# Política de cancelamento e reembolso

Como desistir de uma compra, o que é devolvido, como pedir e quando o dinheiro volta.

| | |
|---|---|
| **Vigência**<br>8 de novembro de 2026 | **Tipo**<br>Política |
| **Público**<br>Clientes | **Idioma**<br>Português (Brasil) |
| **Endereço**<br>https://invision.dreamvision.com.br/legal/reembolso | **Empresa**<br>Dream Into Vision LTDA · CNPJ 69.603.589/0001-19 · Avenida Santos Dumont, 2727, 109, Aldeota, Fortaleza/CE, CEP 60150-165 · contato@dreamvision.com.br |

NESTE DOCUMENTO

01 Resumo
02 Prazo de 7 dias
03 Como calculamos
04 O que conta como gasto
05 Produtos que não viram saldo
06 Como pedir
07 Como e quando o dinheiro volta
08 Depois dos 7 dias e cancelamento
09 Problema no serviço ou na cobrança
10 Estorno e contestação
11 Seus direitos

## 01 Resumo

Planos e recargas viram saldo: devolvemos só o saldo que você não gastou. O saldo já gasto não é devolvido, porque esse serviço já foi prestado.

Produtos que não viram saldo, como o Aplicativo Invision, kits, Super Skills e passes, são devolvidos pelo valor pago, se você pedir em até 7 dias.

## 02 Prazo de 7 dias

Você tem 7 dias de garantia, contados do pagamento confirmado de cada cobrança: plano, renovação ou recarga. Se não gostar, peça a devolução dentro desse prazo. Vale a data do

seu pedido. Você não precisa dizer o motivo.

## 03 Como calculamos

Sem uso, devolvemos tudo: você pagou R$ 100, não gastou nada e recebe de volta R$ 100.

Com uso, nos planos e nas recargas, devolvemos o valor pago menos o que você já gastou do saldo, porque esse serviço já foi prestado. Exemplo: você pagou R$ 100, gastou R$ 40 e recebe de volta R$ 60. Se o gasto for igual ou maior que o valor pago, não há valor a devolver por esta garantia.

Se você pagou com desconto na primeira cobrança, como os 20% de algumas ofertas, o saldo recebido é igual ao valor pago, e a conta é feita sobre esse valor. Exemplo: você pagou R$ 80 por um plano de R$ 100 e gastou R$ 30; recebe de volta R$ 50.

## 04 O que conta como gasto

Gasto é todo valor descontado do saldo depois daquele pagamento: chamadas de modelos no chat, na API, no Codex e no Claude Code, imagens, exportações do Invision Motion e compras feitas com saldo. Conta qualquer saldo gasto, venha ele de compra, presente ou bônus. O que você gastar até a devolução ser feita também entra na conta.

Não conta como gasto o que foi cobrado por erro nosso, como cobrança em duplicidade ou erro de medição. Nesses casos, corrigimos a conta antes de devolver.

## 05 Produtos que não viram saldo

Produtos de pagamento único que não viram saldo, como o Aplicativo Invision, kits, Super Skills e passes, têm garantia de 7 dias: devolvemos o valor pago por aquele produto, se você pedir dentro do prazo, e o acesso a ele é encerrado. A regra do saldo não gasto vale para planos e recargas.

Serviços com condição própria na oferta, como o Diagnóstico de IA, seguem o que a oferta diz.

## 06 Como pedir

Pela plataforma, use o botão Pedir reembolso da página de reembolso: o pedido fica registrado com data e hora. Você também pode escrever para contato@dreamvision.com.br pelo e-mail da sua conta, dizendo qual compra quer devolver, ou pedir atendimento pela Moon, nossa assistente, que encaminha o pedido para a equipe.

Confirmamos o recebimento e respondemos em até 5 dias, com o valor pago, o gasto e o valor a devolver. A devolução é feita pela equipe: não é automática nem imediata. Se discordar do cálculo, é só responder.

07

## Como e quando o dinheiro volta

A devolução volta pelo mesmo meio de pagamento usado na compra. No Pix, o valor volta para a conta de origem, em geral em poucos minutos. No cartão, o valor aparece como crédito na fatura em até 10 dias úteis, conforme o banco emissor.

Ao devolver pela garantia, encerramos o que aquela cobrança comprou: o plano termina, a renovação para, o valor devolvido sai do seu saldo e a sua reserva de Bells é zerada.

08

## Depois dos 7 dias e cancelamento

Passados os 7 dias, o valor já pago não é devolvido. Cancelar não devolve dinheiro: só para a renovação, e o saldo que você já recebeu continua na conta.

09

## Problema no serviço ou na cobrança

Serviço com defeito, diferente do anunciado ou cobrança indevida não dependem dos 7 dias: fale com a gente a qualquer momento, e analisamos o caso e corrigimos o que for devido.

10

## Estorno e contestação

Se o pagamento for estornado ou contestado, o crédito daquele pagamento sai do saldo, a reserva de Bells é zerada, o plano é encerrado e as chaves de API podem ser revogadas. Presentes, bônus e Bells não são reembolsáveis.

11

## Seus direitos

Esta regra não afasta direitos que a lei garante ao consumidor.