

Política de Reembolso v4.0.1

Esta Política de Reembolso é a versão canônica em inglês. Qualquer outra versão linguística é fornecida apenas por conveniência; a versão em inglês prevalecerá em caso de discrepância.

Alinhada com os T&C | Data de Publicação (Publication Date): 24 de setembro de 2026

Esta Política substitui todas as versões anteriores da política de reembolso publicadas pela Neom Triple A Information Technology LLC sob a marca NEOMAAA Funded.

Publicador: **Neom Triple A Information Technology LLC** Marca: **NEOMAAA Funded** Endereço: The Binary by Omniyat, Office 2114, Business Bay, Dubai, UAE Consultas sobre reembolso: support@neomaaafunded.com Consultas jurídicas: legal@neomaaafunded.com Consultas sobre proteção de dados: privacy@neomaaafunded.com

Introdução

Esta Política de Reembolso (a “Política”) estabelece os direitos e obrigações dos Participantes e da Neom Triple A Information Technology LLC (a “Empresa”, “NEOMAAA Funded” ou “NEOMAAA”) com relação a solicitações de reembolso de valores pagos pelo acesso aos serviços da NEOMAAA Funded, incluindo Taxas de Avaliação (Evaluation Fees), Taxas de Reset (Reset Fees) e Taxas de Add-on (Add-on Fees).

Esta Política integra a documentação contratual completa da NEOMAAA Funded, que inclui os Termos e Condições (os “T&C”) e a Política de Privacidade (“PP”). Em caso de qualquer conflito entre esta Política e os T&C, os T&C prevalecerão, exceto quando a legislação consumerista imperativa aplicável conceder ao Participante direitos mais amplos, caso em que a lei imperativa se aplica.

Esta Política abrange exclusivamente o reembolso de taxas pagas por Participantes pelos produtos da Empresa. Ela não rege os pagamentos sob o Programa de Benefícios (Benefit Program) / Recompensas de Desempenho (Performance Rewards), que constituem um mecanismo separado descrito no §17 dos T&C e no §12 desta Política.

§1 Escopo e Definições

1.1 Escopo

Esta Política aplica-se a todos os Participantes que tenham adquirido, ou pretendam adquirir, os seguintes produtos em neomaaafunded.com:

- Conta de Avaliação Financiada (Funded Evaluation Account) nos termos do §1.5(f) dos T&C;
- Conta de Avaliação Expressa (Express Evaluation Account) nos termos do §1.5(m) dos T&C;
- quaisquer outros produtos da categoria Contas Prop (Prop Accounts) nos termos do §1.5(k) dos T&C;
- Reset (redefinição de parâmetros da conta), Add-on (recursos adicionais) e outros serviços pagos relacionados oferecidos em neomaaafunded.com.

Esta Política aplica-se independentemente do país de residência do Participante; as disposições separadas dos §§5–9 contêm exceções específicas (carve-outs) para determinadas jurisdições em que a legislação consumerista imperativa concede ao Participante direitos mais amplos.

1.2 Definições

Para os fins desta Política, os termos a seguir têm os significados estabelecidos abaixo (salvo se definido de outra forma nos T&C):

- **Taxa de Avaliação (Evaluation Fee)** — o valor monetário pago pelo Participante para obter acesso a uma Conta de Avaliação Financiada ou a uma Conta de Avaliação Expressa, incluindo o Preço da Conta (Account Price) inicial e quaisquer Taxas de Reset subsequentes.
- **Taxa de Reset (Reset Fee)** — a taxa para relançar uma conta de avaliação após o descumprimento de parâmetros de operação ou um reset voluntário pelo Participante.
- **Taxa de Add-on (Add-on Fee)** — a taxa para adições opcionais pagas a uma conta, oferecidas no momento da compra ou posteriormente.
- **Período de Reembolso (Refund Period)** — o período durante o qual o Participante pode submeter uma Solicitação de Reembolso (Refund Request) nos termos da lei aplicável ou desta Política.
- **Período de Arrependimento (Withdrawal Period)** — o período de quatorze (14) dias corridos durante o qual os consumidores nos termos da legislação de direitos do consumidor aplicável têm o direito de se arrepender de um contrato à distância sem indicar motivo (ver §§5-6 abaixo).
- **Recompensa de Desempenho (Performance Reward) / Programa de Benefícios (Benefit Program)** — pagamentos efetuados pela Empresa nos termos do §17 dos T&C em reconhecimento aos resultados de operação simulada do Participante. Esses pagamentos NÃO são reembolsos e são regidos pelo §12 desta Política.
- **Recuperação (Clawback)** — o direito da Empresa de exigir a devolução de um Valor Cristalizado do Programa de Benefícios (Crystallised Benefit Program Amount) pago ao Participante quando violações forem posteriormente descobertas, nos termos do §17.8 dos T&C. Este mecanismo opera em direção oposta ao reembolso e aplica-se exclusivamente a pagamentos do Programa de Benefícios, e não às Taxas de Avaliação.
- **Compensação (Set-off)** — o direito da Empresa de compensar valores que lhe sejam devidos pelo Participante, incluindo Preços da Conta recuperados revertidos por meio de estornos (chargebacks), contra o Valor Cristalizado do Programa de Benefícios nos termos do §17.9 dos T&C.
- **Entrega das Credenciais (Delivery of Credentials)** — a transmissão ao Participante do login, senha e parâmetros de acesso a uma Conta de Avaliação Financiada ou a uma Conta de Avaliação Expressa, por e-mail ou pelo painel da conta pessoal.

