

REEMBOLSO E GARANTIA

Certificação em PNL Online

1. Finalidade e aplicação desta Política

Esta Política de Reembolso e Garantia estabelece as regras aplicáveis aos pedidos de cancelamento, arrependimento, reembolso, análise de garantia e demais solicitações relacionadas exclusivamente à Certificação em PNL Online, quando adquirida por meio dos canais oficiais da Empresa ou de plataformas de pagamento autorizadas.

As condições aqui previstas aplicam-se somente à Certificação em PNL Online quando esta Política estiver vinculada à respectiva página de venda, checkout, contrato, regulamento, e-mail oficial, área do aluno ou demais materiais institucionais autorizados.

Esta Política não se aplica automaticamente a outros cursos, eventos, mentorias, consultorias, comunidades, formações, produtos digitais, serviços personalizados ou ofertas da Empresa, ainda que sejam divulgados pelas mesmas marcas, sites, páginas, perfis, plataformas ou canais de atendimento.

2. Identificação da Empresa e canais oficiais

A Certificação em PNL Online é oferecida por Fernanda Ponzeto Nunes, nome fantasia Ellevari Comércio e Eventos, inscrita no CNPJ sob nº 22.861.200/0001-71, ou por outra pessoa jurídica do mesmo grupo econômico indicada expressamente na página de venda, checkout ou comprovante de compra.

Para fins desta Política, serão considerados canais oficiais aqueles informados na página de venda, no checkout, nos e-mails de confirmação, na área do aluno ou nos documentos institucionais vinculados à oferta.

Pedidos de reembolso, cancelamento, análise de garantia ou esclarecimentos deverão ser encaminhados preferencialmente para o e-mail financeiro@ellevari.com, salvo se a página de venda, checkout ou plataforma de pagamento indicar canal específico diverso.

3. Condições comerciais e oferta vigente

Os valores, formas de pagamento, parcelamento, descontos, bônus, prazos de acesso, condições de reembolso, garantias e demais características comerciais serão aqueles expressamente informados na página de venda, checkout, proposta, regulamento ou comunicação oficial vigente no momento da contratação.

A Empresa poderá disponibilizar diferentes formas de pagamento conforme produto, campanha, país, moeda, plataforma de pagamento, período promocional ou política comercial vigente, não havendo obrigação de manter todas as modalidades de pagamento disponíveis em todas as ofertas.

Somente serão consideradas integrantes da oferta as informações divulgadas ou confirmadas pelos canais oficiais da Empresa. Declarações individuais, opiniões, promessas de resultado, benefícios, descontos, garantias adicionais ou condições comerciais informadas por terceiros sem confirmação oficial não integrarão automaticamente a oferta.

4. Direito legal de arrependimento - 7 dias

Quando a contratação da Certificação em PNL Online ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por meio eletrônico, o consumidor poderá exercer o direito legal de arrependimento no prazo de até 7 (sete) dias corridos, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

O prazo de 7 (sete) dias será contado conforme a legislação aplicável e as condições operacionais da plataforma de pagamento utilizada, considerando a confirmação da compra, a contratação ou a liberação inicial do acesso ao produto, conforme aplicável ao caso concreto.

Para exercer o direito de arrependimento, o consumidor deverá encaminhar solicitação pelo canal oficial indicado nesta Política, informando nome completo, e-mail utilizado na compra, CPF ou outro dado de identificação solicitado, data da compra e comprovante ou número do pedido, se disponível.

O exercício regular do direito de arrependimento dentro do prazo legal resultará no cancelamento do acesso ao produto e na devolução dos valores pagos, observadas as regras da legislação aplicável, da plataforma de pagamento e do meio de pagamento utilizado.

O direito legal de arrependimento de 7 (sete) dias não se confunde com a garantia condicional de 180 (cento e oitenta) dias prevista nesta Política.

5. Garantia condicional de 180 dias

A garantia condicional de 180 (cento e oitenta) dias é uma condição comercial específica da Certificação em PNL Online, aplicável somente quando expressamente anunciada na página oficial de venda, checkout, regulamento, e-mail oficial, área do aluno ou documento institucional vinculado ao produto.

Essa garantia é complementar e comercial. Ela não substitui, limita ou altera o direito legal de arrependimento de 7 (sete) dias, nem representa promessa de resultado automático, incondicional ou independente da participação do aluno.

