

Política de Reembolso

Última atualização: 21 de junho de 2026 · Tecplay Games LTDA · CNPJ 56.341.987/0001-62

1. Direito de arrependimento (CDC art. 49)

Conforme o Código de Defesa do Consumidor, em contratações realizadas fora do estabelecimento comercial (online), o cliente pessoa física tem direito ao arrependimento em até **7 (sete) dias corridos** contados da contratação, com reembolso integral.

Conteúdo digital com entrega imediata (licença do Tecplay Agent, mods/skins, token do Bot Pro, acesso a cursos/tier): o arrependimento em 7 dias vale **enquanto você ainda NÃO tiver baixado, ativado ou acessado** o conteúdo. Ao baixar, ativar a licença/token ou acessar, conforme o aviso destacado exibido no checkout, você solicita a execução imediata e renuncia ao arrependimento sobre o conteúdo já entregue.

Clientes pessoa jurídica: a aquisição de conteúdo digital é definitiva após a disponibilização, salvo vício não sanado (ver seção 2).

2. Garantia legal por vícios (CDC art. 26)

Independente do direito de arrependimento, todos os serviços da Tecplay possuem garantia legal por vícios de qualidade ou inadequação, nos termos do art. 26 do CDC:

- **30 dias** para serviços não duráveis (configurações pontuais, ajustes, manutenção avulsa)
- **90 dias** para serviços duráveis (hospedagem de servidor, desenvolvimento de site/sistema, mods)

O prazo conta a partir da efetiva entrega do serviço. Durante esse período, vícios identificados serão corrigidos sem custo adicional ou, conforme o caso, o valor pago será restituído proporcionalmente.

3. Hospedagem de Servidores (DayZ e similares)

Para serviços de hospedagem mensais:

- Reembolso integral em até **7 dias** após a contratação inicial (direito de arrependimento)
- Após esse prazo, o cancelamento pode ser feito a qualquer momento, sem reembolso proporcional do mês em curso
- Renovações automáticas podem ser desativadas pelo cliente a qualquer momento

4. Serviços de Configuração/Setup (Servidores DayZ, Discord)

Para serviços de configuração com entrega única:

- Antes do início da execução: reembolso integral mediante solicitação
- Durante a execução: reembolso parcial proporcional ao que ainda não foi entregue
- Após a entrega final aceita pelo cliente: **sem reembolso**, mas garantimos correções/ajustes conforme escopo do contrato

5. Desenvolvimento Web, APIs e Projetos Sob Medida

Projetos personalizados seguem o cronograma e marcos de pagamento definidos em contrato individual. As regras de reembolso por marco serão especificadas no momento da contratação. Em geral:

- Sinal/entrada: não reembolsável após o início do projeto
- Marcos intermediários: reembolso proporcional ao que não foi entregue
- Entrega final aceita: sem reembolso, com garantia técnica conforme escopo

6. Suporte Técnico e Manutenção de Hardware

Para serviços de manutenção avulsa ou suporte por hora:

- Caso o problema não seja resolvido por falha técnica nossa, reembolso integral
- Caso a impossibilidade decorra de defeito não diagnosticável ou peça inexistente, parte do valor pode ser cobrada (diagnóstico), informado previamente

7. Quando NÃO há reembolso

- Uso indevido do serviço (violação dos [Termos de Uso](#))
- Quebra de regras dos jogos ou plataformas envolvidas
- Inatividade voluntária do cliente após a entrega
- Atrasos causados exclusivamente pelo cliente (não envio de informações, mudanças repetidas de escopo, etc.)

8. Como solicitar reembolso

1. Envie e-mail para contato@tecplay.inf.br com assunto **"Solicitação de Reembolso"**
2. Informe seu nome, CPF/CNPJ, serviço contratado e motivo
3. Responderemos em até **5 dias úteis**
4. Após aprovação, o reembolso é processado em até **10 dias úteis** pelo mesmo método de pagamento original

9. Contato

Dúvidas? Fale com a gente em contato@tecplay.inf.br ou WhatsApp +55 (54) 98138-5754.