§2 Natureza do Produto

2.1 Caráter dos Serviços da NEOMAAA Funded

A NEOMAAA Funded fornece exclusivamente serviços de avaliação de aptidão para operação simulada e produtos educacionais. A compreensão da natureza jurídica dos produtos adquiridos é essencial à avaliação dos direitos de reembolso.

A **Conta de Avaliação Financiada** (§1.5(f) dos T&C) é uma conta simulada de desempenho com saldo virtual alocada a um Participante que tenha completado com sucesso a Fase de Avaliação. Uma Conta de Avaliação Financiada:

- não é uma conta de corretagem real;
- não envolve depósito de capital real de operação pela Empresa ou pelo Participante;
- não confere ao Participante quaisquer direitos de propriedade ou direitos de controle sobre fundos reais;

- não constitui acesso a serviços de investimento ou corretagem regulados.

A **Conta de Avaliação Expressa** (§1.5(m) dos T&C) é um produto de Conta de Avaliação Financiada de fase única pelo qual o Participante obtém acesso à etapa de conta financiada ao concluir um único conjunto de tarefas de avaliação, sem uma fase de verificação precedente separada. A Conta de Avaliação Expressa é uma variante da Conta de Avaliação Financiada e está sujeita às mesmas regras quanto ao caráter simulado, às mesmas regras do Programa de Benefícios (§17 dos T&C) e às mesmas disposições sobre rescisão, suspensão e Recuperação. Quaisquer referências em materiais de marketing anteriores a “Instant Funded” ou “Instant Funded Account” serão interpretadas como referências à Conta de Avaliação Expressa.

2.2 Ausência de Status de Instrumento Financeiro

Os serviços da NEOMAAA Funded:

- não constituem produto de investimento e não incluem serviços de investimento na acepção da Diretiva 2014/65/UE (MiFID II) (eur-lex.europa.eu), Art. 4(1)(15);
- não constituem instrumento financeiro na acepção do Anexo I, Seção C, da MiFID II;
- não constituem depósito nem produto de investimento garantido;
- não constituem serviço de investimento regulado em nenhuma jurisdição de residência do Participante.

A aquisição de uma Taxa de Avaliação representa o pagamento pelo acesso a uma plataforma educacional e de simulação para avaliação de aptidões — e não por um serviço financeiro ou produto de investimento. Essa caracterização é substancial para a classificação do produto sob a lei aplicável, incluindo o Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, espanhol (TRLGDCU) (estatuto espanhol) (boe.es) e a [Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011 relativa aos direitos dos consumidores \('CRD'\)](#).

2.3 Referência Cruzada aos T&C

Uma descrição completa da natureza jurídica dos serviços está contida nos §§1.3, 1.5(s) (Builds Aprovados) e 3.7 dos T&C. O Participante confirma que leu essas disposições antes da compra.

§3 Oportunidade Pré-Compra para Avaliar o Produto (Experimente Antes de Comprar (Try Before You Buy))

3.1 Conta Demo

A Empresa disponibiliza aos Participantes uma conta demo gratuita (Demo Account), acessível antes de qualquer compra ser realizada em neomaaafunded.com. A Conta Demo permite que o Participante se familiarize com:

- a interface da plataforma de operação (MetaTrader 5 ou TradeLocker na versão Build Aprovado nos termos do §1.5(s) dos T&C);
- as condições de operação e os parâmetros de simulação;
- as regras de gestão de risco aplicadas durante a avaliação;
- a estrutura da Fase de Avaliação e suas métricas-alvo.

3.2 Diferenças entre as Condições da Demo e a Avaliação Paga

A Empresa divulga a seguinte circunstância substancial: as condições de operação da Conta Demo podem diferir daquelas da Conta de Avaliação Financiada paga ou da Conta de Avaliação Expressa nos seguintes aspectos: spreads, níveis de margem, instrumentos disponíveis, regras de drawdown máximo e outros parâmetros publicados pela Empresa em neomaaafunded.com na

data da respectiva compra. As condições de operação atuais para a avaliação paga são publicadas na página do produto e na Central de Ajuda em help.neomaaafunded.com.

