

# Cancelamentos e reembolso

Atualizada em 21/04/2023

Os clientes podem solicitar o cancelamento de uma conta a qualquer momento, usando o Chamado no Departamento Financeiro apropriado. Apenas solicitações via chamado serão aceitas, com exceção do Hospedagem de site, e-mail corporativo e revendas de hospedagem (cujo cancelamento deve ser realizado no painel do produto).

O reembolso é proporcional ao tempo que o produto/serviço não será utilizado (*vide item 7.3 abaixo*).

**7.1 Método de recebimento** - Ao solicitar o reembolso você pode selecionar o método de recebimento. O valor pode ser adicionado como crédito no seu Painel Financeiro, ou você pode receber o reembolso do valor – que é proporcional ao tempo que o produto/serviço não será utilizado (*vide item 7.3 abaixo*).

Não haverá reembolso em contas bancárias de terceiros, mas apenas em contas bancárias em nome do titular da contratação.

**7.2 Plano elegíveis para reembolso** - São elegíveis para reembolso os planos compartilhados de Hospedagem de Sites. E-mails Corporativos e planos de Revenda de Hospedagem de sites. Serviços como Servidores VPS e Dedicados, Licenças de Softwares e Proteção Linux não se enquadram ao Reembolso, no ato da contratação o cliente precisará concluir o ciclo de contratação do serviço.

**7.3 Método para cálculo do reembolso** - No caso de rescisão antecipada do plano, o reembolso é realizado de forma proporcional ao tempo que o produto/serviço foi utilizado.

No caso de ciclos mensais, caso o cliente tenha direito ao reembolso, será reembolsado o valor equivalente aos dias não utilizados. Nos demais ciclos, o reembolso é proporcional ao período não utilizado, mas a cobrança do período utilizado leva em consideração o valor vigente mensal do produto (sem o desconto de ciclo maior que o mensal que existe na maioria dos produtos).

**7.4 Casos em que não há reembolso** - Não haverá reembolso para Registro de Domínios, Servidores VPS e Dedicados, Licenças de Softwares, Gerenciamento Linux, Proteção Linux, suporte, serviços avulsos, de instalação e taxas administrativas. O reembolso também não é válido para produtos adquiridos com algum cupom de desconto disponibilizado pela CloudRock. Ao contratar um destes produtos ou serviços, o cliente afirma estar ciente e de acordo com esta cláusula.