

POLÍTICA DE TROCA, DEVOLUÇÃO E REEMBOLSO

1. TROCA E CANCELAMENTO POR ARREPENDIMENTO OU DESISTÊNCIA

1.1. Caso deseje trocar ou desistir da compra após uso o recebimento das credenciais de acesso, terá o direito receber a restituição integral do valor pago ou trocar por outra assinatura desejada. O prazo para troca de assinatura ou desistência da compra é de 07 (sete) dias corridos a contar do dia seguinte ao recebimento das credenciais de acesso, conforme estipula o Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 49. A troca ou cancelamento do serviço será realizado, basta que o consumidor manifeste o desejo pelos canais de contato disponíveis do rodapé do site.

1.2. Para que a troca ou cancelamento seja realizado, faremos uma validação técnica em até 05 (cinco) dias úteis, contando a partir da data de manifestação. Caso não tenha feito uso do serviço, será possível a realização da troca ou cancelamento.

1.3. Se for solicitado o cancelamento da assinatura, a restituição do valor pago será conforme opções de pagamento abaixo:

- Cartão de crédito: após a análise do pedido pela equipe interna será solicitado o estorno do débito à administradora do seu cartão. O estorno das parcelas pagas poderá ocorrer em até 02 (duas) faturas subsequentes, pois dependendo da data do vencimento da fatura, o estorno poderá ocorrer no mês seguinte à solicitação de cancelamento. Lembramos que esse procedimento é de responsabilidade da administradora do cartão.
- Boleto bancário: após a análise do produto em nosso centro de distribuição a restituição será feita em sua conta corrente em até 10 (dez) dias úteis.

1.4. Caso seu cancelamento não tenha sido aprovado por não estar atendendo as condições listadas acima, não será suspensa a cobrança.

1.5. **Após** o período de **7 (sete)** dias corridos a contar do dia seguinte ao recebimento das credenciais de acesso, para produtos em oferta/promoção, não haverá a devolução de qualquer valor pago. Para demais serviços a 36zero concede a restituição parcial dos valores, na proporção de 50% (cinquenta por cento) do saldo em aberto.

2. MAL FUNCIONAMENTO

2.1. Ao utilizar o sistema, certifique-se das condições de uso.

2.2. Caso detecte a mau funcionamento, não utilize o serviço e notifique imediatamente nossa Central de Atendimento pelos canais de contato disponíveis do rodapé do site.

2.3. Se alguma falha for detectada após a entrega das credenciais de acesso, realizaremos a troca ou cancelamento caso seja do interesse. O prazo para entrar em contato com nossa Central de Atendimento é de 07 (sete) dias corridos a contar do dia seguinte ao recebimento das credenciais de acesso. A troca ou cancelamento do serviço será realizado em até 5 (cinco) dias, seguindo os critérios estabelecidos no item 1.3 desta política.

3. PRODUTO COM DEFEITO FUNCIONAL

3.1. A solicitação de troca por mau funcionamento deverá ser comunicada à nossa Central de Atendimento ao consumidor em até 7 (sete) dias corridos, a contar do dia seguinte ao recebimento das credenciais de acesso. A troca ou cancelamento do serviço será realizado em até 5 (cinco) dias, seguindo os critérios estabelecidos no item 1.3 desta política.

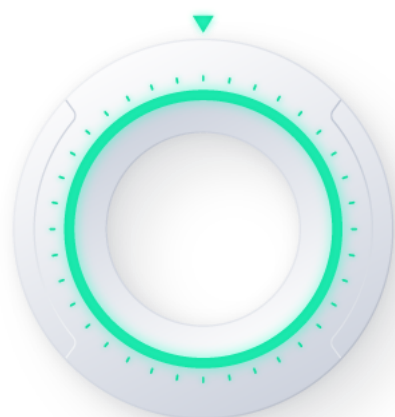
3.2. Caso o produto adquirido em nosso site apresentar defeito **após** 07 (sete) dias corridos a contar do dia seguinte ao recebimento das credenciais de acesso, mas dentro do prazo de garantia contra defeito de fabricação de **3 meses**, você deverá entrar em contato conosco para comunicar o fato e obter esclarecimentos, usando os canais de contato disponíveis do rodapé do site.

4. PRODUTO EM DESACORDO COM O PEDIDO

4.1. Caso perceba que algum serviço está em desacordo com o seu pedido, você deverá entrar em contato imediatamente com nossa Central de Atendimento. Após o registro da solicitação, o caso será analisado em até 48 (quarenta e oito) horas, onde enviaremos novas credenciais de acesso ou ajustaremos as permissões de tal forma a entregar o serviço correto.

4.2. Caso o serviço não seja mais comercializado ou esteja indisponível, você poderá usar o crédito disponível em sua conta para substituir por outro serviço ou solicitar o cancelamento da compra. Se o serviço escolhido para troca for de valor superior, a diferença será cobrada no fechamento de sua compra nas modalidades de pagamento oferecidas pelo site.

Versão	Data	Descrição	Autor
1.0	27-03-2021	Política de Devolução	Moises Brandalise
2.0	02-04-2021	Política de Troca e Devolução	Moises Brandalise



36ZERO

SAFE DATA