

CALL HARMONY

Guia Completo para Usuários — Perguntas Frequentes (FAQ)

callharmony.online

Versão 3.0 | Documento de acesso público | Operado por Ser Energia Universal Ltda.

ÍNDICE

- Seção 01 — O que é a Call Harmony?
- Seção 02 — Como funciona uma consulta
- Seção 03 — Modalidades e duração
- Seção 04 — Pagamentos e reembolsos
- Seção 05 — Privacidade, pseudônimos e proteção de identidade
- Seção 06 — Contato fora da plataforma: por que é proibido
- Seção 07 — Gravações e segurança das sessões
- Seção 08 — Comportamento e normas durante a sessão
- Seção 09 — Uso responsável do serviço
- Seção 10 — Suporte e contato

SEÇÃO 01 — O que é a Call Harmony?

1.1 O que é a Call Harmony?

A Call Harmony é uma plataforma tecnológica que conecta pessoas que buscam orientação com especialistas independentes em tarô, em tempo real, de qualquer lugar. A plataforma atua como intermediadora tecnológica: facilita o encontro, processa o pagamento, fornece as ferramentas de comunicação e garante um ambiente seguro para ambas as partes.

A Call Harmony não presta serviços diretamente. Os especialistas são profissionais independentes que utilizam a plataforma para oferecer suas consultas.

1.2 Que tipo de consultas oferece?

A Call Harmony conecta usuários com especialistas em:

- Tarô e leitura de cartas
- Orientação e reflexão pessoal por meio do tarô
- Desenvolvimento interior mediante interpretação de cartas

As consultas na Call Harmony são ferramentas de orientação e reflexão. Não substituem assessoria médica, psicológica, jurídica nem financeira.

1.3 Quem são os especialistas?

Os especialistas são prestadores independentes que se registram na plataforma, aceitam suas Condições de Uso e o Código de Ética da Call Harmony, e oferecem seus serviços de forma autônoma. Cada especialista define sua disponibilidade livremente. A Call Harmony não impõe horários nem metodologias de trabalho — apenas garante que quem opera na plataforma cumpra com os padrões de conduta e qualidade estabelecidos.

SEÇÃO 02 — Como funciona uma consulta

2.1 Passo a passo: como funciona uma consulta?

- **Cadastro:** Você se cadastra na plataforma com seu nome ou pseudônimo.
- **Escolha:** Seleciona a modalidade (videochamada ou chamada de voz) e a duração.
- **Pagamento:** Realiza o pagamento dentro da plataforma.
- **Token:** O sistema gera seu token de sessão de uso único.
- **Sala de espera:** Você entra na sala de espera enquanto os especialistas disponíveis são notificados.
- **Sessão:** O primeiro especialista disponível aceita a sessão e a consulta começa automaticamente.

2.2 O que é o token de sessão?

O token é um código único de acesso gerado automaticamente quando você realiza o pagamento. É sua "chave" para entrar na sessão.

- Cada token é válido para uma única sessão.
- Não pode ser transferido nem compartilhado com outra pessoa.
- Se uma sessão não foi iniciada porque não havia especialistas disponíveis, você pode conservar o token por até 2 semanas para utilizá-lo mais tarde.

Se o token vencer sem ter sido utilizado, não corresponde reembolso automático.

2.3 Posso escolher o especialista?

Não. O sistema de atribuição é automático e aleatório. Você não pode solicitar um especialista específico pelo nome.

2.4 Posso agendar um horário específico?

Não existe atualmente um sistema de reserva de horários fixos. Após o pagamento, o sistema conecta você com o primeiro especialista disponível.

2.5 O que acontece se nenhum especialista estiver disponível quando entro?

Se passarem 3 minutos sem que ninguém aceite sua sessão:

- Você pode se retirar sem débito de crédito.
- Seu token permanece válido por até 2 semanas.

