

Políticas de Cancelamento da Plataforma Wine Locals

Estas Políticas de Cancelamento (“Políticas”) se aplicam aos Usuários que desejem utilizar a Plataforma Wine Locals, oferecida pela SHAREEAT DESENVOLVIMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ nº 32.603.492/0001-04, com sede na Avenida Ipiranga, 6.681, Prédio 95A, sala 07, Partenon, Porto Alegre/RS (“Wine Locals”).

Ao adquirir alguma das experiências disponíveis na Plataforma Wine Locals, o Usuário declara seu aceite destas Políticas, confirma que leu atentamente este documento e está de acordo com as regras aqui contidas.

1. Da Plataforma Wine Locals

1.1. A Plataforma Wine Locals é um website, gerido e disponibilizado pela Wine Locals, que reúne Usuários à Vinícolas e outros prestadores de serviços (“Empresas Parceiras”) com o objetivo de promover e efetuar a intermediação de reservas de atividades de lazer, como o enoturismo (“Experiências”).

1.2. Por meio da Plataforma Wine Locals, o Usuário poderá adquirir e agendar atividades de lazer voltadas ao enoturismo (reservas) conforme disponibilização de Experiências pelas Empresas Parceiras.

1.3. A Wine Locals **não é prestadora de serviços de enoturismo**, atuando somente com a intermediação na reserva de Experiências via plataforma digital através do site <https://wine-locals.com>.

2. Do Pagamento e Gerenciamento das Reservas pelo Usuário

2.1. A finalização da compra está sujeita à aprovação do método de pagamento utilizado pelo Usuário:

- a) Nas compras realizadas via cartão de crédito, a confirmação da compra está sujeita à aprovação pela operadora do cartão de crédito utilizado pelo Usuário;
- b) Nas compras realizadas via PIX, a confirmação da compra está sujeita à compensação bancária do pagamento no sistema da Wine Locals.

2.2. Após a conclusão da compra, caso seja identificada qualquer inconsistência de dados junto à operadora do cartão de crédito utilizado para pagamento, o pedido poderá ser cancelado.

2.3. Somente o Usuário, titular da compra, pode solicitar alterações ou cancelamentos das reservas. Isso visa garantir a segurança da informação de nossos Usuários.

3. Do Cancelamento das Reservas pelo Usuário

3.1. Nas compras de mercadorias e serviços através do site, o Usuário poderá exercer o direito de arrependimento, solicitando o cancelamento de uma compra, conforme estabelecido no

Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. A solicitação de cancelamento, nesta hipótese, pode ser realizada no prazo de até 7 (sete) dias corridos a partir da data de confirmação da compra, desde que cumpridas as seguintes condições, de forma cumulativa:

- a) Se o pedido de cancelamento for realizado em 7 (sete) dias corridos a partir da data da compra e em até 48 (quarenta e oito) horas antes do horário agendado para o início da Experiência, o reembolso será de 100% (cem por cento) do valor da compra.
- b) Se o pedido de cancelamento for realizado em 7 (sete) dias corridos a partir da compra e entre 48 (quarenta e oito) e 24 (vinte e quatro) horas antes do horário agendado para o início da Experiência, o reembolso será de 50% (cinquenta por cento) do valor total da compra, considerando os custos incorridos pela Wine Locals e pelas Empresas Parceiras e a impossibilidade de revenda dos itens cancelados.
- c) Se o pedido de cancelamento for realizado em 7 (sete) dias corridos a partir da compra com menos de 24 (vinte e quatro) horas para o horário agendado para o início da Experiência, haverá a retenção de 100% (cem por cento) do valor total da compra, considerando os custos incorridos pela Wine Locals e pelas Empresas Parceiras e a impossibilidade de revenda dos itens cancelados.

3.2. Após o prazo de 7 (sete) dias corridos a partir da data de confirmação da compra, **independentemente da data da Experiência**, nenhum valor será reembolsado.

3.3. De igual modo, nenhum valor será reembolsado caso a solicitação de cancelamento seja realizada após o horário agendado para o início da Experiência, o que considerar-se-á “no show”.

3.4. O cancelamento de uma compra poderá ser integral ou apenas de itens específicos, respeitados os prazos acima indicados. A solicitação de cancelamento deverá ser efetuada diretamente pelo e-mail oi@wine-locals.com, exclusivamente pelo Usuário Titular que realizou a compra.

3.5. A solicitação de cancelamento sujeita-se a análise. Assim, a solicitação não garante que a compra será cancelada. A resposta a solicitação será objeto de resposta, via e-mail cadastrado, no prazo de até 2 (dois) dias úteis.

