
	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	1 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

**NO.OT.NE.001 – NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO
TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR**

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	2 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Código do Documento	Macroprocesso	Processo	Unidade Responsável
NO.OT.NE.001	Gestão e Operação do Turismo	Negócios	Complexo Turístico Itaipu

INFORMAÇÕES DE CONTROLE

Responsáveis pelo documento:


Responsáveis	Área	Assinaturas
Elaboração ou alteração	Complexo Turístico Itaipu	Yuri da Silva Benites
Análise de Conformidade	Assessoria de Planejamento e Gestão	Jonhey Nazario Lucizani
Aprovação	Conselho Diretor	RCD 123/2020

Obs.: A aprovação do Conselho Diretor é realizada pela Resolução do Conselho Diretor – RCD.

HISTÓRICO DO DOCUMENTO


(Continua)

Data	Revisão	Descrição das Alterações	Autor
18/10/2018	15.0	Inserção de novos produtos. Atualizado tarifa da Iluminação.	Equipe Complexo Turístico Itaipu
12/11/2018	15.1	Alteração nos nomes e descritivos dos passeios. Alteração nos percentuais das tarifas de acordo com NET. Novos produtos. Reajuste de preços dos atrativos. Alterações na política de comercialização dos produtos e formas de pagamento. Alteração na política de gratuidades e de meias-entradas.	Equipe Complexo Turístico Itaipu
15/05/2019	15.2	Inclusão do atrativo Iluminação VIP. Exclusão do produto de Eventos 5.1.1.	Equipe Complexo Turístico Itaipu

 PTI Parque Tecnológico Itaipu	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	3 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				


(Conclusão)

13/12/2019	16.0	Revisados e alterados os descritivos dos atrativos. Excluídos produtos. Alterada as tabelas para Apêndices. Revisada a Política de comercialização dos ingressos e acesso ao Tarifário NET. Atualizada as categorias de meias-entradas e gratuidades.	Equipe Complexo Turístico Itaipu
10/03/2020	17.0	Exclusão do produto Itaipu Polo Astronômico	Equipe Complexo Turístico Itaipu
01/10/2020	18.0	Houve a alteração da tipologia do documento, do código da norma e da redação utilizada no mesmo em decorrência da Norma da Cadeia Documental. Além disso, foram excluídos produtos. Alterada as tabelas para Apêndices. Revisada a Política de comercialização dos ingressos e acesso ao Tarifário NET. Alteração do nome do Documento para adequação ao Contrato de Concessão e seus apêndices.	Equipe Complexo Turístico Itaipu

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	4 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				


LISTA DE SIGLAS

AAOVYT	Asociación Argentina de Operadores de Viaje y Turismo
ABAV	Associação Brasileira de Agências de Viagens
ABEOC	Associação Brasileira de Empresas de Eventos
ALAGEV	Associação Latino-Americana de gestores de Eventos e Viagens
ASATUR	Asociación Paraguaya de Agencias de Viajes y Empresas de Turismo
AUDAVI	Asociación Uruguaya de Agencias de Viajes
BRAZTOA	Associação Brasileira de Operadores de Turismo (Internacional)
CID	Classificação Internacional de Doença
COEGV	Comitês de Empresas Energéticas para Gestão de Viagens
CRV	Centro de Recepção de Visitantes
CTI	Complexo Turístico Itaipu
Embratur	Instituto Brasileiro de Turismo
FIBRA	Fundação Itaipu Brasil de Previdência e Assistência Social
Fundo Iguaçu	Fundo de Desenvolvimento e Promoção Turística do Iguaçu
IPCA	Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo
MEI	Microempreendedor Individual
PcD	Pessoa com Deficiência
PTI-BR	Parque Tecnológico Itaipu – Brasil


	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	5 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

SUMÁRIO

1	OBJETIVO	7
2	DEFINIÇÕES	7
3	NORMATIZAÇÃO	8
3.1	PRODUTOS PERMANENTES	8
3.1.1	Descritivo dos produtos permanentes	8
3.1.1.1	Itaipu Panorâmica	8
3.1.1.2	Itaipu Panorâmica – Veículo Próprio	8
3.1.1.3	Itaipu Especial.....	8
3.1.1.4	Itaipu Ecomuseu	9
3.1.1.5	Itaipu Refúgio Biológico.....	9
3.1.1.6	Itaipu Iluminada	9
3.1.1.7	Itaipu VIP.....	10
3.1.1.8	Itaipu Iluminada VIP.....	10
3.2	PRODUTOS SAZONAIS	10
3.2.1	Descritivo dos produtos sazonais	10
3.2.1.1	Itaipu KIDS.....	10
3.2.1.2	Itaipu Iluminação Especial	11
3.3	RESTRIÇÃO GERAL.....	11
3.4	TARIFAS	11
3.4.1	Tarifas corporativas para as empresas cadastradas e Credenciadas.....	11
3.4.2	Acesso às tarifas corporativas	12
3.4.2.1	Credenciamento para faturamento	13
3.4.3	Tarifa ônibus próprio	14
3.5	PORTAL DO AGENTE	14
3.6	DEMAIS SERVIÇOS	14
3.7	DESCONTOS E GRATUIDADES.....	14
3.7.1	Concessão de descontos	15
3.7.2	Meia-entrada e gratuidades	15
3.8	VENDAS EM AÇÕES PROMOCIONAIS.....	15
3.9	FORMAS DE PAGAMENTO	15
3.10	REEMBOLSOS E CANCELAMENTOS	16
3.11	FUNDO IGUAÇU	16

