

Política de Cancelamento e Reembolso

Última atualização: 29 de setembro de 2026

1. DEFINIÇÕES

1.1. Para fins desta Política:

- UDU: plataforma digital que atua na intermediação, verificação cadastral e facilitação de conexões entre usuários interessados em experiências e prestadores independentes.
- ESPECIALISTA / Fornecedor: pessoa física ou jurídica independente, responsável pela criação, oferta e execução das experiências.
- VIAJANTE / Usuário: pessoa física que utiliza a plataforma para acessar conteúdos, benefícios e contratar experiências diretamente com os ESPECIALISTAS.
- Plataforma: ambiente digital mantido pela UDU, incluindo website, aplicativos e sistemas associados.
- Experiência: atividade oferecida e executada exclusivamente pelo ESPECIALISTA.

2. PRINCÍPIOS GERAIS

2.1. A UDU atua exclusivamente como plataforma de intermediação e verificação cadastral, não sendo responsável pela execução das experiências ofertadas por ESPECIALISTAS independentes.

2.1.1. A referência à verificação cadastral deve ser interpretada exclusivamente como validação cadastral e documental, não constituindo certificação, homologação técnica ou garantia da experiência ofertada pelo ESPECIALISTA.

2.2. As regras de cancelamento, reagendamento e reembolso das experiências são definidas pelo ESPECIALISTA, observadas a legislação aplicável e esta Política.

2.3. A UDU poderá divulgar, organizar e operacionalizar as regras informadas pelo ESPECIALISTA, sem assumir responsabilidade pela execução da experiência.

3. CANCELAMENTO DE EXPERIÊNCIAS (SERVIÇO DO ESPECIALISTA)

3.1. Cancelamento pelo VIAJANTE

3.1.1. O VIAJANTE poderá solicitar o cancelamento da experiência diretamente nos canais disponibilizados pela plataforma, respeitando as condições estabelecidas pelo ESPECIALISTA no momento da contratação.

3.1.2. Respeitado o direito de arrependimento previsto no item 3.1.4, as políticas do ESPECIALISTA poderão prever:

- reembolso integral;
- reembolso parcial;
- crédito para uso futuro;
- não reembolso, conforme prazo e natureza da experiência.

3.1.3. A UDU não define os percentuais de reembolso da experiência, limitando-se a operacionalizar a comunicação e os fluxos, quando aplicável.

3.1.4. Direito de Arrependimento (CDC, art. 49)

3.1.4.1. Nos termos do art. 49 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), o VIAJANTE poderá desistir da contratação da experiência no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados da data de confirmação da compra, sem necessidade de justificativa.

3.1.4.2. O direito de arrependimento previsto no item 3.1.4.1 fica limitado a até 48 (quarenta e oito) horas antes do horário previsto para o início da experiência, prevalecendo o prazo que se encerrar primeiro entre os dois — os 7 dias corridos da compra ou as 48 horas antes do início da experiência.

3.1.4.3. Exercido o direito de arrependimento dentro do prazo aplicável, o VIAJANTE terá direito à devolução integral dos valores pagos, incluindo a comissão de intermediação da UDU referida na Cláusula 5, independentemente da política de cancelamento divulgada pelo ESPECIALISTA.

3.1.4.4. Encerrado o prazo do direito de arrependimento, ou caso a experiência já tenha sido iniciada ou concluída, aplicam-se exclusivamente as regras de cancelamento, reagendamento e reembolso definidas pelo ESPECIALISTA, nos termos do item 3.1.2.

3.2. Cancelamento pelo ESPECIALISTA

3.2.1. Em caso de cancelamento pelo ESPECIALISTA, este deverá:

- comunicar o VIAJANTE com a maior antecedência possível;
- observar sua política divulgada;
- arcar com os custos de intermediação da(s) experiência(s);
- providenciar o reagendamento conforme aplicável.

3.2.2. A UDU poderá:

- auxiliar na comunicação;
- apoiar o processamento financeiro;
- aplicar medidas internas de reputação.

3.2.3. Os valores serão retidos pelo meio de pagamento utilizado pela UDU até a conclusão do processo de cancelamento.

4. REEMBOLSO DE VALORES DA EXPERIÊNCIA

4.1. O reembolso do valor da experiência refere-se exclusivamente ao serviço prestado pelo ESPECIALISTA.

4.2. O eventual reembolso poderá ser operacionalizado pela UDU por conta e ordem do ESPECIALISTA, permanecendo este como responsável financeiro pelo valor da experiência.

