



## Contrato de Prestação de Serviços

### 1. Objetivo

Este contrato estabelece as regras aplicáveis à reserva, cancelamento e devolução de valores referentes à compra de sessões em realidade virtual, além dos deveres e direitos do usuário, ao realizar a reserva de uma sessão no dексор, o cliente tem plena ciência e acordo com este contrato de prestação de serviços.

---

### 2. Reserva de Ingressos

- A reserva de sessão está condicionada à **confirmação do pagamento**.
  - Os ingressos são válidos **exclusivamente** para data e horário pré estabelecidos, após a confirmação, **não é permitida a alteração** da data e horário.
- 

### 3. Cancelamento por Iniciativa do Cliente

#### 3.1 Prazo para cancelamento

- O cliente poderá solicitar o cancelamento da compra **até 36 horas antes do horário da sessão**.
- Cancelamentos solicitados após esse prazo **não serão aceitos**.

#### 3.2 Forma de solicitação

- O cancelamento deverá ser solicitado por meio dos **canais oficiais de atendimento** (site, aplicativo ou central de atendimento).
  - Solicitações feitas fora desses canais não serão consideradas válidas.
- 

### 4. Devolução de Valores (Reembolso)

#### 4.1 Condições para reembolso

O reembolso será realizado somente se:

- o cancelamento for solicitado dentro do prazo permitido por este contrato;
- não houver violação desta política.
- Não será considerado motivo de reembolso, qualquer consideração referente ao desempenho do jogador e avanço nas etapas do jogo.

## 4.2 Forma de reembolso

- Pagamentos via **cartão de crédito**: estorno solicitado à operadora, podendo ocorrer em até **1 a 2 faturas subsequentes**, conforme regras do emissor do cartão.
  - Pagamentos via **PIX ou débito**: reembolso realizado na conta de origem em até **X dias úteis**.
  - Taxas de conveniência ou serviço **podem não ser reembolsáveis**, quando aplicável.
- 

## 5. Cancelamento ou Alteração por parte da Empresa

O dexter se reserva o direito de cancelar ou alterar sessões nos seguintes casos:

- problemas técnicos;
- falhas operacionais;
- indisponibilidade da sala;
- força maior.

### 5.1 Direitos do cliente nesses casos

O cliente poderá optar por:

- reembolso integral do valor pago; ou
  - crédito para utilização futura, conforme disponibilidade.
- 

## 6. Não Comparecimento (No-show)

- O não comparecimento do cliente à sessão **não gera direito a reembolso**, independentemente do motivo.
  - Ingressos não utilizados serão considerados expirados após o início da sessão
- 

## 7. Responsabilidade do Cliente

- Conferir atentamente os dados da compra antes da confirmação.
- Estar ciente das questões relacionadas a cinetose, que pode vir a afetar pessoas que possuem maior sensibilidade ao VR.
- Estar ciente da responsabilidade pessoal sobre o desempenho, uso e progresso dentro do jogo.
- Concordar que não possui sensibilidade a luz estroboscópica (luzes intermitentes/piscantes rápidas) ou crises de epilepsia fotossensível.
- O Cliente é responsável pela sua própria integridade física no decorrer da partida, qualquer movimento, queda, contusão, o estabelecimento não possui responsabilidade por tais eventos.
- As máquinas estão sujeitas a eventuais falhas técnicas, o cliente deve ter plena ciência deste fato e cooperar para que o suporte resolva o problema, e permita que o usuário usufrua da sessão em questão.

---

## **8. Atualizações da Política**

- Esta Política poderá ser alterada a qualquer momento, mediante publicação da versão atualizada nos canais oficiais.
  - As regras aplicáveis serão aquelas vigentes na data da compra.
- 

## **9. Tempo da Partida**

A sessão de realidade virtual tem duração total de 60 minutos, sendo neste período contemplado, instrução, setup dos jogos, acomodação dos usuários, e jogabilidade dentro da partida. Cada etapa possui duração variável de acordo com o jogo escolhido, particularidades do usuário e eventuais questões que podem vir a ocorrer, sendo uma média estipulada de 20 minutos adequação e 40 minutos dentro do jogo, sendo este período sujeito a variações em cada etapa.

## **10. Contato**

Em caso de dúvidas, solicitações de cancelamento ou informações adicionais, o cliente deverá entrar em contato pelos canais oficiais de atendimento.

Email: contato@dексор.com.br Telefone: 11 91764-9594

Site: [www.dексор.com.br](http://www.dексор.com.br)

Instagram: @dexsor.br