 PTI Parque Tecnológico Itaipu	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	6 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

3.12	REAJUSTE DE TARIFAS	17
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
	APÊNDICES.....	18

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	7 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				


1 OBJETIVO

Inserida no macroprocesso de Gestão e Operação do Turismo, no processo de negócios, esta norma tem o objetivo de normatizar a comercialização dos produtos, permanentes e sazonais, do Complexo Turístico Itaipu, bem como de suas tarifas e demais serviços, na relação com o cliente final e negociações com o cliente corporativo.

2 DEFINIÇÕES

Para que os termos utilizados nesta norma sejam corretamente compreendidos, estabelecem-se como:

- a) **Empresas cadastradas:** são aquelas que realizaram cadastro prévio para adquirir Tarifário Net, mediante ordem de serviço;
- b) **Empresas credenciadas:** são aquelas cadastradas com o tarifário net que possuem o direito de faturar os ingressos, resguardado a um contrato;
- c) **Municípios lindeiros:** Diamante do Oeste (PR), Entre Rios do Oeste (PR), Foz do Iguaçu (PR), Guaíra (PR), Itaipulândia (PR), Lindoeste (PR), Marechal Cândido Rondon (PR), Medianeira (PR), Mercedes (PR), Missal (PR), Prato Bragado (PR), Santa Helena (PR), Santa Terezinha de Itaipu (PR), São José das Palmeiras (PR), São Miguel do Iguaçu e Terra Roxa (PR), Mundo Novo (MS); Ciudad del Este (PY), Hernandarias (PY), Minga Guazú (PY) e Presidente Franco (PY);
- d) **Ordem de serviço:** constitui um documento por meio do qual se formaliza o trabalho que será prestado a um cliente específico;
- e) **Produtos permanentes:** produtos ofertados pelo Complexo Turístico Itaipu de modo constante durante o ano;
- f) **Produtos sazonais:** produtos ofertados pelo Complexo Turístico Itaipu em períodos e temporadas específicas do ano;
- g) **Tarifário net:** modalidade de tarifa não-comissionada aplicada aos guias, agências e operadoras;
- h) **Tour condutor:** coordenadores de grupos estrangeiros;
- i) **Transporte próprio:** entende-se ônibus, micro-ônibus e vans cadastradas nos órgãos de trânsito competentes, bem como filiados à empresa de transporte de passageiros, agências de viagens e turismo, operadoras nacionais;
- j) **Voucher:** documento que comprova o pagamento e o direito a um serviço a ser faturado para a empresa emitente.

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	8 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

3 NORMATIZAÇÃO

3.1 PRODUTOS PERMANENTES

No exercício de 2020-2021, devem ser considerados os seguintes produtos permanentes:

- a) Itaipu Panorâmica;
- b) Itaipu Panorâmica – Veículo Próprio
- c) Itaipu Especial;
- d) Itaipu Ecomuseu;
- e) Itaipu Refúgio Biológico;
- f) Itaipu Iluminada;
- g) Itaipu VIP.

3.1.1 Descritivo dos produtos permanentes

3.1.1.1 Itaipu Panorâmica

Este produto deve ser composto por:

- a) Apresentação do vídeo institucional da Itaipu Binacional;
- b) Visita às áreas externas da Usina por meio do ônibus modelo panorâmico, com paradas nos Mirantes.

A duração média do passeio deve ser de 1h30, o atendimento deve ser diário, das 9h às 17h, podendo sofrer alterações em época de alta temporada ou por demanda operacional.

3.1.1.2 Itaipu Panorâmica – Veículo Próprio

O Passeio Itaipu Panorâmica com veículo próprio deve atender demanda de grupos com interesse em visitar a Usina nos seus próprios veículos, sejam automóveis ou motocicletas. Podendo sofrer alteração em época de alta temporada, questões climáticas ou por demanda operacional.

Condições:


- a) Mínimo 30 pessoas;
- b) Máximo 100 veículos;
- c) Esse passeio só pode ser realizado em dias de feriado ou finais de semana.

O tempo de duração da visita deve ser de aproximadamente 2 horas.

3.1.1.3 Itaipu Especial

Este produto deve ser composto por:

- a) Apresentação do vídeo institucional da Itaipu Binacional;

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	9 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

- b) Visita à área interna da Usina, com parada na Sala de Controle e no Eixo Central da turbina em pleno funcionamento;
- c) Passeio externo com três paradas (sujeito a alterações em decorrência de manutenções na Usina).

A duração média do Passeio deve ser de 2h30, o atendimento deve ser diário, com horários preestabelecidos e vagas limitadas.

