

## **Política de Devoluções e Reembolso — Serviços de TI**

Última atualização: Outubro de 2025

Abrangência: Brasil

### **1. Objetivo**

Esta Política de Devoluções e Reembolso estabelece as condições para cancelamento, devolução e reembolso de valores referentes à contratação de serviços de tecnologia da informação (TI) prestados pela empresa, garantindo transparência, segurança e conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

### **2. Direito de Arrependimento**

O cliente poderá solicitar o cancelamento do serviço e reembolso total em até 7 (sete) dias corridos após a contratação, desde que o serviço ainda não tenha sido integralmente executado. Caso parte do serviço já tenha sido realizada, será cobrado o valor proporcional ao trabalho efetivamente executado até a data da solicitação.

### **3. Situações Elegíveis para Reembolso**

Serão aceitos pedidos de devolução ou reembolso nas seguintes situações:

- Erro técnico, falha de execução ou não conformidade comprovada do serviço prestado.
- Cancelamento por parte do cliente dentro do prazo legal (7 dias).
- Inconsistências na cobrança (valores duplicados, lançamentos incorretos, etc.).

### **4. Formas de Reembolso**

O reembolso será efetuado conforme o meio de pagamento utilizado:

- Estorno no cartão de crédito: o valor será devolvido diretamente na fatura do cartão utilizado na compra, observando os prazos da administradora.
- Transferência bancária: o reembolso será creditado em conta de titularidade do cliente, em até 10 dias úteis após a aprovação do pedido.
- Crédito em compras futuras: o cliente poderá optar por receber o valor como crédito para utilização em novos serviços de TI, válido por até 90 dias.

### **5. Procedimento para Solicitação**

Para solicitar uma devolução ou reembolso, o cliente deverá:

1. Enviar uma solicitação formal por e-mail, contendo número da fatura, descrição do serviço e motivo da solicitação.
2. Aguardar a análise da equipe responsável, que retornará em até 5 dias úteis.
3. Após aprovação, o reembolso será processado conforme a forma de pagamento original.

## **6. Serviços Não Reembolsáveis**

Não haverá reembolso em casos de:

- Serviços totalmente executados e entregues.
- Cancelamentos fora do prazo de 7 dias.
- Custos de licenciamento, hospedagem em nuvem, taxas de software ou terceiros já utilizados.

## **7. Disposições Finais**

Esta política poderá ser atualizada a qualquer momento, mediante publicação da nova versão em site, proposta comercial ou contrato.

Em caso de dúvida, o cliente poderá entrar em contato pelo e-mail [sac@rs-servidores.com.br](mailto:sac@rs-servidores.com.br) ou telefone 19 9 9907-6689.



# RS - SERVIDORES