

POLÍTICA DE REAGENDAMENTO E CANCELAMENTO DE PROCEDIMENTOS POR **USUÁRIOS PACIENTES**

Atualizado em

Esta Política de Reagendamento e Cancelamento de Procedimentos ("Política") estabelece as regras aplicáveis ao reagendamento e cancelamento de procedimentos contratados por **Usuários Pacientes** através do **Aplicativo**.

1. GLOSSÁRIO

1.1. Para melhor entendimento desta Política, devem ser consideradas as seguintes definições:

"Aplicativo" O Aplicativo denominado "Selffi" de propriedade da **SELFFI**, disponível para *download* na *Apple Store* ou *Google Play*;

"Clube SELFFI" compilado de planos de assinatura para realizar a manutenção mensal e agendamentos personalizados de serviços;

"Usuário Paciente" ou **"Você"** pessoa natural cadastrada no **Aplicativo** cujo objetivo é agendar e adquirir os serviços estéticos ofertados pelos **Usuários Profissionais**; e

"Usuário Profissional" pessoa física (médico ou cirurgião dentista) ou jurídica (clínica médica com responsável técnico devidamente habilitado) cadastrada no **Aplicativo** para ofertar serviços estéticos.

2. REAGENDAMENTO DE PROCEDIMENTOS

2.1. Caso algum imprevisto ocorra e **Você**, precise reagendar determinado procedimento, ficará sujeito a observância das regras abaixo estabelecidas.

2.1.1. **Você** poderá reagendar um mesmo procedimento **até 03 (três) vezes**, sem que fique sujeito ao pagamento de qualquer valor adicional.

2.1.2. **Você** deverá realizar o reagendamento ao menos **12 (doze) horas antes do horário previsto para início do atendimento**,

2.1.3. **Não é permitido o reagendamento parcial de procedimentos**. Assim, o reagendamento contemplará a integralidade dos procedimentos contratados.

2.2. **Você** fica ciente de que poderá receber até 03 (três) solicitações do **Usuário Profissional** para reagendamento de determinado procedimento. Neste caso, **ficará a seu exclusivo critério** aceitar o pedido (e selecionar uma nova data para atendimento) ou negá-lo (cancelando o procedimento), sem que fique sujeito a qualquer penalidade ou represália.

3. REAGENDAMENTO DE PROCEDIMENTOS DO CLUBE SELFFI

3.1. Caso **Você** tenha assinado o **Clube SELFFI** e precise reagendar algum dos procedimentos contemplados em seu pacote, ficará sujeito a observância das regras abaixo.

3.1.1. Durante a vigência de seu pacote não há limitação para o reagendamento de procedimentos, **Você** poderá fazê-lo sempre que precisar.

3.1.2. A nova data para execução dos procedimentos reagendados deverá ser selecionada entre os 30 (trinta) dias imediatamente subsequentes a inicialmente prevista.

3.1.3. **Não é permitido o reagendamento parcial de procedimentos**. Assim, o reagendamento contemplará a integralidade dos procedimentos contratados.

3.1.4. Necessariamente os reagendamentos devem ser realizados **antes** do horário previsto para início da execução do procedimento.

3.1.5. Você fica ciente de que os Usuários Profissionais também poderão solicitar o reagendamento de procedimentos contratados no **Clube SELFfi**.

4. CANCELAMENTO DE PROCEDIMENTOS

4.1. Caso **Você** decida cancelar qualquer dos procedimentos agendados através do **Aplicativo**, ficará sujeito as seguintes condições a seguir especificadas.

4.1.1. Decorrido o prazo para exercício do direito de arrependimento (estabelecido na cláusula 6.1 abaixo), o cancelamento poderá ser realizado desde que a solicitação seja registrada com **antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas do início do atendimento**. Em sendo observado este prazo, a integralidade do valor reservado em seu cartão de crédito será liberada e **Você** ficará sujeito apenas ao pagamento das taxas eventualmente cobradas por sua operadora de cartão de crédito.