3.3 Significado da Disponibilidade da Conta Demo

A disponibilidade de uma Conta Demo gratuita é fornecida pela Empresa como medida de transparência e informação ao consumidor para permitir que os Participantes avaliem o produto antes da compra. A Conta Demo é independente e não integra o teste jurídico da exceção de arrependimento para conteúdo digital sob o [Artigo 16\(m\) da Diretiva 2011/83/UE](#), o qual é regido exclusivamente pelas condições cumulativas estabelecidas no §5.2 desta Política (início da execução, consentimento prévio expresso e reconhecimento da perda do direito de arrependimento nos termos do [Artigo 8\(7\) da Diretiva 2011/83/UE](#)).

Para evitar dúvidas:

1. a disponibilidade de uma Conta Demo não, por si só, deflagra ou extingue qualquer direito de arrependimento;
2. a indisponibilidade ou o mau funcionamento de uma Conta Demo não, por si só, suspende ou invalida a exceção do Artigo 16(m) quando as condições do Artigo 8(7) estiverem independentemente satisfeitas; e
3. a Conta Demo é oferecida como ferramenta de informação pré-compra consistente com as obrigações da Empresa sob o [Artigo 6 da Diretiva 2011/83/UE](#) (requisitos de informação para contratos à distância e celebrados fora do estabelecimento comercial) e os Artigos 97–98 do [Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#) espanhol.

Não obstante, a disponibilidade de uma Conta Demo não limita os direitos imperativos do consumidor aplicáveis nos termos dos §§5–9 desta Política.

§4 Posição Padrão de Reembolso

4.1 Regra Geral

A Taxa de Avaliação, a Taxa de Reset e a Taxa de Add-on não são reembolsáveis a partir do momento da Entrega das Credenciais da respectiva conta ao Participante, uma vez que a Empresa inicia a execução do serviço digital a partir desse ponto. Esta regra geral se baseia no seguinte: (i) o produto é digital e imediatamente utilizável a partir da Entrega das Credenciais; (ii) a partir do momento da Entrega das Credenciais, a Empresa incorre em custos operacionais com manutenção de infraestrutura, operação da plataforma, monitoramento de contas e suporte; (iii) o Participante teve a oportunidade de avaliar o produto por meio de uma Conta Demo gratuita antes de realizar a compra, sendo essa oportunidade oferecida como medida de informação pré-compra sob o Artigo 6 da Diretiva 2011/83/UE e não integrando o teste de exceção para conteúdo digital do Artigo 16(m) estabelecido no §5.2.

4.2 Exceções à Regra Geral

A regra geral de não reembolso não se aplica nas seguintes circunstâncias:

1. **Direitos imperativos do consumidor.** Na medida em que a legislação consumerista imperativa aplicável (§§5–9 abaixo) conceda ao Participante o direito a reembolso ou o direito de se arrepender do contrato, a Empresa honrará tais direitos integralmente. Nada nesta Política limita ou exclui quaisquer direitos que não possam ser limitados sob a legislação consumerista imperativa aplicável.
2. **Falha técnica do lado da Empresa.** Quando, em decorrência de falha técnica ou outra interrupção imputável à Empresa, o Participante for impedido de acessar a conta paga por sete (7) ou mais dias úteis consecutivos sem que a Empresa forneça uma solução ou substituição

equivalente, o Participante poderá submeter uma Solicitação de Reembolso ou de substituição de conta fundamentada. A Empresa analisará tal solicitação conforme o procedimento do §10 desta Política.

3. **Erro de faturamento.** Quando ocorrer um erro documentado no processo de faturamento — incluindo cobranças em duplicidade, cobranças de valor incorreto ou transação não autorizada não iniciada pelo Participante — a Empresa reembolsará integralmente o valor excedente ou cobrado erroneamente.
4. **Discrepância substancial entre oferta e produto.** Quando o produto efetivamente fornecido diferir substancialmente da oferta pública em vigor na data da compra, conforme comprovado por evidência objetiva, o Participante poderá submeter uma Solicitação de Reembolso ou de substituição do produto. Discrepâncias menores em parâmetros da plataforma de operação que não afetem a capacidade de concluir a avaliação não são consideradas substanciais na acepção desta subcláusula.
5. **Verificação KYC.** Quando a Empresa determinar, após a compra, que o Participante não pode concluir a verificação por motivos não imputáveis a fraude, falsidade ou violação substancial pelo Participante, e o Participante não tenha feito uso material dos serviços na acepção do §15.8(b) dos T&C, a Empresa reembolsará o Preço da Conta no prazo de trinta (30) dias da determinação da Empresa, conforme o §6.4.2 dos T&C.