Recomenda-se que seja feita reserva antecipada. O passeio possui restrição de vestimenta, segurança e idade.

3.1.1.4 Itaipu Ecomuseu

O “Itaipu Ecomuseu” é um espaço que conta a história da construção da Usina e da região em que foi construída a Itaipu Binacional. O espaço é constituído por instalações artísticas rotativas onde o visitante pode apreciar cada módulo do museu, livremente, de acordo com o seu interesse e ritmo.

O atendimento do Passeio deve acontecer de terça-feira a domingo, das 10h às 18h, podendo sofrer alteração em época de alta temporada ou por demanda operacional.

3.1.1.5 Itaipu Refúgio Biológico

O passeio, na unidade de conservação ambiental de plantas e animais silvestres da região, conta a história da criação do Refúgio, bem como apresenta as ações fundamentais para a redução dos impactos ambientais e o papel da sociedade na construção de um desenvolvimento sustentável. A sua duração média deve ser de 2h30 e o atendimento deve ocorrer de terça-feira a domingo, com horários preestabelecidos e vagas limitadas. Recomenda-se que seja feita reserva antecipada. Podendo sofrer alteração em época de alta temporada, questões climáticas ou por demanda operacional.


3.1.1.6 Itaipu Iluminada

Este produto deve ser composto por:

- a) Visita noturna à Itaipu;
- b) Parada no Mirante Central para assistir a barragem ser iluminada, acompanhada de entretenimento musical e queima de fogos de artifício.

A duração média do passeio deve ser 1h30, o atendimento deve ocorrer nas sextas-feiras e nos sábados, às 19h30, podendo sofrer alteração em época de alta temporada.

O atrativo “Itaipu Iluminada” possui vagas limitadas, por isso é recomendável que seja feita reserva antecipada.

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	10 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

3.1.1.7 Itaipu VIP

O "Itaipu VIP" consiste em um passeio privativo nas instalações da Usina Binacional, no carro do Complexo Turístico Itaipu, cujo atrativo oferece experiência única de visitar às áreas externas e internas da Usina, com um guia privado e roteiro adaptável para atendimento médio de 1h a 3h.

O veículo comporta, no máximo, três passageiros, sendo o valor cobrado por visitante. O atendimento é diário, as vagas são limitadas, por isso, é recomendável que seja feita reserva antecipada. Ademais, há restrição de vestimenta, segurança e idade.

3.1.1.8 Itaipu Iluminada VIP

Este produto deve ser destinado, exclusivamente, a grupos privados e deve ser realizado, somente, em dias fora da grade turística da Itaipu Iluminada regular.

Ele é composto por visita noturna à Itaipu, onde são ligados os refletores que iluminam a barragem em sintonia e simultaneidade à queima de fogos de artifício e entretenimento musical.

O "Itaipu Iluminada" VIP deve ser comercializado para, no mínimo, cem pessoas e, no máximo, seiscentas pessoas. Os valores devem variar proporcionalmente ao número de visitantes, obedecendo os seguintes critérios:

Quadro 1 - Proporcionalidade

PROPORÇÃO	PAGAMENTO*
Até 100 pessoas	Pagamento obrigatório de 100 ingressos
De 101 a 500 pessoas	Pagamento obrigatório de 500 ingressos
De 501 a 800 pessoas	Pagamento obrigatório de 800 ingressos

Fonte: CTI.DAF, 2020.

* O valor não contempla o transporte interno.

3.2 PRODUTOS SAZONAIS


No exercício de 2020-2021, devem ser considerados os seguintes produtos sazonais:

- Itaipu KIDS;
- Itaipu Iluminação Especial.

3.2.1 Descritivo dos produtos sazonais

3.2.1.1 Itaipu KIDS

O atrativo "Itaipu Kids" consiste em um roteiro educacional pela área do Complexo Turístico Itaipu, pensado para o público infantil, com

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	11 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

atividades de entretenimento educativo (tais como: realização de gincanas, dinâmicas e jogos) acompanhadas por equipe de monitores especializados.

O passeio deve ser adequado para crianças de 6 a 13 anos desacompanhadas. Crianças com idade inferior a essa faixa etária podem participar desde que acompanhadas por responsável. A duração média do atrativo deve ser de 2h. Ele pode ser cancelado de acordo com as condições climáticas e a sua vigência é cíclica, variando conforme as estratégias do Complexo Turístico Itaipu.

3.2.1.2 Itaipu Iluminação Especial

A "Itaipu Iluminação Especial" deve ser composta pelos mesmos atrativos oferecidos pela "Itaipu Iluminada", entretanto, conta com um serviço diferencial de jantar.

De acordo com as estratégias do Complexo Turístico Itaipu, o atrativo entra em vigência em períodos de alta temporada ou demanda e os visitantes (que tenham adquirido a Itaipu Iluminada) possuem desconto na "Itaipu Iluminação Especial".

3.3 RESTRIÇÃO GERAL

Crianças com idade até 13 anos devem estar acompanhadas. Jovens de 14 a 16 anos podem realizar o passeio desacompanhados, desde que autorizados pelos pais ou responsáveis legais, mediante assinatura de termo de responsabilidade.

