

FATURAMENTO GERAL

O uso de produtos e serviços da Infusionsoft implica aceitação, por parte do usuário, da política de faturamento da Infusionsoft. Todos os clientes devem cumprir com esta política de faturamento.

Observação especial referente a contratos assinados: Se você firmou um contrato pelos serviços, tal como um contrato anual, pedimos que releia o contrato e veja se há termos específicos relacionados às suas obrigações, além desta política de faturamento. Casos os termos do seu contrato assinado estejam em conflito com os termos abaixo, o contrato assinado tem prioridade.

- Salvo disposição em contrário por escrito, todas as contas são pré-pagas e o pagamento deve ser recebido pela Infusionsoft antes que qualquer produto ou serviço faturável seja fornecido/ativado. Os clientes incumbem-se de manter registrado um cartão de crédito/débito válido para cobrança de taxas de mensalidade, taxas de serviço de transmissão de voz ou envio de fax e todas as taxas de excesso de e-mails.
- O faturamento da mensalidade depende da disponibilidade dos produtos e serviços, não do uso. Entretanto, algumas taxas podem depender do uso, como as taxas de serviço de transmissão de voz, de envio de fax e de excesso de e-mails.
- Os clientes incumbem-se de manter sempre atualizados todos os detalhes do cartão de crédito/débito e todas as informações de contato. A atualização pode ser feita online, pela *Customer Center* [Central do Cliente]. Para acessar a *Customer Center*, o cliente deve fazer login com o aplicativo da Infusionsoft, clicar em "*My Account*" [Minha Conta] e, em seguida, em "*Update your billing info*" [Atualizar informações de faturamento].
- Os recibos de todas as mensalidades recorrentes são gerados automaticamente, sendo enviada a cobrança ao cartão de crédito/débito registrado.
- Os recibos de pagamento ficam disponíveis ao cliente mediante solicitação ou pelo *Customer Center*.

CICLO DE FATURAMENTO

- **Faturamento no cartão de crédito/débito:** As cobranças serão enviadas automaticamente para todos os cartões de crédito/débito na data do ciclo de faturamento específico do cliente.
- **Multa por atraso:** Sobre todas as contas atrasadas, poderá incidir uma multa por atraso.
- **Pagamentos atrasados:** Caso um pagamento esteja vencido por 15 (quinze) dias ou mais, a conta pode ser desativada até que os atrasos sejam quitados integralmente. Se a conta for desativada, o acesso a ela será suspenso e os dados ficarão indisponíveis.
- **Desativação:** Se uma conta ficar em atraso por 60 (sessenta) dias ou mais, ela estará sujeita a cancelamento. Se ela for cancelada, o cliente ficará impedido de recuperar quaisquer arquivos até atualizar a situação de sua conta. Os dados do aplicativo podem ficar armazenados por até 90 (noventa) dias a contar do cancelamento. Após os 90 dias, os dados do aplicativo ficarão indisponíveis. Caso isso aconteça, o registro da conta e o saldo em atraso serão encaminhados a um serviço de cobrança terceirizado.

TAXAS

- **Multa por atraso:** A Infusionsoft se permite cobrar uma multa por atraso de US\$ 30,00 sobre todo pagamento vencido por 15 (quinze) dias ou mais.
- **Reembolsos:** Caso um cliente dê início a um reembolso, a Infusionsoft se permite cobrar uma taxa de processamento de US\$ 50,00 para cada reembolso individual.
- **Cheques devolvidos:** A Infusionsoft se permite cobrar uma taxa de processamento de US\$ 50,00 para cada cheque devolvido.
- **Taxas de cobrança:** Caso uma conta seja encaminhada a um serviço de cobrança terceirizado, poderá incidir uma taxa de processamento de US\$ 35,00 sobre o saldo da conta existente. Essa taxa acumula com quaisquer outras taxas que já tenham incidido sobre a conta.
- **Juros:** Cobranças não quitadas até a data de vencimento estarão sujeitas a juros, seguindo a menor taxa dentre estas duas: (i) 1,5% (um por cento e meio) ao mês; ou (ii) os juros máximos permitidos pela legislação pertinente.

