



Termos de Pagamento e Reembolso da Oneasy

Minuta de Revisão V11

Data da minuta	27 de agosto de 2026
Data de vigência	A definir (esta minuta ainda não está vigente)

GloryScience International Limited

Oneasy SaaS

Sumário

Este sumário apresenta as principais seções. O texto integral prevalece.

1. Definições
2. Escopo de Aplicação e Ordem de Prevalência
3. Preços, Pagamentos e Faturamento
4. Assinaturas, Períodos de Avaliação e Renovações
5. Pagamentos em Atraso, Suspensão e Restabelecimento
6. Tributos e Pagamentos Transfronteiriços
7. Segurança de Pagamento e Estornos
8. Limitação de Responsabilidade
9. Política de Reembolso dos Serviços
10. Alterações destes Termos e Canais de Contato

1. Definições

Salvo disposição em contrário nestes Termos, os termos abaixo terão os seguintes significados:

1. “GloryScience”, “nós”, “nosso” ou “Prestador de Serviços”: GloryScience International Limited, sociedade constituída segundo as leis da Região Administrativa Especial de Hong Kong, com endereço registrado em NEW TREND CTR, NO. 704 PRINCE EDWARD RD EAST, SAN PO KONG, HONG KONG, que atua como operadora, parte contratante, entidade recebedora e prestadora dos Serviços Oneasy SaaS, salvo disposição expressa em contrário no Pedido ou em outro documento aplicável.
2. “Usuário” ou “você”: a entidade que assina ou adquire os Serviços mediante Pedido válido e os utiliza principalmente para fins comerciais, profissionais, operacionais ou outros fins que não sejam de consumo pessoal ou doméstico, ou a pessoa física que atue em caráter comercial ou profissional.
3. “Plataforma Oneasy” ou “Plataforma”: a plataforma Oneasy SaaS e a infraestrutura técnica relacionada, operadas pela GloryScience, por meio das quais são disponibilizados acesso aos Serviços, gestão de assinaturas, consulta de cobranças, cancelamento de renovação, solicitação de reembolso, notificações e suporte ao cliente. Os locais de tratamento de dados e as medidas de segurança serão regidos pelo Contrato Principal, pelo DPA, pelo Adendo de Segurança, pela lista de subprocessadores e pela legislação aplicável.
4. “Serviços”: os produtos de software como serviço (SaaS) e o suporte técnico relacionado, assinados pelo Usuário por meio de um Pedido e fornecidos pela GloryScience na Plataforma Oneasy.
5. “Contrato Principal”: o Contrato de Serviços Oneasy SaaS aplicável entre o Usuário e a GloryScience, incluindo seus anexos.
6. “Pedido”: o documento ou registro eletrônico confirmado pelo Usuário na Plataforma Oneasy, em página de pagamento, proposta comercial, formulário de pedido ou por outro meio escrito entre as partes, que especifica os Serviços, quantidades, preços, Período de Assinatura e condições de pagamento.
7. “Período de Assinatura”: o período mensal, trimestral, semestral, anual ou outro período de serviço indicado no Pedido.
8. “Tarifa Líquida dos Serviços”: o preço dos Serviços exibido no site da Oneasy, na Plataforma Oneasy, na página de pagamento, na proposta comercial ou no Pedido, a ser pago integralmente à GloryScience. Salvo indicação expressa de “impostos incluídos”, a Tarifa Líquida dos Serviços não inclui tributos aplicáveis, direitos aduaneiros, encargos governamentais, retenções tributárias nem tarifas bancárias, cambiais ou de terceiros atribuíveis ao Usuário.

2. Escopo de Aplicação e Ordem de Prevalência

2.1 Natureza e prevalência destes Termos

Estes Termos integram o Contrato Principal e se aplicam às tarifas dos Serviços, pagamentos, cobranças, renovações de assinatura, reembolsos, inadimplemento e matérias correlatas.

Em caso de divergência entre estes Termos e outros documentos aplicáveis, observar-se-á a seguinte ordem:

1. Prevalecerá o Pedido quanto a preços, quantidades, Período de Assinatura, descontos, prazos de pagamento ou condições especiais de pagamento expressamente indicados e confirmados por ambas as partes.