3.4 TARIFAS


As tarifas vigentes a partir de 12 de setembro de 2020 estão dispostas no "Apêndice I – Tarifas".

3.4.1 Tarifas corporativas para as empresas cadastradas e Credenciadas

As tarifas corporativas devem ser disponibilizadas às pessoas jurídicas, devidamente cadastradas ou credenciadas junto à Fundação PTI-BR, e são aplicáveis nos termos do "Apêndice II – Tarifas Corporativas".

A aplicabilidade do Tarifário Net, sobre as vendas dos ingressos, dar-se-á às seguintes empresas:

- Destinam-se às operadoras e agências de turismo, agências de viagens, agências de eventos, organizadora de eventos, operadora de transporte, operadora de receptivo, meio de hospedagens, nacionais ou internacionais;
- Agentes do segmento turístico, motoristas de aplicativo e taxistas que possuam Microempreendedor Individual (MEI) e/ou cadastrados no Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo (CADASTUR);

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	12 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

- c) Operadoras de turismo e agências de receptivos internacionais que, dentro do mercado, ocupem posição de atacadistas do setor e que revendam seus produtos para as varejistas do segmento turístico;
- d) Plataformas on-line de venda e revenda de ingressos de atrativos turísticos.

Para a aplicabilidade do Tarifário Net, as empresas devem estar registradas, regularmente, na Cadastur, ABAV, Braztoa, ABEOC ou ALAGEV.

As operadoras e agências de turismo ou eventos do Mercado Comum do Sul (Mercosul), em específico, devem estar registradas em um dos seguintes órgãos: AAOVYT (Argentina); AUDAVI (Uruguai); ASATUR (Paraguai).

Os Taxistas e Motoristas de Aplicativo devem estar associados a uma cooperativa ou sindicato da classe, com documentação comprobatória.

As empresas internacionais devem estar registradas regularmente conforme documentação comprobatória de acordo com a regulamentação em cada país.

Dispensa-se a comprovação de vínculo com as entidades acima para as empresas cadastradas.


3.4.2 Acesso às tarifas corporativas

Para acesso ao Tarifário Net (Apêndice II – Tarifas Corporativas), as empresas devem se enquadrar nas seguintes classificações:

- a) NET 1: aplica-se às empresas iniciantes do segmento turístico em produção de vendas e/ou com produção até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por ano e para agentes do segmento turístico, motoristas de aplicativo e taxistas que possuam Microempreendedor Individual (MEI) cadastrados no Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo (CADASTUR);
- b) NET 2: aplica-se às empresas com produção de vendas até R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por ano;
- c) NET 3: aplica-se às empresas com produção de vendas superior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por ano. As agência/operadoras e plataformas on-line com potencial ou produção a esse valor, também poderão ser classificadas neste nível.

Devem ser considerados os seguintes critérios:

- a) A aplicabilidade do Tarifário NET das empresas será medida pela soma anual das vendas dos ingressos do Complexo Turístico Itaipu;
- b) A ascensão e o descenso de nível tarifário ocorrerão no mês de março e terão como base de análise o acumulado de vendas do ano anterior;

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	13 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

- c) Mediante adiantamento de crédito, em montante único, via depósito, que alcance os valores de acordo com o Tarifário NET, a empresa poderá ascender de nível, faturando com o novo percentual, dispensando a análise anual de produção de vendas, em acordo antecipado com a gestão do Complexo Turístico Itaipu;
- d) Empresas pertencentes ao mesmo grupo corporativo, quando comprovado, através de representação de, pelo menos, um dos sócios em seus contratos sociais, poderão ser classificadas no mesmo Tarifário NET;
- e) Empresas pertencentes ao mesmo grupo corporativo, quando comprovado vínculo, poderão realizar a soma da sua produção anual para enquadramento no mesmo Tarifário NET;
- f) O percentual de comissionamento será aplicado sobre o valor da tarifa constante nesta Norma de Vendas. O pagamento poderá ser "à vista" ou "faturado", de acordo com as regras estabelecidas pela Fundação PTI-BR;
- g) As empresas serão comunicadas via *e-mail* ou correspondência, caso ocorra alguma alteração nesta Norma de Vendas.

3.4.2.1 Credenciamento para faturamento

Para ter direito à compra de ingressos dos atrativos do Complexo Turístico Itaipu, com faturamento e descontos, as empresas deverão estar enquadradas no item "3.4.2." desta Norma de Vendas, assim como encaminhar, ao setor de Gestão de Compras da Fundação PTI-BR, a documentação exigida no Edital de Credenciamento vigente durante o cadastro.


No site "www.turismoitaipu.com.br", as agências e empresas cadastradas devem realizar reservas e pagá-las por meio eletrônico. As agências credenciadas, além da opção supracitada, poderão faturar com os ingressos.

Deve ser permitido, ainda, o pagamento via depósito bancário, com o prazo de cinco (5) dias úteis de antecedência do passeio.

