

Cancelamentos, Reembolsos e Entregas

Política de cancelamentos, reembolsos e entregas

1. Nossa política

1.1 Política de cancelamentos e reembolsos

Para se arrepender da compra de um dos nossos serviços o prazo é de até 7 dias corridos.

A exceção são os itens promocionais com data de entrega do serviço já determinada e explícita na página da oferta no site, onde terão o período de arrependimento estendido, conforme as regras da promoção. Outra exceção são os vouchers de acesso (vale-presente) que são comprados e enviados para uso de terceiros, onde os 7 dias passam a contar a partir do cadastro da usuária no aplicativo, onde é entregue o serviço adquirido.

Para solicitar o cancelamento e posterior reembolso dos valores, é necessário entrar em contato através dos nossos canais específicos de relacionamento com o cliente, através do e-mail cancelamento@bellamaterna.com.br. É necessário anexar cópia da nota fiscal, e explicação do motivo do cancelamento.

Mas fique de olho, pois a gente não atende às solicitações sem essa comunicação prévia ou fora do prazo.

1.2 Reembolso de valores de serviços já prestados

.Caso o serviço seja de atendimento único, agendado e já tenha sido realizado, iremos recorrer ao prontuário do atendimento, bem como ao relato da profissional, afim de que haja entendimento claro da procedência da reclamação, e posterior aceite do pedido de reembolso ou recusa justificada do mesmo, uma vez que as ofertas dos nossos serviços são claras e de fácil entendimento, e contamos com canais de atendimento para tirar dúvidas prévias a respeito de qualquer serviço ofertado pelas profissionais de saúde em nosso site.

2. Quando o reembolso é previamente justificado.

- Falha técnica no aplicativo de consultas que impeça o comparecimento da profissional de saúde ou da usuária no horário agendado;
- Não comparecimento da profissional de saúde no horário agendado;
- Profissional ou especialidade diversa da contratada;
- faltam peças ou acessórios.

Se, por qualquer razão, você não solicitar o reembolso e desejar um reagendamento para uma nova consulta, é só solicitar um novo horário diretamente na agenda de consultas no aplicativo. Caso tenha alguma dificuldade, é só entrar em contato via WhatsApp (11) 94306-9441, e solicitar o reagendamento.

4. Prazo pra reagendamento

A gente tem o prazo de até 30 dias corridos, contados a partir do primeiro agendamento de consulta não realizada, para verificar se a solicitação está dentro da nossa política de reagendamentos.

5. Devolução do valor pago

A gente vai devolver o valor do serviço dependendo da forma de pagamento que você escolheu durante a compra. Ou seja, se você pagou com:

- **cartão de crédito:** a administradora do cartão recebe a notificação e, então, você vai ser estornado de todo o valor do serviço devolvido de uma vez, mesmo que tenha escolhido pagar parcelado.

Você pode conferir o reembolso do valor na fatura do cartão, que vai estar como crédito.

O prazo do estorno depende da administradora do cartão, mas fica de olho porque geralmente o valor aparece em até duas faturas, geradas depois da sua solicitação de devolução do produto.

- **boleto bancário** ou **débito em conta:** vamos fazer um depósito em até 10 (dez) dias úteis na conta corrente de quem fez a compra, que não pode ser uma conta conjunta.

O CPF do titular da conta corrente tem que ser o mesmo que consta lá no pedido, que também é igual ao que está no cadastro da pessoa que comprou.

Importante que você saiba que não vamos fazer a devolução do valor se:

- não houver uma solicitação de reembolso registrada antes pelo cancelamento@bellamaterna.com.br ;
- a solicitação estiver fora do prazo;
- O serviço já tenha sido prestado e ao analisarmos a solicitação constatarmos que não está tudo de acordo com o que você relatou;

6. Política de entregas

Todos os nossos produtos são digitais. Prestamos nossos serviços através de plataforma on-line (Aplicativo Web/Mobile), de forma que a entrega é imediatamente a aprovação do pagamento, através de links para Download enviado para o e-mail informado no cadastro do pedido.