

# POLÍTICA DE CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E ATRASOS

Última atualização: 22 de abril de 2026

Esta Política regula as condições aplicáveis a cancelamentos, arrependimento legal, reagendamentos, atrasos e não comparecimento em reservas e contratações realizadas com a OPEN VR.

## 1. Direito de arrependimento nas compras online

Nas contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, inclusive por internet, o consumidor poderá exercer o direito de arrependimento no prazo legal de até **7 (sete) dias corridos**, contados da contratação, conforme a legislação aplicável, desde que o serviço ainda não tenha sido integralmente prestado dentro desse período.

Caso a sessão ou serviço seja usufruído antes do término desse prazo, o tratamento do pedido observará a legislação aplicável e a natureza do serviço efetivamente prestado.

## 2. Cancelamento por iniciativa do cliente

Salvo regra específica informada em oferta promocional ou contratação especial, aplicam-se as condições abaixo:

### 2.1. Cancelamento com mais de 48 horas de antecedência

O cliente poderá optar por:

- **reagendamento gratuito**, sujeito à disponibilidade; ou
- **reembolso integral** do valor pago.

### 2.2. Cancelamento entre 24 e 48 horas antes do horário reservado

O cliente poderá optar por:

- **1 (um) reagendamento gratuito**, sujeito à disponibilidade; ou
- **cancelamento com retenção de 30%** do valor pago.

### 2.3. Cancelamento com menos de 24 horas de antecedência

Não haverá obrigação de reembolso ou concessão de crédito, salvo liberalidade da OPEN VR ou hipótese legal diversa aplicável ao caso concreto.

### 3. No-show

O não comparecimento no horário reservado, sem comunicação prévia adequada, poderá ser tratado como **no-show**, hipótese em que não haverá reembolso nem crédito, salvo determinação legal em sentido contrário ou decisão excepcional da OPEN VR.

### 4. Atrasos

O cliente deverá chegar com antecedência suficiente para check-in e instruções de segurança.

Em caso de atraso:

- o tempo de atraso poderá ser descontado da duração da sessão;
- atrasos superiores a **15 minutos** poderão resultar em cancelamento da sessão, conforme disponibilidade operacional, sem garantia de reembolso;
- a possibilidade de encaixe, remarcação ou tolerância dependerá da agenda, da fila e da operação no momento.

### 5. Reagendamento

O reagendamento:

- depende de disponibilidade de horários;
- poderá estar sujeito às regras desta Política;
- deverá respeitar os canais e prazos informados pela OPEN VR;
- poderá ser limitado em quantidade, conforme a condição aplicável à reserva.

Promoções, combos, eventos especiais, reservas de grupo, datas comemorativas e locações exclusivas podem ter regras próprias de reagendamento e cancelamento, desde que informadas de forma clara no momento da contratação.

### 6. Cancelamento ou alteração por iniciativa da OPEN VR

A OPEN VR poderá cancelar, interromper ou remarcar sessões em casos de:

- falha técnica;
- manutenção emergencial;
- motivo de segurança;
- indisponibilidade operacional relevante;
- caso fortuito;
- força maior.

Nessas hipóteses, o cliente poderá optar, conforme o caso, por:

- reagendamento;
- crédito para uso futuro;
- reembolso proporcional ou integral, quando aplicável.

## **7. Estornos e prazos**

Os reembolsos e estornos, quando devidos, serão processados conforme o meio de pagamento utilizado e os prazos operacionais do intermediador financeiro, instituição bancária ou administradora do cartão.

A OPEN VR não se responsabiliza por prazos exclusivamente atribuíveis a terceiros envolvidos no processamento financeiro.

## **8. Situações excepcionais**

Pedidos relacionados a emergência médica, comprovantes relevantes ou circunstâncias excepcionais poderão ser analisados caso a caso, sem que isso constitua obrigação de concessão automática de exceção em situações futuras.

## **9. Contato para alterações e cancelamentos**

Solicitações de cancelamento, reagendamento e atendimento poderão ser feitas pelos canais oficiais divulgados pela OPEN VR, inclusive pelo e-mail: [adm@openvr.com.br](mailto:adm@openvr.com.br).