4.3. A UDU não assume obrigação de reembolsar valores relativos à execução da experiência, atuando apenas como intermediadora do fluxo financeiro quando aplicável.

5. COMISSÃO DE INTERMEDIÇÃO DA UDU

5.1. A comissão da UDU remunera exclusivamente os serviços de intermediação, verificação cadastral e uso da plataforma.

5.2. Em caso de cancelamento da experiência:

- a comissão não é automaticamente reembolsável, salvo disposição expressa em contrário, ressalvada a hipótese de exercício do direito de arrependimento previsto no item 3.1.4;
- a UDU poderá, a seu critério comercial, conceder crédito ou isenção futura.

5.3. A comissão não integra o valor do serviço executado pelo ESPECIALISTA.

5.4. A comissão e a taxa do meio de pagamento são acrescidas ao valor da experiência definido pelo ESPECIALISTA e pagas pelo VIAJANTE no momento da contratação, informadas de forma discriminada antes da conclusão do pagamento.

6. ASSINATURAS DA PLATAFORMA

6.1. Assinatura de ESPECIALISTAS

6.1.1. As assinaturas contratadas pelos ESPECIALISTAS:

- referem-se à licença de uso da plataforma;
- não estão vinculadas à realização de experiências específicas;
- não são reembolsáveis, salvo previsão legal ou oferta promocional específica, observado o disposto no item 6.3 quanto à ausência de cobrança após o término do acesso decorrente de cancelamento.

6.2. Assinatura de VIAJANTES

6.2.1. As assinaturas dos VIAJANTES:

- conferem acesso a conteúdos, benefícios e funcionalidades;
- não garantem a execução de experiências;
- não geram reembolso por cancelamento de experiências individuais.

6.2.2. Reembolsos de assinaturas obedecerão:

- ao Código de Defesa do Consumidor, quando aplicável;
- às condições específicas do plano contratado.

6.3. Fluxo de Cancelamento e Renovação de Assinaturas

6.3.1. Este item aplica-se aos planos pagos da plataforma, a partir do momento em que a cobrança de mensalidade for ativada para cada plano.

6.3.2. O cancelamento da assinatura poderá ser realizado pelo próprio usuário diretamente na plataforma.

6.3.3. Ao cancelar, o usuário receberá confirmação imediata com a data exata de término do acesso ao plano, informando que nenhuma nova cobrança ocorrerá a partir dessa data.

6.3.4. A UDU comunicará a renovação automática da assinatura entre 3 (três) e 5 (cinco) dias antes da cobrança, permitindo ao usuário cancelar antecipadamente caso não deseje renovar.

6.3.5. Eventual preço promocional ou condição temporária de cobrança será sempre acompanhado da data de término e do valor que passará a ser cobrado após esse período.

7. MEIOS DE PAGAMENTO E PRAZOS

7.1. Os reembolsos serão processados por meio do sistema de pagamento integrado à plataforma da UDU.

7.2. Os prazos dependerão:

- da política do ESPECIALISTA;
- das regras das instituições financeiras envolvidas.

8. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1. A UDU não se responsabiliza por:

- atrasos decorrentes de instituições financeiras;

- divergências entre ESPECIALISTA e VIAJANTE quanto à execução;
- danos materiais, corporais ou morais decorrentes da experiência, incluindo, sem limitação, lesões, acidentes ou problemas de saúde, e perda, avaria ou extravio de bens do VIAJANTE, ocorridos no curso da execução da experiência.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. Esta Política integra, em conjunto com os Termos de Uso (TDU), o Contrato de Parceria e Intermediação (CPI) e a Política de Repasse e Penalidades Financeiras (PRP), o conjunto de documentos que regem a prestação das atividades da UDU enquanto plataforma de intermediação digital, aplicável ao usuário conforme seu papel (VIAJANTE ou ESPECIALISTA).

9.2. A UDU poderá atualizá-la periodicamente, mediante comunicação na plataforma.

9.3. Casos de disputa, chargeback ou suspeita de fraude serão tratados conforme a Política de Repasse e Penalidades Financeiras (PRP).