4.3 Promoções

Os termos das Promoções nos termos do §11 dos T&C podem estabelecer condições específicas de reembolso, incluindo um mecanismo de “reembolso por sucesso” (refund-on-success) (reembolso da taxa mediante conclusão bem-sucedida da avaliação). Tais termos aplicam-se exclusivamente às contas adquiridas sob a respectiva Promoção e não modificam a posição geral de reembolso estabelecida por este §4.

§5 Direitos do Consumidor — União Europeia

5.1 Direito de Arrependimento sob a Diretiva 2011/83/UE

Quando o Participante for consumidor na acepção do §1.5(x) dos T&C e residente em um Estado-Membro da União Europeia, o Participante terá o direito de se arrepender de um contrato à distância sem indicar qualquer motivo dentro de quatorze (14) dias corridos a contar da data em que o contrato é celebrado, nos termos do Artigo 9(1) da [Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011 relativa aos direitos dos consumidores](#) (‘CRD’).

Para exercer o direito de arrependimento, o Participante deve notificar a Empresa por meio de declaração inequívoca enviada para legal@neomaaafunded.com antes do término do Período de Arrependimento. O Participante pode utilizar o Modelo de Formulário de Arrependimento (Anexo A dos T&C), mas não está obrigado a fazê-lo.

5.2 Exceção para Conteúdo Digital — Artigo 16(m)

Nos termos do Artigo 16(m) da Diretiva 2011/83/UE, lido em conjunto com o Artigo 8(7) dessa Diretiva (ver também a [Diretiva \(UE\) 2019/770](#) sobre conteúdo digital e serviços digitais), o direito de arrependimento não se aplica ao fornecimento de conteúdo digital não fornecido em suporte material se: (i) a execução tiver começado com o consentimento prévio expresso do consumidor; e (ii) o consumidor tiver reconhecido que, ao consentir, perde o direito de arrependimento; e (iii) a Empresa tiver fornecido a confirmação do contrato em conformidade com o Artigo 7(2) e o Artigo 8(7) da Diretiva 2011/83/UE.

POSIÇÃO DA EMPRESA: no momento do checkout para qualquer Conta de Avaliação Financiada paga ou Conta de Avaliação Expressa, o Participante recebe uma caixa de seleção (checkbox) de consentimento expresso nos seguintes termos (em conformidade com o §15.8(2) dos T&C):

“Solicito expressamente acesso imediato ao conteúdo digital e aos serviços digitais fornecidos sob os Termos e Condições, e reconheço que perderei meu direito de arrependimento sob o Artigo 16(m) da Diretiva 2011/83/UE, lido em conjunto com o Artigo 8(7) dessa Diretiva (ver também a Diretiva (UE) 2019/770 sobre conteúdo digital e serviços digitais), uma vez que o conteúdo digital tenha sido fornecido ou o serviço digital tenha sido integralmente executado com o meu consentimento prévio expresso.”

O Participante deve marcar afirmativamente essa caixa de seleção antes que o pagamento seja processado. A Empresa registrará o carimbo de tempo (timestamp), o endereço IP e o identificador de usuário para cada um desses reconhecimentos. Até que a caixa de seleção do checkout seja implementada (até 1 de junho de 2026, no máximo), o Participante conserva o Período de Arrependimento integral de 14 dias nos termos do Artigo 9(1) da Diretiva 2011/83/UE.

5.3 Exceção para Serviços Integralmente Executados — Artigo 16(a)

Nos termos do [Artigo 16\(a\) da Diretiva 2011/83/UE](#), o direito de arrependimento não se aplica a contratos de serviço em que o serviço tenha sido integralmente executado antes do término do período de arrependimento e a execução tenha começado com o consentimento prévio expresso do consumidor, e o consumidor tenha reconhecido que perderia seu direito de arrependimento uma vez que o contrato fosse integralmente executado. A Entrega das Credenciais constitui início da execução do serviço para fins do Artigo 16(a).

5.4 Execução Parcial — Reembolso Pró-rata

Quando o Participante exercer o direito de arrependimento antes da execução integral do serviço, o Participante deverá pagar à Empresa um valor proporcional ao volume de serviço efetivamente prestado no momento do arrependimento, em conformidade com os princípios estabelecidos pelo Tribunal de Justiça da União Europeia no Caso C-641/19 PE Digital. A Empresa reembolsará o valor remanescente no prazo de quatorze (14) dias utilizando o mesmo meio de pagamento da transação original, salvo se o Participante tiver expressamente concordado de outra forma. A Regulação 36 das UK CCRs (que rege a execução de serviços durante o período de cancelamento) aplica-se a este §5.4 com relação a Participantes residentes no Reino Unido.

