

POLÍTICA DE CANCELAMENTO E REEMBOLSO – BEAUTYFY

A presente Política de Cancelamento e Reembolso ("Política") rege os termos sob os quais os cancelamentos de agendamentos e pedidos realizados através da plataforma **Beautyfy** são processados. Ao confirmar uma reserva, o Cliente declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente estas condições.

1. DA NATUREZA DA INTERMEDIACÃO

A Beautyfy atua como plataforma intermediária de agendamentos. Os valores retidos em caso de cancelamento tardio destinam-se a compensar o **Parceiro** pela reserva de tempo, disponibilidade e perda de oportunidade de agendamento por outros clientes, bem como a cobrir os custos operacionais de processamento tecnológico.

2. REGRAS GERAIS DE CANCELAMENTO

O reembolso de valores pagos através dos Serviços de Pagamento Beautyfy segue rigorosamente os seguintes critérios temporais:

Prazo de Cancelamento	Condição de Reembolso
Até 15 minutos após a criação da reserva	Reembolso Integral (100%): Aplica-se a janela de arrependimento imediato, com devolução total do valor do serviço e taxas.
De 16 minutos após a reserva até 24 horas antes do agendamento	Reembolso Parcial: Devolução exclusiva do valor nominal do serviço. A Taxa de Transação/Processamento não é reembolsável , pois o serviço de intermediação e custos bancários já foram executados.
Com menos de 24 horas de antecedência	Sem Reembolso (0%): O valor integral será retido para indenização do Parceiro e custos de plataforma.

3. REGRAS PARA AGENDAMENTOS DE CURTO PRAZO ("DIA SEGUINTE")

Para serviços agendados para ocorrer no dia imediatamente posterior à data da reserva, aplicam-se as seguintes condições específicas, independentemente da regra das 24 horas:

- **Cancelamento efetuado até às 00:00 (meia-noite) do dia da criação da reserva:** O Cliente terá direito ao reembolso de **50% do valor total pago**.

- **Cancelamento efetuado após as 00:00 (meia-noite) do dia do agendamento:** Não haverá lugar a qualquer reembolso (0%), independentemente do tempo decorrido desde a reserva.

4. AUSÊNCIA E ATRASOS (NO-SHOW)

O não comparecimento do Cliente ao local designado (seja no estabelecimento do Parceiro ou em domicílio) no horário previsto, ou um atraso superior a **15 minutos**, será classificado como "No-Show".

- Em casos de No-Show, o valor total do agendamento será retido, não havendo direito a qualquer reembolso ou crédito para uso futuro.

5. PROCEDIMENTO DE ESTORNO

- **Prazo:** Uma vez aprovado o reembolso nos termos desta política, o processamento bancário ocorre em um prazo de **3 a 10 dias úteis**, dependendo da instituição emissora do cartão do Cliente.
- **Meio de Pagamento:** O estorno será realizado obrigatoriamente através do mesmo método de pagamento utilizado na compra original.

6. ALTERAÇÕES DE MORADA (SERVIÇOS AO DOMICÍLIO)

Não é permitida a alteração do endereço de atendimento após a confirmação do pagamento. Caso o Cliente necessite alterar a localização, deverá cancelar o agendamento atual (sujeito às taxas de cancelamento previstas na Cláusula 2) e realizar uma nova reserva.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Beautyfy reserva-se o direito de analisar casos excepcionais (ex: falecimento, internamento hospitalar comprovado) por meio do seu canal de suporte (geral.beautyfy@gmail.com), ficando a decisão de reembolso extra a critério exclusivo da administração da plataforma e do acordo com o Parceiro.