POLÍTICA DE CANCELAMENTO CONTRATUAL

Contrato de Prestação de Serviços de Revisão de Contratos Bancários

Empresa	ALPHA EQUILIBRIO CONSULTORIA LTDA – CNPJ 52.144.384/0001-10
Endereço	Rua Porto da Folha, 115, Vila Matilde, São Paulo – SP, 03552-020

1. Objetivo e abrangência

Esta política padroniza as condições, prazos, procedimentos e regras aplicáveis ao pedido de cancelamento dos contratos de prestação de serviços de assessoria na revisão de contratos bancários firmados pela Alpha Equilibrio Consultoria LTDA (“Alpha”) com seus clientes. Aplica-se a todos os contratos, qualquer que seja a forma de pagamento (à vista, parcelado, PIX, boleto, débito ou cartão de crédito), e deve ser lida em conjunto com o contrato assinado pelo cliente.

2. Definições

- **Etapa (Produto):** cada fase do serviço, com peso percentual sobre o valor do contrato e comprovante próprio.
- **Etapa executada:** etapa concluída até a data do pedido de cancelamento, com entrega ao cliente ou ato protocolado e documento que a comprove.
- **Etapa não executada:** etapa não iniciada ou iniciada e não concluída.
- **Data do pedido:** data em que o pedido escrito do cliente é recebido pela Empresa por um dos canais da cláusula 6 do contrato.

3. Como solicitar o cancelamento

O pedido deve ser feito por escrito, por um dos canais abaixo:

- E-mail: supervisor@alphaequilibrio.com.br
- WhatsApp / telefone: (11) 97835-6922
- Carta: Rua Porto da Folha, 115, Vila Matilde, São Paulo – SP, 03552-020

A Empresa registra o pedido com número de protocolo e confirma o recebimento ao cliente pelo mesmo canal. A partir da data do pedido, nenhuma nova etapa é iniciada. Em até **30 dias úteis** a Empresa envia ao cliente o Memorial de Cálculo com o demonstrativo do que foi executado e do valor a devolver, se houver.

4. Direito de arrependimento (7 dias)

Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial (telefone, WhatsApp, internet ou atendimento externo), o cliente pode desistir em até **7 dias corridos**, contados da assinatura do contrato Nesse prazo:

- todos os valores pagos, inclusive a entrada, são devolvidos de forma integral;
- **não há multa, retenção nem desconto** de etapas eventualmente iniciadas.

5. Cancelamento após o prazo de arrependimento

Após o encerramento do prazo legal de arrependimento, quando aplicável, o cancelamento contratual solicitado pelo(a) CONTRATANTE observará os seguintes critérios:

5.1. Serviços efetivamente prestados

Os valores pagos correspondentes aos serviços efetivamente prestados e comprovados pela CONTRATADA não serão objeto de restituição, considerando a execução das atividades contratadas e as obrigações assumidas durante a prestação dos serviços.

5.2. Multa por rescisão antecipada

Em caso de cancelamento antecipado por iniciativa imotivada do(a) CONTRATANTE, será considerada a aplicação de multa rescisória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total, desde que expressamente prevista em cláusula contratual válida e respeitados os limites legais de proporcionalidade.
A multa constitui obrigação distinta dos valores relativos aos serviços executados, podendo ser exigida adicionalmente a estes, mediante apuração individualizada e sem duplicidade de cobrança.

5.3. Apuração dos valores

A CONTRATADA apresentará demonstrativo contendo os serviços efetivamente prestados, valores recebidos, despesas comprovadas e eventual multa rescisória aplicável.
Os pagamentos realizados serão considerados na apuração do saldo final. Eventuais valores relativos a serviços não executados serão analisados para restituição ou compensação com obrigações legitimamente exigíveis.

5.4. Exceções

Não será aplicada multa rescisória nas hipóteses de exercício válido do direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, nem nos casos de cancelamento decorrentes de descumprimento contratual imputável à CONTRATADA.
Permanecem assegurados os direitos de restituição previstos na legislação aplicável.

6. Outras hipóteses

Inadimplência: regida pelas cláusulas 5.2, 5.3 e 10.1 do contrato (multa de 2%, correção, juros de 1% ao mês e possibilidade de pausa e rescisão após 15 dias de atraso). Mesmo nesse caso, a Empresa apura e demonstra as etapas executadas.

7. Comprovação dos serviços

Para cada etapa a Empresa mantém arquivado o documento que prova a execução, disponível ao cliente a pedido e às adquirentes nos processos de contestação (chargeback):

Etapa	Comprovante
A	Checklist de documentos recebidos e registro de início da análise.
B	Cálculo / laudo / Certidões entregue ao cliente, com registro de envio.
C	Protocolos de notificação à instituição financeira e registro das tratativas (e-mails e mensagens).
D	Protocolo da petição ou comprovante de encaminhamento ao escritório parceiro.
E	Ata ou comprovante de audiência e de acompanhamento.

8. Prazo e forma de devolução

A devolução ocorre em até **30 dias úteis** após a conclusão do cálculo, pelo mesmo meio de pagamento utilizado (estorno no cartão de crédito ou PIX / transferência para conta de titularidade do cliente).

9. Transparência e revisão

Toda decisão é acompanhada do Memorial de Cálculo. O cliente pode contestar o cálculo por escrito, pelos mesmos canais, e a Empresa reanalisa o caso com base nos comprovantes de cada etapa.

_____
Responsável legal da Alpha Equilibrio Consultoria LTDA
Nome / cargo: **[PREENCHER: nome e cargo]**

São Paulo, ____de _____de 2026.