

Política de Satisfação Garantida

1. Introdução

A Decorou! Online se compromete com sua satisfação. Esta política estabelece as condições de cancelamento e reembolso de nossos serviços de design de interiores digital, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

2. Direito de Arrependimento e Início dos Serviços

Em conformidade com o Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, informamos:

- O cliente possui direito de arrependimento no prazo de **7 (sete) dias** corridos a partir da data da compra.
- Porém considerando a natureza do serviço:
 - O processo de atendimento inicia-se automaticamente em até **48h** após a compra;
 - A entrevista inicial é parte integrante do serviço;
 - O desenvolvimento do projeto começa imediatamente após a entrevista.
- Em caso de desistência:
 - Antes do contato inicial (**48h**): **reembolso integral**;
 - Após início do atendimento: **retenção proporcional** aos serviços já prestados, incluindo:
 - Tempo de agendamento;
 - Hora técnica da entrevista;
 - Horas de desenvolvimento já realizadas.
- O cliente reconhece que, ao contratar o serviço, está solicitando início imediato do trabalho, o que impacta

diretamente no direito de arrependimento quanto aos serviços já prestados.

Desta forma, dentro de 48h:

- O reembolso será integral;
- Não é necessário apresentar justificativa.

3. Processo de Reembolso

Após aprovação do cancelamento:

- O valor do reembolso integral ou o valor do reembolso proporcional serão devolvidos integralmente, sem descontos adicionais
- O reembolso será feito na mesma forma de pagamento utilizada na compra
- O prazo máximo é de 10 dias úteis para processamento
- Você receberá um e-mail confirmando a devolução

4. Cancelamento Após Início do Serviço

Consideramos o serviço iniciado após a realização da entrevista com o profissional. Neste caso:

- O reembolso será proporcional às etapas não realizadas
- Etapas já executadas serão descontadas do valor
- O cálculo será baseado em:
 - Entrevista realizada (25% do valor)
 - Imagens iniciais enviadas (50% do valor)
 - Alterações solicitadas (75% do valor)
 - Projeto finalizado (não há reembolso)

5. Como Solicitar

Envie um e-mail para decorouprivacy@gmail.com contendo:

- Nome completo
- Número do pedido
- Data da compra
- Motivo do cancelamento (opcional)
- Comprovante de pagamento

6. Prazos do Processo

- Confirmação de recebimento: 24 horas
- Análise da solicitação: até 48 horas
- Aprovação do cancelamento: até 48 horas
- Processamento do reembolso: até 10 dias úteis

7. Atendimento e Suporte

Para dúvidas sobre nossa política de cancelamento:

- E-mail: decorouprivacy@gmail.com
- Responsável: Jéssica Roma
- Horário de atendimento: Segunda a sexta, 9h às 18h

8. Casos Especiais

Em situações não previstas nesta política, analisaremos caso a caso, sempre buscando a melhor solução para nossos clientes.

Última atualização: [05 de fevereiro de 2025]