

POLÍTICA DE CANCELAMENTO – CENTRO CLÍNICO MAIS SAÚDE LTDA

CNPJ: 37.099.527/0001-25 (Matriz)

Esta política tem como objetivo estabelecer diretrizes claras para o cancelamento de consultas por parte dos pacientes, garantindo o bom funcionamento da agenda e a qualidade do atendimento.

1. Regras de Cancelamento

- 1.1. O paciente pode cancelar sua consulta com pelo menos 24 (vinte e quatro) horas de antecedência sem qualquer penalidade;
- 1.2. Cancelamentos realizados com menos de 24 horas de antecedência serão considerados como falta e estarão sujeitos às regras de reagendamento, cobrança ou à política de crédito da clínica;
- 1.3. Em casos de urgência, acidentes ou imprevistos devidamente comprovados, a clínica poderá analisar a situação e isentar o paciente de penalidades.

2. Procedimento para Cancelamento

- 2.1. O cancelamento deve ser solicitado pelos canais oficiais de atendimento da clínica, como telefone, WhatsApp ou presencialmente na recepção;
- 2.2. A confirmação do cancelamento será informada ao paciente por meio do mesmo canal utilizado para a solicitação.

3. Regras de Reembolso e Reagendamento

- 3.1. Caso o paciente tenha realizado pagamento antecipado da consulta e solicite o cancelamento dentro do prazo estabelecido, o valor poderá ser convertido em crédito para uso futuro na clínica ou reembolsado conforme a política de estorno vigente;
- 3.2. Cancelamentos fora do prazo ou ausências sem aviso prévio não darão direito a reembolso, salvo nos casos de justificativa aceita conforme item 1.3;
- 3.3. O reagendamento da consulta poderá ser feito de acordo com a disponibilidade da agenda da clínica;

3.4. Para cancelamentos em cima da hora ou ausências sem aviso prévio, aplicam-se as seguintes medidas:

- a) **Cobrança de Taxa** – Aplicação de uma taxa de cancelamento correspondente a 30% do valor da consulta;
- b) **Perda do Valor Pago** – Em caso de pagamento antecipado, o valor pode ser retido sem direito a reembolso;
- c) **Bloqueio para Novos Agendamentos** – O paciente pode ter restrições temporárias para marcar novas consultas até a regularização da situação;
- d) **Redução de Prioridade na Agenda** – O paciente pode ter menor prioridade no agendamento de consultas futuras;
- e) **Conversão Obrigatória em Crédito** – O valor pago pode ser convertido em crédito exclusivo para futuras consultas, sem possibilidade de reembolso.

4. Disposições Finais

4.1. Esta política pode ser revisada e alterada a qualquer momento, mediante aviso prévio aos pacientes;

4.2. Ao agendar uma consulta, o paciente concorda integralmente com os termos desta política;

5. LOCAIS DE ATENDIMENTO

O paciente poderá agendar ou cancelar sua consulta através dos canais de atendimento da clínica.

 **Centro Clínico Mais Saúde - Tramandaí (Matriz)**


Avenida Tristão Monteiro, 260

 **Centro Clínico Mais Saúde - Osório (Filial 1)**

Rua Bento Gonçalves, 545

 **Centro Clínico Mais Saúde - Capão da Canoa (Filial 2)**

Rua Dom Luiz Guanella, 2806

 Para mais informações, entre em contato com a Central de Atendimento pelo número 08006611307, disponível também via WhatsApp.