

# Política de Cancelamento e Reembolso

Esta Política de Cancelamento e Reembolso aplica-se aos cursos, formações, programas, retiros e demais atividades oferecidos pelo Instituto Plenativamente de Promoção à Saúde, inclusive às atividades realizadas em parceria com outras instituições.

## 1. Confirmação das turmas

A realização de cada curso, formação, retiro ou atividade está condicionada ao preenchimento do número mínimo de participantes informado na respectiva página de inscrição.

Caso o número mínimo não seja atingido, o Instituto Plenativamente poderá cancelar ou remarcar a atividade. Os participantes serão comunicados pelos canais de contato informados no momento da inscrição.

Em caso de cancelamento da atividade pelo Instituto Plenativamente, os valores pagos serão devolvidos integralmente, pelo mesmo meio utilizado para o pagamento, sempre que tecnicamente possível.

## 2. Alterações de datas, local ou formato

As datas, os horários, o local e a programação poderão sofrer ajustes por motivos pedagógicos, operacionais ou de força maior, mediante comunicação prévia aos participantes.

Caso ocorra alteração relevante que impossibilite a participação do aluno, ele poderá solicitar:

- a) a transferência de sua inscrição para uma nova data ou turma, quando disponível;
- b) a manutenção do valor como crédito para outra atividade; ou
- c) o cancelamento da inscrição, com devolução integral dos valores referentes à atividade alterada.

## 3. Direito de arrependimento

Nas contratações realizadas pela internet ou por outro meio fora do estabelecimento comercial, o consumidor poderá desistir da compra no prazo de sete dias corridos, contados da data da contratação, conforme o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Quando o direito de arrependimento for exercido dentro desse prazo, os valores pagos serão devolvidos integralmente, sem multas ou retenções.

Caso a atividade tenha início dentro do prazo de sete dias, mediante solicitação ou concordância expressa do participante, a situação será analisada de acordo com a legislação aplicável e com os serviços efetivamente prestados.

## 4. Cancelamento solicitado após sete dias

Após o prazo legal de arrependimento, o cancelamento será analisado de acordo com a data da solicitação, o início da atividade, os serviços já prestados e os custos administrativos e operacionais já assumidos.

### 4.1. Antes do início da atividade

Quando o cancelamento for solicitado antes do início da atividade, os valores pagos serão devolvidos, podendo ser descontada uma taxa administrativa razoável e previamente informada, correspondente aos custos efetivamente relacionados à inscrição e ao cancelamento.

O participante também poderá optar por manter o valor integral como crédito, conforme as condições descritas no item 5.

### 4.2. Após o início da atividade

Após o início do curso ou da formação, o eventual reembolso será calculado proporcionalmente às atividades ainda não realizadas, podendo ser descontados:

- os serviços e conteúdos já disponibilizados;
- as atividades presenciais ou online já realizadas;
- os materiais já fornecidos;
- os custos administrativos e operacionais já assumidos;
- valores não recuperáveis referentes a hospedagem, alimentação, locação, plataforma ou contratação de terceiros, quando aplicáveis e devidamente informados.

Não haverá restituição dos valores correspondentes aos serviços já prestados ou disponibilizados ao participante.

## 5. Utilização de crédito

Mediante escolha do participante, valores elegíveis para devolução poderão ser convertidos em crédito para utilização em outra turma ou atividade oferecida pelo Instituto Plenativamente.

As condições, o prazo de validade, a possibilidade de transferência e as atividades em que o crédito poderá ser utilizado serão informados por escrito no momento da concessão.

A conversão em crédito será opcional e não substituirá o direito ao reembolso nas hipóteses em que a legislação ou esta política assegurarem sua devolução.

## 6. Retiros, hospedagem e serviços de terceiros

Quando a inscrição incluir hospedagem, alimentação, transporte, locação de espaço ou outros serviços prestados por terceiros, poderão ser aplicadas também as regras de cancelamento desses fornecedores.

Eventuais valores não reembolsáveis deverão ser informados ao participante antes da contratação e serão acompanhados, quando solicitado, da descrição dos custos correspondentes.

## 7. Bolsas e descontos

Nas inscrições realizadas com bolsa ou desconto, os valores de eventual reembolso serão calculados com base no montante efetivamente pago pelo participante.

A concessão de bolsa ou desconto não restringe os direitos previstos nesta política e na legislação aplicável.

## 8. Como solicitar o cancelamento

A solicitação deverá ser realizada por meio de [INSERIR E-MAIL OU CANAL DE ATENDIMENTO], contendo:

- nome completo;
- CPF;
- nome da atividade;
- data da inscrição;
- comprovante de pagamento;
- motivo da solicitação, quando o participante desejar informá-lo.

O Instituto Plenativamente confirmará o recebimento da solicitação e informará as providências aplicáveis.

Os prazos para estorno ou devolução poderão variar conforme o meio de pagamento e os procedimentos da instituição financeira ou administradora do cartão.

## 9. Disposições finais

Esta política deverá ser disponibilizada ao consumidor antes da conclusão da inscrição e integra as condições de contratação da atividade.

Situações excepcionais, inclusive questões graves de saúde, falecimento de familiar ou outros acontecimentos devidamente comprovados, poderão ser analisadas individualmente, observados a boa-fé, o equilíbrio contratual e a legislação aplicável.