As compras de ingressos feitas pelas agências passam a ter a obrigatoriedade da garantia de não comparecimento (*no-show*), o cancelamento deve ser feito com, no mínimo, 12 horas de antecedência. Esta regra se aplica às compras faturadas, pagas nos guichês ou por meio eletrônico de compensação.

Os ingressos não utilizados (que não tenham sido cancelados ou que tenham seu pedido de cancelamento feito fora do prazo de isenção) passam a sofrer penalidade de cobrança do valor integral do seu preço de venda.

Somente devem ser aceitos cancelamentos ou alterações nos ingressos quando os mesmos forem solicitados, por escrito, para o *e-mail*: info@turismoitaipu.com.br.

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	14 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

Se a agência possuir acordo comercial, ela pagará a penalidade com o valor do acordo com o correspondente.

3.4.3 Tarifa ônibus próprio

Para os passeios “Itaipu Panorâmica” e “Itaipu Iluminada”, os visitantes que utilizarem transporte próprio terão desconto de R\$ 4,00 (quatro reais), sobre a tarifa integral, e desconto de R\$ 2,00 (dois reais) sobre a tarifa aplicada na aquisição de meia-entrada, conforme o tarifário vigente.

Desde que apresentada a ordem de serviço da empresa, o desconto pode ser concedido mediante aquisição dos ingressos por parte do guia ou responsável da excursão junto aos guichês corporativos.

Caso os visitantes realizem a compra própria, o desconto não é válido.

Este benefício é cumulativo com Tarifa Net.

3.5 PORTAL DO AGENTE

O Portal do Agente deve ser um sistema *on-line*, integrante do *site* “www.turismoitaipu.com.br”, que permita que as agências de turismo, operadoras, receptivos e MEIs comprem, por meio da internet, os ingressos do Complexo Turístico Itaipu com suas tarifas correspondentes caso existam¹.

O Complexo Turístico Itaipu se reserva ao direito de disponibilizar ou remover, a qualquer tempo, o acesso ao Portal do Agente em casos de inadimplência, manutenção de sistema ou não utilização dos acessos concedidos.

3.6 DEMAIS SERVIÇOS


Para melhor atender ao público, o Complexo Turístico Itaipu pode disponibilizar serviços acessórios conforme o “Apêndice III – Serviços Extras”, com valores vigentes a partir de 12 de setembro de 2020.

Os serviços extras não se aplicam ao Tarifário Net ou comissionamento.

3.7 DESCONTOS E GRATUIDADES

O Complexo Turístico Itaipu pode oferecer descontos e gratuidades a agrupamentos específicos de visitantes, conforme consta no “Apêndice IV - Classificação de Grupos Beneficiados”.

¹ Para acessar o sistema, a agência deve efetuar seu cadastro no *site* (sujeito à validação do Complexo Turístico Itaipu), assim como aceitar os termos e condições gerais para compra *on-line* no *site* supracitado.

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	15 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

3.7.1 Concessão de descontos

As concessões de descontos devem estar enquadradas nas respectivas classes e grupos e serão concedidas mediante apresentação de documento com foto e comprovação do direito ao desconto.

Os casos excepcionais de gratuidades e descontos que não estiverem enquadrados no disposto no "Apêndice V", mas que possuam outra forma de comprovação ou inexistir a documentação poderão ser concedidos mediante autorização de uma das lideranças do Complexo Turístico Itaipu.

A concessão de descontos poderá ser cumulativa somente no caso da tarifa de ônibus próprio sobre a tarifa NET.

3.7.2 Meia-entrada e gratuidades

A meia-entrada e gratuidades, vigentes a partir de 12 de setembro de 2020, estão dispostas conforme o "Apêndice V".

3.8 VENDAS EM AÇÕES PROMOCIONAIS

A Fundação PTI-BR pode promover seus atrativos junto ao mercado concedendo descontos nas tarifas dos atrativos com a finalidade de:

- Apoiar a publicidade e divulgação do Destino Iguaçu;
- Participar de eventos de desenvolvimento turístico;
- Incentivar o aumento do tempo de permanência no Complexo Turístico Itaipu;
- Fomentar ações temáticas relacionadas a datas comemorativas como: Dia das Crianças, Mães, Pais etc.


Toda ação promocional deve ser aprovada pela gestão do Complexo Turístico Itaipu e deverá conter registro comercial, registro em contrato (quando envolver terceiros), justificativa, prazo de início e fim, assim como os valores comerciais negociados para cada campanha.

Cabe ao Complexo Turístico Itaipu definir o público de cada campanha e a pertinência da oferta de tarifa NET.

3.9 FORMAS DE PAGAMENTO

Na compra dos ingressos dos atrativos do Complexo Turístico Itaipu, devem ser aceitas as seguintes formas de pagamento:

- Dinheiro à vista (somente em real brasileiro);
- Cartões de crédito (de acordo com as bandeiras);
- Cartão de débito (de acordo com as bandeiras);
- Vouchers* emitidos por agências de turismo brasileiras inscritas no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas e credenciadas junto à Fundação PTI-BR;

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	16 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

- e) Depósitos antecipados;
- f) Compra via *web* (pelo *site* “www.turismoitaipu.com.br”, via cartão de crédito/débito ou sistema de pagamentos *online*).

