CERÂMICA HUB • DOCUMENTAÇÃO CONTRATUAL

Política de cancelamento, rescisão e reembolso

Texto-base preservado, com identificação societária incorporada e remissões harmonizadas.

Responsável indicado nos documentos societários: GEEZ MARKETING E PUBLICIDADE . LTDA | CNPJ 70.121.647/0001-57

Sede cadastrada: Alameda Terracota, nº 250, Sala 301, Bloco Way A, bairro Cerâmica, São Caetano do Sul/SP, CEP 09531-190

Contatos oficiais informados para a plataforma: contato@ceramicahub.com.br | (11) 93216-7090

Versão: v2.3 — atualização de contatos • Contatos atualizados em 16/11/2026 • Aprovação jurídica informada pelo responsável

Documento-base: Politica_Cancelamento_Reembolso_Ceramica_Hub_v2_2.pdf

CONFERÊNCIA OPERACIONAL ANTES DO DEPLOY: confirmar titularidade dos recebimentos, arquivamento societário mais recente e funcionamento dos canais, checkout e cancelamento. A aprovação jurídica foi informada pelo responsável.

RETIFICAÇÕES E CONTROLES PRÉ-PUBLICAÇÃO

• Preservadas as regras do documento-base v2.2 e retificada a identificação do fornecedor responsável.

• Direito de arrependimento do art. 49 do CDC, quando aplicável, prevalece sobre previsões de taxa e sobre procedimento ordinário de estorno em até dez dias úteis.

• A política geral criada para o ecossistema complementa esta política específica; não altera retroativamente contratos já aceitos.

Responsável empresarial registrado na JUCESP: GEEZ MARKETING E PUBLICIDADE . LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 70.121.647/0001-57, com sede na Alameda Terracota, nº 250, Sala 301, Bloco Way A, bairro Cerâmica, São Caetano do Sul/SP, CEP 09531-190.

Contatos oficiais informados para o Cerâmica Hub: contato@ceramicahub.com.br / (11) 93216-7090. Solicitações de cancelamento, privacidade e incidentes deverão ser recebidas e protocoladas por estes canais, enquanto não houver canais especializados informados e ativados.

DOCUMENTO CONTRATUAL E ANEXOS — TEXTO INTEGRAL

POLÍTICA DE CANCELAMENTO, RESCISÃO E REEMBOLSO

FORNECEDOR RESPONSÁVEL: GEEZ MARKETING E PUBLICIDADE . LTDA, inscrito no CNPJ sob nº 70.121.647/0001-57, com sede em Alameda Terracota, nº 250, Sala 301, Bloco Way A, bairro Cerâmica, São Caetano do Sul/SP, CEP 09531-190, responsável pela operação comercial da plataforma Cerâmica Hub, disponível em ceramicahub.com.br.

Esta Política integra as contratações celebradas na Plataforma e disciplina o cancelamento, a rescisão, a renovação, a interrupção e o reembolso, sem afastar direitos previstos em lei ou em oferta mais favorável.

CLÁUSULA 1 - OBJETO, ESCOPO E DEFINIÇÕES

1.1. Esta Política aplica-se, conforme o produto adquirido, a: (i) planos de assinatura e divulgação empresarial; (ii) planos pré-pagos por prazo determinado; (iii) espaços publicitários; (iv) campanhas, gestão de mídia e tráfego pago; (v) criação de arte; (vi) fotografia, vídeo, visita virtual 3D e outros serviços especiais; e (vii) demais serviços identificados no pedido.

1.2. Contratante é a pessoa física ou jurídica identificada no cadastro ou pedido. Fornecedor é a pessoa jurídica que recebe o pagamento e responde pelo produto. Resumo do Pedido, Ordem de Inserção ou Ordem de Serviço é o registro individual com preço, prazo, entregas e condições da contratação.

1.3. Cancelamento da renovação impede cobranças futuras; encerramento imediato desativa o serviço antes do final do ciclo; fechamento da conta encerra o acesso cadastral; e eliminação de dados é pedido de privacidade sujeito às hipóteses legais de conservação. Esses atos não serão tratados como sinônimos.

1.4. Os prazos em dias corridos ou úteis serão identificados expressamente. Na ausência de indicação, o prazo será contado em dias corridos, excluído o dia do começo e incluído o do vencimento, conforme a lei aplicável.

CLÁUSULA 2 - DOCUMENTOS DA CONTRATAÇÃO E ORDEM DE PREVALÊNCIA

2.1. Cada contratação será interpretada em conjunto com esta Política, o contrato geral aplicável, a Política de Cadastro, Verificação e Vínculo Territorial, a Política de Privacidade, a Política de Cookies, a oferta e o documento individual do pedido.

