



FAQ – Políticas de Cancelamento e Substituições referentes à compra de ingressos para eventos realizados na Associação Leopoldina Juvenil

Bem-vindo(a)!

Aqui você encontra as respostas para as dúvidas mais frequentes sobre cancelamento de ingressos comprados para os eventos realizados pela Associação Leopoldina Juvenil (ALJ) em suas sedes. Nosso objetivo é oferecer informações claras e garantir transparência e segurança em todas as etapas, sempre seguindo as normas internas da ALJ e a legislação vigente.

Sua dúvida não está aqui?

Entre em contato com a área de Eventos da ALJ:

WhatsApp: (51) 9 8064-8914

E-mail: socialcultural@juvenil.com.br

Horários de atendimento:

Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.



1. CANCELAMENTO

1.1 Qual o prazo para solicitar cancelamento?

- O cancelamento deve ser solicitado com, no mínimo, 48 horas úteis de antecedência do evento.

Exemplo: para um evento que será realizado em um sábado, às 20h, o prazo máximo para solicitação de cancelamento é a quinta-feira anterior à data do evento, até às 18h.

Após esse prazo, não será possível cancelar ou solicitar reembolso.

- Se o pedido for realizado dentro do prazo, o associado deve contatar o a área de Eventos pelos canais oficiais, informando o motivo, para que o cancelamento e o devido reembolso sejam efetivados.

1.2 Existe alguma alternativa caso o pedido esteja fora do prazo?

Sim.

A ALJ oferece a possibilidade de substituir o convidado, desde que seja mantida a mesma categoria de ingresso, e a substituição seja solicitada até 12h antes do horário previsto para o início do evento.

1.3 E se eu não comparecer ao evento, tenho direito a reembolso?

Não.

A ausência no evento não gera reembolso, independentemente do motivo, salvo se a solicitação de cancelamento ocorrer dentro do prazo previsto.

1.4 Como faço para solicitar cancelamento ou substituição?

As solicitações devem ser enviadas para a área de Eventos pelos contatos oficiais informados.

Para agilizar o atendimento, inclua:

Nome completo

Número da matrícula

Nome do evento

Tipo de solicitação (cancelamento ou substituição)

Dados bancários **quando houver reembolso** (banco, agência e conta vinculados ao CPF do comprador).



2. SUBSTITUIÇÃO DE CONVIDADO

2.1 O que é a “substituição de convidado”?

É a troca do nome do usuário do convite.

2.2 Quem pode ser substituído?

A substituição só pode ocorrer dentro da mesma categoria:

- Associado → substituído por outro associado
- Não associado → substituído por outro não associado

O mesmo se aplica aos valores dos ingressos, para eventos com diferentes faixas de preço. *Exemplo: com ou sem jantar inclusos.*

2.3 Posso trocar entre categorias? (associado ↔ não associado)

Não.

2.4 A substituição tem custo?

Não.

2.5 E se eu já estiver dentro das 48h e não tiver ninguém para substituir? Posso pedir reembolso?

Não. Após o prazo de 48h (quarenta e oito horas), não é mais possível reaver o valor pago.

2.6 Até quando posso solicitar a substituição?

A substituição do nome pode ser feita até **12 horas antes do evento**, desde que seja dentro da mesma categoria do convite.