A garantia condicional de 180 (cento e oitenta) dias está vinculada ao cumprimento cumulativo dos critérios definidos nesta Política e nas comunicações oficiais da Certificação em PNL Online.

5.1. Critérios gerais de elegibilidade

Para que o pedido de análise da garantia condicional de 180 (cento e oitenta) dias seja considerado elegível, o aluno deverá demonstrar, de forma minimamente documentada, que utilizou o produto de boa-fé e cumpriu as etapas essenciais propostas pela Certificação em PNL Online.

- ter realizado a compra da Certificação em PNL Online em oferta que contenha expressamente a garantia condicional de 180 (cento e oitenta) dias;
- ter mantido seus dados cadastrais corretos e utilizado acesso próprio, pessoal e intransferível;
- ter assistido, acompanhado ou acessado os conteúdos essenciais disponibilizados, conforme a estrutura pedagógica do produto;
- ter realizado as atividades, práticas, formulários, exercícios, implementação, registros ou etapas indicadas como necessárias para aplicação do método, quando aplicável;
- ter buscado suporte ou orientação pelos canais oficiais durante a jornada, sempre que tiver encontrado dificuldade relevante de acesso, entendimento ou execução;
- ter enviado, dentro do prazo de solicitação, as evidências solicitadas para análise da garantia condicional;
- não ter violado os Termos de Uso, as regras de acesso, os direitos autorais, as regras de comunidade, as políticas da plataforma ou a legislação aplicável.

5.2. Prazo para solicitar a garantia condicional

A solicitação de análise da garantia condicional deverá ser realizada após o período necessário de utilização e aplicação do produto, respeitado o prazo de 180 (cento e oitenta) dias informado na oferta.

Salvo regra específica mais favorável ao consumidor indicada na página de venda, checkout ou regulamento do produto, a solicitação deverá ser enviada em até 7 (sete) dias corridos após o término do período de 180 (cento e oitenta) dias contado da confirmação da compra ou da liberação inicial do acesso, conforme aplicável.

Solicitações apresentadas antes do período mínimo de aplicação, fora do prazo previsto ou sem as informações necessárias poderão ser consideradas inelegíveis para a garantia condicional, sem prejuízo de análise de eventual direito legal aplicável ao caso concreto.

5.3. Evidências que poderão ser solicitadas

Para análise da garantia condicional, a Empresa poderá solicitar documentos, registros ou informações que demonstrem o uso efetivo do produto e a tentativa real de aplicação da metodologia.

- relato escrito do aluno indicando quais módulos, aulas, práticas ou etapas foram concluídos;
- comprovantes de acesso, participação, presença, envio de atividades, formulários ou registros disponíveis na plataforma;
- resumos, anotações, exercícios, planos de aplicação, práticas realizadas ou materiais produzidos durante a jornada;
- descrição objetiva das dificuldades encontradas e das medidas tomadas pelo aluno para buscar suporte ou orientação;
- outras evidências razoáveis e proporcionais à natureza educacional do produto, desde que relacionadas aos critérios anunciados para a garantia condicional.

A exigência de evidências tem a finalidade de verificar o cumprimento das condições da garantia comercial e não afasta direitos legais do consumidor eventualmente aplicáveis.

6. Aulas ao vivo, gravações, ausências e cronograma

Quando a oferta incluir aulas ao vivo, encontros, práticas síncronas ou atividades com data marcada, o aluno deverá observar os horários, links, orientações e regras de participação informados pelos canais oficiais.

A ausência do aluno em aula ao vivo, encontro ou atividade agendada, quando houver disponibilização de gravação, material de apoio ou alternativa compatível com a natureza do produto, não caracteriza, por si só, descumprimento da oferta ou direito automático ao reembolso.

A Empresa poderá realizar ajustes razoáveis de cronograma, plataforma, formato de entrega, gravação, regravação, substituição de aula, professor, convidado ou conteúdo, desde que preservadas as entregas essenciais anunciadas na oferta oficial da Certificação em PNL Online.

7. Certificado, bônus, comunidade e materiais

A aprovação de reembolso, cancelamento ou garantia poderá implicar o cancelamento do acesso do aluno à área do aluno, aulas, gravações, materiais, bônus, comunidades, eventos vinculados, benefícios promocionais e demais entregas associadas à compra.