2.2. Em caso de conflito, prevalecerão: (i) normas legais obrigatórias; (ii) condição expressa mais favorável ao consumidor, quando aplicável; (iii) Resumo do Pedido, Ordem de Inserção ou Ordem de Serviço; (iv) contrato específico; (v) contrato geral; (vi) esta Política; e (vii) regras técnicas divulgadas, respeitados os limites da oferta e da lei.

2.3. Quando um parceiro prestar serviço especial, o pedido deverá identificar seu nome empresarial, CNPJ, responsabilidade, escopo, preço e canal de atendimento. A participação de parceiro não poderá ocultar do Contratante quem responde por cada obrigação.

CLÁUSULA 3 - INFORMAÇÃO, CHECKOUT E ACEITE

3.1. Antes da confirmação, o Contratante terá acesso claro a: produto, entregas, limitações relevantes, preço total, periodicidade, vigência, período gratuito, data e valor da primeira cobrança, renovação automática, custos adicionais, forma de cancelar e critérios de reembolso.

3.2. O checkout permitirá revisar e corrigir dados antes do aceite. Consentimentos contratuais, cobrança recorrente e marketing não deverão estar previamente marcados nem agrupados de forma confusa.

3.3. A Plataforma registrará conta, data e hora, versão contratual, ação afirmativa de aceite, documento do pedido e identificadores técnicos necessários à prova da contratação, com segurança e limitação de acesso.

3.4. Após a conclusão, será disponibilizada confirmação imediata e cópia durável do pedido e dos documentos aceitos.

CLÁUSULA 4 - TESTE GRATUITO DE 30 DIAS E CADASTRO DO CARTÃO

4.1. Quando indicado na oferta, o Contratante terá acesso ao plano pago escolhido por 30 (trinta) dias corridos, contados da ativação dos recursos pagos. O painel mostrará início, término e data programada para a primeira cobrança.

4.2. O cadastro de cartão poderá ser exigido no início para permitir a continuidade. Nenhuma mensalidade será cobrada na adesão ao teste. Eventual autorização temporária usada pelo emissor para validar o cartão será informada e não constituirá cobrança definitiva.

4.3. Os dados completos do cartão serão processados por prestador habilitado. A Plataforma utilizará identificadores ou tokens e não armazenará o número completo nem o código de segurança.

4.4. A conversão em assinatura paga dependerá de consentimento expresso para cobrança recorrente, prestado após a apresentação do plano, valor, periodicidade e data da primeira cobrança.

4.5. Será enviado lembrete da primeira cobrança com antecedência mínima de 3 (três) dias corridos, pelo e-mail cadastrado e, quando disponível, pelo painel.

4.6. O Contratante poderá cancelar pelo painel até o momento anterior à cobrança programada. O sistema exibirá a data-limite e o horário de Brasília. Cancelado o teste dentro do prazo, não haverá cobrança da assinatura.

4.7. Salvo escolha de encerramento imediato, os recursos de teste poderão permanecer até o final dos 30 dias. Depois, o cadastro será migrado para o

Plano Presença Gratuito, se disponível. O Contratante também poderá solicitar o fechamento da conta.

4.8. O motivo poderá ser solicitado como pesquisa, mas será opcional e jamais impedirá ou atrasará o cancelamento. Contato posterior para suporte ou retenção dependerá de autorização ou de outra base legal aplicável.

4.9. O teste poderá ser limitado a uma utilização por CPF ou CNPJ. Fraude, duplicidade artificial ou abuso comprovado poderão impedir novo teste, sem reduzir direitos legais nem impedir acesso ao plano gratuito disponível.

TEXTO OBRIGATÓRIO PRÓXIMO AO BOTÃO DO TESTE

Ao iniciar o teste, você autoriza a cobrança do Plano [NOME] no valor de R$ [VALOR] a cada [PERÍODO], com primeira cobrança em [DATA]. Cancele pelo painel antes dessa cobrança e nada será cobrado.

CLÁUSULA 5 - DIREITO LEGAL DE ARREPENDIMENTO

5.1. Quando a contratação estiver abrangida pelo Código de Defesa do Consumidor e ocorrer fora do estabelecimento comercial, inclusive pela internet, será respeitado o direito de arrependimento no prazo legal de 7 (sete) dias, contado na forma da legislação aplicável.

5.2. O direito poderá ser exercido pelo painel e pelos canais oficiais, sem exigência de justificativa, ligação ou negociação de retenção. O recebimento será confirmado imediatamente, com protocolo.

5.3. Exercido validamente o arrependimento, os valores devidos serão restituídos integralmente, sem retenção de taxa administrativa, custo de cartão, reserva interna, divulgação ou marketing.

