



Política de Cancelamento, Reembolso e Assinatura

1. Objetivo

Esta Política define as regras de assinatura, cobrança, cancelamento, reembolso, crédito e arrependimento aplicáveis aos planos B2C da Vedum. Contratos B2B, turmas fechadas, convênios e pacotes especiais podem ter regras próprias, desde que informadas antes da contratação.

2. Assinatura mensal sem fidelidade

1. A Vedum adota, como regra para planos mensais B2C, assinatura sem fidelidade e sem multa de cancelamento.
2. A cobrança recorrente será realizada pela Stripe ou outro provedor informado no checkout.
3. O aluno pode cancelar o plano, impedindo novas cobranças futuras, conforme as instruções de cancelamento divulgadas pela Vedum.
4. O cancelamento não elimina obrigações de pagamento já vencidas, débitos pendentes, chargebacks indevidos ou valores devidos antes da data de cancelamento.

3. Direito de arrependimento - 7 dias

Regra principal

Em contratação online B2C, o aluno pode exercer o direito de arrependimento em até 7 dias corridos contados da contratação, quando aplicável. Nesse caso, a Vedum devolverá os valores pagos no período de reflexão, observados o meio de pagamento, o processamento pela Stripe e a legislação aplicável.

1. O pedido deve ser enviado pelo canal de suporte ou meio indicado no site/app, com identificação do contratante e e-mail da conta.
2. O prazo é contado em dias corridos.
3. A Vedum poderá solicitar dados mínimos para confirmar identidade e localizar a cobrança.
4. Após aprovado, o estorno seguirá os prazos da Stripe, bandeira, banco emissor ou meio de pagamento.
5. O exercício do arrependimento poderá encerrar o acesso ao plano, às aulas, à plataforma e a benefícios vinculados à contratação.

4. Cancelamento após 7 dias

Após o prazo de arrependimento, o cancelamento encerra a renovação futura, mas não gera reembolso automático do ciclo vigente. O aluno poderá manter acesso até o fim do período já pago, salvo violação dos Termos, fraude, inadimplência, risco de segurança ou outro motivo legítimo de suspensão.

5. Hipóteses de reembolso ou crédito fora dos 7 dias

- Cobrança duplicada comprovada.
- Erro material de cobrança imputável à Vedum.
- Indisponibilidade relevante e prolongada do serviço por culpa da Vedum, sem alternativa razoável.
- Cancelamento de turma pela Vedum sem oferta de reposição, crédito ou alternativa equivalente.
- Direito legal obrigatório reconhecido em caso concreto.
- Exceção comercial aprovada pela Vedum por escrito.

6. Situações que não geram reembolso automático

- Falta do aluno à aula marcada.

- Problemas de internet, câmera, microfone ou equipamento do aluno.
- Desistência após o prazo de 7 dias sem falha da Vedium.
- Baixa participação, falta de estudo ou expectativa de resultado não garantido.
- Compartilhamento indevido de conta, violação de direitos autorais ou conduta abusiva.
- Impossibilidade temporária do aluno por motivos pessoais, salvo política comercial de crédito expressamente aplicável.

7. Reposição de aulas

A política de reposição, quando existir, deve ser informada no plano ou regulamento da turma. Aulas gravadas, exercícios, materiais e mudança de turma podem ser oferecidos como alternativas, sem que isso represente reembolso automático.

8. Aula experimental

Aula experimental gratuita, quando oferecida, não gera cobrança. Caso a aula experimental esteja vinculada a cadastro, vaga, reserva ou promoção, as condições devem ser informadas antes da participação.

9. Falha no pagamento e inadimplência

1. Falha de pagamento poderá gerar aviso ao aluno e nova tentativa de cobrança pela Stripe.
2. Persistindo a inadimplência, a Vedium poderá suspender acesso, vaga, aulas, certificados e suporte até regularização.
3. A regularização não garante a mesma turma ou horário se houver perda de vaga por inadimplência prolongada.

10. Chargeback e contestação

Contestações indevidas podem gerar suspensão do acesso até esclarecimento. A Vedium poderá apresentar à Stripe, banco ou bandeira comprovantes de contratação, aceite, acesso, aulas realizadas, comunicações e uso da plataforma.

11. Como solicitar cancelamento ou reembolso

- Acessar a área do aluno, quando disponível.
- Enviar solicitação pelo canal oficial de suporte informado no site/app.
- Informar nome, e-mail da conta, plano, data da contratação e motivo, quando desejar.
- Guardar o comprovante/protocolo de solicitação.

Base normativa e referências de controle

- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor, especialmente o direito de arrependimento em contratações fora do estabelecimento comercial.
- Lei nº 10.406/2002 - Código Civil, especialmente contratação, responsabilidade civil, imagem, nome, direitos da personalidade e propriedade intelectual contratual.
- Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet.
- Resoluções e orientações vigentes da ANPD sobre encarregado, comunicação de incidentes e transferência internacional de dados.