5.5 Espanha — TRLGDCU

Para Participantes residentes na Espanha, o Artigo 102.2(m) do Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (TRLGDCU) (o equivalente espanhol ao Artigo 16(m) da CRD — exceção para conteúdo digital) e o Artigo 103(m) do TRLGDCU (o equivalente espanhol ao Artigo 8(7) da CRD — confirmação em suporte duradouro) aplicam-se, fornecendo o mesmo período de arrependimento de 14 dias e as mesmas exceções para conteúdo digital que os Artigos 9 e 16(a)+(m) da [Diretiva 2011/83/UE](#), tal como transpostos para o direito espanhol. O fluxo de checkout com consentimento expresso descrito no §5.2 satisfaz os requisitos do direito espanhol quando corretamente implementado. O produto educacional simulado enquadra-se na exceção de serviço digital sob o TRLGDCU mediante reconhecimento correto pelo Participante.

Para a resolução de disputas de consumo, os Participantes espanhóis poderão contatar a Junta Arbitral de Consumo (Comissão de Arbitragem do Consumidor) ou a Organización de Consumidores y Usuarios (OCU — www.ocu.org) como recurso primário. O recurso à Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV — www.cnmv.es) só se aplica se a disputa estabelecer

que o produto se enquadra no escopo regulatório da CNMV, o que a Empresa contesta dada a natureza educacional e de simulação de seus serviços.

5.6 Procedimento para Submissão de uma Solicitação de Arrependimento (UE)

Para exercer o direito de arrependimento nos termos da Diretiva 2011/83/UE, o Participante deverá enviar declaração escrita inequívoca para legal@neomaaafunded.com antes do término do Período de Arrependimento de 14 dias. A Empresa acusará o recebimento e processará o reembolso no prazo de quatorze (14) dias utilizando o mesmo meio de pagamento da transação original.

§6 Direitos do Consumidor — Reino Unido

6.1 Lei Aplicável

Para Participantes residentes no Reino Unido, aplicam-se [The Consumer Contracts \(Information, Cancellation and Additional Charges\) Regulations 2013 \(SI 2013/3134\)](#) ('UK CCRs'), concedendo aos consumidores em relação a contratos à distância o direito de cancelar no prazo de quatorze (14) dias corridos (Regulações 29–31 das UK CCRs).

Nota sobre as Regulações 36 e 37 das UK CCRs: A Regulação 36 das UK CCRs (serviços no período de cancelamento — execução parcial, pagamento pró-rata) aplica-se no contexto do §5.4 desta Política. A Regulação 37 das UK CCRs (exceção para conteúdo digital) aplica-se no contexto do §6.2 desta Política (conteúdo digital não em suporte material). Essas duas Regulações tratam de matérias distintas e não são tratadas como uma única disposição nesta Política.

6.2 Exceção para Conteúdo Digital (Regulação 37 das UK CCRs)

Nos termos da Regulação 37 das UK CCRs, o direito de cancelar não se aplica a conteúdo digital não fornecido em suporte material quando: (i) a execução tiver começado com o consentimento prévio expresso do consumidor; e (ii) o consumidor tiver reconhecido que, ao consentir, perde o direito de cancelar.

O fluxo de checkout com consentimento expresso descrito no §5.2 desta Política aplica-se igualmente a Participantes residentes no Reino Unido.

6.3 Direitos Após o Período de Arrependimento

Após o término do período de cancelamento de 14 dias, os direitos de reembolso dos Participantes residentes no Reino Unido são regidos pelo §4 desta Política. Nada nesta Política exclui direitos previstos pela legislação consumerista imperativa do Reino Unido, incluindo o Consumer Rights Act 2015 (legislation.gov.uk).

6.4 Vias de Escalonamento (Reino Unido)

Os Participantes residentes no Reino Unido poderão buscar orientação e assistência junto a:

- Citizens Advice (www.citizensadvice.org.uk);
- Trading Standards (por meio das autoridades locais);
- Information Commissioner's Office (ICO — ico.org.uk) para questões de dados pessoais.

§7 Direitos do Consumidor — EAU

7.1 Lei Aplicável

Para Participantes qualificáveis como consumidores sob a lei dos EAU, aplicam-se a [UAE Federal Law No. \(15\) of 2020 on Consumer Protection](#) (Lei de Proteção do Consumidor) ('UAE Consumer Protection Law') e a [Cabinet Decision No. 66 of 2023 on the Implementing Regulation of Federal Law No. \(15\) of 2020](#).

7.2 Direitos de Reembolso sob a Lei dos EAU

A UAE Federal Law No. (15) of 2020 on Consumer Protection estabelece os direitos dos consumidores a bens e serviços seguros e de qualidade. Em relação a serviços digitais cuja execução tenha começado com o consentimento do consumidor, a UAE Consumer Protection Law não prevê um direito automático a reembolso análogo ao Período de Arrependimento europeu de 14 dias; contudo:

1. quando o serviço prestado diferir substancialmente do descrito, o consumidor poderá buscar reparação nos termos da lei aplicável dos EAU;
2. erros de faturamento, falhas técnicas documentadas e casos de impossibilidade de uso de um serviço adquirido por motivos fora do controle do consumidor devem ser tratados em conformidade com o §4.2 desta Política.