5.4. Nos pagamentos com cartão, o prestador de pagamento será comunicado para cancelamento ou estorno. A ativação ou o uso do serviço dentro do período legal não representa, por si só, renúncia ao direito.

5.5. A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a pessoa jurídica dependerá dos requisitos legais e das circunstâncias da contratação, preservadas as normas civis e empresariais nos demais casos.

CLÁUSULA 6 - MODALIDADES DE PAGAMENTO

6.1. A cobrança poderá ocorrer por assinatura recorrente, contratação por prazo determinado, pagamento antecipado, parcelamento do preço total ou outra modalidade identificada no pedido.

6.2. O parcelamento de um preço total no cartão não transforma contrato de prazo determinado em assinatura mensal nem torna cada parcela uma contratação independente.

6.3. Despesa adicional, produção externa, mídia paga, impulsionamento ou terceiro somente será cobrado quando constar do pedido ou tiver autorização posterior registrável do Contratante.

CLÁUSULA 7 - ASSINATURAS RECORRENTES

7.1. O Contratante poderá cancelar a renovação futura a qualquer momento pelo painel. O cancelamento impedirá a próxima cobrança e as posteriores, desde que registrado antes da cobrança seguinte indicada no sistema.

7.2. Salvo direito legal, falha do Fornecedor ou condição mais favorável da oferta, os recursos pagos permanecerão disponíveis até o final do ciclo já cobrado, sem devolução proporcional apenas por opção de não utilizar o período restante.

7.3. O Contratante poderá escolher encerrar imediatamente os recursos pagos, mas essa escolha, isoladamente, não cria direito de reembolso que não existiria pelo item 7.2.

7.4. No final do ciclo, o perfil será migrado para o Plano Presença Gratuito, se disponível, ou encerrado conforme a escolha apresentada no fluxo. O painel mostrará quais recursos e conteúdos deixarão de ficar públicos.

7.5. A próxima data, o valor e a periodicidade permanecerão visíveis no painel enquanto a assinatura estiver ativa.

CLÁUSULA 8 - PLANOS PRÉ-PAGOS OU COM PRAZO DETERMINADO

8.1. Após eventual direito de arrependimento, o encerramento antecipado será calculado com base no tempo utilizado, nas entregas efetivamente realizadas, nos custos externos não recuperáveis, previamente autorizados e comprovados, e em eventual multa expressa, proporcional e não excessiva.

8.2. Não haverá retenção automática do valor integral sem correspondência com a execução. O saldo de períodos ou entregas não realizados será devolvido quando devido.

8.3. O Contratante receberá memória de cálculo antes da conclusão financeira do cancelamento, com discriminação de valor contratado, valor executado, custos, multa válida, créditos e saldo a devolver.

CLÁUSULA 9 - ESPAÇOS PUBLICITÁRIOS

9.1. Cada compra publicitária deverá identificar código e posição do espaço, formato, dispositivo, rotação, período, preço, prazo de arte, condições de aprovação e regra específica de cancelamento.

9.2. Fora do direito de arrependimento, o cancelamento antes do início poderá descontar: (i) custos externos não recuperáveis, previamente autorizados e comprovados; e (ii) taxa de reserva limitada a 10% (dez por cento) do valor do inventário não veiculado, desde que destacada na Ordem de Inserção.

9.3. Se o inventário for revendido para o mesmo período e condições, não haverá taxa de reserva. Permanecerão apenas custos externos autorizados e não recuperáveis.

9.4. Após o início, será devido o valor proporcional ao período efetivamente disponibilizado e aos serviços adicionais executados. O saldo não veiculado seguirá os itens 9.2 e 9.3.

9.5. Se a não veiculação decorrer de falha do Fornecedor, não haverá taxa. O Contratante poderá escolher, conforme o caso, reposição, extensão, posição equivalente por acordo, crédito ou restituição do período não entregue.

9.6. A reserva e o pagamento integral não autorizam retenção indiscriminada. Toda retenção será proporcional, prevista e demonstrável.

CLÁUSULA 10 - TRÁFEGO PAGO, GESTÃO DE MÍDIA E CAMPANHAS

10.1. O pedido separará verba líquida de mídia, taxa de gestão, criação, canais, período, segmentação, conta utilizada, custos de terceiros e demais entregas.

10.2. No encerramento, serão devidos os serviços efetivamente executados e a mídia comprovadamente consumida. Saldo de mídia não utilizado será devolvido ou creditado, salvo custo externo não recuperável previamente informado e comprovado.

