

Política de Troca, Devolução e Reembolso

Mel Campos - DUMA Hub de Inovação Criativa

19.564.395/0001-83

1. Compromisso com Você

Na **DUMA Hub de Inovação Criativa**, pensamos na transparência e na construção de relações de confiança com nossos clientes. Por isso, nossa política de troca, devolução e reembolso foi criada para garantir sua segurança e tranquilidade em todas as suas compras em nosso site: <https://www.melcampos.com>.

2. Produtos e Serviços Abrangidos

Esta política se aplica às compras realizadas em nossa plataforma online, que podem incluir:

- Cursos, workshops e mentorias (presenciais e online);
 - Produtos digitais (E-books, Canvas, Metodologias, Templates);
 - Produtos físicos (livros, materiais de apoio, kits).
-

3. Prazo para Troca, Devolução ou Reembolso

Você tem o prazo de **7 (sete) dias corridos**, a contagem dos dados da confirmação de compra ou da coleta do produto (no caso de produtos financeiros), para solicitar:

- **Cancelamento com reembolso total;**
- **Troca por outro produto ou serviço equivalente.**

Após esse período, não será possível realizar uma solicitação, conforme o Código de Defesa do Consumidor (art. 49).

4. Como Solicitar

Envie um e-mail para sou@melcampos.com com as seguintes informações:

1. Nome completo e CPF;
2. Número do pedido e dados da compra;
3. Motivo da solicitação (opcional, mas nos ajuda a melhorar!);
4. Comprovante de pagamento (opcional, mas aceleração do processo!).

Nosso tempo retornará em até **3 dias úteis** com a confirmação da coleta do pedido e as instruções para continuidade do processo.

5. Condições para Reembolso

- **Produtos Digitais** : Serão reembolsados integralmente se a solicitação for feita em até 7 dias após a compra e não houver download ou acesso superior a 30% do conteúdo disponibilizado na plataforma.
 - **Cursos, Mentorias e Workshops** :
 - Se a solicitação for feita **antes do início da turma** , o reembolso é integral.
 - Caso já tenha participado de **até 1 encontro/aula** , é possível solicitar o reembolso parcial (proporcional ao conteúdo entregue).
 - Após participação em mais de 1 aula ou módulo, não realizamos reembolso, mas oferecemos **crédito integral** para outro curso ou serviço.
 - **Produtos Físicos** :
 - Devem estar **sem sinais de uso** , em perfeitas condições e na embalagem original.
 - O frete de devolução é de responsabilidade do cliente, exceto em casos de defeito ou erro no envio.
-

6. Trocas

Você pode optar por trocar:

- Um **curso digital** por outro de valor equivalente;
 - Um **produto físico** (caso apresente defeito ou erro no envio), com custo de reenvio por nossa conta.
-

7. Reembolso

O reembolso será feito na mesma forma de pagamento utilizada na compra:

- **Cartão de Crédito** : Estorno solicitado à operadora em até **7 dias úteis** . O prazo para o crédito dependerá da administradora.
 - **PIX ou Transferência Bancária** : Realizado em até **7 dias úteis** na conta indicada.
 - **Boletos** : Transferência bancária mediante envio de dados completos.
-

8. Atendimento Humanizado

Sabemos que cada pessoa tem uma história. Se você estiver passando por situações particulares ou quiser falar diretamente com a gente, envie um e-mail ou mensagem no WhatsApp e vamos entender juntos a melhor solução! 🧡

✉️ sou@melcampos.com

📱 WhatsApp: 71992976358

9. Atualizações

Esta política pode ser atualizada a qualquer momento para melhor atendê-lo. Consulte esta página sempre que precisar!

Mel Campos

Inovação Criativa com Propósito

<https://www.melcampos.com>