

# Política de Reembolsos

15 de outubro de 2025

O serviço «pixelporto» assegura a entrega rápida de produtos digitais (virtuais) (doravante denominados «Produto») ao Comprador, para o endereço de e-mail indicado pelo Comprador e para a conta do Comprador no Serviço, após o recebimento da confirmação de pagamento por parte do agente de pagamento.

O Comprador comprehende e concorda que determinadas categorias de Produtos (incluindo, mas não se limitando a: PIN code, código único de ativação, cartão pré-pago, etc.) não estão sujeitas a reembolso imediato e incondicional ao Vendedor, devido à potencial possibilidade de comprometimento desses Produtos por parte do Comprador.

Nesses casos, com o objetivo de prevenir violações dos direitos e interesses dos Compradores, os valores recebidos pelo Vendedor pela venda desses Produtos são bloqueados na conta pessoal do Vendedor, sem possibilidade de saque, por um período de 7 a 30 dias (levando em consideração o nível de identificação e reputação do Vendedor).

Os fundamentos para o reembolso do Produto pelo Comprador podem incluir, entre outros:

- não conformidade do Produto com as informações fornecidas pelo Vendedor no Serviço;
- inoperância do Produto;
- existência de defeitos que afetem a possibilidade de utilização do Produto de acordo com sua finalidade e descrição.

Na ocorrência de tais fundamentos, o Comprador deverá:

- 1 Acessar a página do Serviço onde a compra do Produto junto ao Vendedor foi realizada (utilizando o link enviado pela Administração do Serviço para o e-mail ou conta do Comprador).
- 2 Publicar uma avaliação negativa do Produto na seção específica «Avaliação do produto», descrevendo detalhadamente todas as reclamações relacionadas ao Produto.
- 3 Manter comunicação com o Vendedor por meio da seção «Correspondência», podendo anexar documentos, fotografias e imagens.
- 4 Caso não haja resposta do Vendedor dentro de 72 horas ou em caso de discordância, o Comprador deverá entrar em contato com a Administração do Serviço pelo endereço: [support@pixelporto.com](mailto:support@pixelporto.com), informando seus dados, número da conta e descrição da situação.
- 5 O prazo de análise da solicitação é de até 72 horas a partir do recebimento.
- 6 Em caso de decisão favorável, o reembolso será solicitado ao agente de pagamento em até 5 dias úteis.
- 7 Em caso de decisão desfavorável, o Comprador poderá recorrer diretamente ao serviço de pagamento utilizado.