10.3. O Fornecedor não aplicará margem oculta sobre a verba de mídia. Sua remuneração, taxa ou percentual deverá constar do pedido.

10.4. A destinação interna da receita a marketing não autoriza retenção integral. Não deverá ser utilizada a justificativa de que não há reembolso porque o valor será usado em tráfego.

10.5. Campanhas não garantem vendas, faturamento, quantidade de contatos ou retorno financeiro, salvo obrigação objetiva expressamente contratada. A ausência de resultado comercial não afasta direitos se as entregas contratadas não forem realizadas.

CLÁUSULA 11 - ARTES PUBLICITÁRIAS, CORREÇÕES E APROVAÇÃO

11.1. Materiais deverão atender às especificações técnicas, legais e editoriais previamente disponibilizadas. A necessidade de correção não cancela automaticamente a contratação.

11.2. Se o material estiver inadequado, o Fornecedor informará objetivamente as correções e, quando possível, permitirá novo envio dentro de prazo compatível.

11.3. A rejeição definitiva de arte ilícita ou incompatível, não corrigida no prazo, será tratada conforme a regra específica do espaço publicitário, sempre com memória de cálculo e sem retenção indiscriminada.

11.4. Se a impossibilidade decorrer de falha técnica do Fornecedor, serão oferecidas correção, reprogramação, crédito, substituição consensual ou restituição cabível, sem taxa ao Contratante.

CLÁUSULA 12 - FOTOGRAFIA, VÍDEO, VISITA 3D E SERVIÇOS ESPECIAIS

12.1. Cada serviço especial terá Ordem de Serviço própria, com fornecedor responsável, entregas, etapas, datas, preço, revisões, licenças, custos externos e regras de reagendamento.

12.2. Fora de hipótese legal de restituição integral, o cancelamento observará o estágio: (i) antes do início, devolução do valor, descontados apenas custos externos autorizados e irrecuperáveis; (ii) após briefing ou pré-produção, cobrança do trabalho executado e custos autorizados; (iii) após captação ou produção, cobrança da etapa realizada e devolução das etapas não iniciadas; (iv) após entrega e aceite, a etapa concluída não será reembolsável, preservados direitos por defeito ou descumprimento.

12.3. Salvo condição mais favorável na Ordem de Serviço, será permitido um reagendamento sem taxa se solicitado com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e houver nova data disponível.

12.4. Pedido com menos de 48 horas ou ausência no local poderá gerar somente os custos comprovados e não recuperáveis de equipe, deslocamento, locação ou terceiro, além de taxa de reagendamento expressa e proporcional, se prevista. Não haverá perda automática de todo o valor.

12.5. Reagendamento causado pelo Fornecedor não terá custo para o Contratante, que poderá optar por nova data ou restituição da etapa não executada.

REGRAS OPERACIONAIS E FINANCEIRAS

CLÁUSULA 13 - RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA E ALTERAÇÃO DE PREÇO

13.1. A renovação automática somente será usada quando informada de modo claro e aceita expressamente. O Contratante poderá desativá-la antes da cobrança seguinte.

13.2. Alteração de preço ou condição essencial será comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da renovação em que passará a valer. O Contratante poderá cancelar antes da aplicação do novo valor.

13.3. O novo preço não será aplicado retroativamente a período já pago. Promoções temporárias indicarão duração, requisitos e valor posterior.

CLÁUSULA 14 - PROCEDIMENTO DE CANCELAMENTO

14.1. O cancelamento será disponibilizado de forma simples e visível no painel, preferencialmente no caminho Conta > Plano e cobrança > Cancelar. Se o painel estiver indisponível, valerá a data do primeiro protocolo enviado ao canal oficial de atendimento.

14.2. O fluxo não exigirá aquisição de serviço, ligação, conversa com vendedor, justificativa obrigatória ou negociação de retenção. Ofertas alternativas poderão ser apresentadas sem impedir o botão de continuar o cancelamento.

14.3. Antes da confirmação, o painel mostrará: produto, data de efeito, última data de acesso pago, destino do perfil, recursos desativados, valor executado, custos, eventual taxa, crédito, estimativa de reembolso e prazo de processamento.

14.4. O motivo será opcional. Caso o Contratante autorize contato para ajuda, essa escolha será separada da conclusão e poderá ser revogada.

14.5. Concluído o pedido, o sistema fornecerá protocolo, data e hora, resumo dos efeitos e canal para acompanhamento. A resposta às demandas eletrônicas observará o prazo legal aplicável, inclusive o prazo máximo de 5 dias quando incidente, sem prejuízo da confirmação imediata do recebimento.