3.10 REEMBOLSOS E CANCELAMENTOS

Os cancelamentos devem ser caracterizados como: involuntários ou voluntários.

O cancelamento involuntário deve ser aquele alheio à vontade do cliente e pode ser causado por condições climáticas, restrições de acesso, interrupção de atendimento por parte do Complexo Turístico Itaipu, entre outras adversidades.

Nestes casos, deverá ser realizado o cancelamento, mesmo que ocorra no momento da visita, com reembolso integral do valor pago, na mesma modalidade (exemplo: pagamento com cartão de crédito, devolução por estorno).

O cancelamento voluntário deve ser aquele que, por decisão única e exclusiva do cliente e por caráter pessoal, suspende a realização da visita.

Nestes casos os pedidos de reembolso, de alterações de data e horário de visita deverão respeitar os seguintes condicionantes:


- a) Em caso de solicitação/aviso com antecedência de doze horas da realização da visita, deverá ser reembolsado o valor integral.
- b) Em caso de solicitação/aviso posterior a doze horas da realização da visita, deverá ser cobrada tarifa integral. Sem direito a devoluções.
- c) O reagendamento de visitas se limita à existência da disponibilidade do passeio na data e horário pretendido, seguindo o mesmo critério da alínea “a”.

Para cancelamentos de passeios pagos via cartão de débito e *paypal*, não serão permitidos reembolsos parciais. Os casos não previstos neste normativo seguirão o Código de Defesa do Consumidor.

3.11 FUNDO IGUAÇU

Com objetivo de promover e desenvolver o turismo regional, o Complexo Turístico Itaipu deve recolher, junto às tarifas “Itaipu Panorâmica” e “Itaipu Especial”, a contribuição de R\$ 2,00 (dois reais), nos ingressos integrais e de R\$ 1,00 (um real) nos ingressos de meia-entrada, para o Fundo de Desenvolvimento e Promoção Turística do Iguaçu (Fundo Iguaçu).

O valor da taxa Fundo Iguaçu é facultativo e pode sofrer alterações durante o período de vigência desta Norma.

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	17 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

3.12 REAJUSTE DE TARIFAS


As tarifas dos atrativos do Complexo Turístico Itaipu devem ser reajustadas conforme a necessidade e de acordo com:

- a) O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ou por outro índice que venha a substituí-lo;
- b) Dissídio salarial da categoria;
- c) Alterações no custo operacional;
- d) Outros fatores relevantes que venham a comprometer o equilíbrio financeiro do Complexo Turístico Itaipu.

As aprovações dos reajustes poderão ser realizadas por correspondência entre a Fundação PTI-BR e a Itaipu Binacional, contendo a tabela de preços e justificativa de suas alterações.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Casos omissos nesta Norma devem ser analisados pelo Conselho Diretor da Fundação PTI-BR.

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	18 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

APÊNDICES

APÊNDICE I – TARIFAS

Tabela 1 – Tarifas de Produtos Permanentes

PASSEIO	INTEGRAL	MEIA-ENTRADA
Itaipu Panorâmica ¹	R\$ 42,00	R\$ 21,00
Itaipu Panorâmica – Veículo próprio	R\$ 38,00	R\$ 19,00
Itaipu Especial ¹	R\$ 128,00	R\$ 64,00
Itaipu Ecomuseu	R\$ 18,00	R\$ 9,00
Itaipu Refúgio Biológico	R\$ 30,00	R\$ 15,00
Itaipu Iluminada	R\$ 45,00	R\$ 22,50
Itaipu VIP	R\$ 390,00	-
Itaipu Iluminada VIP A	R\$ 270,00	-
Itaipu Iluminada VIP B	R\$ 54,00	-
Itaipu Iluminada VIP C	R\$ 34,00	-


Fonte: CTI.DAF, 2020.

¹Nota: Os valores com contribuição Fundo Iguaçu: R\$2,00 tarifa integral e R\$1,00 meia.

Tabela 2 – Tarifas de Produtos Sazonais

PASSEIO	INTEGRAL	DESCONTO
Itaipu Iluminada – Especial	R\$ 139,00	R\$ 116,50 (Idoso) R\$ 69,50 (Criança)
Itaipu Kids	R\$ 44,00	-

Fonte: CTI.DAF, 2020.

