



## TERMOS E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Este documento explica os termos e as condições que regem a prestação de serviços que a OBB realiza quando você participa de um programa. Recomendamos a leitura de todos os tópicos para entender quais os deveres e as responsabilidades de ambas as partes.

Em caso de dúvidas entre em contato pelo e-mail [contato@obb.org.br](mailto:contato@obb.org.br) ou pelo telefone +12 991 224 452.

### CONTEÚDO

<b>INFORMAÇÕES OPERACIONAIS</b>	<b>2</b>
<b>INFORMAÇÕES DE SEGURANÇA</b>	<b>3</b>
<b>INFORMAÇÕES FINANCEIRAS</b>	<b>5</b>
<b>INFORMAÇÕES JURÍDICAS</b>	<b>6</b>
<b>FAQ</b>	<b>7</b>



## INFORMAÇÕES OPERACIONAIS

### O que eu farei durante um programa OBB?

A proposta de uma vivência OBB é fazer tudo **com** você, ao invés de para você. Você irá:

- preparar a sua própria comida;
- dormir em barraca, rede, bivaque ou abrigo improvisado que você montar;
- beber água filtrada, fervida ou tratada;
- carregar seu próprio equipamento e parte do equipamento do grupo;
- caminhar por trilhas e fora delas;
- eventualmente cruzar rios e córregos;
- realizar atividades físicas diariamente.

### O que eu preciso fazer para poder participar de um programa da OBB?

Você precisa:

- estar em condições físicas e médicas aptas para atividades de média/alta intensidade;
- preencher os formulários e apresentar os documentos necessários;
- efetuar os pagamentos de acordo com as datas e modalidades combinadas;
- apresentar-se no local de início do programa na data e hora especificadas.

Não cumprir qualquer um dos pontos acima pode impedir a sua participação e resultar na perda total ou parcial do valor pago.

### O que está incluso?

Em nossos programas e cursos técnicos, disponibilizamos:

- Mochilas, barracas/tarp, sacos de dormir, isolantes térmicos, fogareiros, panelas, kits de cozinha e kit de primeiros socorros;
- Alimentação balanceada (café da manhã, almolanche, jantar e lanches rápidos), específica para o ambiente de expedição;
- Transporte desde o ponto de encontro até o início da trilha (caso haja necessidade);
- Seguro contra acidentes pessoais desde o início até o fim da experiência.

### O que não está incluso?

- Transporte até o ponto de encontro;
- Roupas, itens como cantil, lanternas, bastões de caminhada ou itens de higiene pessoal.



## INFORMAÇÕES DE SEGURANÇA

### **Estarei me expondo a riscos durante um programa OBB?**

Sim. Ao participar de um programa da OBB você estará exposto a riscos gerenciados que são parte inerentes de uma vivência ao ar livre, como por exemplo:

- intempéries - chuva torrencial, granizo, calor excessivo, baixas temperaturas, alta umidade, ambiente seco, vento forte, etc.;
- intensidade - a vivência pode ser extenuante tanto física, como mentalmente;
- terreno desafiador - acidentado, de altitude, pedras soltas, árvores caídas, mata fechada, charco, etc.;
- área remota - horas ou dias distante de atendimento médico profissional (hospital ou pronto socorro).

### **Como é feita a Gestão de Segurança da OBB?**

Ela é feita antes, durante e depois de um programa. Os pontos elencados abaixo são alguns dos principais que compõe o Sistema de Gestão de Segurança (SGS)

- **Treinamento em Primeiros Socorros** Todo instrutor Outward Bound é treinado em primeiros socorros para áreas remotas e passa por uma reciclagem a cada 2 a 3 anos;
- **Anamnese** Pedimos para todos os participantes preencherem um formulário médico com informações relevantes sobre a saúde atual;
- **Plano de emergência** Todo programa possui o seu plano de emergência pré-definido de acordo com as características do grupo e do local;
- **Resgate** Caso necessário, a Outward Bound Brasil fornece o resgate do local do acidente até o hospital ou pronto-socorro adequado mais próximo.

### **Por que preciso preencher um formulário médico?**

Para todos estarem mais seguros. Com essa informação o time de instrutores consegue estar melhor preparado no caso de uma eventualidade e reagir da maneira correta. Para você como participante significa que você terá a resposta mais acertada possível. Uma falha de informação pode resultar em sérios danos pessoais ou de outros participantes. Qualquer alteração no seu estado físico anterior ao início do programa precisa ser comunicada.

### **Para que serve o consentimento médico prévio?**

Para que você possa receber cuidados médicos. Na hipótese extremamente rara de você estar inconsciente ou irresponsivo, o consentimento prévio é dado para casos de emergência, anestesia, operação, hospitalização ou qualquer outro tratamento que seja necessário.

### **O que é o Ambiente Seguro de Aprendizagem (ASA)?**

Um ambiente seguro de convivência tanto do ponto de vista emocional como físico que depende diretamente da cooperação e do comprometimento dos participantes e dos instrutores. A OBB é referência em gestão de segurança em atividades ao ar livre, com padrões e protocolos permanentemente



sob supervisão e submetida periodicamente a auditorias externas.

**A OBB se responsabiliza pelo quê?**

Por eventuais danos ou perdas a que der causa, por ação ou omissão, durante o período do programa, definido pelas datas e horários de início e fim.

**A OBB não se responsabiliza pelo quê?**

Por danos que decorrem de suas próprias ações e atitudes, resultantes de casos imprevisíveis e/ou de força maior.