CLÁUSULA 15 - APURAÇÃO E REEMBOLSO

15.1. Quando houver valor a apurar, o Fornecedor entregará memória de cálculo com preço total, período ou etapa executada, custos externos, taxa válida, descontos, créditos e saldo.

15.2. O procedimento de estorno ou restituição devida será iniciado em até 10 (dez) dias úteis após o reconhecimento do valor ou a conclusão da apuração necessária.

15.3. Em cartão, o prazo para aparecer na fatura dependerá do emissor, bandeira e ciclo de fechamento. Em Pix ou transferência, a restituição será feita para conta de mesma titularidade ou por meio validado.

15.4. O Fornecedor informará a data de solicitação ao prestador de pagamento e, quando disponível, o comprovante. A demora do emissor não autoriza ausência de acompanhamento.

15.5. Reembolso a terceiro dependerá de validação de identidade, titularidade e prevenção a fraude, sem exigências desnecessárias.

CLÁUSULA 16 - CONTESTAÇÃO DE COBRANÇA E CHARGEBACK

16.1. O Contratante poderá pedir esclarecimento e contestar cobrança pelos canais oficiais ou perante o prestador de pagamento, conforme seus direitos.

16.2. O Fornecedor poderá apresentar pedido, aceite, pagamento, ativação, veiculação, aprovações, entregas e comunicações para demonstrar a regularidade da transação.

16.3. A contestação não será tratada automaticamente como fraude. Medidas de prevenção serão proporcionais, fundamentadas e sujeitas a revisão quando o Contratante apresentar esclarecimentos.

16.4. Se houver duplicidade entre reembolso direto e estorno pelo emissor, as partes cooperarão para corrigir o valor, sem cobrança abusiva ou vantagem indevida.

CLÁUSULA 17 - INADIMPLÊNCIA E SUSPENSÃO

17.1. Falha de cobrança poderá gerar novas tentativas, aviso e prazo de regularização informado no pedido ou na comunicação. Não será cobrado valor diferente do contratado.

17.2. Persistindo a inadimplência, o Fornecedor poderá limitar recursos pagos, suspender veiculação ainda não iniciada ou migrar o perfil ao Plano Presença Gratuito, observadas proporcionalidade e obrigações já constituídas.

17.3. A suspensão financeira não implicará eliminação automática de cadastro, documentos, histórico ou dados sujeitos a conservação legítima.

17.4. A cobrança será realizada por meios legítimos, sem exposição, ameaça ou constrangimento.

CLÁUSULA 18 - FALHA OU DESCUMPRIMENTO DO FORNECEDOR

18.1. Diante de falha, indisponibilidade relevante ou entrega divergente, o Contratante poderá registrar solicitação com indicação do pedido e do problema.

18.2. Conforme a natureza e a legislação, serão oferecidos correção, reexecução, reprogramação consensual, extensão, posição equivalente, abatimento, crédito ou restituição.

18.3. Se a falha relevante não for corrigida em prazo razoável ou tornar inútil a prestação, o cancelamento não terá multa para o Contratante, preservados outros direitos aplicáveis.

18.4. Solução em crédito ou serviço alternativo dependerá de concordância quando a lei assegurar restituição em dinheiro.

CLÁUSULA 19 - DESTINO DO PERFIL, ENCERRAMENTO DA CONTA E DADOS

19.1. O cancelamento de plano pago poderá resultar em migração ao Plano Presença Gratuito, se disponível. Antes de confirmar, o painel mostrará o que permanecerá público e o que será desativado.

19.2. O Contratante poderá solicitar o fechamento total da conta separadamente. O encerramento operacional não equivale à eliminação imediata de todo dado pessoal ou contratual.

19.3. Pedidos de acesso, correção, oposição, portabilidade ou eliminação serão tratados pelo canal de privacidade, conforme a Política de Privacidade e a legislação. Dados poderão ser conservados para obrigação legal, prevenção a fraude, exercício de direitos e demais hipóteses permitidas.

19.4. Conteúdos públicos ligados a recursos pagos serão removidos em prazo operacional razoável, ressalvados perfil gratuito escolhido, cópias temporárias de segurança, registros legais e outra base válida.

19.5. A saída do Bairro Cerâmica, o encerramento de locação ou o término de vínculo com coworking não cancelarão automaticamente toda contratação. Primeiro serão aplicadas as regras de atualização, classificação, selo e elegibilidade previstas no contrato e na Política de Cadastro e Vínculo Territorial.

19.6. Comunicada a alteração em até 10 (dez) dias corridos, não haverá multa territorial. Mudança para outra unidade ou coworking dentro do Bairro Cerâmica será tratada como atualização cadastral.