4.1.2. **Caso o cancelamento não seja realizado durante o prazo legal para exercício do direito de arrependimento e não observe o prazo acima indicado, 30% (trinta por cento) do valor reservado em seu cartão de crédito – limitado ao montante de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) – será descontado para cobrir as despesas do Usuário Profissional que lhe atenderia.**

4.1.3. Caso **Você** opte por cancelar um procedimento que foi objeto de reagendamento anteriormente, **30% (trinta por cento) do valor reservado em seu cartão de crédito – limitado ao montante de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) – será descontado para cobrir as despesas do Usuário Profissional que lhe atenderia.**

4.1.4. Caso no atendimento a **Você** o **Usuário Profissional** constate que o procedimento inicialmente agendado não é o efetivamente adequado e, feita recomendação de ajuste na contratação **Você** não a aceite, o **Usuário Profissional** cancelará o procedimento e **30% (trinta por cento) do valor reservado em seu**

cartão de crédito – limitado ao montante de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) – será descontado para pagamento da consulta realizada com o **Usuário Profissional**.

4.1.5. **Não é permitido o cancelamento parcial de procedimentos**, de modo que, todos os vinculados a uma mesma compra serão contemplados pela solicitação de cancelamento.

4.1.6. Caso o cancelamento decorra de solicitação de reagendamento formulada pelo **Usuário Profissional** não aceita por **Você**, a integralidade do valor reservado em seu cartão de crédito será liberada, sem que qualquer montante seja descontado ou taxa aplicável.

5. CANCELAMENTO DE PACOTES DO CLUBE SELFFI

5.1. Caso **Você** tenha contratado um pacote de serviços do **Clube SELFFI** (comum ou personalizado) e decida cancelá-lo, ficará sujeito as seguintes condições:

5.1.1. Caso antes de promover o cancelamento do pacote de serviços **Você** tenha realizado algum dos procedimentos nele contemplados, perderá o desconto aplicado sob o referido e ficará sujeito ao pagamento da diferença entre o efetivamente quitado e devido (considerando o valor integral do procedimento, fora do **Clube SELFFI**);

5.1.2. Caso na ocasião do cancelamento do pacote, **Você** tenha quitado integral ou parcialmente os serviços contratados, o procedimento abaixo descrito será aplicado para determinar a diferença a ser paga por **Você** ou o valor a ser restituído pela **SELFFI**:

- a. Levantaremos o valor pago por **Você** em virtude do pacote de serviços contratado;
- b. Calcularemos o valor dos procedimentos do pacote de serviços eventualmente já realizados por **Você** na ocasião do registro do

cancelamento (considerando o valor integral dos procedimentos, sem o desconto advindo do **Clube SELFfi**);

- c. Subtrairemos do valor pago por **Você**, o montante devido em virtude dos procedimentos realizados; e
- d. Alcançaremos o valor a ser restituído ou cobrado de **Você** e promoveremos a transação bancária necessária para o acerto de valores.

5.1.3. O prazo para eventual reembolso de valores observará a prática da operadora de cartão de crédito indicado para pagamento;

5.1.4. Não é permitido o cancelamento parcial de pacote de serviços, de modo que, todos os serviços que o integram serão abrangidos pelo cancelamento e ficarão indisponíveis.

6. DIREITO AO ARREPENDIMENTO

6.1. Observando o disposto no artigo 49 da Lei nº 8.078/90 ("Código de Defesa do Consumidor" ou "CDC"), em até 07 (sete) dias corridos, contados da aquisição do procedimento por intermédio do **Aplicativo** e, desde que o referido não tenha sido executado neste lapso temporal, **Você** poderá exercer seu direito ao arrependimento e desistir da contratação. Neste caso, a integralidade do valor reservado em seu cartão de crédito será liberada.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. Alteração do teor e atualização. A **SELFfi** poderá alterar o teor desta Política a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade. Ocorrendo

atualizações relevantes na Política, **Você** será notificado por meio dos dados de contato que nos informar ou por divulgação nos nossos perfis oficiais.

7.2. Inaplicabilidade. Caso algum ponto desta Política seja considerado inaplicável por autoridade competente, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

7.3. Canais de Atendimento. Em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes desta Política, **Você** poderá entrar em contato com a **SELFFI** enviando e-mail para contato@lifeprime.com.br.

7.4. Lei aplicável. Esta Política será interpretada de acordo com a legislação brasileira, no idioma português.