

POLÍTICA DE REEMBOLSO SaaS

DOCUMENTAÇÃO OFICIAL SaaS | VERSÃO 1.0

Critérios de reembolso, cancelamento de licença, produtos digitais e ausência de garantia de resultados.

Observação importante: este documento foi elaborado para uso comercial e informativo do produto. Recomenda-se revisão por profissional jurídico antes de uso definitivo em operações de maior escala ou com condições comerciais específicas.

1. Finalidade

Esta Política de Reembolso estabelece as condições aplicáveis aos pedidos de cancelamento e devolução relacionados ao Studio Saúde Odonto Suite PRO, considerando a natureza digital do produto, sua ativação por licença e a entrega imediata de arquivos, recursos ou acesso.

A política busca equilibrar o direito do consumidor, quando aplicável, com a proteção contra uso indevido, cópia, redistribuição, fraude ou chargebacks injustificados.

2. Prazo de solicitação

O cliente poderá solicitar reembolso em até 7 dias corridos após a compra, quando aplicável, observadas as regras legais e as condições da oferta comercial realizada no momento da aquisição.

A contagem do prazo considera a data de confirmação do pagamento, liberação do acesso, envio do produto ou ativação da licença, conforme o caso.

3. Critérios de análise

Cada solicitação será analisada individualmente, considerando data da compra, forma de entrega, ativação de licença, uso do produto, suporte já prestado, tentativa de solução técnica, justificativa apresentada e eventual descumprimento dos termos de uso.

Poderão ser solicitadas informações complementares para validar a compra, identificar o ambiente de instalação e compreender a dificuldade relatada.

4. Produtos digitais e cancelamento da licença

Por se tratar de produto digital, a aprovação do reembolso poderá implicar cancelamento da licença, bloqueio de atualizações, interrupção de suporte e obrigação de remoção do produto do ambiente em que foi instalado.

Após a conclusão do reembolso, o cliente não poderá continuar utilizando, copiando, distribuindo ou mantendo o produto em funcionamento, salvo autorização expressa em sentido contrário.

5. Situações que podem impedir reembolso

Poderão não ser aceitos pedidos fora do prazo, solicitações relacionadas a incompatibilidades externas não informadas previamente, alterações não autorizadas no código, redistribuição, tentativa de fraude, violação de licença, uso indevido ou ausência de colaboração para diagnóstico técnico.

A ausência de resultados comerciais, leads, tráfego, vendas, faturamento ou posicionamento no Google não caracteriza defeito do produto, pois tais resultados dependem de fatores externos ao software.

6. Suporte antes do reembolso

Sempre que possível, recomenda-se que o cliente solicite suporte antes de formalizar o pedido de reembolso. Muitas dificuldades podem decorrer de cache, tema, plugin de terceiros, hospedagem, permissões ou configurações do ambiente WordPress.

A recusa injustificada em permitir diagnóstico mínimo poderá ser considerada na análise do pedido.

7. Chargeback, fraude e uso irregular

Tentativas de chargeback indevido, fraude, uso do produto após reembolso, compartilhamento não autorizado de arquivos, revenda ou redistribuição poderão resultar em bloqueio permanente da licença, cancelamento de suporte e adoção de medidas cabíveis.

O cliente é responsável por manter comprovantes, e-mails de compra e dados corretos para análise do pedido.

8. Forma de devolução

Quando aprovado, o reembolso será processado preferencialmente pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra. O prazo de efetivação poderá variar conforme banco, operadora de cartão, plataforma de pagamento ou intermediador financeiro.

Taxas, encargos ou prazos de terceiros poderão seguir regras próprias das plataformas utilizadas.