

Política de Repasse e Penalidades Financeiras

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. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

2.1. Esta Política estabelece as regras de repasse financeiro, retenções de valores (hold/escrow) e ajustes operacionais aplicáveis aos ESPECIALISTAS que ofertam experiências por meio da plataforma UDU.

2.2. Aplica-se a todas as experiências comercializadas.

3. PRINCÍPIOS FINANCEIROS

3.1. O valor principal da experiência pertence ao ESPECIALISTA, que é o prestador independente do serviço.

3.2. A UDU recebe exclusivamente:

- comissão de intermediação; e
- valores de assinatura da plataforma.

3.3. O split e o hold são mecanismos operacionais para governança de cancelamentos, reembolsos e chargebacks, sem alterar a natureza fiscal das receitas.

4. REPASSE FINANCEIRO (SETTLEMENT)

4.1. Hold padrão

4.1.1. O valor principal do ESPECIALISTA ficará em hold (escrow) até conclusão da experiência e sua respectiva avaliação por parte do VIAJANTE.

4.1.2. O valor principal do ESPECIALISTA ficará em hold (escrow) caso o ESPECIALISTA seja avaliado com notas 1 ou 2 (de um total de 5) por parte do VIAJANTE.

4.1.3. Neste caso, o ESPECIALISTA deve abrir uma Ordem de Serviço para que os dados sejam apurados:

- O ESPECIALISTA terá até 24 horas, contadas do término da experiência, para apresentar esclarecimentos e evidências, sendo as decisões fundamentadas e registradas, que serão posteriormente avaliadas pela UDU com base na nota e relato do VIAJANTE.
- Em se confirmando a nota 1 ou 2 do ESPECIALISTA, o valor pago pelo VIAJANTE será integralmente reembolsado, incluindo a comissão de intermediação da UDU e a taxa do meio de pagamento.
- Caso se verifique que houve algum erro ou problema que não foi causado pelo ESPECIALISTA, o valor será liberado para o ESPECIALISTA.

4.1.4. Caso o VIAJANTE não realize a avaliação do ESPECIALISTA em até 24 horas após o término da experiência, o valor será automaticamente liberado para o ESPECIALISTA.

4.1.5. O valor principal do ESPECIALISTA será automaticamente liberado caso o ESPECIALISTA seja avaliado com notas 3, 4 ou 5 (de um total de 5) por parte do VIAJANTE.

4.1.6. Nenhuma decisão com impacto financeiro será tomada de forma exclusivamente automatizada.

4.1.7. As medidas previstas nesta Política, inclusive retenções, ajustes financeiros, suspensões ou reembolsos, não configuram decisão definitiva sobre a adequação, qualidade ou resultado da experiência, limitando-se à gestão operacional do ambiente digital e à proteção do ecossistema da plataforma.

4.2. Liquidação

4.2.1. Experiência executada: liberação do principal ao ESPECIALISTA na data programada pelo Provedor de Serviços de Pagamento, desde que o ESPECIALISTA atinja as notas 3, 4 ou 5 (de um total de 5).

4.2.2. Comissão UDU: liberada conforme regra vigente.

4.3. Ajustes

4.3.1. Estornos, créditos ou débitos decorrentes de cancelamentos, no-shows, disputas ou chargebacks serão compensados automaticamente no repasse ao ESPECIALISTA ou em repasses futuros.

4.4. Comissão de Intermediação

4.4.1. A comissão de intermediação da UDU incide sobre o valor de cada experiência contratada por meio da plataforma, conforme o plano do ESPECIALISTA no momento da contratação e a tabela vigente divulgada pela UDU na plataforma.

4.4.2. A comissão e a taxa do meio de pagamento são acrescidas ao valor da experiência definido pelo ESPECIALISTA e pagas pelo VIAJANTE, não sendo descontadas do valor principal devido ao ESPECIALISTA.

4.4.3. A tabela vigente poderá prever percentuais e condições diferenciados por plano, bem como reduções ou isenções nas hipóteses nela definidas.

4.4.4. A UDU poderá conceder a determinados ESPECIALISTAS ou grupos de ESPECIALISTAS condições comerciais permanentes que não se sujeitam à tabela vigente, nos termos do item 7.5 do Contrato de Parceria e Intermediação.

4.5. Contestação de Avaliação pelo ESPECIALISTA

4.5.1. O ESPECIALISTA que considerar uma avaliação nota 1 ou 2 abusiva, infundada ou retaliatória (ex.: motivada por fato alheio à execução da experiência, ou como tentativa de obter reembolso por outra via) poderá contestá-la em canal específico, distinto da Ordem de Serviço referida no item 4.1.3, no prazo de 7 (sete) dias corridos contados da avaliação.

4.5.2. A contestação prevista no item 4.5.1 não suspende automaticamente o hold em curso, mas será analisada pela UDU em conjunto com a Ordem de Serviço, podendo resultar em desconsideração da nota para fins de liberação do repasse — sem prejuízo da permanência da avaliação no perfil público do ESPECIALISTA, salvo decisão em contrário da UDU.