19.7. Se a empresa deixar o território, poderão ser retirados o selo e os benefícios locais, oferecida migração para modalidade externa mediante aceite ou impedida a renovação futura. Período já pago permanecerá sujeito à entrega compatível ou ao cálculo proporcional previsto no contrato.

19.8. Empresa de coworking seguirá as mesmas regras e comprovará vínculo ativo e utilização física efetiva. Endereço exclusivamente fiscal ou virtual somente será aceito quando a oferta permitir.

19.9. Se houver indício de omissão, o Contratante será notificado e terá 5 (cinco) dias úteis para atualizar ou comprovar o vínculo. A Plataforma poderá

ocultar provisoriamente apenas o selo e as informações territoriais potencialmente incorretas.

19.10. Esta Política não cria multa autônoma. Persistindo omissão culposa ou declaração falsa, somente poderão ser cobrados benefícios comprovadamente utilizados e a penalidade expressa, destacada e proporcional do contrato ou pedido aplicável, vedada duplicidade pelo mesmo fato.

19.11. O encerramento de campanha, plano ou serviço por perda de elegibilidade apresentará memória de cálculo, protocolo e opções compatíveis, preservados arrependimento, reembolso por falha e demais direitos legais.

CLÁUSULA 20 - REGISTROS, PRIVACIDADE E SEGURANÇA

20.1. Serão mantidos apenas os registros necessários à contratação, faturamento, atendimento, prevenção a fraude, comprovação de serviço, obrigação legal e exercício regular de direitos.

20.2. Os registros poderão incluir versão aceita, pedido, pagamentos, campanhas, publicações, entregas, protocolos, aprovações, comunicações e eventos de segurança.

20.3. O tratamento seguirá a Política de Privacidade e a Lei Geral de Proteção de Dados, com controles de acesso, autenticação, registro, cópia de segurança e medidas proporcionais ao risco.

20.4. O canal do titular é contato@ceramicahub.com.br | telefone (11) 93216-7090. O canal para incidentes de segurança é contato@ceramicahub.com.br | telefone (11) 93216-7090.

CLÁUSULA 21 - CONTRATAÇÕES EMPRESARIAIS NEGOCIADAS

21.1. Contratos empresariais individualmente negociados poderão estabelecer condições específicas de vigência, rescisão, entregas, custos e compensações, registradas em instrumento próprio.

21.2. A simples utilização de CNPJ não afasta automaticamente o Código de Defesa do Consumidor quando seus requisitos estiverem presentes.

21.3. Nenhuma condição negociada poderá afastar norma obrigatória, autorizar penalidade excessiva ou excluir responsabilidade que a lei não permita excluir.

21.4. Toda exceção a esta Política deverá ser identificada de forma destacada no documento individual, com indicação da cláusula substituída e aceite do representante autorizado.

21.5. Na ausência de condição específica válida, aplicam-se as regras padronizadas desta Política. Conversa comercial genérica não substitui o pedido nem amplia retenções ou multas.

21.6. O representante da pessoa jurídica declara possuir poderes para contratar. Havendo dúvida razoável, poderão ser solicitados documentos de representação antes de ato que aumente obrigações ou autorize reembolso a terceiro.

21.7. Tolerância pontual, negociação de crédito ou concessão comercial não significará renúncia definitiva a direito, alteração permanente do contrato ou reconhecimento automático de obrigação para casos diferentes.

CLÁUSULA 22 - ALTERAÇÃO E HISTÓRICO DA POLÍTICA

22.1. A versão vigente permanecerá identificada por número e data, com acesso ao histórico relevante.

22.2. Alteração material que afete contrato vigente será comunicada antes de produzir efeitos, preferencialmente com 30 dias de antecedência ou antes da renovação, salvo exigência legal, correção benéfica ou urgência de segurança.

22.3. A atualização não retirará retroativamente direito já adquirido nem alterará unilateralmente condição essencial em desacordo com a lei. Novo consentimento será solicitado quando necessário.

22.4. A versão 2.2 mantém as regras do teste gratuito, assinaturas, publicidade, mídia paga, fluxo autônomo e reembolso, e acrescenta tratamento para vínculo territorial, coworking, atualização, migração externa e omissão comprovada.

CLÁUSULA 23 - ATENDIMENTO E COMUNICAÇÕES

23.1. Os canais oficiais são: contato@ceramicahub.com.br | telefone (11) 93216-7090.

23.2. Comunicações serão enviadas aos dados cadastrados. O Contratante deverá mantê-los atualizados e poderá consultar no painel os eventos essenciais de cobrança e cancelamento.

23.3. WhatsApp será usado para atendimento apenas quando o canal estiver identificado como oficial e houver medidas adequadas de confirmação de identidade e proteção das informações.

