

STUDY BETTER AGENCY

TERMOS E CONDIÇÕES

(Condições de Pagamento e Política de Reembolso)

1. INTRODUÇÃO

Estes Termos e Condições regem todos os serviços prestados pela Study Better Agency (“a Agência”), incluindo, entre outros, a reserva de instituições de ensino, famílias anfitriãs, hotéis e apartamentos. Ao utilizar os serviços da Agência, o cliente (“o Cliente”) concorda em ficar vinculado a estes termos.

2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1 Taxas de Reserva

- Uma taxa de serviço/colocação **não reembolsável** deve ser paga no momento da confirmação dos serviços.
- Esta taxa cobre custos administrativos, consultoria e organização da colocação.
- A taxa de reserva é de **US\$150**.

2.2 Depósitos

- Pode ser exigido um **depósito** para garantir:
 - Colocações em escolas
 - Alojamento em famílias anfitriãs
 - Hotéis ou apartamentos
- O valor do depósito varia conforme a instituição ou fornecedor de alojamento e será comunicado previamente, situando-se entre **30% e 50%**.

2.3 Pagamento Integral

- O pagamento integral deve ser efetuado **antes da chegada**, salvo acordo em contrário por escrito.
- Os prazos de pagamento serão especificados na fatura.
- O não cumprimento dos prazos de pagamento pode resultar no cancelamento das reservas sem aviso prévio.

2.4 Métodos de Pagamento

- Os pagamentos podem ser efetuados através de:
 - Transferência bancária
 - Plataformas de pagamento online
 - Link de pagamento com cartão de crédito (enviado no dia do pagamento)
- Quaisquer encargos bancários, taxas de conversão cambial ou custos de transação são da responsabilidade do Cliente.

2.5 Pagamentos em Atraso

- Pagamentos em atraso podem:
 - Resultar em penalizações ou taxas adicionais
 - Levar à perda da reserva ou colocação
- A Agência não se responsabiliza por aumentos de preços ou perda de disponibilidade devido a atrasos no pagamento.

3. POLÍTICA DE REEMBOLSO

3.1 Política Geral

- Os reembolsos estão sujeitos às políticas de:
 - Instituições de ensino
 - Não há reembolso após o início do curso
 - Os pedidos de reembolso devem ser feitos com **21 dias de antecedência**
 - Taxas de serviço serão cobradas (ver abaixo)
 - Famílias anfitriãs
 - Deve ser dado aviso prévio de **1 mês** para reembolsos ou alterações
 - Será cobrado **10% do valor total do reembolso + \$150**
 - Os reembolsos podem demorar até **30 dias**, sendo deduzidas taxas bancárias
 - Hotéis/apartamentos
 - De acordo com as políticas específicas do hotel ou apartamento
- **Muito importante:** A Agência atua como intermediária e não controla as decisões de reembolso de terceiros.

3.2 Taxas Não Reembolsáveis

Os seguintes valores são estritamente não reembolsáveis:

- Taxas de serviço/colocação da Agência
- Taxas de inscrição cobradas por escolas ou fornecedores de alojamento
- Quaisquer encargos administrativos de terceiros

3.3 Reservas de Escolas

- Os reembolsos de propinas são regidos pela política de cancelamento da escola específica.
- Não há reembolso após o início do curso.

- Os Clientes devem rever e aceitar os termos de reembolso de cada instituição antes da reserva.
- A Agência auxiliará no processo de pedido de reembolso, mas não garante a sua aprovação.

3.4 Alojamento em Família Anfitriã

- Os termos de cancelamento e reembolso dependem do fornecedor da família anfitriã.
- Geralmente:
 - Cancelamentos com pouca antecedência podem resultar em reembolso parcial ou inexistente
 - Deve ser dado aviso prévio de **1 mês** para pedidos de reembolso
 - Os depósitos normalmente não são reembolsáveis

3.5 Hotéis e Apartamentos

- A elegibilidade para reembolso depende da política de cancelamento do fornecedor de alojamento.
- Algumas reservas podem ser:
 - Totalmente reembolsáveis dentro de um prazo específico
 - Parcialmente reembolsáveis
 - Não reembolsáveis

3.6 Recusa de Visto

- Em caso de recusa de visto:
 - Os reembolsos estão sujeitos à política de cada fornecedor
 - Deve ser apresentada prova oficial da recusa de visto
- A taxa da Agência permanece não reembolsável.

3.7 Cancelamentos pelo Cliente

- Todos os cancelamentos devem ser feitos **por escrito**.
- Os valores de reembolso (se aplicável) serão calculados após:
 - Dedução das taxas da Agência
 - Dedução de penalizações de terceiros

3.8 Política de Não Comparecimento

- A não comparecimento na escola ou alojamento reservado, sem aviso prévio, resultará em **nenhum reembolso**.

4. ALTERAÇÕES E EMENDAS

- Quaisquer alterações solicitadas pelo Cliente (datas, alojamento, instituição) podem:
 - Incorrer em taxas adicionais
 - Estar sujeitas à disponibilidade
- A Agência não se responsabiliza por custos decorrentes dessas alterações.

5. ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- A Agência atua exclusivamente como intermediária entre o Cliente e os fornecedores terceiros.
- A Agência não se responsabiliza por:
 - Qualidade dos serviços das escolas ou alojamentos
 - Cancelamentos ou alterações feitas por terceiros
 - Perdas resultantes de atrasos, questões de visto ou circunstâncias imprevistas

6. FORÇA MAIOR

A Agência não será responsabilizada por falhas ou atrasos no cumprimento devido a eventos fora do seu controlo, incluindo, mas não se limitando a:

- Desastres naturais
- Restrições governamentais
- Pandemias
- Interrupções de viagem

7. ACEITAÇÃO DOS TERMOS

Ao efetuar o pagamento e/ou confirmar uma reserva, o Cliente reconhece que leu, compreendeu e concorda com estes Termos e Condições.

8. INFORMAÇÕES DE CONTACTO

Para quaisquer questões relacionadas com pagamentos, cancelamentos ou reembolsos, por favor contacte:

Study Better Agency

info@study-better.agency

+27837749810