



## **Política de Cancelamento**

Os Contratos podem ser rescindidos/Cancelados mediante envio de notificação, ligação telefônica gravada, WhatsApp comercial da empresa, e-mail ou preenchimento de requerimento por escrito e encaminhado para sede da empresa nas seguintes hipóteses:

### **Direito de arrependimento**

Enquanto consumidor, tem o direito de cancelar o contrato, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 7 dias a contar do dia da celebração do contrato, assegurado pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Para exercer o seu direito de arrependimento, deve nos informar sobre a sua decisão de cancelar o contrato por meio de uma declaração clara por carta, telefonema gravado, WhatsApp ou e-mail.

Para cumprir com o prazo para o cancelamento, basta enviar o seu pedido antes do término do prazo de arrependimento, informando que está exercendo o seu direito de arrependimento.

Caso o pagamento da primeira parcela já tenha sido realizado, o valor será reembolsado no prazo de 7 dias a contar da data da recepção do pedido de cancelamento e todas as demais cobranças futuras serão canceladas. Salvo acordo em contrário, o reembolso será efetuado pelo mesmo método que utilizou para o pagamento.

### **Cancelamento fora do período de direito de arrependimento por motivação do cliente**

Para os casos de pedido de cancelamento fora do prazo de direito de arrependimento, o cancelamento será realizado imediatamente após a solicitação formal do cliente pelos canais de atendimento apontados nesta política. O pedido pode ser realizado a qualquer momento, desde que o CLIENTE/CONTRATANTE esteja adimplente com seus pagamentos e faça a comunicação com 30 dias de antecedência, hipótese em que o CONTRATANTE não terá direito A QUALQUER REEMBOLSO OU RESSARCIMENTO.

Para exercer o seu direito de cancelamento, deve nos informar sobre a sua decisão de cancelar o contrato por meio de uma declaração clara por carta, telefonema gravado, WhatsApp ou e-mail.

Em casos de reclamação do cliente relacionadas ao processo de contratação ou problemas com a utilização do produto, as solicitações de reembolso serão analisadas e, de acordo com a situação apurada, **pode** ocorrer o processo de reembolso integral ou parcial dos valores pagos. O prazo máximo de reembolso é de 3 meses a contar da data da contratação. Salvo acordo em contrário, o reembolso será efetuado pelo mesmo método que utilizou para o pagamento.



### **Cancelamento por inadimplência**

Conforme cláusula décima, do CONTRATO PADRÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA VILEVE, caso o cliente permaneça inadimplente em relação a qualquer de suas obrigações assumidas no contrato por prazo superior a noventa dias corridos, ou nos casos de inadimplência, 3 parcelas sequenciais em aberto ou 4 parcelas intercaladas em aberto, a Vileve poderá rescindir de pleno direito o presente contrato.

Independente da confirmação de recebimento da notificação do cliente ou corresponsável pelo contrato, se o contratante ou corresponsável não regularizar sua situação no prazo máximo de 5(cinco) dias corridos, contados da notificação, a contratada poderá adotar as medidas judiciais cabíveis para recebimento do seu crédito. As notificações serão realizadas nos contatos do cadastro do Cliente/Contratante/Titular, ficando o mesmo responsável por eventuais extravios das notificações por cadastro incorreto ou desatualizado.

Sem prejuízo do disposto acima, a Vileve poderá, após a devida notificação prévia, inscrever o cliente inadimplente ou o corresponsável pelo contrato em serviços de proteção ao crédito.

### **Cancelamento por prestação incorreta dos dados por parte do cliente**

A Vileve reserva-se o direito de verificar a veracidade das informações referentes ao CONTRATANTE/Cliente do plano e seus Dependentes e Dependentes adicionais. Caso as informações fornecidas pelo cliente ou por seus beneficiários não sejam corretas e verdadeiras, a Vileve poderá rescindir o presente contrato, sendo que, neste caso, o cliente não terá direito a qualquer reembolso.

### **Disposições gerais**

Conforme o CONTRATO PADRÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA VILEVE, o cliente está ciente de que os serviços prestados correspondem à disponibilização de estrutura de atendimento para assistência funerária, nos termos do art. 1º da lei federal nº 13.261, e que, portanto, os pagamentos das mensalidades do cliente não se associam unicamente ao evento de óbito de qualquer beneficiário. Sendo assim, o cliente está ciente de que não terá direito ao reembolso de nenhum valor pago, mesmo caso não tenha ocorrido óbito de nenhum beneficiário, exceto quando comprovados problemas relatados em possíveis reclamações de clientes, relacionados ao processo de contratação ou problemas com a utilização do produto.

Em hipótese alguma de rescisão, o prazo de carência inicial previsto no contrato anterior do cliente, será incorporado a qualquer nova contratação feita pelo cliente.

### **Canais de atendimento para solicitação de cancelamento.**

**Carta:** Endereço: Av. do Contorno, 7218 - Sala 801 - Lourdes, Belo Horizonte - MG, 30190-050

**Telefone:** 0800 59 123 17

**e-mail:** [contato@vileve.com.br](mailto:contato@vileve.com.br)

**WhatsApp:** +55 31 98247 4639