

POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS ONLINE

A Política de Troca e Devolução de Produtos abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

1. IDENTIFICAÇÃO

1.1. Este site é de propriedade, mantido, e operado pela ASSOCIAÇÃO DOS BANCOS - ASSBAN, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 00.353.714/0001-83 com sede na cidade de Brasília-DF, SHCRS Quadra 503 Bloco A nº 13 - CEP 70.031-510.

1.2. O pagamento e a entrega são processados pela empresa ASSOCIAÇÃO DOS BANCOS - ASSBAN, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 00.353.714/0001-83 com sede na cidade de Brasília-DF, SHCRS Quadra 503 Bloco A nº 13 - CEP 70.031-510. O SELO ASSBAN é responsável pelos reembolsos, devoluções, cancelamentos, SAC e demais questões relacionadas ao pagamento.

1.3. A loja no site online SELO ASSBAN tem como objetivo ser um centro comercial virtual, para a promoção e comercialização de produtos e serviços relacionadas ao SELO ASSBAN.

1.4. Ao acessar o site <https://seloassban.com.br>, o usuário adere automaticamente às disposições constantes neste documento, denominado Termos de Uso e Privacidade, o qual deverá ser estritamente respeitado.

1.5. Estes Termos de Uso incorporam a Política de Privacidade e a Política de Compra, Troca e Devolução, assim como demais regras ou termos, os quais possam ser dispostos em páginas específicas da loja do site online SELO ASSBAN e comunicados ao usuário, mediante notificação.

1.6. O SELO ASSBAN está à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Usuário: Qualquer pessoa que navegar pelo site e loja online do SELO ASSBAN.

2.2. Cliente/Proponente: Todo usuário que realizar a compra de produtos ou serviços no site do SELO ASSBAN ou firmar a contratação de seus serviços.

2.3. Área pessoal restrita: Seção da loja online no site SELO ASSBAN, acessada pelo usuário mediante o fornecimento de login e senha.

2.4. Login: Identificação escolhida pelo usuário, quando preenche o cadastro para acesso à área pessoal restrita e às funcionalidades exclusivas da loja online SELO ASSBAN.

2.5. Senha: Conjunto de caracteres que serve como prova de identidade, cujo conhecimento deve ser exclusivo e único do usuário.

2.6. Dados Cadastrais: Conjunto de informações pessoais de um usuário, corporativo ou empresa, que o distingue dos demais, a exemplo do número do CNPJ, documento de identidade (RG ou CNH), cadastro de pessoa física (CPF), endereço residencial ou comercial, nome completo, dentre outros.

3. CONTATO – SAC SELO ASSBAN (Central de Atendimento ao Consumidor SELO ASSBAN)

3.1. Caso o usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento, com relação a esta Política de Troca e Devolução, O SELO ASSBAN disponibiliza um SAC para

receber todas as comunicações que o usuário desejar fazer. O SAC opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo:

3.1.1. Presencialmente, no SELO ASSBAN, durante os horários de funcionamento.

3.1.2. Pelo telefone e Whatsapp disponíveis no site, de segunda à sexta das 9h às 18h.

3.1.3. E-mail- suporte@seloassban.com.br.

3.1.4. Por correspondência destinada ao endereço da sede da ASSBAN, sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento. Em todos os casos, o usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, sempre que possível, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, a qual será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias.

3.2. Além disso, O SELO ASSBAN disponibiliza neste site uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como as suas políticas, as quais complementam e integram estes Termos e Condições de Uso: Política de Trocas e Devoluções, Política de Entrega de Produtos, Política de Privacidade e Segurança e Política de Pagamentos. Estes documentos podem ser consultados online no site <https://seloassban.com.br/>.

4. MODALIDADES

4.1. Em atendimento à legislação de proteção e defesa do consumidor, o SELO ASSBAN disponibiliza algumas modalidades de troca ou devolução dos serviços e produtos: arrependimento, restituição de valores, qualidade e vício do produto (alinhados ao regulamento do programa).

4.2. Devolução por arrependimento do Cliente (no prazo legal)

4.2.1. Caso se arrependa de uma compra realizada no site, o cliente poderá informar ao SELO ASSBAN, por meio do SAC (Central de Atendimento ao Consumidor SELO ASSBAN) e requerer a devolução do produto e o cancelamento da compra. O cliente terá 7 (sete) dias corridos, contados da data de recebimento de Produto, para informar seu arrependimento. Se este prazo terminar em um sábado, domingo ou feriado, o cliente poderá exercer o seu direito de arrependimento até o primeiro dia útil subsequente. O exercício do direito de arrependimento será processado da seguinte forma:

4.2.2. Contato com o SAC. Para exercer seu direito legal de arrependimento, o cliente deverá contatar o SAC (Central de Atendimento ao Consumidor SELO ASSBAN, a fim de solicitar o cancelamento da compra (sac@seloassban.com.br). É importante que o cliente informe, neste contato, seus dados de compra, meio de pagamento utilizado e o nome completo do produto, além de confirmar seus dados pessoais.

4.2.3. Para que o reembolso seja aceito, o certificado não deve ter sido utilizado ou autenticado, seguindo inclusive aspectos do regulamento que estejam estabelecidos. Após o prazo de 7 dias, não serão realizados reembolsos, salvo em casos específicos de defeitos no produto ou problemas técnicos.

4.3. Troca de Certificado com o Selo ASSBAN

4.3.1. Devido à natureza do produto, **não realizamos trocas** para certificados já emitidos com o Selo ASSBAN, salvo em casos em que houver falhas de impressão ou outros defeitos, os quais comprometam sua autenticidade e uso. Nesses casos, entre em contato pelo e-mail suporte@seloassban.com.br com uma foto do defeito para análise e instruções.

4.4. Validação da Solicitação:

4.4.1. A empresa pode exigir que o consumidor forneça provas (como prints de problemas técnicos) para validar o pedido.

4.5. Processo de Cancelamento

4.5.1. Solicitação Formal: O consumidor deve formalizar a solicitação de cancelamento por escrito, especificando o motivo.

4.5.2 Prazo para Resposta: A ASSBAN estabelecerá um prazo para responder à solicitação e informar sobre o status do reembolso.

4.6. Reembolsos em Caso de Duplicidade de Pagamento

4.6.1. Caso ocorra um pagamento duplicado, entre em contato conosco para solicitar o cancelamento do pagamento duplicado e o reembolso correspondente. Este processo também será analisado e, uma vez aprovado, o reembolso será realizado pelo mesmo método de pagamento da compra original.

4.7 Casos Não Elegíveis para Reembolso

4.7.1 Não será realizado reembolso para:

- a) Certificados utilizados, autenticados ou registrados.
- b) Solicitações fora do prazo de 7 dias após a compra ou em desacordo com o regulamento.
- c) Erros causados por informações incorretas fornecidas pelo cliente no momento da compra.

4.8. Qualidade e Vício do Produto

4.8.1 Se o produto não atender às expectativas ou houver problemas técnicos, o consumidor pode solicitar a troca ou reembolso, conforme a situação.

4.9. Alterações na Política de Troca e Reembolso

4.9.1. A ASSBAN reserva-se o direito de atualizar ou modificar esta política a qualquer momento, sem aviso prévio. Recomendamos a consulta a esta seção periodicamente, para se manter atualizado sobre possíveis mudanças.

4.8. Informações Claras

4.8.1. Esta política de troca e devolução contém todas as informações de prazo e formas de contato e procedimentos, descritas no site, incluindo detalhes sobre prazos, formas de contato e procedimentos.

Última atualização em: 06/03/2025