



POLÍTICA DE CANCELAMENTO — VALETINA

1. Regras Gerais

A presente Política de Cancelamento regula as condições aplicáveis ao cancelamento, remarcação e não comparecimento (“no-show”) dos serviços de valet contratados por meio da Plataforma Valetina.

A contratação dos serviços poderá ocorrer por meio do site oficial e/ou canais digitais, incluindo WhatsApp.

2. Cancelamento com antecedência operacional

O Usuário poderá cancelar o serviço sem custo adicional desde que o cancelamento seja solicitado com antecedência mínima de 48 horas em relação ao horário agendado para coleta do veículo.

O cancelamento deverá ser solicitado por meio do formulário disponível em <https://cx.bandeirapark.online/solicitar-cancelamento>.

3. Cancelamento e Alterações

Quaisquer solicitações de cancelamento ou alteração do serviço deverão ser realizadas por meio do formulário disponível em <https://cx.bandeirapark.online/solicitar-cancelamento>.

Os cancelamentos estarão sujeitos às seguintes condições:

Antecedência	Reembolso
3 (três) dias ou mais antes do horário agendado	90% do valor pago
Até 48 (quarenta e oito) horas antes do horário agendado	40% do valor pago
Sem aviso prévio ou não comparecimento (no-show)	0% (sem reembolso)

O percentual não reembolsado será retido a título de custos operacionais, incluindo planejamento logístico, alocação de motorista e reserva de agenda.





Alterações de dados do serviço

Caso o Usuário precise realizar alterações nas informações do serviço, incluindo, mas não se limitando à identificação do veículo (placa), estas deverão ser solicitadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

A Valetina não garante a viabilidade de alterações solicitadas fora desse prazo.

4. Serviço em andamento

Caso o cancelamento ocorra após o início do deslocamento do motorista ou durante a execução do serviço:

Poderá ser cobrado o valor integral do serviço ou valor proporcional à etapa já executada.

5. Não Comparecimento (No-Show)

Será considerado “no-show” quando o Usuário:

- Não estiver presente no local e horário informados
- Não responder às tentativas de contato
- Informar dados incorretos que inviabilizem a execução

Nesses casos:

O valor pago poderá não ser reembolsado.

6. Remarcação

O Usuário poderá solicitar a remarcação do serviço, sujeita à disponibilidade operacional.

A remarcação:

- Poderá ser realizada sem custo, se dentro do prazo
- Poderá implicar cobrança adicional, se fora do prazo
- Poderá exigir pagamento de diferença tarifária, se aplicável

7. Atrasos do Usuário

O atraso do Usuário poderá:

- Gerar tempo de espera adicional
- Gerar cobrança extra
- Impactar a execução do serviço





A Valetina poderá, conforme o caso:

- Aguardar por período razoável
- Reprogramar o serviço
- Considerar o serviço como no-show

8. Cancelamento por parte da Valetina

A Valetina poderá cancelar ou reagendar o serviço em casos de:

- Força maior
- Condições operacionais adversas
- Risco à segurança

Nesses casos, o Usuário poderá optar por:

- Reagendamento
- Reembolso integral

9. Reembolsos

Os reembolsos, quando aplicáveis, serão realizados pelo mesmo meio de pagamento utilizado na contratação.

O prazo para processamento poderá ser de até 30 dias após a solicitação, dependendo do meio de pagamento.

