POLÍTICA

Reembolso e Arrependimento

Prazo de arrependimento de 7 dias (CDC, art. 49) e como pedir reembolso.

Versão 1.0 Vigente desde 7 de novembro de 2026

Direito de arrependimento

Compras feitas pela internet podem ser canceladas em até **7 dias corridos**, contados da data da compra ou do recebimento do produto, sem necessidade de justificativa (Código de Defesa do Consumidor, art. 49). O valor pago é devolvido integralmente, inclusive o frete.

Quando a página de venda oferecer um prazo de garantia maior, vale o prazo maior.

Como pedir

Você pode pedir o cancelamento de duas formas:

1. pela plataforma de pagamento onde fez a compra, na área de pedidos ou pelo link do e-mail de confirmação; ou
2. pelo e-mail contato@infokraze.com, com o assunto “Reembolso”, informando o e-mail usado na compra e o número do pedido.

Confirmamos o recebimento do pedido pelo mesmo canal (Decreto no 7.962/2013, art. 5o).

Como o valor é devolvido

Assim que o cancelamento é aprovado, comunicamos a plataforma de pagamento para o estorno no mesmo meio usado na compra:

- **cartão de crédito**: o estorno aparece na fatura conforme o calendário da operadora, em geral em até duas faturas;
- **Pix ou boleto**: o valor é devolvido na conta indicada ou pelo mecanismo da plataforma.

Produtos digitais

O cancelamento encerra o acesso ao produto digital. Pedidos repetidos de reembolso do mesmo produto pela mesma pessoa podem ser analisados individualmente para coibir abuso.

Produtos físicos

Para devolver um produto físico dentro do prazo de arrependimento, informaremos o endereço e a forma de envio. O custo da devolução é da Infokraze. O produto deve ser devolvido com seus acessórios.

Produto com defeito

Se um produto físico chegar com defeito, fale com o atendimento. Temos até 30 dias para resolver; se não for resolvido, você pode escolher a troca, o abatimento proporcional do preço ou a devolução do valor pago (CDC, art. 18). Os prazos para reclamar são de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para duráveis (art. 26).

Contato

contato@infokraze.com · WhatsApp +55 71 98798-7401, em dias úteis.

Histórico de versões

`Versão 1.0 · 7 de novembro de 2026`
Primeira versão publicada.