

## **Política de reagendamento e cancelamento**

### **Do reagendamento**

1) O cliente, ao comprar a “Consultoria Online”, entende e está de acordo que sucessivos reagendamentos podem causar prejuízos a adestradora pois ela terá limitações ou ficará impossibilitada de atender outros usuários na data e horário que foi reservada, desta forma, o cliente terá direito somente a um reagendamento que deve ser realizado com no mínimo 12 horas de antecedência do horário anteriormente escolhido, exclusivamente através do contato via e-mail ([paula@cachorrosabido.com.br](mailto:paula@cachorrosabido.com.br)). Além disso, a nova data deve ser marcada em um prazo máximo de 7 dias a contar da data do primeiro agendamento e deve ser combinada também via e-mail com a adestradora responsável pela consultoria ([paula@cachorrosabido.com.br](mailto:paula@cachorrosabido.com.br)). A data e horário do reagendamento dependerá da disponibilidade da ADESTRADORA.

2) O não comparecimento do(a) cliente sem aviso prévio no horário da consultoria acarretará em cobrança do serviço sem a possibilidade de reembolso. Além disso, o cliente perderá o direito ao serviço complementar de acompanhamento pelo *Whatsapp*.

3) Atrasos por parte do(a) cliente serão descontados do tempo total de consultoria.

4) Atrasos por parte da adestradora serão compensados no tempo total da consultoria sem cobranças ou prejuízos ao cliente.

5) O número de dias utilizados para reagendar a consultoria serão debitados dos 20 dias adicionais de acompanhamento via *Whatsapp* oferecidos como serviço extra da consultoria online.

### **Do cancelamento**

1) Em conformidade com o código de defesa do consumidor (artº 49), o cliente terá direito ao cancelamento do serviço em um prazo de até 7 dias após a data da realização consultoria sem a necessidade de justificar o motivo da desistência. O reembolso ocorrerá imediatamente nos casos em que o cliente pagou através de débito online ou cartão de débito. Para os casos em que o cliente pagou com cartão de crédito, o prazo de reembolso é responsabilidade da operadora do cartão de crédito.

- 2) Cancelamentos realizados **DEPOIS** do prazo de 7 dias (**APÓS** a realização da consultoria) não serão reembolsados.
- 3) Os cancelamentos realizados em um prazo de até 48 horas **antes** do horário da consultoria serão reembolsados, porém, do valor total ressarcido, serão debitados todos os encargos relacionados às transações financeiras do Pague Seguro.
- 4) Os cancelamentos realizados em um prazo menor do que 48 horas **antes** do horário da consultoria serão reembolsados, porém, do valor total ressarcido, será debitada uma multa rescisória de 50%.
- 5) Após o cancelamento, o cliente perde o direito de ter acompanhamento por 20 dias corridos via *Whatsapp* oferecido como *serviço complementar* à consultoria online.