3.6. As devoluções e estornos serão realizadas observada a forma de pagamento utilizada no momento da compra, descontadas as multas previstas nestas Políticas, quando aplicáveis.

3.6.1. Para compras realizadas através de cartão de crédito, a Wine Locals irá solicitar o estorno do valor correspondente à operadora do cartão utilizado na compra, que disponibilizará o crédito na fatura do Usuário conforme suas próprias políticas.

3.6.2. Para compras realizadas através de chave PIX, o estorno do valor será realizado em até 05 (cinco) dias úteis após a confirmação do cancelamento e confirmação dos dados necessários para o estorno. O estorno fica condicionado, portanto, ao Usuário Titular fornecer os dados corretos e completos para a Wine Locals.

3.6.2.1. Na hipótese de pagamento por chave PIX, o reembolso apenas será realizado para conta bancária que corresponda ao Usuário Titular cadastrado na Plataforma, considerando os dados de cadastro do Usuário na Plataforma.

4. Das Remarcações pelo Usuário Titular

4.1. Dada a natureza das Experiências, caso o Usuário esteja fora do período de cancelamento de 7 (sete) dias previsto nesta Política, **ou** deseje alterar a data da(s) reserva(s) adquirida(s), poderá selecionar uma nova data para a(s) Experiência(s), desde que cumpridas as seguintes condições:

- a) A solicitação de remarcação da Experiência deverá ser realizada em até 48 (quarenta e oito) horas do horário agendado para o início da Experiência;
- b) A remarcação deverá ser realizada para a mesma Experiência, não sendo permitido ao Usuário a troca para outras Experiências da Plataforma ou a utilização de “crédito” para compras de novas Experiências com a mesma Empresa Parceira ou com Empresas Parceiras diversas;
- c) A reserva deverá ser utilizada em até 12 (doze) meses, a contar da data da compra original, de acordo com a disponibilidade e agenda da Experiência conforme constante na Plataforma Wine Locals;
- d) A Experiência possua agenda aberta e esteja disponível na Plataforma durante o período acima descrito.

4.2. Caso o preço da Experiência seja reajustado entre o momento da reserva e o pedido de remarcação, o Usuário poderá precisar pagar a diferença do valor à Wine Locals, sob pena de não poder usufruir da Experiência. Nesse caso, aplica-se o preço vigente na nova data escolhida, conforme disponibilizado na Plataforma Wine Locals.

4.3 Somente o Usuário titular da compra poderá solicitar a remarcação, ainda que Terceiros usufruam da(s) Experiência(s).

4.4. Toda e qualquer remarcação está condicionada à disponibilidade e agenda da Experiência adquirida. Caso a Experiência não mais esteja disponível ou possua agenda na Plataforma, a remarcação não poderá ser realizada e o Usuário não receberá nenhum reembolso, sendo retido, pela Wine Locals, 100% (cem por cento) do valor total da compra.

4.5. Solicitações de remarcação com menos de 48 (quarenta e oito) horas do horário agendado para o início da Experiência não serão atendidas, de modo que o Usuário não poderá agendar nova data para Experiência ou receber qualquer devolução ou estorno, sendo retido, pela Wine Locals, 100% (cem por cento) do valor total da compra.

4.6. De igual modo, nenhum valor será reembolsado caso a solicitação de remarcação seja realizada após o horário agendado para o início da Experiência, o que considerar-se-á “no show”.

4.7. A remarcação de uma compra poderá ser integral ou apenas de itens específicos, respeitados os prazos acima indicados. A solicitação de remarcação deverá ser efetuada diretamente pelo e-mail oi@wine-locals.com, exclusivamente pelo Usuário que realizou a compra.

4.8. A solicitação de remarcação sujeita-se a análise. Assim, a solicitação não garante que a compra será reagendada. A resposta a solicitação será objeto de resposta, via e-mail cadastrado, no prazo de até 2 (dois) dias úteis.

5. Reagendamento ou Cancelamento da Experiência pela Empresa Parceira

5.1. Em casos de cancelamento ou troca de horário ou data da Experiência pela Empresa Parceira, salvo nas hipóteses em que Termos de Uso e Condições aplicáveis pelas Empresas Parceiras prevejam de forma diversa, será garantida ao Usuário a opção de reaver os valores pagos na compra, incluindo o custo do serviço fornecido pela Plataforma Wine Locals, ambos às expensas das Empresas Parceiras, ou reagendar as reservas sem custos adicionais.