7.3 Vias de Escalonamento (EAU)

Os Participantes residentes nos EAU poderão contatar o Ministério da Economia dos EAU por meio do portal consumerrights.ae em caso de disputas não resolvidas com um prestador de serviços. A Empresa coopera com as autoridades competentes no âmbito da lei aplicável dos EAU.

§8 Direitos do Consumidor — Estados Unidos

8.1 Ausência de Período de Reflexão Federal

Diferentemente da UE e do Reino Unido, os Estados Unidos não possuem uma lei federal única que estabeleça um período de reflexão universal para compras online. As regras de reembolso para compras online são regulamentadas em nível estadual.

8.2 Direitos em Nível Estadual

Quando a lei de determinado estado conceder aos consumidores um período de reflexão ou direitos de reembolso em relação a serviços digitais, a Empresa cumprirá tais direitos. Os Participantes residentes nos seguintes estados (entre outros) devem observar disposições potencialmente aplicáveis:

- Califórnia: [California Business and Professions Code §17538](#) e o Consumer Legal Remedies Act;
- Nova York: New York Arts & Cultural Affairs Law §11.01 e disposições gerais de proteção ao consumidor;
- Illinois: Illinois Consumer Fraud and Deceptive Business Practices Act.

Os Participantes de outros estados que entendam que a lei de seu estado lhes confere um direito de reembolso deverão enviar uma solicitação para legal@neomaaafunded.com especificando a disposição aplicável.

8.3 Órgãos Regulatórios (EUA)

Os Participantes residentes nos EUA poderão contatar:

- a Federal Trade Commission (FTC — [ftc.gov](https://www.ftc.gov)) com relação a práticas comerciais desleais ou enganosas;
- o State Attorney General de seu estado;
- o Better Business Bureau (BBB — [bbb.org](https://www.bbb.org)) para resolução extrajudicial.

§9 Outras Jurisdições

9.1 Princípio da Prioridade da Lei Imperativa

Quando o Participante for residente em jurisdição não abrangida pelos §§5–8 desta Política e a lei consumerista imperativa ou outra lei imperativa dessa jurisdição conceder ao Participante direitos mais amplos quanto a reembolsos ou arrependimento de contratos do que aqueles estabelecidos por esta Política, as disposições de lei imperativa prevalecerão na medida em que excedam as disposições desta Política.

9.2 Mecanismo de Aplicação

Esta Política não limita nem exclui quaisquer direitos do Participante que não possam ser limitados pela lei imperativa de seu país de residência habitual. Quando o Participante considerar que a legislação imperativa de sua jurisdição lhe confere direitos além do escopo desta Política, o Participante deverá notificar a Empresa em legal@neomaaafunded.com especificando a disposição aplicável, e a Empresa analisará tal solicitação em base individual.

9.3 Responsabilidade em Outras Jurisdições

Nada no §16.3(c)+(d) dos T&C é modificado por este §9. As exceções (carve-outs) de lei consumerista imperativa previstas no §16.3 dos T&C permanecem em pleno vigor.

§10 Procedimento de Solicitação de Reembolso

10.1 Etapas para Submissão de uma Solicitação

Para que uma Solicitação de Reembolso seja considerada, o Participante deverá completar as seguintes etapas:

Etapas 1. Submeter a solicitação por e-mail. O Participante deverá enviar um e-mail para support@neomaaafunded.com com o assunto: “Refund Request — [Account ID]”.

Etapas 2. Fornecer as informações exigidas. A solicitação deverá incluir:

- o Account ID ou número de pedido;
- a data da compra e o meio de pagamento utilizado;
- o fundamento do reembolso dentre os estabelecidos no §4.2 ou nos §§5–9 desta Política;
- evidência documental, quando o fundamento se referir a falha técnica, erro de faturamento ou discrepância substancial entre o produto e sua descrição;
- a jurisdição de residência do Participante — quando invocando direitos sob os §§5–9.

Etapas 3. Receber o acuse de recebimento. A Empresa enviará acuse de recebimento da solicitação no prazo de cinco (5) dias úteis a contar do seu recebimento.

Etapas 4. Análise e decisão. A Empresa emitirá decisão sobre a solicitação no prazo de quatorze (14) dias úteis a contar da data de recebimento da solicitação completa confirmada. Este prazo poderá ser estendido para trinta (30) dias úteis em casos que exijam investigação adicional (por exemplo, quando falhas técnicas exigirem logging de infraestrutura, ou quando questões jurídicas exigirem análise da lei aplicável). A Empresa notificará o Participante de qualquer extensão antes do término do prazo inicial de 14 dias úteis.

