

POLÍTICA DE REEMBOLSO

Bem-vindo ao Xsolla!

Os termos desta Política de reembolso governam a relação entre você (doravante designado "**Você**" ou "**Cliente**") e uma das empresas do grupo Xsolla (doravante designada "**Xsolla**" ou "**nós**") referente à sua compra. A forma de pagamento escolhida determina qual empresa do grupo de empresas Xsolla é a parte desta Política de Reembolso, celebrada com um Cliente específico. O nome e o endereço legal da empresa da Xsolla que for parte da Política de Reembolso aparecerá na página de checkout após sua escolha da forma de pagamento. Além disso, o nome e o endereço da empresa relevante serão indicados no recibo dado ao Cliente após o pagamento da compra.

Nossos itens

Xsolla fornece a Você um software que é entregue somente através de downloads pela internet. Você pode comprar os seguintes produtos Xsolla: a) pré-vendas, b) assinaturas, c) acesso a um jogo (por meio de chaves ou uma conta do jogo registrada), d) moedas dos jogos, e) itens dos jogos, f) conta premium (coletivamente designados como "**Softwares**").

Xsolla fornece a Você bens físicos tais como cartas de jogo ou bonés, ou outros bens (coletivamente designados como "**Produtos**") dos quais a Xsolla vende como distribuidora autorizada.

Todos os tipos de compras, Softwares e Produtos, serão coletivamente designados como "**Itens**" ou "**Pedido**".

Entrega

Vamos começar a processar seu Pedido após a aprovação da sua compra. Normalmente, os Pedidos são processados instantaneamente, mas podem levar de 2 a 5 dias para serem concluídos, dependendo da forma de pagamento. Quando o seu Pedido for processado, mandaremos um e-mail de confirmação (se possível) usando o endereço informado a nós na sua conta pessoal ou enviado pelo jogo.

Esse e-mail de confirmação será seu recibo eletrônico de compra e conterá dados sobre o seu Pedido.

Prevenção contra fraudes

Somos rigorosos quanto a qualquer ato de fraude. Nós nos reservamos o direito de negar acesso aos nossos servidores se determinarmos o fato do uso ilegal de nossos Softwares ou qualquer outra ação voltada a obter Softwares ao qual o usuário não tem direitos de reivindicação. Tenha em mente que os Clientes cujas contas foram banidas não têm o direito de exigir a devolução de Softwares comprados, nem qualquer reembolso.

Solicitação de reembolso

Temos o prazer de oferecer serviços de coleta de devoluções para todos os Clientes cujas compras cumprirem os requisitos da nossa Política de Reembolso.

Você tem 14 dias desde a emissão do recibo do seu Item para nos informar sobre sua intenção de reembolsá-lo ou trocá-lo. Para Produtos, Você terá outros 14 dias para devolvê-los para nós. Devoluções fora desse período podem não ser aceitas.

Para solicitar um reembolso Você precisa ir para <https://help.xsolla.com/> e entrar em contato com o atendimento ao cliente Xsolla. Antes de enviar sua solicitação de reembolso, observe que:

- Existem exceções às regras de reembolso de Softwares, que são mencionadas na seção condições de Reembolso abaixo.
- Você deve tomar cuidados razoáveis com o Produto antes de sua devolução. Em particular, isso significa que você não deve ter usado o Produto nem removido qualquer rótulo, etiqueta ou embalagem protetora.
- Você deve devolver o Produto em uma embalagem adequada para garantir que ele chegue a nós em boas condições. Para garantir que o Produto chegue até nós em boas condições de acordo com essa Política de Reembolso, recomendamos que você utilize a embalagem original na qual você recebeu o Produto para devolvê-lo para nós.

O fato mais importante para ter em mente sobre sua compra é que, ao iniciar qualquer Software antes da data de validade de 14 dias contados a partir da compra, você reconhece que perderá qualquer direito de arrependimento e solicitação de reembolso. Por exemplo: você comprou o Software, pagou por ele e recebeu o link para baixá-lo, ou um e-mail com a chave para acessar o jogo, etc. Caso você comece a baixar o Software no seu computador ou use a chave para receber o Software antes dos 14 dias de validade contados a partir da compra, você automaticamente renuncia seu direito de cancelar a compra.

Condições de reembolso

1. Software não recebido – O reembolso é permitido. No caso de pré-vendas, que ainda não foram entregues, você pode obter um reembolso a qualquer momento até a data de lançamento do jogo. Após o lançamento do jogo, as regras gerais de reembolso passam a entrar em vigor.
2. Compras duplicadas (uma transação que foi feita dentro de cinco minutos da última transação envolvendo o mesmo item):
 - Assinaturas – O reembolso é permitido.
 - Moedas do jogo, itens do jogo – O reembolso é permitido caso a compra ainda não tenha sido resgatada.
 - Chaves de ativação, pré-vendas – O reembolso é permitido.
3. Esquecimento ao desativar uma assinatura – O reembolso é permitido apenas uma vez dentro de 48 horas após o débito da assinatura.
4. Compra de moedas do jogo por engano – O reembolso é permitido caso a compra não tenha sido resgatada.
5. Software incompatível com uma configuração existente:
 - Assinaturas – O reembolso é permitido apenas uma vez dentro de 48 horas após o débito da assinatura.
 - Chaves de ativação, pré-vendas – O reembolso é permitido.
6. O Software não funcionou como esperado:
 - Assinaturas – O reembolso é permitido apenas uma vez dentro de 48 horas após o débito da assinatura.
 - Moedas do jogo, itens do jogo – O reembolso é permitido.
7. Afirmações gerais (afirmações tais como "Não era o que eu esperava", ou "Eu não consigo usar isso"):
 - Assinaturas – O reembolso é permitido apenas uma vez dentro de 48 horas após o débito da assinatura.
 - Itens do jogo, chaves de ativação, pré-vendas – O reembolso é permitido.

