

# **Politica de Cancelamento de Servicos**

## **Prazos e janelas de cancelamento**

Reservas mensais podem ser canceladas sem custo ate 15 dias antes da data de inicio. Entre 14 e 7 dias cobramos 30 por cento do valor contratado, e em menos de 7 dias a multa integral e aplicada. Clientes com plano premium podem solicitar ate duas remarcaoess por trimestre sem multa desde que comuniquem o gerente de conta por escrito.

## **Fluxo operacional para registrar um cancelamento**

O atendente deve abrir um ticket no portal interno, anexar o email do cliente e registrar o motivo principal da solicitacao usando as categorias padrao. O financeiro recebe notificacao automatica, revisa pendencias em ate 24 horas e emite nota de credito quando necessario. So finalize o processo apos o cliente validar o recibo digital enviado pelo CRM.

## **Excecoes aprovadas pela diretoria**

Eventos de forca maior reconhecidos (apagao, desastres naturais e falhas criticas de fornecedores) permitem reembolso de 100 por cento mesmo dentro do prazo de 48 horas. Projetos com verba publica exigem aprovacao dupla: o diretor comercial precisa validar e o juridico registra um termo. Todas as excecoes devem ser documentadas em ata mensal para auditoria.