



POLÍTICAS DE CANCELAMENTO E REEMBOLSO

Última atualização: 02 de maio de 2025

A Castling.me valoriza a satisfação dos clientes e se compromete em oferecer serviços e conteúdos de alta qualidade. Leia atentamente nossa política para conhecer as condições aplicáveis.

Política de Reembolso:

- **Elegibilidade para Reembolso:**

O reembolso será possível apenas se o pedido for feito dentro do prazo máximo de **7 dias corridos após a compra** e desde que o cliente **não tenha acessado ou realizado o download** de nenhum material restrito ou exclusivo.

- **Situações Elegíveis para Solicitação:**

1. Cobrança em duplicidade ou erro no valor cobrado.
2. Não recebimento das credenciais de acesso em até 48 horas úteis após confirmação do pagamento.
3. Problemas técnicos comprovadamente decorrentes de falhas na plataforma da Castling.me que impeçam completamente o acesso ao conteúdo por período superior a 72 horas consecutivas.

- **Condições do Produto para Reembolso:**

O produto digital adquirido não poderá ter sido visualizado, acessado integralmente ou baixado. Qualquer registro de acesso ou download acarretará automaticamente a perda do direito ao reembolso.

- **Prazo para Processamento do Reembolso:**

Uma vez aprovada a solicitação de reembolso, o processamento ocorrerá em até **15 dias úteis**, contados a partir da confirmação da aprovação pela equipe responsável da Castling.me.

- **Forma de Reembolso:**

O valor será devolvido pelo mesmo meio utilizado para o pagamento original.

- **Solicitação de Reembolso:**

Para solicitar um reembolso, o cliente deverá entrar em contato exclusivamente pelo e-mail: suporte@castling.me, informando:

- Nome completo e CPF;
- E-mail utilizado na compra;
- Data e comprovante da compra;
- Motivo detalhado da solicitação.

Política de Cancelamento:

- **Cancelamento do Serviço:**

O cancelamento pode ser solicitado a qualquer momento, independentemente do ciclo de cobrança contratado (mensal, trimestral, semestral ou anual).

- **Acesso Após Cancelamento:**

Em caso de cancelamento antecipado de planos trimestrais, semestrais ou anuais, o cliente continuará tendo acesso ao conteúdo contratado até o término do período já pago. Não haverá reembolso parcial ou integral para cancelamentos antecipados de planos de longa duração, visto que o acesso permanece ativo até o final do período contratado.

- **Processamento do Cancelamento:**

O cancelamento será efetivado em até **5 dias úteis** após a confirmação do recebimento da solicitação pela equipe da Castling.me.

- **Solicitação de Cancelamento:**

Para cancelar o serviço, o cliente pode solicitar pelo website da castling e/ou enviar uma solicitação para o e-mail: suporte@castling.me, informando:

- Nome completo e CPF;
- E-mail cadastrado;
- Plano adquirido;
- Data de aquisição.

Disposições Finais:

A Castling.me reserva-se o direito de analisar detalhadamente cada pedido e recusá-lo caso seja identificada má-fé, tentativa de fraude ou violação dos termos aqui estabelecidos.

Ao adquirir nossos produtos e serviços, você concorda integralmente com as condições descritas nesta Política de Reembolso e Cancelamento.