CLÁUSULA 24 - DISPOSIÇÕES FINAIS

24.1. Esta Política não limita direito decorrente de oferta, contrato, defeito, descumprimento ou norma obrigatória.

24.2. Se uma disposição for inválida, as demais permanecerão aplicáveis na medida permitida, substituindo-se a disposição por regra válida que preserve transparência e equilíbrio.

24.3. A interpretação observará a legislação brasileira, inclusive, quando aplicáveis, o Código de Defesa do Consumidor, o Decreto do Comércio Eletrônico, o Código Civil, a Lei Geral de Proteção de Dados e normas supervenientes.

24.4. Esta Política entra em vigor na data indicada em sua publicação, após o preenchimento dos dados obrigatórios e a aprovação formal do Fornecedor responsável.

ANEXO I - MATRIZ ÚNICA DE CANCELAMENTO

Este quadro resume as regras. Em caso de diferença, prevalecem a lei e as cláusulas completas desta Política.

Efeito financeiro Efeito operacional

Produto ou situação

Teste gratuito de 30 dias

Cancelamento antes da primeira cobrança: nenhuma mensalidade. Eventual validação temporária do cartão não é cobrança definitiva.

Recursos até o fim do teste, salvo encerramento imediato; depois, migração ao Plano Presença Gratuito ou fechamento da conta.

Arrependimento legal

Restituição integral dos valores devidos, sem taxa administrativa, custo de cartão, reserva ou marketing.

Protocolo imediato e comunicação ao prestador de pagamento.

Assinatura recorrente

Acesso pago até o fim do ciclo; depois, plano gratuito ou fechamento escolhido.

Interrompe cobranças futuras. Ciclo já pago não é devolvido proporcionalmente, salvo lei, falha ou oferta mais favorável.

Plano pré-pago por prazo

Memória de cálculo e encerramento na data informada.

Período e entregas usados + custos autorizados e irrecuperáveis + eventual multa proporcional; devolução do saldo devido.

Liberação do inventário e protocolo.

Espaço publicitário antes do início

Custos externos autorizados e comprovados + taxa de reserva de até 10%, se destacada. Sem taxa de reserva se o inventário for revendido.

Espaço publicitário após o início

Período veiculado + serviço executado; saldo não veiculado conforme regra de reserva.

Retirada ou término na data confirmada, com relatório do período.

Campanha pausada e relatório final entregue.

Tráfego pago Gestão executada + mídia efetivamente consumida; saldo de mídia não usado é devolvido ou creditado, salvo custo externo comprovado.

Vídeo, foto ou visita 3D

Arquivos e entregas concluídos seguem a Ordem de Serviço.

Cálculo por etapa executada e custos externos autorizados; etapas não iniciadas são devolvidas quando devidas.

Saída do território ou coworking

Atualização, retirada do selo, migração externa ou não renovação; cálculo proporcional quando necessário.

Sem multa territorial quando comunicada no prazo. Eventual benefício indevido ou multa somente conforme contrato destacado e sem duplicidade.

Falha do Fornecedor

Solução escolhida conforme natureza da falha e lei aplicável.

Sem multa ao Contratante; correção, reexecução, crédito, abatimento ou restituição cabível.

ANEXO II - TEXTOS PARA CHECKOUT E PAINEL

Os textos abaixo devem ser adaptados apenas nos campos entre colchetes. A linguagem principal e a posição próxima ao botão de ação devem ser preservadas.

1. ACEITE DO TESTE GRATUITO

CAIXA DESMARCADA

[ ] Quero iniciar o teste gratuito de 30 dias e autorizo, caso eu não cancele antes, a cobrança de R$ [VALOR] a cada [PERÍODO], com primeira cobrança em [DATA]. Posso cancelar pelo painel antes dessa data e nada será cobrado.

6. ALTERAÇÃO OU ENCERRAMENTO DO VÍNCULO TERRITORIAL

ATUALIZAÇÃO REGISTRADA

Protocolo [NÚMERO], registrado em [DATA/HORA]. Situação informada: [MUDANÇA INTERNA / SAÍDA / TÉRMINO DE COWORKING]. O selo e os benefícios serão atualizados após análise. A comunicação no prazo não gera multa territorial.

2. LEMBRETE ANTES DA PRIMEIRA COBRANÇA

ASSUNTO: SEU TESTE TERMINA EM [DATA]

Seu teste do Plano [NOME] termina em [DATA]. A primeira cobrança de R$ [VALOR] ocorrerá em [DATA/HORA DE BRASÍLIA]. Para não continuar, cancele em Conta > Plano e cobrança > Cancelar antes desse horário.

