

CALL HARMONY

Términos y Condiciones de Uso

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

| 1. Descripción del servicio

Call Harmony es una plataforma digital que conecta a usuarios que buscan orientación con especialistas independientes en tarot, en tiempo real, mediante llamada de voz o videollamada. La plataforma actúa exclusivamente como intermediadora tecnológica, facilitando la conexión entre usuarios y especialistas disponibles en línea. Call Harmony no presta servicios de consulta directamente ni garantiza resultados específicos derivados de las sesiones.

| 2. Registro de usuario

Para utilizar la plataforma es necesario crear una cuenta. Durante el registro el usuario podrá utilizar su nombre de pila o un seudónimo. La plataforma solicita únicamente la información mínima necesaria para permitir el funcionamiento del servicio. El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus datos de acceso.

| 3. Edad mínima

El uso de Call Harmony está permitido únicamente para personas mayores de 18 años. Al utilizar la plataforma el usuario declara cumplir con este requisito.

| 4. Funcionamiento del servicio

Las consultas en Call Harmony funcionan mediante un sistema de disponibilidad de especialistas. El proceso es el siguiente:

- El usuario selecciona la modalidad de consulta (videollamada o llamada de voz) y la duración.
- Realiza el pago correspondiente dentro de la plataforma.
- El sistema genera un token de acceso único.
- El usuario ingresa a una sala de espera.
- El primer especialista independiente disponible acepta la sesión y se inicia la consulta automáticamente.

Las sesiones son atendidas por especialistas activos en ese momento. No es posible elegir especialista o horario específico.

| 5. Token de acceso e interrupciones técnicas

El token de sesión es un código único generado tras la confirmación del pago. Este token permite acceder a la sesión adquirida.

En caso de interrupción de la conexión durante una sesión ya iniciada, se aplica el siguiente procedimiento:

1. El usuario podrá volver a ingresar utilizando el mismo token dentro de los **5 (cinco) minutos** posteriores a la desconexión, 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 compruebe 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 Call Harmony; no constituye necesariamente un reembolso monetario; y no implica repetir gratuitamente la duración completa de la sesión original.

Una vez vencido el plazo de 5 minutos sin reconexión y sin solicitud de análisis, el token se considerará expirado.

| 6. Pagos

Los pagos se realizan directamente dentro de la plataforma al momento de solicitar el servicio, a través del proveedor de pagos habilitado. Una vez confirmado el pago, el sistema habilita el token correspondiente para la sesión adquirida. Está estrictamente prohibido realizar pagos fuera de la plataforma.

Si algún especialista solicita pago fuera de la plataforma, reportalo de inmediato al soporte en sistemcallharmony@gmail.com.

| 7. Política de reembolsos y reposiciones

Los reembolsos o la reposición del token podrán evaluarse únicamente en los siguientes casos:

- Problemas técnicos graves atribuibles a la plataforma que impidan realizar la sesión.
- Cancelación o abandono por parte del especialista independiente.
- Incumplimiento del Código Ético por parte del especialista.
- Interrupción técnica durante sesiones de 30, 45 o 60 minutos, en los términos del artículo 5 de estos Términos.

Los reembolsos aprobados se procesan dentro de los 2 (dos) días hábiles.

No se realizarán reembolsos por: interrupción voluntaria del usuario; vencimiento del token sin haber sido utilizado; insatisfacción subjetiva con el contenido de la consulta; o incumplimiento de normas por parte del usuario.

| 8. Privacidad e identidad

Call Harmony promueve el uso de seudónimos para proteger la privacidad de los usuarios. Los especialistas independientes también podrán utilizar nombres profesionales dentro de la plataforma. No está permitido solicitar ni compartir información personal sensible durante las sesiones.

| 9. Comunicación dentro de la plataforma

Todas las interacciones entre usuarios y especialistas deben realizarse exclusivamente dentro de Call Harmony. No está permitido intercambiar datos personales como números telefónicos, redes sociales, direcciones de correo u otros medios de contacto externos. Call Harmony no se responsabiliza por interacciones realizadas fuera de la plataforma.

| 10. Conducta del usuario

El usuario se compromete a utilizar la plataforma de forma respetuosa y adecuada. No está permitido: acoso o amenazas, lenguaje ofensivo, conductas sexuales o inapropiadas, actividades ilegales ni manipulación del sistema.

El incumplimiento de estas normas podrá resultar en medidas de gestión de acceso a la plataforma, que incluyen notificación formal, suspensión temporal de acceso o cancelación permanente de la cuenta, según la gravedad del caso.

| 11. Grabaciones

Las sesiones son grabadas por la plataforma exclusivamente para fines internos de control, seguridad y resolución de conflictos. Las grabaciones se conservan por un período de **15 (quince) días**, tras lo cual son eliminadas automáticamente. No se comparten con terceros externos.

| 12. Limitación de responsabilidad

Las consultas ofrecidas en Call Harmony tienen fines de orientación mediante el tarot y reflexión personal. No sustituyen asesoramiento profesional médico, psicológico, financiero o legal. Call Harmony no se responsabiliza por decisiones tomadas por los usuarios basadas en las consultas realizadas.

| 13. Gestión de acceso a la plataforma

Call Harmony se reserva el derecho de adoptar medidas de gestión de acceso a la plataforma respecto de usuarios que incumplan los presentes Términos o las normas de convivencia, incluyendo notificación formal, suspensión temporal o cancelación de la cuenta, según la naturaleza y gravedad del caso.

| 14. Modificaciones del servicio

Call Harmony podrá modificar en cualquier momento las funcionalidades del servicio, los precios y los presentes Términos y Condiciones. Las modificaciones entrarán en vigor una vez publicadas en la plataforma, con un aviso previo de al menos 7 (siete) días para cambios relevantes.

| 15. Contacto

Para consultas relacionadas con la plataforma o el servicio, los usuarios pueden contactar al equipo de soporte:

- **Correo electrónico:** sistemcallharmony@gmail.com
- **WhatsApp (solo mensajes):** +55 22 99290-7887
- **Horario de atención:** 10:00 – 22:00 hs (BRT)

El canal de WhatsApp acepta exclusivamente mensajes de texto. No se atienden llamadas por ese medio.