10.2 Forma de Reembolso e Moeda

Quando for decidido deferir a solicitação, o reembolso será efetuado:

- ao instrumento de pagamento original utilizado no momento da compra;
- na moeda original da transação;
- no prazo de sete (7) a quatorze (14) dias úteis a contar da data de aprovação da solicitação.

Em circunstâncias excepcionais em que o reembolso ao meio de pagamento original seja tecnicamente impossível (por exemplo, quando um cartão tiver expirado ou uma conta de pagamento tiver sido encerrada), a Empresa acordará com o Participante um meio alternativo de reembolso.

10.3 Status das Contas Demo e das Contas Não Pagas

Este §10 aplica-se exclusivamente a produtos pagos. As Contas Demo gratuitas não estão sujeitas a reembolso, uma vez que nenhuma taxa foi paga por elas.

10.4 Reembolsos Parciais

Quando o Participante tiver utilizado uma parte do serviço pago antes de submeter uma Solicitação de Reembolso, a Empresa poderá efetuar reembolso proporcional (parcial) correspondente à parte não utilizada do serviço, salvo quando a lei imperativa aplicável exigir reembolso integral.

§11 Estorno (Chargeback)

11.1 Recomendação de Contato Prévio com a Empresa

Antes de iniciar um procedimento de estorno (chargeback) junto a seu banco ou operador de pagamento, o Participante deverá notificar a Empresa em conformidade com o §10 desta Política e dar à Empresa a oportunidade de resolver a disputa diretamente. Este requisito baseia-se no seguinte: o contato direto com a Empresa geralmente resolve a questão mais rapidamente do que um procedimento de estorno (chargeback) por meio de um operador de pagamento, o qual pode levar até 90 dias. Esta disposição é formulada em conformidade com os requisitos da [Diretiva 93/13/CEE do Conselho relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores](#) e não impede o consumidor de utilizar mecanismos legítimos de proteção do operador de pagamento.

11.2 Consequências da Iniciação de um Estorno sem Notificação Prévia

Quando o Participante iniciar um procedimento de estorno sem notificação prévia à Empresa em conformidade com o §10, a Empresa poderá suspender o acesso a todas as contas do Participante durante o período de análise da disputa pelo operador de pagamento. Tal suspensão é temporária, na pendência da resolução da disputa, e não constitui encerramento definitivo da conta.

11.3 Estornos Injustificados

Quando a análise do operador de pagamento estabelecer que um estorno foi injustificado (em particular, constituiu fraude ou foi submetido em violação aos termos contratuais, quando o serviço de fato foi utilizado e não havia fundamento de reembolso sob o §4.2 ou os §§5–9), a Empresa poderá:

1. aplicar ao Participante uma taxa administrativa em valor razoável que reflita os custos documentados da Empresa para tratar do estorno injustificado (excluídos honorários de representação jurídica para procedimentos judiciais não relacionados à análise administrativa);
2. encerrar todas as contas do Participante e negar acesso adicional aos serviços.

A redação deste §11.3 deliberadamente não inclui uma disposição sobre “todos os honorários jurídicos”, pois tal redação poderia ser caracterizada como cláusula contratual abusiva na acepção do Artigo 3 da [Diretiva 93/13/CEE do Conselho](#). Quaisquer custos recuperados pela Empresa devem ser razoáveis, proporcionais e documentados.

11.4 Interação com o §17.9 dos T&C (Compensação)

Quando, no momento da iniciação ou da resolução de um estorno, existir um Valor Cristalizado do Programa de Benefícios, a Empresa poderá aplicar a Compensação (Set-off) em conformidade com o §17.9 dos T&C. A Compensação sob o §17.9 constitui mecanismo separado do reembolso e não dá origem a qualquer obrigação por parte da Empresa de reembolsar uma Taxa de Avaliação.

§12 Pagamentos do Programa de Benefícios (Distinção de Reembolsos)

12.1 Distinção Fundamental

As Recompensas de Desempenho e os pagamentos do Programa de Benefícios nos termos do §17 dos T&C não são reembolsos em qualquer sentido jurídico. Esta distinção fundamental tem o seguinte significado:

- **Reembolso (Refund)** — a devolução de uma Taxa de Avaliação ou de outro encargo pago pelo Participante à Empresa pelo acesso a um produto. Os reembolsos são objeto desta Política.
- **Recompensa de Desempenho (Performance Reward) / Programa de Benefícios (Benefit Program)** — um pagamento da Empresa ao Participante em reconhecimento aos resultados do Participante em ambiente de operação simulada. Este pagamento é regido pelo §17 dos T&C e constitui contraprestação sob um mecanismo separado.

