

CALL HARMONY

Política de Reembolsos e Reposições

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

| 0. Preâmbulo

A Call Harmony atua como plataforma tecnológica intermediadora entre usuários e especialistas independentes em tarot. Não presta serviços de consulta diretamente. A presente Política de Reembolsos e Reposições regula as situações em que o usuário poderá solicitar ressarcimento ou reposição de sessão, em conformidade com a legislação brasileira aplicável, incluindo o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

| 1. Princípios Gerais

A Call Harmony garante a disponibilização da infraestrutura tecnológica para a realização das sessões. As consultas oferecidas na plataforma são ferramentas de orientação por meio do tarot e não constituem prestação de serviços médicos, psicológicos, jurídicos ou financeiros.

Resultados subjetivos decorrentes do conteúdo das consultas não constituem base para solicitação de reembolso.

Constituem causas legítimas de reembolso ou reposição: falhas técnicas atribuíveis à plataforma, condutas inadequadas do especialista independente e situações que impeçam objetivamente a realização da sessão contratada.

| 2. Tokens de Sessão

As sessões na Call Harmony são habilitadas por meio de tokens de acesso, que funcionam como unidades pré-pagas de uso único. Cada token dá acesso a uma sessão do tempo contratado (15, 30, 45 ou 60 minutos), na modalidade escolhida (videochamada ou chamada de voz).

- Os tokens não possuem prazo de validade definido para uso.
- São intransferíveis e de uso pessoal.
- Em caso de não haver especialistas disponíveis no momento da tentativa, o token é conservado para uso posterior por até 2 (duas) semanas.

| 3. Causas de Reembolso ou Reposição Automáticos

As seguintes situações dão direito a reembolso integral ou reposição do token, de forma automática após verificação:

- Falha técnica grave atribuível à plataforma que impeça o início ou a continuidade da sessão.
- Ausência ou abandono do especialista independente após o início da sessão.
- Cobrança duplicada ou incorreta pelo sistema de pagamento.
- Sessão não iniciada por indisponibilidade de especialistas dentro do prazo de espera (3 minutos).

O prazo de resposta para esses casos é de 24 a 48 horas úteis após o recebimento da solicitação.

| 4. Interrupções Técnicas Durante a Sessão — Reposição de 15 Minutos

Ante uma interrupção técnica durante uma sessão já iniciada, aplica-se o seguinte procedimento:

1. O usuário terá até **5 (cinco) minutos** para voltar a ingressar utilizando o mesmo token, sem custo adicional.
2. Se o usuário retornar dentro desse prazo, a sessão poderá 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 com base nos registros técnicos disponíveis.
4. Em sessões originalmente contratadas de **30, 45 ou 60 minutos**, quando a Call Harmony verificar que houve falha técnica relevante atribuível à plataforma, poderá conceder ao usuário **uma reposição adicional de até 15 (quinze) minutos de sessão**.
5. As sessões originalmente contratadas de **15 minutos não possuem reposição adicional de tempo** nessa modalidade.

A reposição de 15 minutos:

- Não é automática;
- Depende da verificação e análise do incidente pela Call Harmony;
- Não constitui necessariamente um reembolso monetário;
- Não implica repetir gratuitamente a duração integral da sessão original.

| 5. Causas Sujeitas a Investigação

As seguintes situações serão analisadas pelo equipe da Call Harmony antes de qualquer decisão:

- Conduta inadequada, desrespeitosa ou antiética do especialista independente.
- Sessão significativamente mais curta do que o contratado sem justificativa técnica identificada.
- Oferta ou promoção de serviços não contemplados pela plataforma durante a sessão.
- Qualquer tentativa de captar o usuário para atendimento fora da plataforma.
- Manipulação emocional ou promessas de resultados garantidos por parte do especialista.

A Call Harmony poderá solicitar descrição detalhada do ocorrido e, quando aplicável, consultar os registros de gravação disponíveis.

| 6. Situações sem Direito a Reembolso

Não corresponde reembolso nos seguintes casos:

- Insatisfação subjetiva com o conteúdo da consulta ou com o estilo do especialista.
- Sessão encerrada voluntariamente pelo usuário sem incidente técnico ou conduta inadequada.
- Falha de conexão atribuível ao dispositivo, rede ou provedor de internet do próprio usuário.
- Solicitações realizadas após 7 (sete) dias corridos da data da sessão.
- Sessões concluídas normalmente sem registro de incidentes.
- Token vencido sem ter sido utilizado por inação do usuário.
- Mais de 1 (uma) solicitação de reembolso por parte do mesmo usuário dentro de um período de 30 (trinta) dias corridos.

| 7. Direito de Arrependimento (Art. 49 do CDC)

Em conformidade com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, o usuário que adquirir um token de sessão por meio digital tem o direito de desistir da compra dentro de **7 (sete) dias corridos** a contar da data da aquisição, desde que o token não tenha sido utilizado.

Caso o token tenha sido parcialmente utilizado (sessão iniciada), o reembolso será proporcional ao tempo não fruído, sujeito a análise.

| 8. Procedimento de Solicitação

1. **Contato:** O usuário deve entrar em contato com o suporte da Call Harmony pelo e-mail sistemcallharmony@gmail.com ou pelo WhatsApp +55 22 99290-7887 (apenas mensagens, das 10:00 às 22:00 BRT), informando: nome ou pseudônimo, data e horário da sessão, e descrição do ocorrido.
2. **Acuse de recibo:** A Call Harmony confirmará o recebimento da solicitação em até 24 horas úteis.
3. **Avaliação:** A equipe analisará a solicitação com base nos registros técnicos disponíveis. Quando necessário, poderão ser consultadas as gravações da sessão, que são conservadas por 15 (quinze) dias.
4. **Resolução:** A decisão será comunicada ao usuário em até 48 horas úteis após a avaliação.
5. **Recurso:** Caso o usuário não concorde com a decisão, poderá solicitar uma revisão por escrito no prazo de 5 (cinco) dias úteis após o comunicado.

| 9. Prazos de Crédito

Os prazos de acreditação dos reembolsos aprovados dependem do meio de pagamento utilizado:

- **PIX:** Até 2 dias úteis.
- **Cartão de crédito:** Até 2 faturas subsequentes, conforme a operadora.
- **Outros meios:** Conforme as condições do provedor de pagamento habilitado.

| 10. Compensações Adicionais

Em casos de incidentes graves ou situações excepcionais, a Call Harmony poderá oferecer compensações adicionais — como cortesias ou créditos — como gesto de boa-fé, a seu exclusivo critério. Essas compensações não constituem reconhecimento automático de responsabilidade.

| 11. Registro e Rastreabilidade

Todas as solicitações de reembolso ou reposição são registradas internamente pela Call Harmony para fins de controle de qualidade, melhoria contínua e gestão de riscos. As informações são tratadas de acordo com a Política de Privacidade da plataforma e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018).

| 12. Atualizações desta Política

A Call Harmony poderá atualizar esta Política de Reembolsos a qualquer momento. As alterações entrarão em vigor após publicação na plataforma. O uso continuado dos serviços após a publicação das alterações implica a aceitação da versão vigente.

