



QUADRA

Políticas de Cancelamento, Troca e Reembolso

Acreditamos em transparência e respeito mútuo. Estas políticas existem para garantir clareza para quem joga e segurança para a comunidade QUADRA. Leia com atenção qualquer dúvida, fale com a gente pelo WhatsApp (16) 98088-6162 ou pelo e-mail contato@helloquadra.com.br.

I. Direito de Arrependimento (Lei do Consumidor)

Por ser uma plataforma de compras online, a QUADRA respeita integralmente o Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Isso significa que:

- Qualquer compra realizada pelo site pode ser cancelada em até 7 dias corridos após a contratação, sem necessidade de justificativa.
- O cancelamento deve ser solicitado pelos nossos canais oficiais (WhatsApp ou e-mail) dentro desse prazo.
- O reembolso será integral, processado na mesma forma de pagamento original, em até 10 dias úteis.
- O direito de arrependimento se aplica apenas se o serviço ainda não tiver sido utilizado. Uma vez que a quadra foi usada ou a aula foi realizada, o serviço foi prestado e o direito de arrependimento não se aplica.

A mesma política vale para todos, sempre. Independente de como o pagamento foi realizado online ou presencialmente as regras são idênticas. Se você reservou pelo site e pagou na quadra, ou reservou e pagou diretamente no local, não muda nada. Não queremos atrito: queremos que você jogue.

II. Quadra Reservada — Locação por hora

Produto para quem quer garantir uma quadra exclusiva para o seu grupo, com horário reservado.

Reservou pelo site ou presencialmente? As regras são as mesmas para os dois casos.

Cancelamento pelo cliente

Mais de 1 hora de antecedência: cancelamento sem custo. Você pode remarcar para outro horário ou solicitar reembolso integral se estiver dentro dos 7 dias de arrependimento.

Menos de 1 hora de antecedência ou no-show: a reserva foi mantida para você e não pode ser oferecida a outra pessoa. Não há crédito nem reembolso.

O cancelamento pode ser feito pelo site ou pelo WhatsApp. Pedimos sempre o aviso com antecedência, isso permite que outro grupo aproveite o horário.

Troca de horário

- Permitida até 1 hora antes do horário original, sujeita à disponibilidade.
- Máximo de 2 trocas por reserva.

Condições climáticas

Situação	O que acontece
Chuva forte antes do início	QUADRA avisa e reagenda sem custo.
Chuva leve antes do início	Areia é drenada dá pra jogar. Você decide: mantém ou cancela com 1h de antecedência.
Nublado ou frio sem chuva	Reserva segue normalmente.
Chuva leve durante a reserva	Você decide: continua ou para. Se parar por conta própria com chuva leve, sem crédito.
Chuva forte durante a reserva	QUADRA encerra por segurança. Crédito proporcional ao tempo restante, válido por 30 dias.
Encerramento pela administração (qualquer risco à segurança)	Crédito proporcional ao tempo restante, válido por 30 dias.
Frio sem chuva	Reserva segue normalmente, sem crédito.

Não realizamos reembolso financeiro por condições climáticas. O crédito é sempre para uso em locação futura nos próximos 30 dias.

III. Quadra Livre — Ingresso individual

Produto para quem quer chegar e jogar, sem precisar formar grupo ou reservar quadra inteira.

Comprou o ingresso pelo site ou presencialmente? As regras são as mesmas para os dois casos.

Cancelamento e remarcação

Situação	O que acontece
Não compareceu (no-show)	Pode remarcar para outro dia. Entre em contato pelo WhatsApp antes do horário.
Jogou menos de 30 minutos por condições climáticas	Ingresso válido para remarcar em outro dia.
Jogou mais de 30 minutos e decidiu parar	Sem remarcação e sem reembolso. O serviço foi utilizado.

Situação	O que acontece
Encerramento pela administração por clima	Se jogou menos de 30 minutos: ingresso remarcável. Se jogou mais de 30 minutos: sem remarcação.

O critério de 30 minutos define se o serviço foi efetivamente utilizado. A decisão de encerramento por condições climáticas é sempre da administração QUADRA.

IV. Aulas

Nossas aulas funcionam no modelo de mensalidade. As políticas abaixo se aplicam a todos os professores e modalidades.

Matriculou pelo site ou presencialmente? As regras são as mesmas para os dois casos.

Cancelamento de matrícula

- Solicite com 30 dias de antecedência para não ser cobrado no mês seguinte.
- Após o início do mês, a mensalidade em curso não é reembolsada.
- Aulas não utilizadas no mês não geram crédito ou reembolso.

Faltas e reposições

- Avise pelo WhatsApp com pelo menos 3 horas de antecedência para garantir direito à reposição.
- Falta sem aviso: sem reposição, salvo casos de força maior analisados individualmente.
- Limite de 2 reposições por mês, sujeitas à disponibilidade em outras turmas.

Condições climáticas — aulas

Situação	O que acontece
Aula cancelada pela QUADRA por chuva	Reposição automática em nova data, comunicada com antecedência.
Múltiplas aulas canceladas no mês por chuva	Crédito proporcional aplicado na mensalidade seguinte.

Aulas experimentais

- Cancelamento gratuito até 24 horas antes.
- Não comparecimento: perda do direito à aula experimental.
- Limite de 1 aula experimental por pessoa.

V. Como solicitar cancelamento ou reembolso

- Entre em contato pelos canais oficiais: WhatsApp (16) 98088-6162 ou contato@helloquadra.com.br
- Informe o número da reserva ou compra e o motivo da solicitação.
- Prazo de análise: até 48 horas úteis.

- Reembolso financeiro (quando aplicável): 5 a 10 dias úteis após aprovação, na forma de pagamento original.
- Crédito para locação futura: disponibilizado em até 24 horas após aprovação.