

Política de Reembolso e Cancelamento

Como encerrar uma contratação e solicitar reembolso.

O essencial para consulta

- Garantia comercial de 30 dias na primeira hospedagem.
- Arrependimento legal e falhas do serviço têm proteção própria.
- Cancelar, não renovar e excluir dados são decisões diferentes.

Resumo de consulta. As cláusulas completas abaixo prevalecem.

1. Escopo e direitos que não se confundem

Esta política organiza cancelamento, direito legal de arrependimento, garantia comercial e devolução por falha ou cobrança indevida. Uma hipótese não substitui nem reduz a outra. A compra de serviço digital, seu uso inicial ou uma promoção não afastam automaticamente direitos obrigatórios do consumidor.

Identifique o produto de cada pedido: hospedagem, domínio, e-mail, licença ou serviço profissional podem ter execução e condições diferentes. A Zovvi não usa uma regra de fornecedor externo como exclusão automática de sua própria responsabilidade legal.

2. Arrependimento nas contratações à distância

Quando o CDC se aplica à contratação fora do estabelecimento, inclusive pela internet, o consumidor pode exercer o arrependimento em sete dias contados da assinatura ou do recebimento do produto ou serviço, conforme o caso, com devolução dos valores devidos nos termos legais. A solicitação pode usar o canal de contratação ou atendimento disponibilizado.

Não é obrigatório justificar a desistência, aceitar crédito interno ou retirar uma reclamação. O pedido de cancelamento de um contrato principal deve considerar os contratos acessórios atingidos, nos termos aplicáveis. Dúvidas sobre início do prazo, execução de serviço ou produto combinado são analisadas individualmente, sem uma renúncia genérica no checkout.

3. Garantia comercial de 30 dias

Além dos direitos legais, a primeira contratação de hospedagem de sites diretamente com a Zovvi tem garantia comercial de 30 dias corridos contados da ativação inicial após pagamento confirmado. Solicitado o cancelamento nesse período, devolvemos o valor efetivamente pago pela hospedagem elegível, sem transformar o valor em crédito obrigatório.

A garantia comercial não reinicia a cada renovação, troca de ciclo, upgrade ou recompra da mesma pessoa para repetir o benefício. Ela não inclui automaticamente registro ou renovação de domínio, licenças e trabalhos profissionais executados: esses itens devem estar discriminados previamente e ser avaliados por suas condições e pela lei. A limitação da garantia voluntária não limita arrendimento, reparação ou restituição legalmente devidos.

4. Como solicitar e escolher a data

Use o atendimento autenticado e informe serviço, pedido ou fatura e a opção desejada: cancelamento imediato, encerramento ao final do ciclo ou somente desativação da cobrança automática. Não envie senha, número completo do cartão ou código de autenticação. Verificações adicionais devem ser proporcionais e não criar obstáculo injustificado ao cancelamento.

Confirme se deseja cancelar também os adicionais; não presumimos que encerrar a hospedagem transfere ou cancela o registro do domínio. Guarde o protocolo e acompanhe a confirmação. Se o recurso eletrônico falhar, o relato pelo canal de atendimento deve permitir registrar a data da solicitação.

5. Valores, descontos e itens combinados

O cálculo considera o valor pago pelo item, o desconto efetivamente aplicado, o período e a hipótese de devolução. Benefício de domínio incluído ou desconto condicionado deve ter regra e preço avulso informados antes da compra; não será criada uma taxa de saída surpresa. Qualquer desconto de valor deve ter fundamento demonstrado e respeitar o reembolso legal aplicável.

Fora da garantia comercial, o cancelamento ao final do ciclo evita nova renovação, sem gerar por si só uma promessa de reembolso proporcional. Falha na prestação, descumprimento de oferta, pagamento em duplicidade ou outra hipótese legal continuam sujeitos à restituição ou solução cabível. Crédito de SLA é tratado no acordo específico, sem quitação automática de toda obrigação.

6. Forma de devolução e acompanhamento

A devolução utiliza preferencialmente o mesmo meio e a origem do pagamento. Pix é tratado com devolução à conta de origem quando disponível; cartão exige solicitação de estorno ao intermediador, cuja exibição pode depender do emissor. Quando o meio original não permitir, combinaremos alternativa segura em nome do titular, sem pedir dados bancários excessivos em formulário público.

O atendimento informa o valor, fundamento, procedimento e prazo operacional aplicável, e disponibiliza comprovação do encaminhamento quando cabível. O prazo de um banco não autoriza atraso da Zovvi no pedido de devolução. Saldo interno só substitui devolução financeira com escolha válida do cliente quando permitida pela lei.

7. Dados, cópias e encerramento

Antes de pedir encerramento imediato, exporte arquivos, bancos, configurações e mensagens que precisa conservar. O cancelamento deve deixar claro quando o acesso e o conteúdo serão encerrados. Cópias residuais seguem a rotação e as restrições da política de backup; não conte com restauração depois da eliminação.

Conservação de documentos fiscais, evidências da contratação ou registros exigidos por lei não significa conservar o site por igual prazo. A Zovvi não condiciona direitos sobre dados pessoais à desistência de reembolso ou de reclamação. Transferir hospedagem não transfere automaticamente a titularidade do domínio.

8. Contestação e revisão

Se não reconhecer uma cobrança, informe o atendimento e seu meio de pagamento, preservando comprovantes. Abrir contestação legítima não implica presunção automática de fraude; eventuais restrições devem considerar o risco, o produto e a verificação dos fatos. Não exigimos pagamento duplicado para analisar uma cobrança já contestada.

Demandas de consumo eletrônico têm confirmação e manifestação em até cinco dias, conforme a legislação aplicável, sem redução de prazo mais favorável. A resposta deve explicar eventual negativa e permitir revisão. Permanecem disponíveis os órgãos de defesa do consumidor e o Judiciário.