2.6 O que acontece se a conexão cair durante a sessão?

Ante uma interrupção técnica durante uma sessão já iniciada, o procedimento é o seguinte:

1. Você tem até **5 minutos** para voltar a entrar usando o mesmo token, sem custo adicional.
2. Se você retornar dentro desse período, a sessão pode continuar normalmente pelo tempo restante.
3. Se a reconexão não ocorrer e a sessão não puder continuar, o incidente poderá ser analisado pela equipe da Call Harmony.
4. Em sessões originalmente contratadas de **30, 45 ou 60 minutos**, quando a Call Harmony comprovar que houve uma falha técnica relevante atribuível à plataforma, poderá ser concedida **uma reposição adicional de 15 minutos de sessão**.
5. Sessões originalmente contratadas de **15 minutos não possuem reposição adicional de tempo** sob essa modalidade.

Sobre a reposição de 15 minutos:

A reposição não é automática. Depende da verificação do incidente pela Call Harmony com base nos registros técnicos disponíveis. Não constitui necessariamente um reembolso monetário. Solicitações relacionadas a interrupções técnicas e eventual reposição de sessão estão sujeitas à análise da plataforma.

Como solicitar: Em caso de interrupção, contate o suporte da Call Harmony informando seu nome ou pseudônimo, a data e hora da sessão e uma descrição do ocorrido. O especialista também será orientado a reportar o incidente para agilizar a análise.

SEÇÃO 03 — Modalidades e duração

3.1 Que tipos de consulta estão disponíveis?

As modalidades disponíveis na Call Harmony são exclusivamente:

- **Videochamada:** Com câmera e áudio.
- **Chamada de voz:** Somente áudio.

A plataforma não oferece consultas por chat ou qualquer outra modalidade de texto em tempo real.

3.2 Que durações estão disponíveis?

15, 30, 45 ou 60 minutos, conforme o token adquirido.

3.3 Os preços variam?

Sim. O preço varia conforme a modalidade e a duração selecionada. Consulte os valores atualizados em callharmony.online.

SEÇÃO 04 — Pagamentos e reembolsos

4.1 Como é realizado o pagamento?

Exclusivamente dentro da plataforma, antes do início da sessão.

4.2 Posso pagar fora da plataforma?

Não. É estritamente proibido.

Se algum especialista solicitar pagamento fora da plataforma, reporte imediatamente ao suporte.

4.3 Quando posso solicitar um reembolso ou reposição?

Você pode solicitar reembolso ou reposição do token nos seguintes casos:

- Falha técnica grave atribuível à plataforma.
- Cancelamento ou abandono por parte do especialista.
- Descumprimento do Código de Ética por parte do especialista.

Em caso de interrupção técnica durante uma sessão de **30, 45 ou 60 minutos**, a Call Harmony poderá conceder uma reposição adicional de **15 minutos**, sujeita a análise e verificação dos registros técnicos. Sessões de **15 minutos não possuem reposição adicional** sob essa modalidade.

Os reembolsos aprovados são processados dentro de 2 dias úteis.

4.4 Quando não há reembolso?

Não corresponde reembolso nos seguintes casos:

- Interrupção voluntária por parte do usuário.
- Vencimento do token sem ter sido utilizado.
- Descumprimento de normas por parte do usuário.
- Insatisfação subjetiva com o conteúdo da consulta.
- Comportamentos inapropriados que motivem o encerramento da sessão pelo especialista.

SEÇÃO 05 — Privacidade, pseudônimos e proteção de identidade

5.1 Preciso usar meu nome real?

Não. Recomenda-se o uso de pseudônimos. Apenas nome e data de nascimento são solicitados para a consulta.

5.2 Por que os especialistas usam pseudônimos?

Para proteção contra golpes, prevenção de chantagem, manutenção de limites profissionais e proteção da integridade do marketplace.

5.3 Por que os usuários também devem cuidar da sua identidade?

Para evitar que informações sensíveis sejam mal utilizadas, prevenir contato indesejado e manter uma experiência segura dentro da plataforma.

5.4 Os dados são compartilhados entre usuário e especialista?

Não. Nenhuma das partes tem acesso a informações pessoais sensíveis da outra.

5.5 Que dados a Call Harmony coleta?

Dados de cadastro, histórico de sessões e informações de pagamento. Para mais detalhes, consulte nossa Política de Privacidade em callharmony.online.