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	19 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

APÊNDICE II – TARIFAS CORPORATIVAS


Tabela 3 – Tarifas Corporativas de Produtos Permanentes

PASSEIOS PERMANENTES			
PASSEIO	TARIFA NET I	TARIFA NET II	TARIFA NET III
Itaipu Panorâmica ¹	R\$ 38,00	R\$ 36,00	R\$ 32,00
Itaipu Panorâmica – ônibus próprio	R\$ 34,00	R\$ 32,00	R\$ 28,00
Itaipu Especial ¹	R\$ 116,00	R\$ 110,00	R\$ 96,00
Itaipu Ecomuseu	R\$ 16,00	R\$ 16,00	R\$ 14,00
Itaipu Refúgio Biológico	R\$ 28,00	R\$ 26,00	R\$ 22,00
Itaipu Iluminada	R\$ 40,00	R\$ 38,00	R\$ 34,00
Itaipu Iluminada – ônibus próprio	R\$ 36,00	R\$ 34,00	R\$ 30,00
Itaipu VIP	R\$ 351,00	R\$ 332,00	R\$ 293,00
PASSEIOS SAZONAIS			
Itaipu Iluminada Especial	R\$ 116,00	R\$ 114,00	R\$ 110,00
	R\$ 96,00(Idoso)	R\$ 95,00(Idoso)	R\$ 93,00(Idoso)
	R\$ 58,00(Criança)	R\$ 57,00(Criança)	R\$ 55,00(Criança)
Itaipu Kids	R\$ 40,00	R\$ 38,00	R\$ 34,00
Itaipu VIP Iluminada A	R\$ 260,00	R\$ 250,00	R\$ 240,00
Itaipu VIP Iluminada B	R\$ 52,00	R\$ 50,00	R\$ 48,00
Itaipu VIP Iluminada C	R\$ 32,50	R\$ 31,50	R\$ 30,00

Fonte: CTI.DAF, 2020.

¹Os valores com contribuição Fundo Iguaçu: R\$2,00 tarifa integral e R\$1,00 meia.

Aos produtos não relacionados na tabela acima, não se aplica o TARIFÁRIO NET.

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	20 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

APÊNDICE III – SERVIÇOS EXTRAS

Tabela 4 – Tarifas de Serviços


DESCRIÇÃO	VALOR
GUARDA-VOLUMES	R\$ 10,00
LUNETA	R\$ 1,00
ITAIPU FOTO	
Foto Impressa 15x20	R\$ 20,00
Foto impressa 15x36	R\$ 40,00
Foto Pen Drive	R\$ 70,00
Foto Cloud	R\$ 35,00
Foto Digital	R\$ 5,00
ITAIPU BISTROT E ITAPU SHOP	Concessão de espaço mediante contrato.
ESTACIONAMENTO	R\$ 20,00
Veículos da Fundação PTI-BR e da Itaipu em trabalho no CTI, ônibus, vans, táxis e veículos de turismo credenciados	Gratuita
Veículos particulares – Integral	R\$ 20,00
Veículos particulares – Lindeiros e Trinacional – 50% de desconto	R\$ 10,00
Veículos de Funcionários da Itaipu, Fundação PTI-BR, Fundação de Saúde Itaipuapty e Fibra	R\$ 10,00

Fonte: CTI.DAF, 2020.

Nota 1: A tolerância de permanência no estacionamento sem pagamento da diária é de 30 minutos.

Nota 2: Colaboradores da Fundação PTI-BR, Itaipu e habitantes do PTI-BR terão gratuidade no estacionamento do CRV das 12h às 14h para utilização dos serviços do Complexo Turístico Itaipu.

Nota 3: Para efeitos desta norma enquadram-se os veículos de aplicativos na categoria particular.


	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	21 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

APÊNDICE IV – CLASSIFICAÇÃO DE GRUPOS BENEFICIADOS

Quadro 1 – Grupos de visitantes

GRUPOS	BENEFICIADOS
Grupo 1	Crianças de 0 a 5 anos
Grupo 2	Crianças de 6 a 11 anos
Grupo 3	Idosos, estudantes, professores, CADÚnico, doador de sangue, PcD e Portadores de Câncer
Grupo 4	Colaboradores, e seus familiares de 1º grau, da Fundação PTI-BR, da Itaipu Binacional, da Fundação Itaipuapty e da FIBRA
Grupo 5	Habitantes dos Municípios Lindeiros: <ul style="list-style-type: none"> No Paraná: Diamante do Oeste, Entre Rios do Oeste, Foz do Iguaçu, Guaíra, Itaipulândia, Lindoeste, Marechal Cândido Rondon, Medianeira, Mercedes, Missal, Prato Bragado, Santa Helena, Santa Terezinha de Itaipu, São José das Palmeiras, São Miguel do Iguaçu e Terra Roxa; No Mato Grosso do Sul: Mundo Novo; No Paraguai: Ciudad del Este, Hernandarias, Minga Guazú e Presidente Franco.
Grupo 6	Guias de turismo, <i>tour conductors</i> , agentes de viagens e profissionais de imprensa

Fonte: CTI.DAF, 2020.

	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	22 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

APÊNDICE V – QUADRO DE DESCONTOS

Quadro 2 - Grupos de visitantes contemplados com gratuidade e meia-entrada

PASSEIO	MEIA-ENTRADA	GRATUIDADE
	GRUPO(S)	GRUPO(S)
Itaipu Panorâmica	2,3	1,4,5,6
Itaipu Especial	3,4,5	6
Itaipu Ecomuseu	2,3	1,4,5,6
Itaipu Refúgio Biológico	2,3	1,4,5,6
Itaipu Iluminada	2,3	1,4,5,6
Itaipu Iluminada Especial	2	1,6

Fonte: CTI.DAF, 2020.