**A OBB pode me tirar de um programa?**

Sim. A Outward Bound oferece aos participantes desafios e uma experiência intensa onde o sucesso está diretamente ligado ao comprometimento e ao comportamento. A OBB reserva-se o direito de desligar você do programa caso:

- se expor a riscos desnecessários ou colocar outros participantes em risco, físicos ou emocionais;
- utilizar álcool, medicamentos sem prescrição médica e/ou drogas ilícitas;
- se envolver intimamente com outro participante.

O desligamento por motivos comportamentais não implica no reembolso do valor pago.

**Eu posso optar por sair no meio de um programa?**

Sim. Você pode escolher sair de um programa a qualquer momento e os custos gerados são por sua conta e não implica no reembolso do valor pago.



## INFORMAÇÕES FINANCEIRAS

### O que acontece se eu mudar de ideia após fazer a inscrição?

Depende do tempo que passou:

- se a inscrição no programa foi realizada online ou por telefone, você tem o direito de desistir da contratação em até 7 dias corridos a partir da data da inscrição. Nesse caso, basta nos avisar por escrito dentro desse prazo e o reembolso será integral, sem cobrança de multas ou taxas. O estorno será feito conforme o meio de pagamento utilizado.
- após esse período de 7 dias, passam a valer as regras de cancelamento e reembolso descritas neste documento.

### A OBB pode cancelar um programa?

Sim. A OBB pode cancelar um programa por dois motivos:

- operacional - número insuficiente de alunos por falta de inscrição, cancelamentos repentinos ou no-shows;
- força maior - greves, condições climáticas, calamidades públicas, etc.

### Com qual antecedência serei avisado(a) do cancelamento feito pela OBB?

Depende do motivo:

- operacional - até **7 dias** antes do início do programa;
- força maior - não é possível fazer previsões, no pior dos casos o programa pode ser cancelado no dia de início.

### Serei reembolsado no caso de um cancelamento feito pela OBB?

Depende do motivo:

- operacional - **sim**, o valor integral será reembolsado, mas você pode usá-lo como crédito;
- força maior - **não**, mas você pode usar o valor como crédito.

### Em quanto tempo terei meu valor reembolsado, a partir do anúncio do cancelamento por parte da OBB?

Em até 14 dias, podendo ser parcelado em duas vezes.

### Quais valores serão reembolsados se eu cancelar a minha participação?

Depende da antecedência:

- com 30 ou mais dias de antecedência, o reembolso será **integral**;
- entre 29 e 15 dias de antecedência, o reembolso será de **75%**;
- com 14 dias ou menos de antecedência, o reembolso será de **50%**.

### E se eu decidir remarcar o programa, que valor será mantido como crédito?

Depende da antecedência:



- com mais de 14 dias de antecedência, o crédito para o novo programa será **integral**;
- com 14 dias ou menos de antecedência existem duas situações:
  - em casos de motivo de saúde, mediante apresentação de atestado ou laudo médico, o crédito será **integral**;
  - nos demais casos o crédito será de **50%**.

### **Quantas vezes posso remarcar o programa?**

Uma vez. Caso haja a necessidade de uma nova remarcação, a OBB avaliará a solicitação caso a caso, considerando a disponibilidade de vagas e a viabilidade operacional do programa, entre outros.

### **Em quanto tempo poderei usar o valor que possuo como crédito?**

Você tem até 12 meses para utilizar o crédito dos valores pagos em um programa ou curso. Caso a nova edição do programa escolhido tenha um valor superior ao crédito, o participante acertará a diferença no ato da nova inscrição. Se o valor for inferior, a diferença será mantida como crédito para uso futuro dentro do prazo de 12 meses.

## **INFORMAÇÕES JURÍDICAS**

### **Para que a OBB usa a minha imagem?**

Para fins institucionais, comerciais ou de captação de recursos. Exemplos de onde ela pode ser utilizada são: revistas, jornais, redes sociais, internet em geral, cinema, televisão, etc. No caso de menores de idade, são os responsáveis que autorizarão o uso da imagem.

### **E se eu não quiser que minha imagem seja utilizada?**

Basta nos informar por escrito (carta, e-mail ou mensagem) que não publicaremos nenhuma foto onde você ou um integrante da sua família apareça.

### **Como a OBB protege os meus dados?**

De acordo com a nossa [Política de Privacidade](#) que você pode acessar no nosso site.

### **Em caso de diferenças, qual é o foro?**

O foro da Comarca da Capital de São Paulo.



## FAQ

### **Posso levar o meu próprio equipamento?**

Sim. Ele precisa ter especificações técnicas e de qualidade igual ou superior aos equipamentos da OBB. A decisão final sobre o uso em um programa é de um/a instrutor/a OBB, sempre visando a segurança individual e coletiva.

### **Ganho um desconto se eu usar o meu próprio equipamento?**

Não. Independente do uso do seu próprio equipamento, você estará utilizando equipamentos coletivos do grupo.

### **Tenho alergias a alimentos/restrições alimentares, o que devo fazer?**

Informar os detalhes na ficha médica. Nos campos específicos você poderá detalhar a sua condição. Durante o planejamento do programa, os instrutores irão considerar todos os aspectos ao comprar os alimentos.

### **Tenho uma opção alimentar vegetariana/vegana/restrita, o que devo fazer?**

Informar os detalhes na ficha médica. Nos campos específicos você poderá detalhar a sua opção. Durante o planejamento do programa, os instrutores irão considerar todos os aspectos ao comprar os alimentos.

### **Posso levar câmera fotográfica?**

Sim. Você será responsável por carregar o equipamento e mantê-lo seguro durante todo o programa.