2. Prevalecerão estes Termos quanto a pagamentos, tributos, renovações, reembolsos, contestações de cobrança, estornos, inadimplemento e suspensão dos Serviços.
3. O escopo dos Serviços, contas, proteção de dados, propriedade intelectual, confidencialidade, limitação de responsabilidade, medidas após o término e resolução de disputas serão regidos pelo Contrato Principal, pelo DPA, pelo Adendo de Segurança e pelos demais documentos aplicáveis.
4. Qualquer condição especial somente produzirá efeitos se declarar expressamente que altera estes Termos e for validamente confirmada por ambas as partes.

2.2 Lei aplicável e resolução de disputas

A lei aplicável e o método de resolução de disputas relativos a estes Termos serão aqueles estabelecidos no Contrato Principal.

2.3 Preservação de direitos obrigatórios

Os Serviços destinam-se a usuários comerciais e profissionais e não têm como finalidade principal o uso pessoal, familiar ou doméstico. Se, ainda assim, o Usuário for considerado consumidor nos termos da legislação aplicável e esta lhe conferir direitos irrenunciáveis de cancelamento, reembolso, arrependimento, aviso de renovação automática, documentação fiscal ou outros direitos obrigatórios, tais disposições legais prevalecerão.

2.4 Moeda e câmbio

Salvo disposição em contrário no Pedido, todas as tarifas serão denominadas em dólares dos Estados Unidos (USD). Se o Usuário pagar em outra moeda, a taxa de conversão efetivamente aplicada e eventuais custos cambiais serão determinados pelo banco, emissor do cartão ou prestador de serviços de pagamento correspondente e correrão por conta do Usuário.

3. Preços, Pagamentos e Faturamento

3.1 Os preços do site e da Plataforma são Tarifas Líquidas dos Serviços, sem impostos

Salvo quando o site da Oneasy, a Plataforma Oneasy, a página de pagamento, a proposta comercial ou o Pedido indicar expressamente “impostos incluídos”, o preço exibido corresponderá à Tarifa Líquida dos Serviços a ser paga integralmente à GloryScience e não incluirá:

1. VAT, GST, imposto sobre vendas, imposto sobre serviços, imposto sobre serviços digitais, imposto de importação de serviços ou tributo semelhante.
2. Direitos aduaneiros, encargos governamentais, retenções tributárias, valores sujeitos a retenção ou outros descontos legais.
3. Tarifas bancárias, tarifas do emissor do cartão, custos de pagamento transfronteiriço, custos cambiais ou outras cobranças de terceiros atribuíveis ao Usuário.

Assim, o valor total a pagar pelo Usuário poderá ser superior à Tarifa Líquida dos Serviços exibida no site ou na Plataforma. Se a legislação aplicável exigir que a GloryScience cobre ou recolha tributos, estes poderão ser discriminados separadamente na página de pagamento, cobrança ou fatura e serão pagos pelo Usuário. Quando a GloryScience puder determinar tais tributos, a página de pagamento os exibirá, juntamente com o valor total devido, antes da confirmação do pagamento. Tarifas cobradas separadamente pelo banco, emissor do cartão,

conta de pagamento ou prestador de câmbio do Usuário poderão não aparecer na página de pagamento da Oneasy.

Salvo exigência legal obrigatória ou acordo escrito em contrário, o Usuário não poderá reduzir a Tarifa Líquida dos Serviços em razão de tributos, tarifas bancárias, custos cambiais, retenções tributárias, compensação, reconvenção ou qualquer outro motivo.

3.2 Autorização de pagamento e informações de pagamento

O Usuário autoriza a GloryScience e os prestadores de serviços de pagamento por ela designados a cobrar do meio de pagamento autorizado as Tarifas Líquidas dos Serviços vencidas, tarifas de renovação ou upgrade, tributos legalmente exigíveis e outros valores devidos, conforme o Pedido, a página de pagamento, estes Termos e a legislação aplicável.

O Usuário deverá assegurar que a conta de pagamento, o cartão, o endereço de cobrança, os dados fiscais, os dados de contato e a autorização de pagamento sejam verdadeiros, corretos, completos, válidos e disponham de limite suficiente. O Usuário será responsável por falhas ou atrasos no pagamento e por custos adicionais decorrentes de dados incorretos, autorização insuficiente, conta inválida, saldo insuficiente, recusa bancária, restrição cambial ou outras causas fora do controle da GloryScience.