SERVIÇOS DA INFUSIONSOFT

Os Serviços de Entrenamiento e todos os outros Serviços comprados da Infusionsoft devem ser usados dentro do prazo especificado no momento da compra. Os Serviços de Entrenamiento, em particular, devem ser usados em até 60 (sessenta) dias a contar da compra e em até 30 (trinta) dias após o início do uso dos Serviços, salvo disposição em contrário no ato da compra. Nenhum dos Serviços, incluindo os Serviços de Entrenamiento, é restituível. Em caso de cancelamento, a Infusionsoft não restituirá nenhuma parcela dos custos dos Serviços. As quantias devidas à Infusionsoft serão quitadas integralmente.

FATURAMENTO DA ASSINATURA

No início de cada período de faturamento, serão gerados recibos e os pagamentos serão cobrados. Os períodos de faturamento do cliente começam no dia do mês em que cada cliente comprou a assinatura da Infusionsoft. O cliente **solicitará o cancelamento de sua assinatura no mínimo 10 (dez) dias antes da próxima data de faturamento** a fim de evitar que haja cobrança na data de faturamento. Em caso de cancelamento, o cliente ainda terá acesso aos aplicativos até o final do período de faturamento. A Infusionsoft não restituirá nenhuma parcela dos custos dos serviços de assinatura que não forem usados. Nenhuma taxa de assinatura é restituível.

USO DE PROPAGANDAS E PRODUTOS DE TERCEIROS

Caso a Infusionsoft cobre taxas dos produtos e/ou serviços de quaisquer terceiros, incluindo, entre outros, uso de propagandas, as taxas não serão restituíveis.

MÉTODOS DE PAGAMENTO

A Infusionsoft aceita pagamentos por cartão de crédito ou débito. Atualmente, a Infusionsoft aceita cartão de crédito/débito da American Express, MasterCard, Discover e VISA.

PROCESSO DE CANCELAMENTO

Como criar uma solicitação de cancelamento: O cliente deve iniciar uma solicitação de cancelamento de um aplicativo da Infusionsoft ou oralmente a um representante da Infusionsoft, ou online, enviando formulário de cancelamento (encontrado no seu aplicativo da Infusionsoft). Solicitações de cancelamento por e-mail serão recusadas. Sugerimos que o cliente mantenha registros de toda a comunicação relacionada ao cancelamento.

O simples cancelamento do cartão de crédito/débito associado a uma conta da Infusionsoft não implica cancelamento da conta. A Infusionsoft continuará a tratá-la como uma conta aberta e o ciclo de faturamento persistirá. Isso pode resultar em uma conta com vencimentos atrasados, o que, por sua vez, poderá levar a solicitação de um serviço de cobrança terceirizado. É obrigatório falar com um representante da Infusionsoft ou enviar um formulário de cancelamento online para iniciar o cancelamento da sua conta na Infusionsoft.

Como finalizar o cancelamento: Iniciada a solicitação de cancelamento, você deve falar com um membro da equipe de cancelamento para finalizar o cancelamento. Os cancelamentos têm vigor a partir do último dia do período de faturamento durante o qual o cancelamento foi processado pela equipe de cancelamento, estando sujeitos aos termos do parágrafo supra "Faturamento da Assinatura".

O cancelamento de uma conta não desobriga o cliente de recibos a liquidar, tampouco anulam cobranças previamente acordadas, tais como pagamento de taxas de Serviços de Alavancagem, cobradas em parcelas ou em cobranças de contrato anuais (note que porções de cobranças a liquidar podem ainda não ter sido faturadas no ato do cancelamento). Todo o saldo a liquidar será resolvido com a equipe de cancelamento. Todas as contas canceladas com saldo a liquidar poderão ser encaminhadas a um serviço de cobrança terceirizado.

LITÍGIOS REFERENTES AO FATURAMENTO

Todos os clientes da Infusionsoft concordam em fornecer à Infusionsoft 30 (trinta) dias para tentar resolver quaisquer litígios referentes ao faturamento antes de encaminhar o litígio a terceiros, como bancos ou sociedades de cartão de crédito/débito. Caso a Infusionsoft receba um reembolso de um banco ou sociedade de cartão de crédito/débito em nome do cliente antes que a Infusionsoft tenha a chance de resolver a questão, a Infusionsoft se reserva o direito de cobrar do cliente o referente ao tempo despendido na resolução de tais litígios e quaisquer encargos sofridos pela Infusionsoft, mais a taxa de reembolso de US\$ 50,00 supracitada. Independentemente do resultado do reembolso, a Infusionsoft se reserva o direito de cobrar por quaisquer Serviços ou taxas devidos pelo cliente. A Infusionsoft poderá encaminhar quaisquer quantias em litígio a um serviço de cobrança. Quando o reembolso for recebido, a Infusionsoft terá o direito de suspender a conta correspondente até que o litígio se resolva.