5.1.2. Na hipótese prevista nesta Cláusula 5ª, o Usuário terá o direito de selecionar nova data para a(s) reserva(s) cancelada(s), devendo ser agendada para até 12 (doze) meses da data de cancelamento da Experiência pela Empresa Parceira. A remarcação deverá ser realizada para a mesma Experiência, não sendo permitido ao Usuário a utilização de crédito para outras Experiências ou nova(s) compra(s) junto a Empresas Parceiras diversas.

5.1.2.1. Se a Empresa Parceira não disponibilizar nova data e/ou horário para a Experiência, ou a nova data e/ou horário disponibilizada não atenda às preferências do Usuário, o Usuário receberá a devolução integral do valor referente à Experiência cancelada ou remarcada pela Empresa Parceira.

5.2. Em casos de epidemias ou pandemias, a Plataforma Wine Locals estará, de forma constante, acompanhando, junto às Empresas Parceiras e fornecedores independentes, as determinações de cancelamento das Experiências por parte dos Órgãos Governamentais.

5.2.1. Considerando, todavia, que a Plataforma Wine Locals promove apenas a intermediação, ou seja, não é fornecedora de mercadorias nem de serviços de enoturismo, os quais são disponibilizados por Empresas Parceiras, qualquer medida/ordem de cancelamento ou reagendamento, nos casos previstos nesta Cláusula 5, só poderá ser emitida pelas Empresas Parceiras, não sendo a Wine Locals responsabilizada em qualquer hipótese.

5.2.2. Somente o Usuário titular da compra pode efetuar a solicitação de reagendamento e/ou de reembolso, ainda que não seja o beneficiário da reserva.

6. Das Disposições Gerais

6.1 As compras deverão ser realizadas exclusivamente da Plataforma Wine Locals através do site <https://wine-locals.com>. Compras realizadas por canais não autorizados pela Wine Locals poderão ser imediatamente canceladas, sem direito a qualquer reembolso ao Usuário adquirente.

6.2 A Plataforma Wine Locals não se responsabiliza por compras adquiridas em canais de venda não oficiais, seja através de pessoa física, pessoa jurídica, outros sítios de internet e/ou comunidades na internet, com quem a Wine Locals não possui vínculo.

6.3 É de responsabilidade do Usuário deve conferir, atentamente, os dados de seu pedido (Experiência, data, horário e quantidade), antes da confirmação de sua compra.

6.4. A Wine Locals poderá, por sua mera liberalidade, cancelar, revogar ou anular compras transferidas de forma irregular, bem como compras de Usuário ou detentor que promova ato ou práticas que violem os Termos de Uso da Plataforma Wine Locals, Políticas de Privacidade Wine Locals ou demais políticas aplicáveis.

6.5. Não serão promovidos cancelamentos, trocas ou devolução de compras, salvo nas hipóteses previstas nesta Política. Nenhuma troca, agendamento ou devolução negociada diretamente entre Usuário e Empresa Parceira será considerada válida perante a Wine Locals, que não se responsabiliza por nenhum valor ou serviço neste caso.

6.6. A Plataforma Wine Locals limita a aquisição, para o Usuário, a um número específico de compras para cada Experiência (“limite de compras”). Este limite de compras é lançado durante o processo de compra e é verificado em todas as transações.

6.6.1. Na hipótese prevista no item 6.6., a Plataforma Wine Locals poderá cancelar qualquer um ou todos os pedidos e compras sem aviso prévio, se o Usuário exceder os limites aplicados. Isso inclui pedidos associados ao mesmo nome, endereço de e-mail, endereço de faturamento, número do cartão de crédito ou outras informações.

6.7. Esta Política não se aplica a Experiências de transporte e/ou hospedagem adquiridas por intermédio da Wine Locals e é dever do Usuário tomar conhecimento sobre os Termos de Uso, Condições e Políticas praticadas pelas Empresas Parceiras responsáveis por essas reservas. A Wine Locals não se responsabiliza pelos Termos, Condições e Políticas praticadas pelas Experiências Parceiras.

6.8. A Wine Locals poderá, a qualquer tempo e sem notificação prévia, modificar a presente Política, parcial ou integralmente, para a inserções ou adequações necessárias com o objetivo de aprimorarmos dos Serviços. Cabe ao Usuário verificar a versão vigente da Política no momento de cada compra.

Política de Cancelamento da Plataforma Wine Locals

Atualizada em 30 de novembro de 2023