SEÇÃO 06 — Contato fora da plataforma: por que é proibido

6.1 Posso trocar redes sociais ou telefone com o especialista?

Não. É terminantemente proibido para ambas as partes.

6.2 Por que o contato externo é proibido?

Porque fora da plataforma você perde todas as garantias: não há registro da sessão, não há suporte disponível nem proteção de pagamentos.

A Call Harmony não se responsabiliza por acordos realizados fora da plataforma.

6.3 Riscos reais de sair da plataforma

- Golpe financeiro sem possibilidade de reclamação.
- Chantagem ou manipulação emocional.
- Perda de toda a proteção jurídica e técnica.
- Risco de exposição de dados pessoais.
- Dependência não controlada sem mecanismos de intervenção.

6.4 O que faço se um especialista me pedir contato externo?

Não compartilhe nenhum dado pessoal e reporte o incidente imediatamente ao suporte da Call Harmony. É uma violação grave do Código de Ética.

SEÇÃO 07 — Gravações e segurança das sessões

7.1 As sessões são gravadas?

Sim. As sessões são gravadas exclusivamente para fins de controle interno, segurança e resolução de disputas.

7.2 Para que são usadas as gravações?

Controle de qualidade, resolução de conflitos entre as partes e verificação de reportes. O acesso é exclusivo da equipe interna da Call Harmony.

7.3 Por quanto tempo são guardadas?

As gravações são conservadas por **15 dias**, após o que são eliminadas automaticamente.

SEÇÃO 08 — Comportamento e normas durante a sessão

8.1 Que condutas são proibidas para o usuário?

- Conteúdo sexual explícito ou assédio.
- Insultos, ameaças ou violência verbal.
- Solicitar contato externo ou dados pessoais do especialista.
- Tentar evadir pagamentos ou fazer acordos externos.
- Exigir garantias ou resultados específicos.
- Gravar a sessão por conta própria.

8.2 O que acontece se as normas forem descumpridas?

Conforme a gravidade do caso, a Call Harmony poderá adotar medidas de gestão de acesso à plataforma, que incluem notificação formal, suspensão temporária de acesso ou bloqueio permanente da conta. O especialista tem o direito de encerrar a sessão ante condutas inapropriadas.

8.3 Como reporto um problema com o especialista?

Encerre a sessão e contate o suporte da Call Harmony informando seu nome ou pseudônimo, a data e hora da sessão, e uma descrição do incidente.

SEÇÃO 09 — Uso responsável do serviço

9.1 As consultas são previsões exatas?

Não. São ferramentas de orientação, reflexão e interpretação simbólica. Não substituem assistência médica, psicológica, jurídica nem financeira.

9.2 O que faço se me sentir emocionalmente dependente do serviço?

Tire um tempo de reflexão e considere conversar com um profissional de saúde mental. O uso do serviço deve ser um complemento, não uma dependência.

9.3 Um especialista pode garantir resultados?

Não. Nenhum especialista está autorizado a garantir resultados concretos. Se um especialista garantir resultados, reporte imediatamente. É uma violação grave do Código de Ética da Call Harmony.

SEÇÃO 10 — Suporte e contato

10.1 Como contato o suporte?

Você pode nos contatar pelos seguintes canais:

- **E-mail:** sistemcallharmony@gmail.com
- **WhatsApp (somente mensagens):** +55 22 99290-7887
- **Horário de atendimento:** 10h00 – 22h00 (BRT)

Ao nos escrever, inclua seu nome ou pseudônimo, a data e hora da sessão, e uma descrição do problema.

O canal de WhatsApp aceita exclusivamente mensagens de texto. Ligações não são atendidas por esse meio.

10.2 O que posso reportar ao suporte?

- Conduta inapropriada de um especialista.
- Solicitações de contato externo ou dados pessoais.
- Promessas de resultados garantizados.
- Problemas técnicos durante a sessão.
- Solicitações de reembolso ou reposição de token.
- Tentativas de pagamento fora da plataforma (caso urgente).
- Interrupções técnicas para avaliação de reposição de sessão.