3.3 Faturas, recibos e documentos fiscais

Após o pagamento, a GloryScience poderá fornecer confirmação de pagamento, recibo comercial, fatura ou documento fiscal legalmente exigido pela Plataforma Oneasy, pelo e-mail cadastrado ou por outro meio razoável, com base nos dados fiscais e de cobrança fornecidos pelo Usuário.

Salvo exigência expressa da legislação aplicável, disposição em contrário no Pedido ou existência de registro fiscal da GloryScience na jurisdição relevante que gere obrigação legal de emissão, a GloryScience não garante o fornecimento de nota fiscal local de VAT, GST, imposto sobre vendas, nota fiscal eletrônica ou outro documento fiscal local da jurisdição do Usuário.

O Usuário deverá manter atualizados e corretos sua razão social, endereço registrado, número fiscal, endereço de cobrança, contato e e-mail. O Usuário responderá por reemissão de documentos, perda de crédito fiscal, atraso de pagamento ou outros prejuízos decorrentes de informações incorretas, incompletas ou desatualizadas por ele fornecidas.

3.4 Falha no pagamento

Se o pagamento falhar, a GloryScience poderá notificar o Usuário, pela Plataforma Oneasy, pelo e-mail cadastrado ou por outro meio razoável, para que atualize o meio de pagamento ou efetue o pagamento, e poderá tentar realizar nova cobrança dentro de limites comercialmente razoáveis.

Enquanto os valores vencidos permanecerem em aberto, a GloryScience poderá suspender, restringir ou encerrar os Serviços nos termos da Seção 5 e cobrar os valores devidos.

3.5 Contestação de cobrança

O Usuário que contestar cobrança, fatura, débito, renovação ou tributo deverá enviar contestação por escrito a service@oneasy.cc no prazo de quatorze (14) dias corridos após a emissão do registro pertinente, informando número do Pedido, valor contestado, data do débito, fundamentos da contestação e documentação comprobatória razoável.

Na medida permitida pela legislação aplicável, a ausência de contestação nesse prazo será considerada aceitação da cobrança ou do débito. A parcela não contestada continuará devida no prazo original.

4. Assinaturas, Períodos de Avaliação e Renovações

4.1 Planos de assinatura e alterações

Os Serviços, capacidade, preço, Período de Assinatura e forma de pagamento aplicáveis serão aqueles selecionados ou confirmados pelo Usuário na Plataforma Oneasy, na página de pagamento, no Pedido ou em documento escrito entre as partes.

O Usuário poderá fazer upgrade, downgrade ou ajustar a assinatura conforme os recursos disponibilizados pela Oneasy naquele momento. A data de vigência e o cálculo das tarifas serão aqueles indicados na Plataforma Oneasy, na página de pagamento, no Pedido ou em confirmação escrita entre as partes. Se houver cobrança proporcional, ela será calculada com base no período restante da assinatura.

4.2 Alterações de plano ou preço

A GloryScience poderá alterar o plano, o escopo funcional, a capacidade dos Serviços ou o preço após o término do Período de Assinatura vigente do Usuário.

Se a alteração afetar substancialmente a renovação, a GloryScience, em princípio, notificará o Usuário com trinta (30) dias corridos de antecedência pela Plataforma Oneasy, pelo e-mail cadastrado, por aviso no site ou por outro meio razoável. Se não concordar, o Usuário poderá cancelar a renovação automática antes da entrada em vigor do novo preço ou plano.

4.3 Serviços de avaliação

A duração, os recursos, a capacidade e as limitações do período de avaliação serão aqueles indicados na Plataforma Oneasy, na página de pagamento, no Pedido ou em confirmação escrita entre as partes.

O simples armazenamento de dados de pagamento não constitui autorização para conversão automática em assinatura paga ao fim da avaliação. A GloryScience somente poderá efetuar cobranças autorizadas depois de exibir claramente o plano, o preço, a periodicidade da cobrança, a renovação automática e o método de cancelamento, e após o Usuário fornecer confirmação registrável.

Salvo compromisso escrito em contrário, os Serviços de avaliação destinam-se apenas a avaliação e testes e não estão sujeitos ao SLA, créditos de serviço, reembolso ou garantia de preço aplicáveis às assinaturas pagas.