Caso tenha havido emissão de certificado, declaração de participação ou documento equivalente antes da aprovação do reembolso, a Empresa poderá cancelar, invalidar ou registrar internamente a perda de validade do documento, quando o reembolso implicar desfazimento da contratação.

Materiais baixados, apostilas, arquivos, vídeos, áudios, slides, gravações, exercícios e demais conteúdos continuam protegidos por direitos autorais, ainda que o aluno tenha solicitado cancelamento ou reembolso, sendo vedada sua cópia, distribuição, revenda, compartilhamento ou uso comercial não autorizado.

8. Situações que não caracterizam elegibilidade automática à garantia condicional

A garantia condicional de 180 (cento e oitenta) dias não será considerada automática e poderá ser negada, de forma fundamentada, quando ficar demonstrada uma ou mais das seguintes situações:

- ausência de comprovação mínima de acesso, participação, estudo, prática ou aplicação das etapas essenciais do produto;

- abandono do curso, não utilização da plataforma, ausência nas atividades ou falta de realização das tarefas propostas, sem justificativa razoável;
- pedido baseado exclusivamente em expectativa subjetiva, mudança de interesse, falta de tempo, preferência pessoal, arrependimento tardio ou comparação com outros produtos, sem descumprimento comprovado da oferta;
- solicitação apresentada fora do prazo aplicável;
- compartilhamento de login, revenda, cessão, cópia, gravação, distribuição não autorizada, uso indevido de materiais ou violação de propriedade intelectual;
- conduta abusiva, fraudulenta, ofensiva, dolosa ou contrária aos Termos de Uso, às regras de comunidade ou à legislação;
- compra realizada em produto, campanha, bônus, evento, mentoria, consultoria, formação ou serviço que não tenha anunciado expressamente a garantia condicional de 180 (cento e oitenta) dias;
- pedido já solucionado por chargeback, contestação, acordo, abatimento, crédito, reembolso anterior ou outro meio equivalente.

9. Vício, falha de acesso ou divergência da oferta

Caso o aluno identifique falha de acesso, indisponibilidade indevida, divergência relevante entre a oferta oficial e a entrega, ou vício na prestação do serviço, deverá comunicar a Empresa pelos canais oficiais tão logo tome conhecimento do fato.

Recebida a comunicação, a Empresa poderá apurar a situação e adotar medidas proporcionais, tais como correção técnica, orientação de acesso, disponibilização de material, reexecução parcial, substituição de aula ou conteúdo, ajuste operacional, mediação, abatimento proporcional, cancelamento ou reembolso, conforme a natureza do caso e a legislação aplicável.

A existência de reclamação não implica, por si só, direito automático ao reembolso fora das hipóteses legais ou das condições comerciais expressamente anunciadas, mas garante ao aluno o direito de ter sua solicitação analisada pelos canais oficiais.

10. Procedimento de análise

O pedido de reembolso, cancelamento ou garantia deverá conter informações suficientes para identificação da compra e análise da solicitação. A Empresa poderá solicitar complementação de informações ou evidências, quando necessário.

Após o recebimento das informações mínimas necessárias, a Empresa buscará responder em prazo razoável, preferencialmente em até 15 (quinze) dias úteis, salvo necessidade de apuração complementar, dependência de plataforma de pagamento, volume excepcional de solicitações ou complexidade do caso.

Quando houver solicitação de complementação, o prazo de análise poderá ficar suspenso até o envio das informações pelo aluno. A ausência de resposta do aluno dentro do prazo informado poderá resultar no encerramento da análise por falta de elementos, sem prejuízo de nova solicitação dentro dos prazos aplicáveis.

11. Contestação, chargeback e duplicidade de pedidos

A abertura de contestação de compra, chargeback, disputa junto à operadora do cartão, plataforma de pagamento, banco ou intermediador financeiro poderá suspender a análise administrativa do pedido de reembolso até que haja definição operacional da transação, a fim de evitar duplicidade de devolução.

Quando o pedido já tiver sido solucionado por reembolso, acordo, crédito, abatimento, estorno, chargeback ou outro meio equivalente, não haverá nova devolução dos mesmos valores, salvo erro comprovado ou determinação legal/administrativa aplicável.

A Empresa poderá solicitar ao aluno informações adicionais sobre contestação, extratos, comprovantes ou comunicações da plataforma de pagamento para fins de conferência e regularização da solicitação.