3. RESUMO ANTES DA CONFIRMAÇÃO

CONFIRA O QUE ACONTECE

Seu plano pago ficará ativo até [DATA]. Depois, seu perfil será [MIGRADO AO PLANO PRESENÇA GRATUITO / ENCERRADO]. Valor executado: R$ [VALOR]. Custos ou taxa: R$ [VALOR]. Reembolso estimado: R$ [VALOR]. O processamento será iniciado até [DATA].

4. MOTIVO E CONTATO OPCIONAIS

NÃO BLOQUEAR O BOTÃO DE CANCELAR

Motivo do cancelamento (opcional): [LISTA + CAMPO LIVRE]. [ ] Autorizo a equipe do Cerâmica Hub a entrar em contato por [WHATSAPP/E-MAIL] para tentar me ajudar. Essa autorização não é necessária para concluir o cancelamento.

5. CONFIRMAÇÃO

CANCELAMENTO REGISTRADO

Protocolo [NÚMERO], registrado em [DATA/HORA]. Não haverá nova cobrança após [DATA]. Seus recursos pagos ficam ativos até [DATA], se aplicável. Reembolso estimado: R$ [VALOR]. Acompanhe pelo painel ou pelo canal [CONTATO].

ANEXO III - VERIFICAÇÃO ANTES DA PUBLICAÇÃO

A política somente deve entrar no rodapé depois que todos os itens abaixo estiverem conferidos em ambiente de teste.

Verificação Critério de aprovação

Identificação do fornecedor Razão social, CNPJ, endereço e canais completos em todas as páginas e documentos.

Checkout Preço, periodicidade, primeira cobrança, renovação, cancelamento e documentos visíveis antes do aceite.

Consentimento Caixas desmarcadas, aceite separado para recorrência e marketing independente.

Teste de 30 dias Sem mensalidade na adesão; datas visíveis; lembrete mínimo de 3 dias; cancelamento antes da cobrança.

Painel Cancelamento autônomo, sem contato obrigatório, motivo opcional e escolha entre plano gratuito e fechamento.

Memória de cálculo Valores executados, custos, taxa, crédito e reembolso discriminados antes da confirmação.

Publicidade Taxa de reserva limitada a 10%, somente quando destacada; dispensa se o espaço for revendido.

Tráfego pago Verba de mídia separada da gestão e devolução ou crédito do saldo não consumido.

Serviços especiais Ordem de Serviço com etapas, agenda, revisões, custos externos e regra de reagendamento.

Verificação Critério de aprovação

Reembolso Protocolo, processamento iniciado em até 10 dias úteis e comprovante quando disponível.

Privacidade Canal do titular ativo e distinção entre cancelamento, fechamento da conta e eliminação de dados.

Vínculo territorial Botão de atualização, prazo de 10 dias, comprovante de coworking, notificação, protocolo e ausência de multa automática.

Atendimento Canais ativos, protocolo imediato e resposta dentro do prazo aplicável.

Coerência documental Contrato geral, contrato de publicidade, oferta, FAQ, checkout e política usam as mesmas regras. CONTROLE DE APROVAÇÃO E PUBLICAÇÃO

Complete este registro depois dos testes e antes de disponibilizar a Política no rodapé do site. Uma mudança relevante no produto, na cobrança ou na legislação exige nova conferência.

Versão Data Status e principais alterações

2.0 Novembro de 2026 Proposta inicial submetida à revisão.

2.1 15/11/2026 Versão corrigida e harmonizada com assinatura, publicidade, teste gratuito, painel e reembolso.

2.2 15/11/2026 Inclui saída do território, coworking, migração externa e proibição de multa territorial autônoma ou duplicada.

Registro de publicação Preenchimento

URL definitiva _____

Data e hora de publicação ____/____/_____ às _____

Responsável pela publicação _____

Próxima revisão Mudança legal, comercial ou técnica relevante.

APROVAÇÃO FINAL

Responsável jurídico: _____ Data: ____/____/_____ Responsável comercial: _____ Data: ____/____/_____ Responsável técnico: _____ Data: ____/____/_____

REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor); Decreto nº 7.962/2013 (comércio eletrônico); Lei nº 10.406/2002 (Código Civil); Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados); e demais normas aplicáveis ou supervenientes. A lista é informativa e não limita direitos previstos em lei.

CERÂMICA HUB - CONEXÕES QUE GERAM NEGÓCIOS. | ceramicahub.com.br

VALIDAÇÃO FINAL

Antes de publicar, preencher os campos dinâmicos no resumo individual do pedido, confirmar os canais dedicados e obter revisão de advogado habilitado. Toda alteração de condições essenciais exige análise de efeitos para contratos já aceitos.