5. CANCELAMENTOS E IMPACTO NO REPASSE

5.1. Cancelamento pelo VIAJANTE

5.1.1. Caso o cancelamento decorra do exercício do direito de arrependimento previsto no item 3.1.4 da Política de Cancelamento e Reembolso (CDC, art. 49), o principal, a comissão UDU e a taxa do meio de pagamento serão integralmente estornados ao VIAJANTE, independentemente da política de cancelamento do ESPECIALISTA, não se aplicando as regras abaixo.

5.1.2. Principal: reembolso conforme política do ESPECIALISTA.

5.1.3. Comissão UDU: mantida.

5.1.4. Em caso de chargeback confirmado, o valor principal e eventuais custos do meio de pagamento serão debitados do ESPECIALISTA.

5.1.5. O ESPECIALISTA compromete-se a colaborar com evidências e informações necessárias.

5.2. Cancelamento pelo ESPECIALISTA

5.2.1. Principal: reembolso integral ao VIAJANTE.

5.2.2. Comissão UDU e taxa do meio de pagamento: serão estornadas para o VIAJANTE.

5.2.3. Penalidade: ver item 7.5.

5.3. No-show do VIAJANTE

5.3.1. Principal: conforme política do ESPECIALISTA (em geral, sem reembolso).

5.3.2. Comissão UDU: mantida.

6. CHARGEBACKS E DISPUTAS

6.1. Em caso de chargeback confirmado:

- o principal é debitado do ESPECIALISTA;
- taxas do Provedor de Serviços de Pagamento e custos associados serão repassados ao ESPECIALISTA;
- a UDU poderá reter valores futuros para compensação.

6.2. O ESPECIALISTA deve colaborar com evidências (check-in, comunicações, termos aceitos). A não cooperação poderá resultar em penalidades adicionais.

7. PENALIDADES FINANCEIRAS

7.1. As penalidades abaixo não caracterizam multa contratual por prestação de serviço, mas ajustes financeiros operacionais para proteção da plataforma e dos usuários e podem chegar até 25% da comissão por evento, correspondentes a custos operacionais, vedado efeito confiscatório.

7.2. As penalidades previstas nesta Política devem ser consideradas no período de 12 meses e possuem natureza exclusivamente operacional e comercial, não caracterizando sanção disciplinar, subordinação jurídica ou vínculo trabalhista.

7.3. Aplicam-se os ajustes financeiros apenas diante de cancelamento injustificado e no-show.

7.4. As medidas não representam avaliação de mérito, qualidade ou resultado das experiências ofertadas.

7.5. Cancelamento pelo ESPECIALISTA

7.5.1. 1º evento: advertência + possível perda de destaque.

7.5.2. 2º evento: retenção de 10% da comissão por evento cancelado.

7.5.3. 3º evento: retenção de 25% da comissão por evento cancelado (10% correspondentes ao 2º evento, acrescidos de 15% correspondentes ao 3º evento).

7.5.4. 4º evento: suspensão temporária + retenção dos repasses pendentes até regularização.

7.6. No-show do ESPECIALISTA

7.6.1. Reembolso integral ao VIAJANTE, incluindo a comissão da UDU e a taxa do meio de pagamento.

7.6.2. Débito automático do valor reembolsado + taxa operacional.

7.6.3. Possível suspensão imediata.

7.7. Reincidência

7.7.1. Reincidência em 12 meses poderá resultar em:

- aumento do hold;
- redução de visibilidade;
- suspensão;
- rescisão da parceria.

8. TAXAS OPERACIONAIS (QUANDO APLICÁVEIS)

8.1. A UDU poderá cobrar taxas operacionais para cobrir custos de Provedor de Serviços de Pagamento, chargebacks e suporte, desde que informadas previamente no painel do ESPECIALISTA.

8.2. As taxas não substituem a comissão de intermediação.

9. TRANSPARÊNCIA E EXTRATOS

9.1. O ESPECIALISTA terá acesso a extratos detalhados contendo:

- reservas;
- valores brutos;
- comissão;
- estornos/créditos;
- datas de hold e liquidação;
- ajustes e penalidades.

9.2. Divergências devem ser contestadas em até 7 dias corridos.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. Esta Política integra, em conjunto com o Contrato de Parceria e Intermediação (CPI), a Política de Cancelamento e Reembolso (PCR) e os Termos de Uso (TDU), o conjunto de documentos que regem a prestação das atividades da UDU enquanto plataforma de intermediação digital, aplicável ao ESPECIALISTA.

10.2. Os ESPECIALISTAS declaram ciência de que a aplicação das regras desta Política observa os princípios da boa-fé objetiva, da cooperação e do equilíbrio contratual, comprometendo-se a atuar de forma leal, transparente e colaborativa no esclarecimento de disputas ou divergências.

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

10.4. O foro aplicável é o do domicílio da UDU, salvo disposição legal diversa.