12.2 Condições para Pagamento do Programa de Benefícios

Os pagamentos do Programa de Benefícios estão sujeitos a todas as condições do §17 dos T&C, incluindo:

1. a conta estar em Boa Reputação (Good Standing) (§17.1(a) dos T&C);
2. uso exclusivo de Builds Aprovados (§17.1(b), §1.5(s) dos T&C);
3. conclusão da Revisão Pré-Cristalização (Pre-Crystallisation Review) (§17.4 dos T&C);
4. Disponibilidade Orçamentária Operacional (§17.3, §1.5(t) dos T&C);
5. conclusão da Revisão de Conformidade Pós-Cristalização (Post-Crystallisation Compliance Review) (§17.2 dos T&C).

Um pagamento do Programa de Benefícios não está condicionado a, e não afeta, o direito do Participante a reembolso da Taxa de Avaliação.

12.3 Recuperação (Clawback) e Compensação (Set-off) — Não São Reembolsos

O mecanismo de Recuperação (§17.8 dos T&C) constitui o direito da Empresa de exigir a devolução de um Valor Cristalizado do Programa de Benefícios anteriormente pago mediante descoberta posterior de violações do Participante. Este é um mecanismo que opera em favor da Empresa e é aplicável exclusivamente a pagamentos do Programa de Benefícios. A Recuperação não se relaciona a qualquer reembolso da Taxa de Avaliação.

O mecanismo de Compensação (§17.9 dos T&C) permite à Empresa compensar valores devidos pelo Participante, incluindo Preços da Conta recuperados por meio de estornos, contra o Valor Cristalizado do Programa de Benefícios. A Compensação também não é reembolso.

12.4 Mecanismo de “Reembolso por Sucesso” via Promoções

Determinadas Promoções da Empresa preveem o reembolso da Taxa de Avaliação após o primeiro pagamento do Programa de Benefícios (“refund-on-success”). Este mecanismo não é uma Recompensa de Desempenho na acepção do §17 dos T&C e constitui uma obrigação contratual separada da Empresa, surgida exclusivamente sob a Promoção específica. Os termos de cada uma dessas Promoções são publicados em neomaaafunded.com e ficam fixos para a conta adquirida sob ela, em conformidade com o §11 dos T&C.

§13 Alterações desta Política e Dados de Contato

13.1 Aviso de Alterações

A Empresa poderá alterar esta Política em conformidade com o regime de alterações estabelecido pelo §1.3 dos T&C. Com relação a alterações substanciais da Política, aplicam-se as seguintes regras:

(a) A Empresa notificará os Participantes sobre alterações substanciais da Política mediante: - envio de notificação por e-mail ao endereço fornecido pelo Participante no registro; e - publicação de aviso das alterações em neomaaafunded.com

com não menos de trinta (30) dias de antecedência em relação à data de vigência das alterações.

1. As alterações aplicam-se a compras realizadas em e a partir da data de vigência das alterações. As compras realizadas antes dessa data ficam sujeitas à versão da Política em vigor no momento da respectiva compra.
2. O uso continuado dos serviços após a entrada em vigor das alterações constitui aceitação da Política atualizada com relação a futuras compras.

13.2 Alterações com Vigência Imediata

As alterações que se enquadrem no §1.3(a) dos T&C (em particular, alterações destinadas a prevenir fraude, garantir segurança da informação, cumprir requisitos regulatórios ou satisfazer obrigações AML/CTF) entram em vigor imediatamente, sem aviso prévio de 30 dias.

13.3 Dados de Contato

Para todas as consultas relativas a esta Política:

Assunto	Endereço de e-mail
Solicitações de reembolso	support@neomaaafunded.com
Escalonamentos jurídicos e arrependimento do contrato (UE/Reino Unido)	legal@neomaaafunded.com
Questões de dados pessoais (GDPR, UAE PDPL)	privacy@neomaaafunded.com

Endereço postal para notificações formais: Neom Triple A Information Technology LLC, The Binary by Omniyat, Office 2114, Business Bay, Dubai, UAE.

13.4 Arquivo de Versões

Todas as versões anteriores da Política de Reembolso são mantidas pela Empresa e estão disponíveis sob solicitação em legal@neomaaafunded.com com a finalidade de assegurar certeza contratual com relação a compras realizadas durante o período da respectiva versão.

Lei Aplicável e Resolução de Disputas

Esta Política é regida pela lei do Emirado de Dubai e pela lei federal dos EAU nos termos do §19.1 dos T&C, sem prejuízo das disposições consumeristas imperativas do país de residência habitual do Participante, aplicáveis em virtude do Artigo 6 do [Regulamento \(CE\) n.º 593/2008 \(Roma I\)](#). As disputas são resolvidas em conformidade com o §19 dos T&C (arbitragem DIAC, Dubai), exceto quando a lei consumerista imperativa da jurisdição aplicável conceder ao Participante o direito de propor procedimentos perante tribunal de seu local de residência.

Neom Triple A Information Technology LLC — Política de Reembolso v4.0.1 — Data de Publicação: 24 de setembro de 2026