

# Política de Cobrança Cancelamento e Reembolso

Rota Certa Soluções

Versão: 2026-09-19

Vigência: 19 de setembro de 2026

## 1. Escopo

Esta Política explica como funcionam preços, pagamento, renovação, cancelamento, suspensão, reembolso e contestação da assinatura Rota Certa. Aplica-se junto com os Termos de Uso e as condições exibidas no checkout.

## 2. Oferta e contratação

Antes de contratar, o usuário vê plano, recursos, limites, preço, moeda, ciclo e condições. A assinatura só é considerada paga quando o provedor confirma o pagamento por evento seguro recebido e validado pelo servidor.

O checkout é hospedado pelo Stripe. A Rota Certa não recebe nem armazena PAN, CVV ou senha bancária. Nesta fase, a assinatura recorrente utiliza cartão no Stripe. Pix e boleto podem ser oferecidos futuramente em fluxo específico; não são considerados recorrência automática nesta Política enquanto não aparecerem no checkout.

Ambiente sandbox/teste não representa cobrança real. Valores, cartões e eventos de teste devem ser claramente identificados no ambiente de homologação.

## 3. Renovação e falha de pagamento

Em ciclo recorrente, o Stripe tenta renovar conforme condições mostradas no checkout. Falhas podem gerar aviso, período de tolerância, suspensão ou encerramento, conforme configuração do plano e do provedor. O cliente deve manter método de pagamento e contato financeiro atualizados.

O retorno ao site após o checkout não libera acesso por si só. O sistema aguarda webhook assinado e persistido. Atrasos de webhook podem deixar status pendente até a confirmação.

## 4. Cancelamento

O cliente pode solicitar cancelamento pelo painel, portal Stripe ou suporte. Quando configurado como cancelamento no fim do período, o acesso permanece até a data indicada e não há nova renovação. Cancelamento imediato, quando disponível, pode suspender o acesso conforme o plano e a condição exibida.

O pedido deve ser feito pelo titular ou contato autorizado. O suporte confirma identidade e registra o pedido. A exclusão da conta e o cancelamento financeiro são operações diferentes; solicitação de dados segue a Política de Privacidade.

## 5. Reembolso e arrependimento

Pedidos de reembolso devem ser enviados para [contato@rotacerta-solucoes.com](mailto:contato@rotacerta-solucoes.com) com e-mail da conta, fatura e motivo. A análise considera pagamento confirmado, uso, duplicidade, falha de cobrança, condição comercial, contrato e legislação aplicável.

Quando a contratação estiver sujeita ao direito de arrependimento do consumidor em contratação fora do estabelecimento, o pedido será tratado nos prazos e condições previstos na legislação aplicável, incluindo o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor quando cabível. Nenhuma regra desta Política reduz direito obrigatório.

Reembolso aprovado é enviado pelo Stripe ao método original, sujeito ao prazo da instituição financeira. A fatura e o ledger mantêm registro do valor, motivo e identificador da operação.

## 6. Chargeback e disputa

O cliente deve procurar suporte antes de contestar uma cobrança para permitir correção rápida. Se houver chargeback, o Stripe poderá bloquear ou reverter o pagamento. A Rota Certa registrará o evento, enviará evidências quando possível e poderá suspender acesso relacionado à cobrança até conclusão.

## 7. Alteração de plano e preço

Troca de plano, ciclo, limite, cupom e prorrata seguem as condições exibidas no painel e no Stripe. O preço já contratado não muda silenciosamente. Nova condição será apresentada antes de confirmar. Preços promocionais têm validade, elegibilidade e regras próprias.

## 8. Faturas e dados fiscais

Faturas do provedor podem ser abertas no portal Stripe. O cliente deve manter dados fiscais e contato atualizados. Emissão de documento fiscal municipal ou nacional depende da identificação empresarial, regime tributário, município e configuração fiscal do fornecedor; essa obrigação não é substituída pelo Stripe.

## 9. Atendimento

Cobrança, cancelamento, reembolso, duplicidade e falha de acesso: [contato@rotacerta-solucoes.com](mailto:contato@rotacerta-solucoes.com). Informe e-mail da conta, data, valor, número da fatura e descrição. Nunca envie número completo de cartão ou código de segurança.

## 10. Atualizações

Esta Política pode ser alterada para refletir novos planos, meios de pagamento, regras fiscais ou exigências legais. A versão vigente ficará disponível nos links oficiais antes da contratação.

Referências: Código de Defesa do Consumidor, Decreto nº 7.962/2013 e condições do checkout Stripe.