Nota: Aos produtos não relacionados acima, não se aplicam os benefícios de desconto e gratuidade.

O enquadramento da concessão de meia-entrada e gratuidade para os passeios deverá ser mediante o cumprimento das regras abaixo:

Quadro 3 – Regras para a aplicação

(Continua)

MEIA ENTRADA	
CLASSE	REGRAS
Crianças até 5 anos	Apresentação de documento de identificação com foto ou certidão de nascimento
Crianças de 6 a 11 anos	Apresentação de documento de identificação com foto ou certidão de nascimento
Adultos a partir de 60 anos – nacionais	Art. 23 da Lei Federal Nº 10.741/2003 Apresentação de documento de identificação com foto
Doadores regulares de sangue	Conforme Lei Estadual Nº 13.964/2002 – Apresentação de documento oficial de identificação com foto e carteira de doador de sangue vigente
Estudantes – Instituições brasileiras	Conforme Leis Federal 12.933/2013, 12.852/2013 e 9.394/1996
Professores – Instituições brasileiras	Conforme Lei Estadual Nº 15.876/2008
Funcionários da educação	Lei Estadual Nº 19.720/2018
Jovens de 15 a 29 anos beneficiários de Programas Sociais	Conforme Lei Federal Nº 12.852/2013


	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	23 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

(Conclusão)

MEIA ENTRADA	
CLASSE	REGRAS
Pessoas com deficiência ² (Conforme a Lei Federal Nº 16.675/2010)	Documento de identificação com foto e documento que comprove a deficiência. Caso o PcD não porte o documento comprobatório da deficiência e a mesma for visível, se torna não obrigatória a apresentação do documento. Com direito a UM acompanhante.
Portadores de câncer	Conforme a Lei Estadual Nº 18.445/2015 – Apresentação de documento oficial de identificação com foto e obrigatória a apresentação de atestado médico contendo a Classificação Internacional de Doença (CID).
GRATUIDADE	
CLASSE	REGRAS
Colaboradores Fundação PTI-BR, Itaipu, Fundação Itaipuap e assistidos pela FIBRA.	Apresentação do crachá de identificação funcional ou comprovante de pagamento (holerite);
Familiares de 1º grau dos colaboradores da Fundação PTI/Itaipu/Fundação Itaipuap/Fibra	Apresentação do crachá de identificação funcional ou comprovante de pagamento (holerite). Para familiares, documento pessoal que comprove o parentesco.
Funcionários do grupo COEGV	Documento pessoal e apresentação do crachá de identificação funcional ou comprovante de pagamento (holerite).
Habitantes dos Municípios Lindeiros	Apresentação de documento de identificação com foto original e comprovante de residência, com data não anterior a 3 meses, para cada visitante maior de 18 anos. Para menores de 18 anos, apresentar o comprovante de residência dos pais ou responsáveis legais. Exemplos de comprovante: Título de Eleitor, fatura de água, luz, telefone fixo ou móvel, dentre outros que demonstrem, com clareza, o domicílio do turista.
Guias de turismo, <i>tour conductors</i> , agentes de viagens e profissionais de imprensa.	Gratuidade quando: <ul style="list-style-type: none"> • Estiver a trabalho, acompanhando turistas; • Mediante apresentação da credencial Embratur, para guia de turismo, ou crachá de identificação de função da empresa à qual está vinculado(a); • Necessidade de acompanhar o grupo, devido ao idioma; • Disponibilidade de vagas (dependo do atrativo); Quando não atender aos requisitos acima, deverá solicitar liberação de acesso à supervisão CTI.

Fonte: CTI.DAF, 2020.

² A Lei Berenice Piana (12.764/12) criou a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, que determina o direito dos autistas a um diagnóstico precoce, tratamento, terapias e medicamento pelo Sistema Único de Saúde; o acesso à educação e à proteção social; ao trabalho e a serviços que propiciem a igualdade de oportunidades. Esta lei também estipula que a pessoa com transtorno do espectro autista é considerada pessoa com deficiência, para todos os efeitos legais.

 PTI Parque Tecnológico Itaipu	Código do documento	Revisão	Data da aprovação	Nº de Páginas
	NO.OT.NE.001	18.0	07/10/2020	24 de 24
NORMA DE VENDAS 2020-2021 DO COMPLEXO TURÍSTICO DA FUNDAÇÃO PTI-BR				

Quadro 4 – Critérios para liberação de Cortesias

CLASSE	CRITÉRIOS
Cortesias	<p>Cortesias quando:</p> <p>Preferencialmente, mediante solicitação formal através de <i>e-mail</i> contendo: Nome, RG, Instituição e Motivação; Aprovação da gestão CTI;</p> <p>Enquadramento nos critérios de aprovação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imprensa, comunicação e <i>marketing</i>; • Sorteios e premiações; • Treinamentos, capacitações e visita técnica; • SAC; • Parceiras; • Relacionamentos.

Fonte: CTI.DAF, 2020.