

Política de Cancelamento

Cancelamento do Projeto

O processo de cancelamento de um projeto poderá ser solicitado pelo cliente nas seguintes condições:

- Solicitação feita em até 7 (sete) dias contados da data da assinatura do pedido de compra, conforme prazo de arrependimento legal definido pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor).

Os serviços ora contratados podem ser cancelados a qualquer momento, de acordo com as cláusulas pré-estabelecidas no contrato de prestação de serviços, desde que não haja prejuízos para ambas as partes. O cancelamento pode ser no início dos trabalhos (07 dias iniciais, conforme CDC) ou ao término do contrato vigente. A solicitação deve ser feita com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência para que sejam tomadas as devidas providências.

Cancelamento automático do Projeto

Após 30 (trinta) dias em atraso, seja por motivos de inadimplência ou por atraso no envio de informações essenciais para conclusão do projeto por parte da CONTRATANTE, de acordo com os cronogramas pré-estabelecidos, o serviço será suspenso automaticamente, e será classificado como "PROJETO SUSPENSO".

A partir do dia da suspensão o cliente terá mais 15 (quinze) dias corridos para sanar seu compromisso financeiro com o Grupo DPG e enviar os devidos comprovantes ao nosso departamento financeiro e/ou enviar o restante das informações faltantes para a conclusão de seu projeto, para que assim seus serviços sejam restabelecidos e novo prazo de conclusão do projeto seja combinado, conforme consta no contrato de prestação de serviços assinado no ato da contratação.

Passados os 15 (quinze) dias após a suspensão, sem que haja qualquer manifestação por parte do cliente, seu projeto será classificado como "CANCELADO POR DESINTERESSE" e todos os seus dados serão excluídos de nossos servidores.

Obs.: Sugerimos aos clientes que mantenham cópias de suas informações em ambiente seguro.

Com o Status do projeto classificado como "**Cancelado por Desinteresse**", pelos motivos acima e após todas as notificações viáveis (telefone, e-mail, whatsapp e Carta Registrada), o Grupo DPG estará desobrigado a entregar quaisquer tipos de arquivos já criados ou a devolver quaisquer valores financeiros já pagos pelo projeto, dando o mesmo como finalizado.

Obs.: Mesmo com o projeto "CANCELADO POR DESINTERESSE", as cobranças já emitidas pela contratação do projeto deverão ser normalmente quitadas, na íntegra, sob pena de protesto dos títulos em caso de não quitação das mesmas.



Importante: O GRUPO DPG poderá, considerar a argumentação do cliente para reativar seu projeto em caso de “**CANCELAMENTO POR DESINTERESSE**”, porém será acrescido o percentual de 30% de valor original do projeto para que isso aconteça, ficando à seu único e exclusivo critério e por mera deliberalidade abrir mão ou não do percentual de reativação do projeto.

Cancelamento dos Serviços de Conta Premium (Programa Site Seguro)

Você, cliente, pode cancelar sua Conta Premium e seus serviços do Programa Site Seguro à qualquer momento, após o período de fidelidade Pré-Estabelecido em seu contrato de compra através de nossa Central de Relacionamento com o cliente ou através de e-mail enviado para relacionamento@grupodpg.com.br.

Para cancelar você deve nos informar o motivo pelo qual você deseja “cancelar a sua conta”.

Observação: ao cancelar a sua Conta Premium, você deve entender que:

O cancelamento encerra a sua cobrança mensal, porém revoga o acesso aos recursos Premium de sua conta ao final do ciclo de cobrança atual.

Você não terá mais acesso aos aplicativos disponibilizados em seu site, atualizações, e serviços tais como:

- Utilitários Contábeis
- Links Úteis
- Notícias
- Atualização da Plataforma
- Análise e correção de bugs e erros de script
- Contas de e-mail
- Inserção de conteúdo
- Hospedagem do site e e-mails

Observação: todos os recursos de sua Conta Premium vencem logo após o cancelamento entrar em vigor no final do seu ciclo de cobrança atual, isto é no mês vigente, portanto, certifique-se de providenciar uma nova hospedagem para o seu site, dentro do período de até 60 (sessenta) dias, pois vencido este prazo serão disponibilizados o backup de seus arquivos e seu site será retirado de nossa hospedagem, e todos os seus arquivos excluídos de nossos servidores.

Importante: O Grupo DPG terá o prazo de até 60 dias, contados à partir da data de oficialização do Pedido de Cancelamento, para enviar o Backup do Web Site, bem como senhas de acesso de Admin do mesmo para a CONTRATANTE.



Condições para oficialização do pedido de cancelamento

Para sua segurança, solicitações de cancelamento de Projetos ou Serviços de sua Conta Premium, devem ser realizadas através de nossa Central de Relacionamento com o Cliente ou através de e-mail enviado para relacionamento@grupodpg.com.br.

Não serão considerados os pedidos de cancelamentos feitos por meios diferentes dos citados acima e sem serem formalizadas por escrito como, por exemplo, comunicações feitas através de chat online ou por telefone. Toda solicitação de cancelamento deve ser formalizada por escrito.

Observações:

- As cobranças já emitidas referentes ao mês do cancelamento deverão ser normalmente quitadas, na íntegra.
- As cobranças mensais já emitidas para sua Conta Premium deverão ser normalmente quitadas na íntegra em caso de cancelamento dentro do prazo de fidelidade.
- Esta Política de Cancelamento é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços pactuado e assinado no ato da contratação dos Serviços, onjeto de tal instrumento junto ao Grupo DPG.

Para mais informações, entre em contato com seu gerente de conta se tiver qualquer pergunta sobre nossa política de cancelamento.



+55 (11) 3974-0189 +55 (11) 97689-8473

relacionamento@grupodpg.com.br www.grupodpg.com.br