessidade de recursos, equipamentos e vestimentas:

Verão: Roupas leves e extras, calçado fechado. Uso de protetor solar é indicado;

Inverno: Indicado o uso de roupa de Neoprene e Bota de Neoprene que pode ser locada junto a Base Operacional;

Nº Doc: 6.3.3.2	Versão:1.3 Data:03/11/2016 Alteração de logo: 03/11/2016	Local Digital: C:\Users\Usuário\Desktop\SGS RAFT ADVENTURE\6. Implementação e Operação\6.3 Consulta e Comunicação	Página: 3 páginas.
Elaborado por: Teriana G.Selbach	Aprovado por: Celi R Silva	Visto: Thalita Selbach	Data aprovação: 03/11/2016



ABNT NBR 15331 – SGS
Formulário de Informações Mínimas
Preliminares



Facilidade para crianças, idosos e portadores de deficiência física: Sim. Quais: Capacitação dos Condutores para atendimento tanto de crianças e idosos como de deficientes físicos;

Idade mínima e máxima: 5 a 80 anos;

Condicionantes para participar das atividades: manter-se equipado, atender as instruções dos Condutores e funcionários da empresa e não estar embriagado ou sob efeito de outras substâncias, podendo ser vetada a participação na atividade;

Existência de regras para visitação: Sim. Qual? Reservas antecipadas.

Práticas de conduta consciente em ambiente natural: Não é permitido levar lanche, bebidas e cigarros durante o percurso;

Existência de Termo de Conhecimento de Risco: Sim;

Grau de dificuldade: nível II e III;

Dados solicitados ao cliente: informações pessoais de acordo com Termo de Conhecimento de Risco, fornecido ao cliente no momento da reserva.

Informações Importantes:

1. Os grupos que obtiverem no ato da reserva desconto e cortesias(s) provenientes de nossa promoção para grupos, só terão este direito se no dia do passeio, apresentarem o número de pessoas compatível com tal promoção. Se isto não ocorrer e o grupo não apresentar o número suficiente para atingir estas vantagens, novo acerto deverá ser feito e tais vantagens obtidas na reserva perderão o valor;

2. Chegue ao local do passeio com 15 minutos de antecedências, portando o respectivo voucher, evite transtornos e chegue na hora certa. Tolerância para atrasos dos participantes é de 15 minutos do horário indicado na confirmação da reserva. A partir deste horário o grupo está sujeito a não participar da programação, sem reembolso de qualquer valor previamente pago à Raft Adventure Park;

3. Fica sob responsabilidade do titular da reserva passar as informações referentes à programação em questão contidas neste termo aos integrantes de seu grupo;

4. Leia com atenção o termo de conhecimento de riscos do passeio, recomendamos que o mesmo seja impresso, preenchido, assinado anteriormente, correta e completamente devendo ser entregue aos atendentes do Raft Adventure Park. Se não puder providenciar este documento com antecedência o mesmo poderá ser preenchido no dia e local da atividade (tenha em mãos nome completo, data de nascimento e CPF);

5. Quando houver menores para a prática de alguma atividade, é indispensável à presença do pai ou responsável legal;

6. Tenha sempre uma muda de roupa e calçado extra. Leve uma toalha de banho para utilizar após os passeios;

7. É obrigatório a todos os participantes estarem calçados durante quaisquer atividades. Oferecemos botas de Neoprene para locação em dias frios;

Informações de Reserva:

1. As reservas somente serão confirmadas mediante o pagamento antecipado de 50% do valor final dos serviços contratados;

2. Caso não seja efetuado o depósito no prazo estipulado, as vagas reservadas serão

Nº Doc: 6.3.3.2	Versão:1.3 Data:03/11/2016 Alteração de logo: 03/11/2016	Local Digital: C:\Users\Usuário\Desktop\SGS RAFT ADVENTURE\6. Implementação e Operação\6.3 Consulta e Comunicação	Página: 3 páginas.
Elaborado por: Teriana G.Selbach	Aprovado por: Celi R Silva	Visto: Thalita Selbach	Data aprovação: 03/11/2016



ABNT NBR 15331 – SGS
Formulário de Informações Mínimas
Preliminares



canceladas e repassadas para outros grupos (mediante aviso prévio);

3. Caso deseje acrescentar ou cancelar algum serviço a sua reserva nos informe que faremos a devida alteração no voucher.

Política de Cancelamento:

1. Cancelamentos até 7 dias antes da realização da atividade: reembolso integral;
2. Cancelamentos até 48h antes da realização da atividade: reembolso de 50% do valor já pago;
3. Cancelamentos até 24h antes do início da atividade: sem reembolso;
4. Os pedidos de cancelamento devem ser feitos na agência, pelo e-mail raft@raft.com.br ou pelos telefones Comercial 51 3546 5731 – watts 51 99613-9232 – Park 51 – 997125717 – Diretor Comercial 51 - 997125712

O pedido de cancelamento deverá ser feito diretamente com um de nossos atendentes;

Não serão considerados recados em secretária eletrônica ou mensagens SMS;

5. A empresa se reserva o direito de cancelar ou alterar todos os serviços praticados ao ar livre devidos às condições climáticas que possam comprometer a segurança de suas atividades e se a capacidade de geração de água da usina mantida pela CEEE (Companhia Estadual de Energia Elétrica) for insuficiente para a prática do Rafting, nestes casos os aventureiros poderão:

- Utilizar o valor do depósito como crédito para outras atividades na mesma data;
- Utilizar o valor do depósito como crédito para a realização das atividades em outra data (neste caso solicite o “voucher de crédito” ou remarque a atividade solicitando novo voucher);
- Reembolso de 100% do valor depositado.

Nº Doc: 6.3.3.2	Versão:1.3 Data:03/11/2016 Alteração de logo: 03/11/2016	Local Digital: C:\Users\Usuário\Desktop\SGS RAFT ADVENTURE\6. Implementação e Operação\6.3 Consulta e Comunicação	Página: 3 páginas.
Elaborado por: Teriana G.Selbach	Aprovado por: Celi R Silva	Visto: Thalita Selbach	Data aprovação: 03/11/2016