

# Política de Alteração de Consulta e Reembolso

## Alteração de Consulta

1. O Usuário poderá alterar o horário da consulta sem nenhum custo, desde que o faça em até 48 (quarenta e oito) horas antes do início da sessão marcada, seja para consulta física e/ou virtual, diretamente no Site.
2. Caso o Usuário opte por remarcar a consulta, será necessário fazer login no Site utilizando e-mail e senha para solicitar o reagendamento da sessão, indicando novo horário escolhido.
3. Caso o Usuário solicite a alteração do horário da consulta dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, o valor da consulta não será restituído ao Usuário e este deverá justificar ao Psicólogo o motivo da falta.
4. Caso o Usuário faça o agendamento e não compareça no horário marcado ou solicite o cancelamento após o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para desistência o valor será cobrado integralmente visto que o horário ficou bloqueado para realização da consulta/sessão de psicoterapia, não sendo restituída qualquer quantia ao Usuário.

## Desistência de Consulta

Ao Usuário é permitido desistir da consulta, desde que solicite o respectivo cancelamento da consulta em até 24 (vinte e quatro) horas antes do atendimento. O Usuário está ciente que será descontado do valor a ser devolvido, todas as taxas que foram cobradas na transação financeira.

1. Caso o Usuário deseja receber o estorno do valor da consulta, será necessário entrar em contato com por meio do seguinte correio eletrônico: monica.takamura@gmail.com. O Usuário está ciente que, neste caso, do valor total da consulta, será descontada taxa de 15% em razão de taxa e despesas administrativas.
2. Caso o Usuário tenha realizado o pagamento via cartão crédito, o prazo para estorno será de até 10 (dez) dias úteis. Caso o pagamento tenha sido realizado via boleto bancário, o prazo para estorno será de até 10 (dez) dias úteis.
3. Caso o Usuário faça o agendamento e não compareça no horário marcado ou solicite o cancelamento com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência ao horário previamente agendado, o valor será cobrado pela consulta, não sendo restituída qualquer quantia ao Usuário.
4. Caso o Psicólogo, por quaisquer motivos, necessite remarcar a consulta agendada, o mesmo irá entrar em contato com o Usuário, através dos meios disponibilizados no cadastro a fim de indicar ao usuário outro horário que tenha disponibilidade. O Usuário deverá retornar o contato, informando se está de acordo com a remarcação ou se deseja cancelar a consulta. Caso o Usuário não concorde com a alteração do horário, o Psicólogo pode realizar o reembolso do valor integral ao Usuário.
5. Em caso de não comparecimento do Psicólogo na consulta agendada, o valor cobrado será integralmente devolvido ao Usuário.
6. O valor estornado será igual ao dobro do valor pago apenas quando identificado e provado que houve cobrança indevida de valores por parte do Psicólogo.

Atualização: 11 de outubro de 2020.