12. Forma de restituição dos valores

Quando o reembolso for aprovado, a devolução será realizada preferencialmente pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra ou por outro meio viável indicado pela plataforma de pagamento ou pela Empresa.

Os prazos de efetivação do estorno, crédito em fatura, devolução em conta ou liberação de valores podem variar conforme o meio de pagamento, instituição financeira, administradora do cartão, adquirente, plataforma de checkout ou regras operacionais de terceiros envolvidos na transação.

Em caso de compra parcelada, o estorno poderá ocorrer conforme as regras da operadora do cartão ou da plataforma de pagamento, podendo aparecer em faturas futuras, abatimentos sucessivos ou outros formatos definidos pelo emissor do cartão.

Para a garantia condicional de 180 (cento e oitenta) dias, quando aprovada, a restituição será limitada aos valores efetivamente pagos pelo aluno pela Certificação em PNL Online abrangida pela garantia, observadas as condições específicas da oferta e a legislação aplicável.

Valores relacionados a produtos, eventos, mentorias, serviços, bônus ou itens não abrangidos pela garantia condicional somente serão incluídos no reembolso quando a oferta oficial assim determinar ou quando a legislação aplicável exigir.

13. Bônus, combos, upgrades e ofertas promocionais

Bônus, brindes, aulas extras, mentorias, encontros, comunidades, eventos, materiais adicionais, upgrades ou benefícios promocionais somente integrarão a oferta quando expressamente anunciados nos canais oficiais da Empresa.

Quando a Certificação em PNL Online for adquirida em conjunto com outros produtos, eventos, mentorias ou serviços, as regras de reembolso e garantia serão aplicadas conforme a composição da oferta e as condições específicas apresentadas na página de venda, checkout ou regulamento.

A garantia condicional de 180 (cento e oitenta) dias não se estende automaticamente a produtos, serviços ou bônus não incluídos expressamente nessa condição comercial.

14. Natureza educacional e ausência de promessa de resultado individual

A Certificação em PNL Online possui natureza educacional, formativa e de desenvolvimento pessoal e/ou profissional. O aproveitamento do aluno depende de fatores individuais, incluindo participação, frequência, estudo, prática, aplicação, contexto pessoal, disponibilidade, dedicação e cumprimento das etapas propostas.

A Empresa compromete-se a disponibilizar as entregas anunciadas na oferta oficial, mas não garante resultados individuais específicos, financeiros, profissionais, terapêuticos, emocionais, comerciais ou pessoais, salvo quando houver promessa expressa e objetiva feita nos canais oficiais e nos limites ali definidos.

A ausência de resultado individual específico não gera, por si só, direito automático de reembolso fora das hipóteses legais ou das condições expressamente previstas nesta Política.

15. Disposições finais

Esta Política deve ser interpretada em conjunto com os Termos de Uso, a Política de Privacidade e as condições específicas da página de venda, checkout, contrato, regulamento ou comunicação oficial da Certificação em PNL Online.

Em caso de conflito entre uma condição genérica e uma condição específica da Certificação em PNL Online, prevalecerá a condição específica do produto, desde que respeitada a legislação aplicável e os direitos do consumidor.

Nenhuma disposição desta Política tem por objetivo limitar, afastar ou reduzir direitos assegurados ao consumidor pelo Código de Defesa do Consumidor ou por outras normas aplicáveis.

A Empresa poderá atualizar esta Política para refletir alterações legais, operacionais, comerciais ou de plataforma. As condições aplicáveis ao consumidor serão analisadas conforme a oferta vigente no momento da contratação e a legislação aplicável.

16. Resumo para exibição na página e no checkout

Para fins de transparência, a página de venda e o checkout poderão apresentar, de forma resumida, a seguinte informação:

- 7 dias: garantia legal de arrependimento para contratação online, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.
- 180 dias: garantia comercial condicional, exclusiva da Certificação em PNL Online quando expressamente anunciada na oferta.
- Pagamento: valores e formas de pagamento são aqueles exibidos na página de venda e no checkout no momento da compra.
- Canal: solicitações devem ser enviadas ao canal oficial indicado nesta Política ou na plataforma de pagamento.
- Documentos: aplicam-se também os Termos de Uso, a Política de Privacidade e as condições específicas da oferta.