

dot2web

Alojamento de sites
e registo de domínios.

GARANTIA DE REEMBOLSO (GR)

Índice

1. Garantia de Reembolso.....	2
2. Pedido de Reembolso.....	2
3. Produtos ou serviços elegíveis para reembolso	2
4. Excluem-se da garantia de reembolso por serem propriedade do cliente.....	3
5. Excluem-se da garantia de reembolso por serem produtos customizados	3
6. Não se aplica a garantia de Reembolso.....	3
7. Despesas Administrativas	3
8. Prazo de Devolução	3
9. Língua Oficial.....	3

A nossa prioridade é a satisfação dos nossos clientes. Temos como objetivo prestar um serviço de qualidade e de acordo com as suas expectativas.

Se verificar que o serviço contratado não cumpre as suas expectativas, deverá solicitar o cancelamento do respetivo serviço indicando o motivo da sua insatisfação para podermos melhorar os nossos serviços. Este pedido deverá ser efetuado por escrito, via área de cliente disponível <https://my.dot2web.pt> e no serviço que pretende ser cancelado. A nossa equipa de qualidade irá avaliar o seu pedido solicitar o seu apoio, para efeitos do nosso processo contínuo de melhoria de serviços. Após validação interna do pedido, procederemos ao reembolso do valor.

1. Garantia de Reembolso

Aplicam-se os seguintes prazos para efeitos de Reembolso

- 1.1. **Planos Anuais e Bianuais (Garantia de Reembolso 30 Dias):** qualquer produto comprado por período igual a 1 ano ou 2 anos será considerado um plano anual ou bianual ao abrigo dos termos da presente garantia. No prazo de trinta (30) dias, o utilizador pode solicitar um reembolso total do preço de compra do produto.
- 1.2. **Planos Mensais (Garantia de Reembolso 5 Dias):** qualquer produto comprado por um período inferior a 1 ano (trimestral ou semestral) será considerado um plano mensal ao abrigo dos termos da presente política. O utilizador poderá solicitar o reembolso até cinco (5) dias do início do serviço. Após esse prazo o serviço é considerado como aceite pelo cliente, não havendo lugar a reembolso.
- 1.3. A Garantia de Reembolso **não se aplica a renovação de serviços.**

2. Pedido de Reembolso

Qualquer pedido de reembolso apenas pode ser efetuado através da área do cliente. O cliente tem que solicitar o cancelamento do serviço em causa, indicando as razões do cancelamento. Após receção do pedido de cancelamento e desde que o produto ou serviço seja elegível para reembolso e esteja assegurado o cumprimento das condições de serviço pelo cliente, o utilizador deverá solicitar à Dot2web por email, o pedido de reembolso. A Dot2web processará o reembolso no prazo de 60 dias, utilizando os dados que constam na ficha de cliente.

Para efeitos de pedido de reembolso:

- 2.1. O produto ou serviço ser elegível para reembolso;
- 2.2. O cliente cumpra e esteja em cumprimento das condições gerais dos nossos serviços, aceites com a subscrição do serviço;

3. Produtos ou serviços elegíveis para reembolso

São elegíveis para efeitos de reembolso os seguintes produtos e serviços:

- 3.1. Alojamento Partilhado Cloud Business Linux
- 3.2. Alojamento Partilhado Cloud Business Windows
- 3.3. Alojamento Partilhado Cloud Premium Linux
- 3.4. Alojamento Partilhado Cloud Revenda
- 3.5. Servidores Cloud VPS Não Geridos (Cloud VS)

4. Excluem-se da garantia de reembolso por serem propriedade do cliente

Excluem-se os seguintes produtos e serviços, por serem propriedade do cliente

- 4.1. Registo, transferência ou renovação de domínios
- 4.2. Certificados de Segurança SSL
- 4.3. Segurança de Websites SiteLock
- 4.4. Antispam & Antivirus Premium

5. Excluem-se da garantia de reembolso por serem produtos customizados

Excluem-se os seguintes produtos e serviços por serem produtos customizadas, desenhados à medida ou tenham sido requeridos como configurações específicas pelo cliente:

- 5.1. Alojamento Dedicado Cloud X
- 5.2. Alojamento Dedicado Cloud R
- 5.3. Alojamento Dedicado Cloud H
- 5.4. Alojamento Dedicado Cloud Rocket
- 5.5. Alojamento Dedicado Cloud Hybris
- 5.6. Serviços e ou configurações adicionais

6. Não se aplica a garantia de Reembolso

- 6.1. Estão fora da garantia de reembolso, renovações de serviços;
- 6.2. Domínios e outros serviços que tenham sido integrados em planos de produto e serviço como oferta. Nestes casos aplica-se o ponto 3 deste documento, sendo deduzido ao valor a reembolsar, o valor do respetivo domínio de acordo com a tabela de preços disponível à data da ativação do serviço na conta do cliente.

7. Despesas Administrativas

No âmbito dos serviços prestados são deduzidos ao valor a reembolsar despesas administrativas. Estas são calculadas tendo em conta o valor total do serviço contratado sendo a base de calculo de 10% sobre o montante pago, no máximo de 35 Euros + IVA.

8. Prazo de Devolução

A devolução é feita no prazo de 60 dias após confirmação do cancelamento e serão devolvidos utilizando os dados da ficha de cliente indicados inicialmente com a aquisição do respetivo serviço. Após devolução é comunicado ao cliente por email e enviado respetivo comprovativo de devolução.

9. Língua Oficial

Este documento é redigido em Português.