RESTITUIÇÕES

Nenhuma das taxas de assinatura e dos Serviços, incluindo, entre outros, as relacionadas ao Serviço de Treinamento, é restituível. Nenhuma dela será devolvida pela Infusionsoft, no todo ou em parte, em nenhuma circunstância.

PERGUNTAS FREQUENTES SOBRE FATURAMENTO

P: Como consigo uma cópia do meu recibo?

R: Para acessar os recibos, entre na *Customer Center* [Central do Cliente]. Para isso, clique no link "*Billing & account info*" [Informações sobre conta e faturamento] no aplicativo da Infusionsoft. Em seguida, clique no link "*View/update your billing info*" [Ver/atualizar suas informações de faturamento] para acessar a *Customer Center*. Caso precise de ajuda, um membro da equipe de Contas a Receber poderá guiá-lo. Ligue para +1 866 800 0004 e escolha a opção 3 ou entre em contato com Babel-Team para suporte em português (Renata Boechat no Skype Infusionsoft.brasil) de segunda a sexta-feira de 09 a 18h)

P: Como vejo quanto eu devo na minha conta?

R: Quaisquer saldos a liquidar aparecem na *Customer Center*, que pode ser acessada do seu aplicativo da Infusionsoft.

P: Como atualizo o meu cartão de crédito/débito?

R: Você pode atualizar o seu cartão de crédito/débito acessando a *Customer Center* pelo seu aplicativo da Infusionsoft, ou entrando em contato com a equipe de Contas a Receber da Infusionsoft pelo telefone +1 866 800 0004, opção 3, enviando um e-mail para ar@infusionsoft.com ou entre em contato com Babel-Team para suporte em português (Renata Boechat no Skype Infusionsoft.brasil) de segunda a sexta-feira de 09 a 18h).

P: Como cancelo minha conta?

R: Você deve iniciar um cancelamento de conta ou oralmente a um representante da Infusionsoft, ou enviando um formulário pelo seu aplicativo. Se uma **solicitação de cancelamento não for recebida no mínimo 10 (dez) dias antes da sua data de faturamento**, o cancelamento só entrará em vigor ao final do seu próximo ciclo de faturamento. Solicitações de cancelamento por e-mail serão recusadas. Entre em contato com a nossa equipe de suporte pelo número +1 866 800 0004, opção 2 ou entre em contato com Babel-Team para suporte em português (Renata Boechat no Skype Infusionsoft.brasil) de segunda a sexta-feira de 09 a 18h).

Iniciada a solicitação de cancelamento, você será contatado por um membro da equipe de cancelamento para finalizar o cancelamento, ou então solicitaremos que você fale com um membro dessa equipe.

P: Posso mudar minha data de faturamento?

R: Não mudamos nenhuma data de faturamento.

P: É possível dividir a quantia dos meus pagamentos referentes à mensalidade entre dois cartões?

R: Não. A Infusionsoft exige que cada pagamento seja cobrado de um único cartão.

P: Posso pagar em cheque?

R: Não aceitamos cheques como forma de pagamento.

P: Posso suspender minha conta temporariamente?

R: Devido à natureza das nossas assinaturas, não fornecemos essa opção aos clientes.

P: Posso diminuir meu pagamento mensal?

R: Se você mudar para uma edição inferior à que você usa atualmente ou desativar serviços extras (como vagas adicionais para usuários), sua fatura mensal diminuirá. Entre em contato com a equipe de suporte pelo número +1 866 800 0004, opção 2 ou entre em contato com Babel-Team para suporte em português (Renata Boechat no Skype Infusionsoft.brasil) de segunda a sexta-feira de 09 a 18h).

Essa opção pode não estar disponível para você, caso tenha se comprometido a um nível de serviço superior (mediante contrato anual, por exemplo).

P: Quando é a data da minha próxima fatura?

R: Todas as informações referentes ao faturamento podem ser encontradas no seu aplicativo da Infusionsoft. Clique no link "*Billing and Account Info*".

P: Como realizo um pagamento?

R: Você pode remeter pagamentos online, pela *Customer Center*. Caso precise de ajuda para realizar um pagamento fora do horário comercial envie um e-mail para suporte@babelteam.com. Você pode entrar em contato com a equipe de Contas a Receber da Infusionsoft durante o horário comercial (de segunda a sexta, de 8h às 17h, horário do Arizona, EUA, MST) pelo telefone +1 866 800 0004, opção 3 ou entre em contato com Babel-Team para suporte em português (Renata Boechat no Skype Infusionsoft.brasil de segunda a sexta-feira de 09 a 18h).

