



- Política de Entrega e data estimada de entrega dos produtos

Para planos recorrentes pagos adquiridos em nosso site

Ao adquirir um plano pago, mensal, trimestral ou anual, havendo a confirmação do pagamento a compradora do plano irá receber um email de confirmação em até 24hs após a compra, com link de acesso a plataforma, dentro do plano adquirido, e já em condições de acessar todos as funcionalidades e vantagens contratadas.

Para serviços avulsos adquiridos em nossa loja

Ao adquirir um atendimento/serviço em nossa loja, havendo a confirmação do pagamento a compradora irá receber um email de confirmação, e em até 24hs nossa equipe de SAC e sucesso da cliente irá entrar em contato para agendamento dentro da disponibilidade da profissional e da cliente. O atendimento será feito de forma online por vídeo chamada WhatsApp ou através da plataforma Bellamaterna.

- Políticas de Troca, Devolução e Reembolso

Para planos recorrentes pagos adquiridos em nosso site

Reembolso - O valor do plano pode ser reembolsado a compradora mediante solicitação feita por e-mail, em até 7 dias após a compra, sem a necessidade de justificativa, respeitando o direito de arrependimento previsto em lei. Após os 7 dias da compra e no limite de 30 dias, reembolsaremos o valor, mediante justificativa plausível, a ser analisada pelo nosso departamento de atendimento e sucesso do cliente.

O Valor será devolvido através de PIX em conta indicada pelo cliente, e após confirmação dos dados do titular, por motivos de segurança dentro de nossa política antifraude, em até 72hs.

Troca – Caso o valor do novo plano a ser trocado seja maior, a diferença será cobrada via link de pagamento enviado pelo nosso SAC. Em caso de o plano ser de menor valor, a diferença será reembolsada em até 24hs após aprovação da solicitação de troca, em conta informada pelo comprador através de PIX em conta indicada pelo cliente, e após confirmação dos dados do titular, por motivos de segurança, dentro de nossa política antifraude. Ou será gerado um crédito em nome do cliente para uso em compras em nosso site, ficando a critério do comprador receber o valor de reembolso ou o crédito.

Devolução – A devolução de valores de planos contratados, só será realizada, em caso de real e justificada frustração do cliente com o serviço prestado pelas profissionais, mediante reclamação formal feita por e-mail em até 24hs após a prestação do serviço. Devolveremos o valor, mediante justificativa plausível, a ser analisada pelo nosso departamento de atendimento e sucesso do cliente.

O Valor será devolvido através de PIX em conta indicada pelo cliente, e após confirmação dos dados do titular, por motivos de segurança dentro de nossa política antifraude. Em até 72hs.

[www.bellamaterna.com.br](http://www.bellamaterna.com.br)

E-mail: [contato@bellamaterna.com.br](mailto:contato@bellamaterna.com.br)

Bellamaterna Desenvolvimento LTDA-ME, CNPJ: 11.884.767/0001-47

R. Vieira de Moraris 1713 Conj. 42 Campo Belo São Paulo SP. CEP – 04616/013



### Para serviços avulsos adquiridos em nossa loja

Reembolso - Desde que o serviço adquirido em nossa loja não tenha sido resgatado, ou seja, agendado e realizado o atendimento/serviço contratado junto as profissionais. O valor do serviço pode ser reembolsado a compradora mediante solicitação feita por e-mail, em até 7 dias após a compra, sem a necessidade de justificativa, respeitando o direito de arrependimento previsto em lei. Após os 7 dias da compra e no limite de 30 dias, reembolsaremos o valor, mediante justificativa plausível, a ser analisada pelo nosso departamento de atendimento e sucesso do cliente.

O Valor será devolvido através de PIX em conta indicada pelo cliente, e após confirmação dos dados do titular, por motivos de segurança dentro de nossa política antifraude, em até 72hs.

Troca – A troca de um serviço contratado por outro, será permitida desde que o serviço contratado ainda não tenha sido resgatado. Caso o valor do novo serviço a ser trocado seja maior, a diferença será cobrada via link de pagamento enviado pelo nosso SAC. Em caso de o serviço ser de menor valor, a diferença será reembolsada em até 24hs após aprovação da solicitação de troca, em conta informada pelo comprador através de PIX em conta indicada pelo cliente, e após confirmação dos dados do titular, por motivos de segurança, dentro de nossa política antifraude. Ou será gerado um crédito em nome do cliente para uso em compras em nosso site, ficando a critério do comprador receber o valor de reembolso ou o crédito.

Devolução – A devolução de valores de serviços contratados, só será realizada, em caso de real e justificada frustração do cliente com o serviço prestado pelas profissionais, mediante reclamação formal feita por e-mail em até 24hs após a prestação do serviço. Devolveremos o valor, mediante justificativa plausível, a ser analisada pelo nosso departamento de atendimento e sucesso do cliente.

O Valor será devolvido através de PIX em conta indicada pelo cliente, e após confirmação dos dados do titular, por motivos de segurança dentro de nossa política antifraude. Em até 72hs.

Para REEMBOLSOS favor enviar email para: [contato@bellamaterna.com.br](mailto:contato@bellamaterna.com.br), colocando no assunto “REEMBOLSO”.

Para TROCAS favor enviar email para: [contato@bellamaterna.com.br](mailto:contato@bellamaterna.com.br), colocando no assunto “TROCA”.

Para DEVOLUÇÕES favor enviar email para: [contato@bellamaterna.com.br](mailto:contato@bellamaterna.com.br), colocando no assunto “DEVOLUÇÕES”.

**ATENÇÃO:** As nossas consumidoras, tem até 90 dias para realizarem seus agendamentos para as consultas/serviços adquiridos junto as profissionais. Caso o agendamento não seja feito, o valor do serviço será retornado, ficando retido 50% para cobertura de despesas administrativas.

Tendo sido realizado o agendamento, dentro de até 90 dias após a compra, e a consumidora não comparecer a dois agendamentos seguidos, não haverá devolução do valor.