

Política de Agendamento, Reagendamento, Cancelamento e Reembolso

Esta política existe para manter a agenda organizada, justa com todos os pacientes e para respeitar o horário reservado exclusivamente para você. Uma sessão envolve não apenas o tempo em consulta, mas também **preparação clínica, custos operacionais, bloqueio de agenda e taxas administrativas/processamento**. Por isso, aplicamos as regras abaixo.

1) Confirmação de agendamento

O agendamento é considerado confirmado após a conclusão da reserva e, quando aplicável, após a confirmação de pagamento (integral ou conforme combinado).

2) Reagendamento

- O reagendamento é permitido com **mínimo de 24 horas** de antecedência do horário marcado.
- Pedidos com menos de 24 horas ficam sujeitos à disponibilidade e, quando não for possível remanejar, poderão ser tratados como **cancelamento fora do prazo** (item 4), salvo casos excepcionais.

3) Cancelamento

- **Cancelamentos com 48 horas ou mais** de antecedência: sem cobrança de multa (aplicam-se apenas as regras de reembolso do item 5, quando houver pagamento antecipado).
- **Cancelamentos com menos de 48 horas** de antecedência: aplicam-se as regras do item 4 e, quando houver pagamento antecipado, as regras do item 5.

4) Cancelamento fora do prazo (menos de 48h) e não comparecimento

Quando o cancelamento ocorre fora do prazo mínimo, ou em caso de ausência (“não comparecimento”), é cobrado o valor equivalente a **50% do preço de uma consulta avulsa**, pois o horário foi reservado e dificilmente pode ser preenchido a tempo, gerando custos e perda de oportunidade de atendimento.

- **Consulta avulsa online:** 50% de **R\$ 249,00 = R\$ 124,50**
- **Consulta avulsa presencial:** 50% de **R\$ 369,00 = R\$ 184,50**

5) Reembolso (consulta avulsa paga antecipadamente)

Em caso de pagamento antecipado de **consulta avulsa**, o reembolso seguirá:

- **Cancelamento com 48 horas ou mais de antecedência:** devolução do valor pago com **desconto de 20%**, referente a custos administrativos/operacionais e taxas de processamento.
- **Cancelamento com menos de 48 horas de antecedência:** devolução do valor pago com **desconto de 50%**, devido aos custos operacionais e à reserva do horário, além da baixa possibilidade de realocação do atendimento.

6) Canal oficial e registro

Solicitações de reagendamento, cancelamento e reembolso devem ser feitas pelo canal oficial de atendimento (WhatsApp da Véra e/ou e-mail), para registro e organização.

7) Casos excepcionais

Situações imprevistas e justificáveis poderão ser avaliadas individualmente, com bom senso e conforme disponibilidade.