Efeitos do cancelamento

Os reembolsos só podem ser enviados de volta através do método de pagamento original usado para a compra e você não ficará sujeito a taxas referentes ao reembolso. Não é possível enviar um reembolso a uma conta diferente (exemplo: outro cartão ou conta bancária) a não ser em casos especiais (exemplo: cartões expirados ou cancelados, ou problemas com a conta em questão). Caso você seja obrigado a realizar um reembolso com um destino diferente (exemplo: foi utilizado um método não reembolsável para a compra), as taxas referentes a essa cobrança não serão reembolsadas. Reembolsos não cobrem gastos com postagens/envios.

Os reembolsos podem levar até 10 dias úteis para serem registrados em sua conta, dependendo do método de pagamento.

Limitação de responsabilidade

Xsolla não exclui ou limita de qualquer maneira nossa responsabilidade para com você de maneira que seja ilegal. Na medida permitida por lei, nossa total responsabilidade para com você a respeito de todas as perdas previsíveis que surgirem sob ou em relação ao CLUF e esta Política de Reembolso, seja por contrato, dano (incluindo negligência), quebra de dever estatutário ou outra forma, não excederá sob nenhuma circunstância o valor total de a) os Itens, ou b) 150 dólares americanos, o que for menor.

Você concorda em não usar os Itens para qualquer fim comercial, empresarial, ou de revenda, e que a Xsolla não possui responsabilidade para com você sobre qualquer perda de lucro, acordos, interrupção comercial, ou perda de oportunidade de negócios. Xsolla somente fornece os Itens para usos domésticos e privados. Caso você use os Itens para qualquer fim comercial, empresarial, ou de revenda, a Xsolla não possui responsabilidade para com você sobre qualquer perda de lucro, acordos, interrupção comercial, ou perda de oportunidade de negócios.

Disputas

Essa Política de Reembolso, assim como o CLUF, são governados pelas leis aplicáveis do Estado da Califórnia e serão interpretadas de acordo, sem prejuízo a qualquer outra provisão imperativa ou lei mais favorável ao Cliente aplicável no país da residência habitual do Cliente.

Ciente dos altos custos de uma disputa legal, não somente em dólares mas também em tempo e esforço, tanto você quanto a Xsolla concordam em aceitar o seguinte processo de resolução de disputas: No caso de qualquer controvérsia, reivindicação, ação ou disputa provinda de, ou relacionada a, qualquer compra de Itens, ou à quebra, aplicação, interpretação ou validade dessa Política de Reembolso e (ou) CLUF, ou qualquer parte dele ("disputa"), a parte afirmando a disputa tentará resolver tal conflito primeiramente em boa fé fornecendo aviso por escrito para a outra parte pelo endereço registrado descrevendo os fatos e circunstâncias (incluindo qualquer documentação relevante) da disputa, e permitindo à parte recebedora 30 dias a partir da data do envio para responder a disputa. O aviso deverá ser enviado para: Xsolla, 15260 Ventura Blvd, Suite 2230, Sherman Oaks, CA 91403, USA.

A não ser que seja indicado em seu aviso, a Xsolla irá responder seu aviso usando o último endereço de cobrança ou o endereço de cobrança e/ou entrega que nós tivermos disponível.

No caso da Xsolla não conseguir resolver a disputa, você e a Xsolla ambos concordam que as partes resolverão a disputa por arbitragem vinculativa em Los Angeles, Califórnia, perante um único árbitro. A arbitragem será administrada pela JAMS nos termos de suas Regras e Procedimentos de Arbitragem Simplificada e o árbitro aplicará as leis aplicáveis no Estado da Califórnia. A arbitragem prosseguirá somente individualmente, sem direito

de qualquer reivindicação ser arbitrada em ação coletiva. Por meio deste, Você renuncia seu direito a uma ação coletiva.

Observe que a Xsolla não é a desenvolvedora do Software e, portanto, não pode afetar a qualidade do Software ou garantir que ele satisfará suas expectativas. O Software é fornecido "como se encontra" e "conforme disponível" sem garantias ou condições de qualquer tipo.

Ao tomar sua decisão de comprar uma pré-venda do jogo, esteja ciente de que o desenvolvedor do Software, e não a Xsolla, é o único responsável pelo completo desenvolvimento do Software e pelo fornecimento de uma versão operacional do Software.

Qualquer anúncio, declaração ou promessas feitas pelo desenvolvedor do Software em relação ao Software, incluindo, mas não se limitando, aos conteúdos, data de lançamento ou acessibilidade do Software são de responsabilidade exclusiva do desenvolvedor do Software. Você deve estar ciente do possível risco que o desenvolvedor do Software talvez não consiga entregar o Software na qualidade ou tempo devido, ou que de alguma forma não consiga satisfazer suas expectativas. Todas as reivindicações e solicitações de reembolso, nesses casos, devem ser feitas diretamente ao desenvolvedor do Software.

Declaração de Privacidade

Estamos comprometidos em proteger a privacidade de nossos Clientes. Para obter informações sobre como os dados são coletados, usados ou divulgados por nós em relação a suas compras, consulte nossa [Política de Privacidade](#).

Detalhes de contato

Caso você tenha mais dúvidas em relação à nossa Política de Reembolso, sinta-se à vontade para entrar em contato com nosso Atendimento ao Cliente em **<https://help.xsolla.com/>** para mais informações.

Data efetiva: 20 de março de 2019

Última atualização: 1 de dezembro de 2019