4.4 Renovação automática e cancelamento da renovação

Salvo indicação em contrário no Pedido ou na página de pagamento, a assinatura paga será renovada automaticamente ao fim do Período de Assinatura vigente.

Se não desejar a renovação, o Usuário deverá cancelar a renovação automática na Plataforma Oneasy antes do término do período vigente, ou o titular da conta, administrador do tenant ou contato devidamente autorizado deverá enviar notificação escrita a service@oneasy.cc.

Após o cancelamento da renovação automática, o período já pago continuará válido. Os valores pagos não serão automaticamente reembolsados apenas em razão do cancelamento da renovação. As solicitações de reembolso

serão regidas pela Seção 9.

4.5 Serviços e dados após vencimento ou término da assinatura

Após o vencimento da assinatura, a efetivação do cancelamento da renovação, a conclusão do reembolso ou o término dos Serviços, os benefícios pagos correspondentes cessarão.

Antes da interrupção dos Serviços, o Usuário deverá exportar ou fazer backup, por meio das funções da Plataforma Oneasy, dos dados que tenha o direito legal de exportar. Exportação, retenção, exclusão, isolamento, backup e tratamento de logs após a interrupção serão regidos pelo Contrato Principal, pelo DPA, pela Política de Privacidade, pelas regras de retenção de dados e pela legislação aplicável.

5. Pagamentos em Atraso, Suspensão e Restabelecimento

5.1 Consequências do atraso

Se um valor devido não for pago, a GloryScience poderá suspender ou restringir o acesso do Usuário aos Serviços após uma notificação válida. Durante a suspensão, o Período de Assinatura não será prorrogado e os valores já vencidos ou que continuem sendo gerados segundo o Pedido permanecerão devidos.

5.2 Encargos por atraso

Sobre os valores vencidos e não pagos incidirá encargo moratório de zero vírgula zero cinco por cento (0,05%) ao dia, contado da data original de vencimento, limitado cumulativamente a dez por cento (10%) do valor em aberto. Se esse percentual superar o limite máximo permitido pela legislação aplicável, será automaticamente reduzido ao máximo legal.

5.3 Término e valores não pagos

Se o atraso exceder trinta (30) dias corridos ou constituir inadimplemento relevante, a GloryScience poderá suspender ou encerrar os Serviços de acordo com o Contrato Principal, o Pedido e a legislação aplicável.

O Usuário continuará obrigado a pagar os valores gerados até a data da suspensão ou do término, bem como outros valores assumidos no Pedido e legalmente exigíveis, custos razoáveis de cobrança e despesas de resolução de disputas.

5.4 Restabelecimento dos Serviços

Após quitar os valores devidos, encargos moratórios e outros valores exigíveis por lei ou contrato, o Usuário poderá solicitar o restabelecimento dos Serviços. A GloryScience processará a solicitação dentro de limites comercialmente razoáveis, mas não garante a recuperação integral dos dados, configurações, tarefas ou estados históricos anteriores à suspensão.

5.5 Suspensão por conformidade, segurança ou violação

Se o Usuário violar o Contrato Principal, estes Termos, o Pedido ou a legislação aplicável, ou se dados, dispositivos, contas, credenciais, configurações, scripts, logs ou informações fornecidos pelo Usuário gerarem riscos de segurança, conformidade, propriedade intelectual ou direitos de terceiros, a GloryScience poderá suspender, restringir ou encerrar os Serviços correspondentes. A elegibilidade para reembolso será regida pela Seção 9.

6. Tributos e Pagamentos Transfronteiriços

6.1 Responsabilidade tributária do Usuário

O Usuário deverá determinar, declarar, recolher e suportar, conforme as leis de seu local de constituição, localização, estabelecimento, pagamento ou uso dos Serviços, os tributos, direitos aduaneiros, encargos governamentais, mecanismo de autoliquidação, imposto de importação de serviços, retenções tributárias e encargos semelhantes diretamente relacionados à aquisição ou ao uso dos Serviços. O Usuário não será responsável por tributos calculados sobre a renda líquida, o patrimônio ou as relações de emprego da GloryScience; contudo, retenções ou descontos incidentes por lei sobre pagamentos do Usuário à GloryScience estarão sujeitos à Seção 6.3.