P: Que formas de pagamento posso usar?

R: Atualmente, a Infusionsoft aceita cartão de crédito e débito da American Express, MasterCard, Discover e VISA.

P: Como posso informar a Infusionsoft sobre transferência de propriedade da minha empresa?

R: Para solicitar transferência de propriedade, entre em contato com a nossa equipe de Suporte ao Cliente pelo número +1 866 800 0004, opção 2 ou entre em contato com Babel-Team para suporte em português (Renata Boechat no Skype Infusionsoft.brasil de segunda a sexta-feira de 09 a 18h).

P: Por que fui cobrado duas vezes neste mês?

R: Há quatro motivos comuns para isso acontecer:

1. Clientes novos, durante os 3 primeiros meses: as taxas de Entrenamiento (Kickstart) podem ter sido divididas em algumas parcelas como cortesia oferecida no momento da venda. Nesse caso, a fatura é emitida separadamente da sua mensalidade.
2. Caso seja cliente por mais de 3 meses e a cobrança seja idêntica à sua mensalidade (clientes internacionais podem ter alteração de valor devido a alteração na taxa de câmbio), é provável que o cartão de crédito/débito que temos nos registros tenha sido recusado em algum mês anterior e só foi liberado este mês. Você pode consultar todos os recibos e pagamentos na *Customer Center* do seu aplicativo da Infusionsoft.
3. Caso tenham sido cobradas quantias muito baixas ou muito altas, diferentes da quantia da sua fatura normal, pode ser que você tenha excedido o limite mensal de e-mails, o limite de contatos, ou foram cobradas outras taxas, como de transmissão de voz.
4. Alguns motivos para taxas extras incluem pacotes de coaching mensais, Fórum de Elite, Mentores, ou qualquer outro serviço de assinatura, de utilização única ou contínua.

Caso acredite que uma cobrança foi equivocada, entre em contato com o Suporte. Teremos prazer em analisar a questão.

P: Por que me cobraram uma quantia extra, além da minha mensalidade?

R: É bastante provável que seja por algum serviço, como transmissão de voz, envio de fax, excesso de e-mails ou de listas, ou serviços de utilização única. Você pode consultar todos os recibos na *Customer Center* do seu aplicativo da Infusionsoft.

P: Se eu não estou usando o sistema, por que estou sendo cobrado?

R: A Infusionsoft não cobra por uso. Por ser um produto baseado em assinaturas, ele funciona como uma inscrição em uma academia, onde você é cobrado da mesma forma, independentemente de quanto a frequentou. A Infusionsoft permite que você entre em um incrível sistema de acompanhamento automatizado para ajudá-lo a construir o seu negócio. Entrar no sistema e usá-lo depende exclusivamente de você.

P: Cancelei minha conta. Por que a Infusionsoft mantém contato comigo sobre saldos a liquidar?

R: O cancelamento da sua assinatura não o desobriga de quitar saldos a liquidar ou cobranças com as quais concordou antes do cancelamento, tais como um pacote de Serviço de Entrenamiento (Kickstart) ou um contrato anual (note que porções de cobranças a liquidar podem ainda não ter sido quitadas quando a conta foi cancelada). Entre em contato com a equipe de cancelamento caso tenha perguntas sobre saldos em aberto no ato do cancelamento. Para quitar o pagamento em parcela única após o cancelamento, entre em contato com a equipe de Contas a Receber.

P: Assinei um contrato e paguei adiantado por uma oferta de longo prazo, de 6 a 12 meses. Por que fui cobrado novamente?

R: É muito provável que quase todas as taxas cobradas no seu cartão durante o prazo do seu contrato sejam relativas a transmissão de voz, envio de fax ou excesso de e-mails. Essas taxas são cobradas mensalmente, independentemente do seu ciclo de faturamento de longo prazo. Você pode entrar na *Customer Center* para consultar todas as suas cobranças e os seus recibos.

Caso tenha mais alguma dúvida sobre a nossa política de faturamento, entre em contato conosco pelo e-mail ar@infusionsoft.com ou entre em contato com Babel-Team para suporte em português (Renata Boechat no Skype [Infusionsoft.brasil](https://www.infusionsoft.com.br) de segunda a sexta-feira de 09 a 18h).