



Política de Cancelamento e Remarcação – Alma Gerais

Última atualização: 05 de fevereiro de 2026

Esta política visa estabelecer uma relação de transparência e respeito com nossos clientes, alinhando as expectativas e os procedimentos em caso de cancelamento ou remarcação das experiências oferecidas pela Alma Gerais. A compra de qualquer experiência em nossa plataforma implica na aceitação dos termos aqui descritos.

1. Direito de Arrependimento (Compras Online)

Conforme o Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, o cliente tem o direito de se arrepender da compra realizada online no prazo de 7 (sete) dias corridos, a contar da data de confirmação do pagamento.

- **Condição:** A solicitação de cancelamento deve ser feita dentro deste prazo de 7 dias e com 48 horas de antecedência da experiência agendada.
- **Reembolso:** Caso a condição seja atendida, o cliente receberá o reembolso integral (100%) do valor pago, sem qualquer custo adicional.
- **Como solicitar:** A solicitação deve ser enviada exclusivamente pelo titular da compra para o e-mail atendimento@almagerais.com.br.

2. Política de Cancelamento (Após o Prazo de Arrependimento)

Para solicitações de cancelamento realizadas após os 7 (sete) dias corridos do direito de arrependimento, aplicam-se as seguintes regras, baseadas na antecedência em relação à data da experiência:

Antecedência do Cancelamento	Percentual de Reembolso	Justificativa
Mais de 15 dias	80% do valor pago	Retenção de 20% para cobrir custos administrativos e taxas de transação.

Antecedência do Cancelamento	Percentual de Reembolso	Justificativa
Entre 14 dias e 48 horas	50% do valor pago	Retenção para cobrir custos parciais já incorridos, como reserva de insumos, alocação de equipe e bloqueio de agenda.
Menos de 48 horas	0% de reembolso	Retenção integral devido à impossibilidade de revenda e aos custos totais já comprometidos com a preparação da experiência (No-Show).

- Como solicitar: A solicitação deve ser enviada pelo titular da compra para o e-mail atendimento@almagerais.com.br. O cálculo da antecedência será baseado na data e hora do recebimento do e-mail.

3. Política de Remarcação

Entendemos que imprevistos acontecem. Por isso, oferecemos a possibilidade de remarcação da sua experiência, como uma alternativa ao cancelamento.

- Prazo para solicitar: A remarcação deve ser solicitada com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário agendado para a experiência.
- Condições:
 - A remarcação é válida para a mesma experiência, sujeita à disponibilidade de agenda.
 - A nova data deve ser escolhida e a experiência realizada no prazo máximo de 12 (doze) meses a contar da data da compra original.
 - Caso haja reajuste no valor da experiência, o cliente deverá pagar a diferença para a nova data escolhida.
- Indisponibilidade da Experiência: Caso a experiência adquirida não esteja mais disponível em nosso portfólio, o cliente receberá um crédito no valor do pagamento original, para ser utilizado em qualquer outra experiência da Alma Gerais no prazo de 12 meses. Este crédito não é reembolsável.
- Como solicitar: A solicitação deve ser enviada pelo titular da compra para o e-mail atendimento@almagerais.com.br.



4. Cancelamento pela Alma Gerais

Nos reservamos o direito de cancelar a experiência por motivos operacionais, como condições climáticas adversas que coloquem em risco a segurança dos participantes ou o não atingimento do número mínimo de participantes.

- Procedimento: Em caso de cancelamento por nossa parte, o cliente será notificado com a máxima antecedência possível.
 - Opções para o cliente:
 - 1.1 Reembolso integral (100%) do valor pago.
 - 1.2 Crédito no valor integral para ser utilizado em qualquer experiência da Alma Gerais no prazo de 12 meses.
-

5. Casos de Força Maior

Consideram-se casos de força maior eventos imprevisíveis e inevitáveis, como desastres naturais, pandemias, ordens de restrição governamentais ou outras situações que impeçam a realização da experiência.

- Procedimento: Em tais situações, a experiência será cancelada ou adiada.
 - Política: Não haverá reembolso dos valores pagos. O cliente receberá automaticamente um crédito no valor integral da sua compra, com validade estendida para 18 (dezoito) meses, para reagendar a mesma ou outra experiência.
-

7. Devoluções e Estornos

Os estornos e reembolsos aprovados serão processados em até 10 (dez) dias úteis a contar da data de confirmação do cancelamento.

- Cartão de Crédito: A solicitação de estorno será feita à operadora do cartão. O prazo para que o crédito apareça na fatura depende da política de cada operadora.
 - PIX: O reembolso será realizado para uma conta bancária de titularidade do comprador.
-

A Alma Gerais se reserva o direito de alterar esta política a qualquer momento. A versão aplicável será sempre a que estava em vigor na data da compra. Em caso de dúvidas, entre em contato conosco pelo e-mail atendimento@almagerais.com.br. Recomendamos que a interpretação final destes termos seja validada por uma consultoria jurídica.