6.2 Tributos cobrados legalmente pela GloryScience

Se a legislação aplicável exigir que a GloryScience cobre, declare, retenha ou recolha determinado tributo, a GloryScience poderá discriminá-lo separadamente na página de pagamento, no Pedido, na cobrança ou na fatura e cobrá-lo do Usuário. O Usuário deverá fornecer número fiscal, comprovante de residência fiscal, certificado de isenção ou outros documentos razoáveis, verdadeiros e completos, quando solicitado.

6.3 Pagamento líquido, retenções tributárias e tarifas de terceiros

O Usuário deverá pagar integralmente a Tarifa Líquida dos Serviços, sem reduzir o valor devido em razão de retenções tributárias, descontos legais, tarifas bancárias, custos cambiais ou outros custos atribuíveis ao Usuário em sua jurisdição.

Se a legislação aplicável exigir retenção ou desconto tributário do pagamento, o Usuário deverá, na medida permitida por lei, majorar o pagamento para que o valor efetivamente recebido pela GloryScience não seja inferior à Tarifa Líquida dos Serviços e fornecer prontamente comprovante válido do recolhimento ou da retenção. Se a legislação local obrigatória não permitir a majoração, ela prevalecerá e as partes poderão tratar a questão separadamente de forma legal.

As tarifas de processamento do prestador de serviços de pagamento suportadas pela própria GloryScience não serão cobradas separadamente do Usuário, salvo se estiverem expressamente discriminadas na página de pagamento ou no Pedido e se a legislação aplicável e as regras do prestador de pagamento permitirem.

7. Segurança de Pagamento e Estornos

7.1 Prestadores de serviços de pagamento terceirizados

Dados de cartão, conta bancária, autenticação de pagamento, tokens de pagamento, prevenção a fraude e liquidação são normalmente tratados diretamente por Stripe, Wise, bancos, credenciadoras, emissores, gateways de pagamento ou outros prestadores de serviços de pagamento terceirizados.

Salvo indicação expressa em contrário, a GloryScience não armazena números completos de cartão de crédito nem dados completos de conta bancária. Os prestadores terceirizados respondem por suas próprias decisões de risco, recusas de transações, bloqueios de contas, taxas de câmbio, tarifas e operação dos sistemas.

7.2 Dados de pagamento

A GloryScience tratará informações relacionadas a pagamentos, cobranças, tributos, prevenção a fraude, estornos e conformidade de acordo com a Política de Privacidade da Oneasy e a legislação de proteção de dados aplicável.

7.3 Estornos e disputas de pagamento

Se o Usuário iniciar um estorno de cartão ou outra disputa de pagamento, a GloryScience poderá suspender os Serviços correspondentes e exigir, no prazo de cinco (5) dias úteis, documentos de autorização da transação e outros materiais razoáveis.

Se a decisão final confirmar que o valor é devido pelo Usuário, este deverá pagar o valor contestado e os custos de processamento exigíveis por lei ou contrato no prazo de três (3) dias úteis após a notificação do resultado. Em caso de não pagamento, a GloryScience poderá encerrar os Serviços e cobrar os valores em aberto.

8. Limitação de Responsabilidade

Com exceção das responsabilidades que não possam ser limitadas pela legislação aplicável, qualquer responsabilidade decorrente de pagamentos, cobranças, faturas, tributos, renovações, falhas de pagamento, estornos, câmbio, processamento por prestadores de pagamento ou contestações de cobrança estará sujeita às limitações de responsabilidade do Contrato Principal.

Estes Termos não ampliam a responsabilidade assumida pela GloryScience no Contrato Principal.

9. Política de Reembolso dos Serviços

Esta Política de Reembolso estabelece as condições de elegibilidade, o cálculo dos valores, o procedimento de solicitação e a situação dos Serviços após o reembolso. Salvo disposição em contrário nesta Seção, os termos definidos terão o mesmo significado atribuído no Contrato Principal e nestes Termos.

