

CALL HARMONY

Termos e Condições de Uso

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

| 1. Descrição do serviço

A Call Harmony é uma plataforma digital que conecta usuários que buscam orientação com especialistas independentes em tarô, em tempo real, mediante chamada de voz ou videochamada. A plataforma atua exclusivamente como intermediadora tecnológica, facilitando a conexão entre usuários e especialistas disponíveis online. A Call Harmony não presta serviços de consulta diretamente nem garante resultados específicos derivados das sessões.

| 2. Cadastro de usuário

Para utilizar a plataforma é necessário criar uma conta. Durante o cadastro, o usuário poderá utilizar seu nome ou um pseudônimo. A plataforma solicita apenas as informações mínimas necessárias para o funcionamento do serviço. O usuário é responsável por manter a confidencialidade de seus dados de acesso.

| 3. Idade mínima

O uso da Call Harmony é permitido exclusivamente para pessoas maiores de 18 anos. Ao utilizar a plataforma, o usuário declara cumprir com este requisito.

| 4. Funcionamento do serviço

As consultas na Call Harmony funcionam mediante um sistema de disponibilidade de especialistas. O processo é o seguinte:

- O usuário seleciona a modalidade de consulta (videochamada ou chamada de voz) e a duração.
- Realiza o pagamento correspondente dentro da plataforma.
- O sistema gera um token de acesso único.
- O usuário entra em uma sala de espera.
- O primeiro especialista independente disponível aceita a sessão e a consulta começa automaticamente.

As sessões são atendidas pelos especialistas ativos naquele momento. Não é possível escolher um especialista ou horário específico.

| 5. Token de acesso e interrupções técnicas

O token de sessão é um código único gerado após a confirmação do pagamento. Este token permite acessar a sessão adquirida.

Em caso de interrupção de conexão durante uma sessão já iniciada, aplica-se o seguinte procedimento:

1. O usuário poderá voltar a entrar utilizando o mesmo token dentro de até **5 (cinco) minutos** após a desconexão, 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 comprovar que houve uma falha técnica relevante atribuível à plataforma, poderá ser concedida ao usuário **uma reposição adicional de até 15 (quinze) minutos de sessão**.
5. Sessões originalmente contratadas de **15 minutos não possuem reposição adicional de tempo** sob essa 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; e não implica a repetição gratuita da duração completa da sessão original.

Uma vez vencido o prazo de 5 minutos sem reconexão e sem solicitação de análise, o token será considerado expirado.

| 6. Pagamentos

Os pagamentos são realizados diretamente dentro da plataforma no momento de solicitar o serviço, por meio do provedor de pagamentos habilitado. Após a confirmação do pagamento, o sistema habilita o token correspondente para a sessão adquirida. É estritamente proibido realizar pagamentos fora da plataforma.

Se algum especialista solicitar pagamento fora da plataforma, reporte imediatamente ao suporte em sistemcallharmony@gmail.com.

| 7. Política de reembolsos e reposições

O reembolso ou a reposição do token poderá ser avaliado exclusivamente nos seguintes casos:

- Falha técnica grave atribuível à plataforma que impeça a realização da sessão.
- Cancelamento ou abandono por parte do especialista independente.
- Descumprimento do Código de Ética por parte do especialista.
- Interrupção técnica durante sessões de 30, 45 ou 60 minutos, nos termos do artigo 5 destes Termos.

Os reembolsos aprovados são processados dentro de 2 (dois) dias úteis.

Não serão realizados reembolsos por: interrupção voluntária do usuário; vencimento do token sem utilização; insatisfação subjetiva com o conteúdo da consulta; ou descumprimento das normas da plataforma por parte do usuário.

| 8. Privacidade e identidade

A Call Harmony incentiva o uso de pseudônimos para proteger a privacidade dos usuários. Os especialistas independentes também poderão utilizar nomes profissionais dentro da plataforma. Não é permitido solicitar nem compartilhar informações pessoais sensíveis durante as sessões.

| 9. Comunicação dentro da plataforma

Todas as interações entre usuários e especialistas devem ser realizadas exclusivamente dentro da Call Harmony. Não é permitido trocar dados pessoais como números de telefone, redes sociais, endereços de e-mail ou outros meios de contato externos. A Call Harmony não se responsabiliza por interações realizadas fora da plataforma.

| 10. Conduta do usuário

O usuário se compromete a utilizar a plataforma de forma respeitosa e adequada. Não são permitidos: assédio ou ameaças, linguagem ofensiva, condutas sexuais ou inapropriadas, atividades ilegais nem manipulação do sistema.

O descumprimento destas normas poderá resultar em medidas de gestão de acesso à plataforma, que incluem notificação formal, suspensão temporária de acesso ou cancelamento permanente da conta, conforme a gravidade do caso.

| 11. Gravações

As sessões são gravadas pela plataforma exclusivamente para fins internos de controle, segurança e resolução de conflitos. As gravações são conservadas por um período de **15 (quinze) dias**, após o que são eliminadas automaticamente. Não são compartilhadas com terceiros externos.

| 12. Limitação de responsabilidade

As consultas oferecidas na Call Harmony têm fins de orientação mediante o tarô e reflexão pessoal. Não substituem assessoria profissional médica, psicológica, financeira ou jurídica. A Call Harmony não se responsabiliza pelas decisões tomadas pelos usuários com base nas consultas realizadas.

| 13. Gestão de acesso à plataforma

A Call Harmony reserva-se o direito de adotar medidas de gestão de acesso à plataforma em relação a usuários que descumpram estes Termos ou as normas de convivência, incluindo notificação formal, suspensão temporária ou cancelamento da conta, conforme a natureza e gravidade do caso.

| 14. Modificações do serviço

A Call Harmony poderá modificar a qualquer momento as funcionalidades do serviço, os preços e os presentes Termos e Condições. As modificações entrarão em vigor após publicação na plataforma, com um aviso prévio de pelo menos 7 (sete) dias para mudanças relevantes.

| 15. Contato

Para dúvidas relacionadas à plataforma ou ao serviço, os usuários podem contatar a equipe de suporte:

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

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