



Olá,  
Estamos aqui para facilitar sua solicitação de reembolso/devolução, cancelamento e troca.

### **1.1 Política de reembolso/devolução e cancelamento**

Para cancelamento gratuito seguido de reembolso o prazo é de até 7 (sete) dias corridos da compra inicial de qualquer pacote.

Para solicitar o reembolso é necessário entrar em contato conosco pelo e-mail "contatoellaidiomas@gmail.com".

Após 7 (sete) dias de plano vigente cobraremos uma multa de até 20% do valor integral do curso, proporcional ao período não cursado, para efetuar o cancelamento.

Não efetuamos reembolsos após o período acima descrito.

Contamos com o prazo médio de 2-7 dias úteis para iniciar o processo de tal solicitação.

### **1.2 Política de troca**

Para trocar de turma é só entrar em contato conosco pelo e-mail citado acima ou Instagram "@ellaidiomas".

Você pode solicitar a transferência a qualquer momento durante o semestre, desde que a turma de seu interesse e a sua turma atual sejam ambas do mesmo nível.

Contamos com o prazo médio de 2-5 dias úteis para iniciar o processo de tal solicitação.

Atenciosamente,  
Gabriella Borges.

Diretora da Equipe

---