9.1 Solicitação de reembolso

1. A solicitação deverá ser apresentada pelo titular da conta, administrador do tenant ou usuário devidamente autorizado por meio da opção "Cancelar assinatura e solicitar reembolso" na Plataforma Oneasy. O Usuário deverá informar dados da conta, Pedido ou pagamento, motivo da solicitação e documentos comprobatórios razoavelmente exigidos pela GloryScience, assegurando que sejam verdadeiros e completos.
2. A data da solicitação será a data em que a Plataforma Oneasy indicar o envio bem-sucedido.
3. Após a Plataforma Oneasy confirmar o recebimento, as futuras renovações automáticas da assinatura serão interrompidas e alterações de plano ainda não vigentes não prosseguirão. O envio da solicitação não significa que o reembolso foi aprovado.
4. Durante a análise, o Usuário não poderá reativar a renovação automática nem fazer upgrade, downgrade ou alterar o Período de Assinatura correspondente.

9.2 Elegibilidade e cálculo do reembolso

9.2.1 Reembolso em até sete dias da primeira assinatura paga regular

Exceto nas hipóteses de não reembolso da Seção 9.5, se o Usuário apresentar a solicitação conforme a Seção 9.1 em até sete (7) dias corridos após o início de sua primeira assinatura paga regular e a análise confirmar o atendimento desta Política, poderá solicitar o reembolso integral da Tarifa Líquida dos Serviços efetivamente paga e ainda não reembolsada referente a essa primeira assinatura.

9.2.2 Outros reembolsos proporcionais

As demais solicitações que não se enquadrem na Seção 9.2.1, mas sejam aprovadas conforme esta Política, serão calculadas proporcionalmente aos dias corridos não utilizados entre a data da solicitação e o fim do Período de Assinatura vigente.

O cálculo básico será:

Reembolso sugerido = Tarifa Líquida dos Serviços efetivamente paga após descontos × dias corridos não utilizados ÷ total de dias corridos do período correspondente

Se houver várias cobranças no mesmo Período de Assinatura, incluindo compra inicial, renovação, diferença de upgrade ou outros pagamentos, a GloryScience poderá calcular separadamente cada valor segundo o período de serviço e o montante efetivamente pago e, depois, somá-los.

9.2.3 Regras gerais de valores

1. O reembolso terá por base a Tarifa Líquida dos Serviços efetivamente paga após descontos. Benefícios promocionais, créditos concedidos, pontos de marketing, períodos gratuitos e outros benefícios não pagos não serão convertidos em dinheiro nem reembolsados.
2. Tributos efetivamente cobrados pela GloryScience e legalmente reembolsáveis poderão ser tratados na mesma proporção da Tarifa Líquida dos Serviços. Tributos ou tarifas pagos, retidos ou descontados pelo Usuário, ou cobrados pelo banco, emissor do cartão, conta de pagamento ou prestador de câmbio do Usuário, não integram o valor reembolsável pela GloryScience.
3. As tarifas de processamento suportadas pela GloryScience não serão deduzidas separadamente do reembolso calculado nesta Seção, salvo disposição expressa no Pedido e permissão da legislação aplicável.
4. Valores já reembolsados serão deduzidos do saldo reembolsável; um mesmo pagamento não poderá ser reembolsado duas vezes.
5. O total dos reembolsos não poderá exceder o saldo efetivamente reembolsável e ainda não restituído do pagamento correspondente.

9.3 Análise, notificação do resultado e forma de reembolso

1. A GloryScience poderá verificar a identidade e a autorização do solicitante, o Pedido, os registros de pagamento, a situação da assinatura, o valor do reembolso e a existência de qualquer hipótese da Seção 9.5, e poderá solicitar documentação complementar razoável.
2. A GloryScience poderá aprovar o reembolso integral, aprovar reembolso parcial ou rejeitar a solicitação conforme esta Política e comunicará o resultado e os principais fundamentos pela Plataforma Oneasy, pelo e-mail cadastrado ou por outro meio razoável.
3. Em princípio, o reembolso aprovado será feito pelo meio de pagamento original. Se isso não for possível por expiração do meio de pagamento, restrições do prestador ou outras razões objetivas, as partes poderão

acordar legalmente outro método.

4. A GloryScience processará o reembolso aprovado em prazo comercialmente razoável. O prazo de crédito efetivo dependerá do banco, emissor do cartão, prestador de serviços de pagamento e rede de pagamento.

