

POLÍTICA DE CANCELAMENTO — INKLO

Esta Política regula exclusivamente:

- as condições de cancelamento do **procedimento hospitalar**,
- os efeitos desse cancelamento sobre o **financiamento contratado**,
- e os direitos e obrigações do Paciente, da Inklo e do Hospital.

A contratação do financiamento implica aceite integral desta Política.

1. REGRA GERAL — CONTRATAÇÃO DO CRÉDITO E IRRETRATABILIDADE

1.1. A contratação do financiamento torna-se **válida e exigível** no momento da assinatura da Cédula de Crédito Bancário (CCB).

1.2. A CCB estabelece todas as obrigações financeiras do Paciente e **prevalece sobre este documento** em caso de conflito.

1.3. Após a emissão da CCB, a operação não pode ser cancelada, exceto:

- pelo exercício do **Direito Legal de Arrependimento** (Cláusula 2);
 - quando o cancelamento definitivo do procedimento ocorrer **por decisão do Hospital** (Cláusula 3).
-

2. DIREITO LEGAL DE ARREPENDIMENTO (7 DIAS)

2.1. O Paciente pode cancelar a operação de crédito em até **7 (sete) dias corridos**, contados da data de liberação dos valores destinados ao procedimento.

2.2. Para efetivar o cancelamento, o Paciente deverá:

- a) solicitar formalmente o arrependimento;
- b) arcar com tributos e tarifas previstas na CCB (como IOF e tarifa de cadastro, quando aplicável).
- c) no caso de cancelamento parcial, haverá um ajuste das parcelas descontando do valor do contrato o valor referente ao item cancelado.

2.3. Após o prazo legal, **não há mais direito de arrependimento**.

2.4. Caso o paciente **tenha realizado o procedimento**, não há direito de reembolso, mesmo que esteja na janela dos 7 dias.

3. CANCELAMENTO DO PROCEDIMENTO POR DECISÃO DO HOSPITAL

3.1. Se o Hospital cancelar de forma definitiva o procedimento por motivos próprios — operacionais, clínicos ou administrativos — o Paciente poderá solicitar o cancelamento do financiamento **sem ônus**.

3.2. Para isso, são necessários:

- a) confirmação formal do cancelamento pelo Hospital;
- b) solicitação do Paciente à Inklo;
- c) regularização de eventuais valores movimentados conforme regras financeiras aplicáveis.

3.3. Nesse caso:

- a operação será encerrada;
- nenhuma multa será aplicada;
- nenhuma obrigação futura será exigida;
- valores eventualmente pagos poderão ser regularizados conforme regras financeiras e contratuais vigentes.

3.4. Reagendamento não constitui cancelamento.

3.5. No caso de cancelamento parcial, haverá um ajuste das parcelas descontando do valor do contrato o valor referente ao item cancelado

3.6. Em caso de cancelamento com parcela paga será estornado o valor nominal referente ao escopo cancelado.

4. CANCELAMENTO DO PROCEDIMENTO POR DECISÃO DO PACIENTE

4.1. Se o Paciente decidir cancelar o procedimento por decisão própria, incidirá **multa de 10%** sobre o valor total financiado.

4.2. A multa refere-se a custos já incorridos pela Inklo, incluindo:

- análise de crédito;
- emissão e registro da CCB;
- mensageria e comunicações;
- infraestrutura financeira e de custódia;
- obrigações fiscais e administrativas;
- suporte e atendimento;
- operação tecnológica da plataforma.

4.3. A desistência do procedimento:

- **não suspende** automaticamente a dívida assumida na CCB, sendo necessário solicitação de cancelamento e regularização financeira.
- **não elimina** a obrigatoriedade de pagamento das parcelas até que a operação seja efetivamente regularizada (incluindo multa, tributos/tarifas e eventuais encargos), nos termos da CCB.
- a) Em caso de cancelamento **total**, por iniciativa do Paciente, será aplicada **multa flat de 10% sobre o valor contratado**.
- b) Em caso de cancelamento **parcial**, será cobrado o valor de 10% sobre o valor do procedimento cancelado **acrescida de tarifas/tributos previstos na CCB** (ex.: IOF e tarifa de cadastro).
- c) Em caso de cancelamento havendo parcela(s) já paga(s), será estornado o valor nominal referente ao escopo cancelado.
- d) Em caso de **parcelas em atraso**, incidirão **juros, multa e demais encargos de mora** estritamente conforme previsto na **CCB**.

4.5. A compensação do cancelamento considerará, de forma conjunta: (a) valores de abatimento do escopo cancelado apurados no recálculo, (b) a multa prevista no item 4.3(b), (c) tarifas/tributos e (d) eventuais encargos por atraso.

Ao final, se houver **saldo devedor**, a cobrança ocorrerá conforme os procedimentos da instituição financeira (ex.: **boleto**/meio de pagamento equivalente). Se houver **saldo credor** em favor do Paciente, o valor será **compensado e/ou devolvido** conforme os mecanismos e prazos previstos na **CCB**.

4.6. A obrigação financeira permanece válida mesmo que:

- o procedimento não tenha sido iniciado,
- o Hospital ainda não tenha realizado preparativos,
- não haja impacto clínico imediato.

5. SITUAÇÕES QUE NÃO CONFIGURAM CANCELAMENTO

Não são consideradas cancelamento do procedimento ou do crédito:

- reagendamentos;
- alteração de equipe médica;
- mudança de sala, horário ou equipamento;
- atrasos operacionais;
- solicitações de novos exames ou laudos;
- ajustes assistenciais internos do Hospital.

Em todas essas hipóteses, **o financiamento permanece ativo**.

6. AUSÊNCIA DE REEMBOLSOS AUTOMÁTICOS

- 6.1. Após emissão da CCB, **não há reembolso automático** de valores.
 - 6.2. A única exceção ocorre quando o procedimento é cancelado definitivamente **pelo Hospital**, conforme Cláusula 3.
 - 6.3. Em cancelamentos por iniciativa do Paciente, não há devolução de parcelas já pagas.
-

7. EFEITOS FINANCEIROS DO CANCELAMENTO

- 7.1. Cancelamentos não eliminam obrigações já constituídas na CCB.
 - 7.2. A inadimplência após cancelamento do procedimento será tratada conforme a CCB, podendo incluir:
 - multa de 2%;
 - juros de mora de 1% ao mês;
 - continuidade de juros remuneratórios;
 - negativação em órgãos de crédito;
 - protesto;
 - cobrança judicial;
 - honorários advocatícios de até 20%, quando aplicável.
 - 7.3. Mudanças clínicas não suspendem obrigações contratuais.
-

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 8.1. Esta Política deve ser interpretada em conjunto com:
 - a CCB assinada pelo Paciente;
 - os Termos de Uso da Inklo;
 - as legislações aplicáveis.
- 8.2. Em caso de divergência, a **CCB sempre prevalece**.
- 8.3. A Inklo pode atualizar esta Política para novas contratações, preservando direitos adquiridos.