

CALL HARMONY

Política de Reembolsos y Reposiciones

callharmony.online · Versión 2.0 · Operado por Ser Energia Universal Ltda.

| 0. Preámbulo

Call Harmony actúa como plataforma tecnológica intermediadora entre usuarios y especialistas independientes en tarot. No presta servicios de consulta directamente. La presente Política de Reembolsos y Reposiciones regula las situaciones en que el usuario podrá solicitar resarcimiento o reposición de sesión, en conformidad con la legislación brasileña aplicable, incluyendo el Código de Defesa do Consumidor (Ley nº 8.078/1990).

| 1. Principios Generales

Call Harmony garantiza la disponibilización de la infraestructura tecnológica para la realización de las sesiones. Las consultas ofrecidas en la plataforma son herramientas de orientación por medio del tarot y no constituyen prestación de servicios médicos, psicológicos, legales ni financieros.

Resultados subjetivos derivados del contenido de las consultas no constituyen base para solicitar reembolso.

Constituyen causas legítimas de reembolso o reposición: fallas técnicas atribuibles a la plataforma, conductas inadecuadas del especialista independiente y situaciones que impidan objetivamente la realización de la sesión contratada.

| 2. Tokens de Sesión

Las sesiones en Call Harmony se habilitan mediante tokens de acceso, que funcionan como unidades prepago de uso único. Cada token da acceso a una sesión del tiempo contratado (15, 30, 45 o 60 minutos), en la modalidad elegida (videollamada o llamada de voz).

- Los tokens no poseen fecha de vencimiento definida para el uso.
- Son intransferibles y de uso personal.
- En caso de no haber especialistas disponibles al momento del ingreso, el token se conserva para uso posterior por hasta 2 (dos) semanas.

| 3. Causas de Reembolso o Reposición Automáticos

Las siguientes situaciones dan derecho a reembolso integral o reposición del token, de forma automática tras verificación:

- Falla técnica grave atribuible a la plataforma que impida el inicio o la continuidad de la sesión.
- Ausencia o abandono del especialista independiente tras el inicio de la sesión.
- Cobro duplicado o incorrecto por parte del sistema de pago.
- Sesión no iniciada por indisponibilidad de especialistas dentro del plazo de espera (3 minutos).

El plazo de respuesta para estos casos es de 24 a 48 horas hábiles tras la recepción de la solicitud.

| 4. Interrupciones Técnicas Durante la Sesión — Reposición de 15 Minutos

Ante una interrupción técnica durante una sesión ya iniciada, se aplica el siguiente procedimiento:

1. El usuario tendrá hasta **5 (cinco) minutos** para volver a ingresar utilizando el mismo token, sin costo adicional.
2. Si el usuario regresa dentro de ese plazo, la sesión podrá continuar normalmente por el tiempo restante.
3. Si la reconexión no ocurre y la sesión no puede continuar, el incidente podrá ser analizado por el equipo de Call Harmony con base en los registros técnicos disponibles.
4. En sesiones originalmente contratadas de **30, 45 o 60 minutos**, cuando Call Harmony verifique que existió una falla técnica relevante atribuible a la plataforma, podrá otorgar al usuario **una reposición adicional de hasta 15 (quince) minutos de sesión**.
5. Las sesiones originalmente contratadas de **15 minutos no poseen reposición adicional de tiempo** bajo esta modalidad.

La reposición de 15 minutos:

- No es automática;
- Depende de la verificación y análisis del incidente por parte de Call Harmony;
- No constituye necesariamente un reembolso monetario;
- No implica repetir gratuitamente la duración completa de la sesión original.

| 5. Causas Sujetas a Investigación

Las siguientes situaciones serán analizadas por el equipo de Call Harmony antes de cualquier decisión:

- Conducta inadecuada, irrespetuosa o antiética del especialista independiente.
- Sesión significativamente más corta que lo contratado sin justificativo técnico identificado.
- Oferta o promoción de servicios no contemplados por la plataforma durante la sesión.
- Cualquier intento de captar al usuario para atención fuera de la plataforma.
- Manipulación emocional o promesas de resultados garantizados por parte del especialista.

Call Harmony podrá solicitar una descripción detallada del incidente y, cuando sea aplicable, consultar los registros de grabación disponibles.

| 6. Situaciones sin Derecho a Reembolso

No corresponde reembolso en los siguientes casos:

- Insatisfacción subjetiva con el contenido de la consulta o con el estilo del especialista.
- Sesión finalizada voluntariamente por el usuario sin incidente técnico ni conducta inadecuada.
- Falla de conexión atribuible al dispositivo, red o proveedor de internet del propio usuario.
- Solicitudes realizadas tras 7 (siete) días corridos de la fecha de la sesión.
- Sesiones completadas normalmente sin registro de incidentes.
- Token vencido sin haber sido utilizado por inacción del usuario.
- Más de 1 (una) solicitud de reembolso del mismo usuario dentro de un período de 30 (treinta) días corridos.

| 7. Derecho de Arrepentimiento (Art. 49 del CDC)

En conformidad con el artículo 49 del Código de Defesa do Consumidor, el usuario que adquiera un token de sesión a través de un medio digital tiene derecho a desistir de la compra dentro de los **7 (siete) días corridos** a contar de la fecha de adquisición, siempre que el token no haya sido utilizado.

En caso de que el token haya sido parcialmente utilizado (sesión iniciada), el reembolso será proporcional al tiempo no aprovechado, sujeto a análisis.

| 8. Procedimiento de Solicitud

1. **Contacto:** El usuario debe comunicarse con el soporte de Call Harmony mediante el correo electrónico sistemcallharmony@gmail.com o por WhatsApp al +55 22 99290-7887 (solo mensajes, de 10:00 a 22:00 BRT), indicando: nombre o seudónimo, fecha y hora de la sesión, y descripción del incidente.
2. **Acuse de recibo:** Call Harmony confirmará la recepción de la solicitud en un plazo de hasta 24 horas hábiles.
3. **Evaluación:** El equipo analizará la solicitud con base en los registros técnicos disponibles. Cuando sea necesario, podrán consultarse las grabaciones de la sesión, conservadas durante 15 (quince) días.
4. **Resolución:** La decisión será comunicada al usuario en un plazo de hasta 48 horas hábiles tras la evaluación.
5. **Recurso:** Si el usuario no está de acuerdo con la decisión, podrá solicitar una revisión por escrito dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al comunicado.

| 9. Plazos de Acreditación

Los plazos de acreditación de los reembolsos aprobados dependen del medio de pago utilizado:

- **PIX:** Hasta 2 días hábiles.
- **Tarjeta de crédito:** Hasta 2 facturas subsecuentes, según la emisora.
- **Otros medios:** Según las condiciones del proveedor de pagos habilitado.

| 10. Compensaciones Adicionales

En casos de incidentes graves o situaciones excepcionales, Call Harmony podrá ofrecer compensaciones adicionales — como cortesías o créditos — como gesto de buena fe, a su exclusivo criterio. Estas compensaciones no constituyen reconocimiento automático de responsabilidad.

| 11. Registro y Trazabilidad

Todas las solicitudes de reembolso o reposición son registradas internamente por Call Harmony con fines de control de calidad, mejora continua y gestión de riesgos. La información es tratada de acuerdo con la Política de Privacidad de la plataforma y la Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Ley nº 13.709/2018).

| 12. Actualizaciones de esta Política

Call Harmony podrá actualizar esta Política de Reembolsos en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor tras su publicación en la plataforma. El uso continuado del servicio tras la publicación de los cambios implica la aceptación de la versión vigente.