9.4 Serviços e dados durante o reembolso

1. Durante a análise, os Serviços já pagos e ainda válidos poderão continuar sendo utilizados até a data que ocorrer primeiro: fim do Período de Assinatura vigente ou conclusão do reembolso.
2. Após a conclusão do reembolso, a assinatura, os benefícios pagos e os Serviços correspondentes terminarão. Se a assinatura tiver expirado antes, os Serviços cessarão conforme as regras normais de expiração, e o processamento do reembolso poderá continuar.
3. Antes do término, o Usuário deverá exportar ou fazer backup, pela Plataforma Oneasy, dos dados que tenha o direito legal de exportar. A retenção, exclusão, segregação e o tratamento de logs após o reembolso serão regidos pelo Contrato Principal, pelo DPA, pela Política de Privacidade, pelas regras de retenção e pela legislação aplicável.

9.5 Hipóteses sem reembolso ou sem reembolso adicional

Salvo exigência obrigatória da legislação aplicável:

9.5.1 Não haverá reembolso nas seguintes hipóteses

1. Suspensão, restrição ou término dos Serviços causado por violação, pelo Usuário, do Contrato Principal, destes Termos, do Pedido ou da legislação aplicável; prática proibida; violação de propriedade intelectual ou direitos de terceiros; ou fornecimento, upload, divulgação ou uso de dados de dispositivos, MIB/OID, CLI/API, OMCI, firmware, scripts, configurações, contas, credenciais, logs ou dados de origem desconhecida ou sem autorização.
2. Suspensão, restrição ou término dos Serviços decorrente de fraude, estorno, contestação abusiva de cobrança, autorização insuficiente, atraso de pagamento, falta de cooperação em disputa de pagamento ou outro inadimplemento do Usuário.
3. Solicitação referente a plano gratuito, crédito de avaliação, conta de teste, crédito concedido, pontos de marketing, período gratuito ou outro benefício não efetivamente pago.
4. Exceto pelo reembolso integral em até sete dias da primeira assinatura paga regular previsto na Seção 9.2.1, solicitação referente à parte dos Serviços já utilizada, vencida ou legalmente reembolsada.

9.5.2 As seguintes situações, por si sós, não geram reembolso adicional, crédito de serviço ou indenização

1. Problema causado principalmente pela rede ou hardware do Usuário, serviço ou interface de terceiro, linha de operadora ou erro de configuração do próprio Usuário.
2. Manutenção programada, indisponibilidade breve de infraestrutura de terceiros ou flutuação breve dos Serviços que não exceda os limites do Contrato Principal, do SLA ou da descrição aplicável dos Serviços.
3. Divergência entre expectativas subjetivas do Usuário quanto a recursos, operação ou adequação comercial e a realidade, desde que a Oneasy tenha fornecido os Serviços conforme o Pedido e a descrição aplicável.

Esta Seção 9.5.2 não afeta o direito do Usuário de solicitar reembolso proporcional do período não utilizado nos termos da Seção 9.2.2, mas não permite reivindicar reembolso adicional, crédito de serviço ou indenização além do valor calculado segundo a Seção 9.2.

10. Alterações destes Termos e Canais de Contato

10.1 Alterações destes Termos

A GloryScience poderá alterar estes Termos periodicamente. A versão revisada será publicada no site da Oneasy ou na Plataforma Oneasy. Se a alteração reduzir substancialmente os direitos do Usuário ou aumentar suas obrigações, a GloryScience, em princípio, o notificará com pelo menos trinta (30) dias corridos de antecedência.

A continuidade do uso dos Serviços após a entrada em vigor da versão revisada constituirá aceitação, salvo disposição obrigatória em contrário da legislação aplicável.

10.2 Canais de contato

- Pagamentos, cobranças, faturas, falhas de débito, renovação automática e contestações de cobrança: service@oneasy.cc
- Solicitações de reembolso: opção “Cancelar assinatura e solicitar reembolso” na Plataforma Oneasy; se indisponível, service@oneasy.cc
- Notificações legais formais e comunicações de disputa: legal@oneasy.cc
- Suporte geral ao cliente: service@oneasy.cc ou canal de suporte na Plataforma Oneasy

Para evitar controvérsias, contestações de cobrança, solicitações de reembolso, disputas de pagamento e notificações legais formais deverão ser apresentadas pelos canais indicados nestes Termos. Mensagens enviadas por outros canais não constituirão notificação válida, salvo confirmação escrita de recebimento pela GloryScience.