**POLÍTICA DE TROCA, DEVOLUÇÃO, REEMBOLSO E CANCELAMENTO DO VINISIM**

Entrada em vigor: 01/06/2025

Nós da **Vinisim Tecnologia em Construções LTDA.,** buscamos com transparência e eficácia, tornar a usabilidade do cliente, a melhor possível. Nesse sentindo, este documento apresenta a política de devolução, troca, reembolso e cancelamento em nosso ambiente virtual, explicando, de maneira clara e acessível, como você cliente deverá agir para que sua experiência no **Vinisim** seja a mais transparente e satisfatória possível.

**1. OBJETIVO:**

Esta Política visa estabelecer as diretrizes aplicáveis aos pedidos de troca, devolução, cancelamento e reembolso relacionados às compras e contratações realizadas na Plataforma Vinisim, observando a natureza de cada produto ou serviço e respeitando a legislação vigente, especialmente o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

**2. ABRANGÊNCIA:**

Esta política se aplica às seguintes categorias dentro da Plataforma Vinisim:

* Produtos físicos adquiridos na funcionalidade ***Loja***;
* Equipamentos alugados na funcionalidade ***Aluguel***;
* Serviços contratados nas funcionalidades ***Projetistas*** e ***Mão de Obra***;
* Projetos personalizados via *Decoração Express*;
* Cupons de desconto e comissões de Consultores.

**3. CLÁUSULA DE CANCELAMENTO E COBRANÇA DE TAXA ADMINISTRATIVA:**

**A.** O cancelamento de pedidos de produtos ou serviços só poderá ser feito antes da expedição ou do início da execução. Em serviços como o **Decoração Express**, **execução de obra** ou outros com **caráter personalizado e início imediato**, uma vez iniciada a prestação, **não será mais possível o cancelamento ou reembolso**, nos termos do **art. 49 do Código de Defesa do Consumidor**, que prevê exceções quando há execução sob demanda e personalização.

**B.** Ainda que a solicitação de cancelamento ou reembolso ocorra dentro do prazo legal de arrependimento, o **Vinisim** poderá **reter até 20% do valor da transação**, a título de **taxa administrativa**, visando cobrir custos operacionais, de processamento, intermediação e encargos financeiros. Essa taxa será aplicada especialmente em casos de cancelamento por engano, má-fé, desistência não justificada ou solicitação recorrente de estorno.

**C.** A cobrança dessa taxa será informada previamente ao cliente no momento da análise do pedido de cancelamento, com transparência e embasamento contratual, conforme previsto nos **Termos de Uso** da plataforma.

**3. LOJA – PRODUTOS FÍSICOS:**

**A.** Direito de Arrependimento (Produtos Comuns)

* O cliente poderá desistir da compra em até **7 dias corridos** após o recebimento, conforme art. 49 do CDC.
* Uma **taxa administrativa** de até 20% poderá ser aplicada na transação.
* O produto deve estar sem uso, em sua embalagem original, acompanhado de nota fiscal.
* O lojista será responsável pela logística reversa, salvo em caso de má-fé comprovada do cliente.

**B.** Produtos de Difícil Logística (Ex: caminhão de areia, brita, terra)

* Produtos perecíveis, entregues a granel ou com logística restrita à cidade de origem **não são passíveis de devolução ou troca** após a entrega.
* A obrigação do lojista é garantir a entrega do produto conforme especificado no pedido. Caso não o faça, a Plataforma poderá **reter o valor da transação**.

**C.** Troca por Defeito:

* Produtos com defeito têm prazo de **90 dias corridos** para reclamação.
* O lojista terá **até 30 dias** para sanar o problema, sob pena de reembolso integral ou substituição.

**4. ALUGUEL DE EQUIPAMENTOS:**

* Cancelamentos com até **24h de antecedência** da data de retirada terão reembolso aplicando-se uma taxa administrativa de até 20%.
* Após esse prazo, o reembolso poderá ser parcial.
* Equipamentos defeituosos serão substituídos ou reembolsados proporcionalmente.

**5. SERVIÇOS (PROJETISTAS E MÃO DE OBRA):**

* Cancelamentos podem ser feitos com até **24h de antecedência** do início acordado aplicando-se uma taxa administrativa de até 20%.
* Após esse prazo, poderá ser retido até **50% do valor** para cobrir custos do profissional.
* Serviços iniciados terão reembolso proporcional ao estágio de execução, mediante comprovação e análise pela Plataforma.

**6. DECORAÇÃO EXPRESS:**

O Decoração Express é um serviço personalizado e individualizado, com elaboração sob demanda de maquetes eletrônicas não renderizadas, enviadas ao cliente. Por isso, uma vez iniciado o desenvolvimento, não é possível cancelar ou solicitar reembolso.

* Cancelamentos são permitidos até **1 hora após a compra**, aplicando-se uma taxa administrativa de até 20%. desde que o profissional ainda não tenha iniciado o projeto.
* Após esse prazo, **não há reembolso**, considerando a personalização do serviço e início imediato da execução.
* O cliente poderá **trocar o cômodo escolhido**, se ainda não iniciado, mediante contato com o profissional.

**7. CUPONS E REMUNERAÇÃO DE CONSULTORES:**

* Comissões geradas por cupons só serão liberadas **após o período de 30 dias úteis** contados da finalização da compra, desde que não haja solicitação de devolução ou cancelamento.
* Se houver reembolso total ou cancelamento nesse período, **nenhum valor será repassado** ao consultor.
* A política de remuneração de Consultores (através de cupons) está atrelada à efetivação exitosa da transação. Em caso de devolução, cancelamento ou reembolso, os valores a eles destinados não serão repassados, garantindo justiça, proporcionalidade e resguardo financeiro da plataforma.

**8. REEMBOLSO**

* Será realizado via **PIX**, em até **30 dias úteis** após aprovação.
* Compras via cartão seguirão o prazo da operadora para estorno.
* Em caso de uso de cupom, o valor reembolsado será proporcional ao montante efetivamente pago.

**9. DISPOSIÇÕES FINAIS**

* O Vinisim atua como intermediador e **não é responsável pela execução dos serviços ou entrega dos produtos**.
* Esta política poderá ser alterada a qualquer momento, com publicação em nossos canais oficiais.
* Aplica-se subsidiariamente a legislação brasileira, especialmente o CDC.
* Fica eleito o foro da Comarca de Uberaba/MG para dirimir quaisquer controvérsias.
* Comprometemo-nos a operar em conformidade com as principais normas que regem o comércio eletrônico. Isso inclui estrita aderência ao decreto do E-Commerce e ao Código de Defesa do Consumidor (CDC)

**10. CANAL DE CONTATO:**

* Esta Política integra os **Termos e Condições** de Uso da plataforma VINISIM;
* Poderá ser atualizada a qualquer momento, mediante publicação no site ou aplicativo;
* Em caso de dúvidas ou denúncias, o contato deve ser feito pelo e-mail [suporte@vinisim.ai](mailto:suporte@vinisim.ai) ou WhatsApp (+55 34) 99994-9242.