

Política de Reembolso da ProcessMind

Data de vigência: 14 de setembro de 2026

1. Introdução

Agradecemos por escolher nossos produtos de software e serviços. Esforçamo-nos para proporcionar a melhor experiência de usuário e satisfação do cliente. No entanto, entendemos que pode haver situações em que você precise cancelar uma compra ou solicitar um reembolso. Esta Política de Reembolso e Cancelamento estabelece as diretrizes e os procedimentos para esses casos.

2. Política de Cancelamento

2.1. Produtos/Serviços baseados em assinatura

Para serviços baseados em assinatura, você pode cancelar sua assinatura a qualquer momento. Para assinaturas mensais, você continuará tendo acesso ao produto ou serviço até o final do ciclo de cobrança atual, e não serão incorridas cobranças adicionais. Para assinaturas pré-pagas de doze (12) meses ou mais, o cancelamento entra em vigor no final do prazo de assinatura então vigente, e as taxas pré-pagas não são reembolsáveis, exceto durante o período de devolução de quatorze (14) dias (Seção 3.1(a)) ou quando esta política ou o Contrato do Cliente estabelecer expressamente o contrário. Para cancelar sua assinatura, siga as instruções fornecidas nas configurações da sua conta ou entre em contato com nossa equipe de suporte ao cliente.

3. Política de Reembolso

3.1. Elegibilidade para Reembolso

Oferecemos reembolso nos seguintes casos:

a) Período de Devolução de 14 Dias: De acordo com a Seção 9.3 (Política de Devolução) do Contrato do Cliente, você pode cancelar e receber um reembolso integral no prazo de quatorze (14) dias a contar do seu Pedido inicial de um Serviço, por qualquer motivo ou sem motivo.

b) Cobranças Não Autorizadas: Se você identificar cobranças não autorizadas no seu cartão de crédito/débito resultantes de uma compra realizada em nosso site. Um reembolso integral poderá ser aplicável após a verificação.

c) Problemas Técnicos: Se um problema técnico ou de compatibilidade impedir materialmente que você use o Serviço afetado e nossa equipe de suporte não puder resolvê-lo (ou fornecer uma solução alternativa razoável) no prazo de trinta (30) dias após sua comunicação, será aplicável um reembolso proporcional após a verificação.

d) Outras situações: Se você acreditar que tem direito a um reembolso fora dos casos acima — por exemplo, porque o Serviço não atendeu às suas expectativas — entre em contato conosco e informe o que aconteceu. Analisamos cada solicitação individualmente e podemos oferecer um reembolso, um crédito ou outra solução. Qualquer reembolso concedido nos termos deste parágrafo é uma medida de boa vontade, a nosso critério.

Um reembolso proporcional é um reembolso parcial calculado com base na parte do período de assinatura ou do serviço que não foi utilizada. O valor do reembolso é determinado subtraindo-se do custo total pago o valor correspondente ao período em que o serviço foi utilizado.

Exemplo: se você pagou €100 por uma assinatura de 12 meses, mas cancelar após 3 meses devido a um problema técnico verificado, um reembolso proporcional devolverá a parte não utilizada — €75 pelos 9 meses restantes.

3.2. Exclusões

As seguintes situações não são elegíveis para reembolso:

a) Mudança de Opinião Após o Período de Devolução: Se, após o período de devolução de quatorze (14) dias, você decidir que não deseja mais usar nosso software ou serviços e eles estiverem funcionando conforme previsto (exceto quando concordarmos de outra forma nos termos da

Seção 3.1(d)). Isso inclui qualquer período não utilizado restante em uma assinatura pré-paga após o cancelamento.

b) Produtos/Serviços de Terceiros: Não estão disponíveis reembolsos para produtos ou serviços fornecidos por fornecedores terceiros, mesmo que sejam vendidos por meio da nossa plataforma. Consulte as respectivas políticas de reembolso.

3.3. Processo de Reembolso

Para solicitar um reembolso, siga estas etapas:

a) Entre em Contato com o Suporte ao Cliente: Envie uma solicitação de reembolso à nossa equipe de suporte ao cliente, fornecendo detalhes relevantes sobre sua compra, incluindo o número do pedido e o motivo do reembolso.

b) Avaliação: Nossa equipe de suporte avaliará sua solicitação com base nos critérios de elegibilidade mencionados na Seção 3.1.

c) Decisão sobre o Reembolso: Se sua solicitação atender aos critérios de elegibilidade, iniciaremos o reembolso sem demora indevida e, quando você for um consumidor exercendo um direito legal de arrependimento, no máximo quatorze (14) dias corridos após você nos informar sobre o arrependimento. Os reembolsos serão emitidos para o método de pagamento original e poderão levar tempo adicional para aparecer, dependendo da sua instituição financeira.

d) Efeito de um reembolso aprovado: Os reembolsos são processados manualmente após você entrar em contato com nossa equipe de suporte. Se aprovarmos um reembolso referente a uma devolução integral de 14 dias, cancelaremos a assinatura afetada e o acesso ao Serviço afetado será encerrado. Se aprovarmos um reembolso proporcional, ajustaremos ou cancelaremos a assinatura ou as licenças afetadas conforme acordado com você quando o reembolso for aprovado. Os Dados do Cliente são retidos e excluídos de acordo com a Seção 11.4 (Efeito da Rescisão) do Contrato do Cliente e nossa política de exclusão de dados.

Você também pode solicitar a exclusão imediata dos seus dados entrando em contato conosco pelo endereço privacy@processmind.com.

3.4. Direitos Legais. Se você for um consumidor, esta política não limita quaisquer direitos legais obrigatórios que você possa ter, incluindo, quando aplicável, o direito de arrependimento em contratos à distância nos termos das leis de defesa do consumidor do seu país de residência. Quando esses direitos forem aplicáveis, eles prevalecerão sobre esta política. Se não pudermos resolver uma reclamação, você também poderá entrar em contato com a autoridade local de proteção do consumidor ou com o Centro Europeu do Consumidor do seu país.

3.5. Direito de Arrependimento do Consumidor (UE/EEE/Reino Unido). Se você for um consumidor e tiver concluído sua compra à distância (por exemplo, online), poderá desistir do contrato no prazo de quatorze (14) dias a contar da celebração do contrato, sem apresentar qualquer motivo, mediante uma declaração clara enviada a nós (por exemplo, por e-mail para support@processmind.com). Você pode usar o formulário-modelo de arrependimento abaixo, mas isso não é obrigatório. Reembolsaremos os pagamentos recebidos de você sem demora indevida e, no máximo, quatorze (14) dias a contar do dia em que formos informados sobre seu arrependimento, utilizando o mesmo meio de pagamento usado na transação inicial. Isso não prejudica o período de devolução de quatorze (14) dias mais favorável previsto na Seção 3.1(a).

Formulário-modelo de arrependimento

À ProcessMind B.V., Willem Sandbergstraat 33, 7425RC Deventer, Países Baixos, support@processmind.com:

Por meio desta, comunico/comunicamos que eu/nós desisto/desistimos do meu/nosso contrato relativo ao seguinte serviço: [serviço]

Pedido realizado em: [data]

Nome do(s) consumidor(es): [nome]

Endereço do(s) consumidor(es): [endereço]

Assinatura do(s) consumidor(es) (somente se este formulário for enviado em papel): [assinatura]

Data: [data]

4. Atualizações da Política

Esta Política de Reembolso e Cancelamento poderá ser atualizada periodicamente de acordo com o Contrato do Cliente. A versão mais recente é publicada em nosso site, e alterações materiais serão comunicadas com a antecedência exigida pelo Contrato do Cliente (consulte a Seção 19.7, Alterações a este Contrato).

Para quaisquer dúvidas ou preocupações relativas a esta política, entre em contato com nossa equipe de suporte ao cliente pelo endereço support@processmind.com