

## POLÍTICA DE MANUTENÇÃO, TROCA, DEVOLUÇÃO E EXCLUSÃO DE EQUIPAMENTOS DISPONIBILIZADOS NOS CREDENCIAMENTOS VIA CANAIS DIGITAIS

### 1. INTRODUÇÃO

Esta Política tem por objetivo estabelecer regras acerca de manutenção, troca, devolução e exclusão de equipamentos disponibilizados mediante credenciamentos realizados via internet exclusivamente.

### 2. CONCEITO DE EQUIPAMENTOS DISPONIBILIZADOS NOS CREDENCIAMENTOS VIA CANAIS DIGITAIS

Os equipamentos disponibilizados pelo canal digital estarão de acordo com o previsto no plano comercial que tiver sua adesão realizada durante o processo de credenciamento por esse canal. Enquadram-se como canais digitais o site [www.sejavero.com.br](http://www.sejavero.com.br), Google Shopping, app Banrisul Digital e Vero Banrisul e outros canais digitais que vierem a ser disponibilizados.

### 3. PÚBLICO-ALVO

Pessoas físicas e jurídicas que tiverem como canal de credenciamento o site [www.sejavero.com.br](http://www.sejavero.com.br), Google Shopping, *app* Banrisul Digital e Vero Banrisul e outros canais digitais que vierem a ser disponibilizados.

### 4. CANAIS DE ATENDIMENTO

- Chat, disponível no site [www.sejavero.com.br](http://www.sejavero.com.br) > menu “Fale Conosco”;
- Telefone, (51) 3213-0551 – opção 5, para Porto Alegre e região metropolitana;
- Telefone, 0800 541 0551 – opção 5, para demais localidades.

### 5. REGRAS GERAIS

#### 5.1 - Adesão

O cliente pode aderir à planos comerciais que disponibilizam equipamentos por meio de comodato, com previsão de franquia, ou por meio de pagamento de uma taxa de adesão aos serviços Vero, que é válida por 36 meses. Nesse período, a Banrisul Cartões S.A. garante a substituição do mesmo modelo de equipamento ou similar. Após esse período, havendo a necessidade de troca ou manutenção, nova taxa de adesão será cobrada.

## 5.2 - DEVOLUÇÃO POR ARREPENDIMENTO

Ao aderir à planos que possuem cobrança de taxa de adesão aos serviços Vero, o cliente poderá manifestar seu arrependimento em até 7 dias após a data de recebimento do equipamento, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Antes de contatar os Canais de Atendimento Vero para manifestar seu arrependimento, o cliente deve se certificar de que:

- 1) O equipamento não foi utilizado;
- 2) O equipamento deve estar acompanhado de todos os materiais inclusos no kit “boas-vindas”: manuais, adesivos e demais materiais;
- 3) O equipamento deve estar acompanhado de todos os seus componentes, acessórios e embalagem originais.

No caso de cancelamento da adesão por arrependimento, o valor pago poderá ser integralmente devolvido desde que a Banrisul Cartões S.A. verifique que foram observadas todas as condições de devolução descritas nos itens anteriores.

### 5.2.1 - Estorno da taxa de adesão decorrente de devolução por arrependimento

No caso de cancelamento da adesão por arrependimento, o valor pago poderá ser integralmente devolvido desde que a Banrisul Cartões S.A. verifique que foram observadas todas as condições de devolução descritas nos itens anteriores.

Para clientes cuja taxa de adesão tenha sido feita por meio de boleto bancário, a devolução do valor pago será realizada por meio de crédito em domicílio bancário indicado pelo cliente no momento do cadastro. Para clientes cuja taxa de adesão foi paga via Paypal, independente da forma de pagamento, a devolução será realizada via Paypal. O recolhimento do equipamento em comodato será feito por empresa de logística contratada pela Banrisul Cartões S.A.

### 5.2.2 - Recolhimento dos equipamentos

O recolhimento do equipamento em comodato será feito por empresa de logística contratada pela Banrisul Cartões S.A. Se por qualquer motivo a empresa de logística não conseguir recolher o equipamento, o valor do equipamento será cobrado integralmente. A cobrança poderá ser via débito em conta (Banrisul) ou por boleto bancário. O boleto, caso não pago até o vencimento, poderá ser protestado.

### **5.3 – SUBSTITUIÇÃO DO EQUIPAMENTO DEFEITUOSO**

Quando o cliente identificar algum defeito que prejudique o funcionamento do equipamento, deverá contatar a Central de Atendimento e informar sobre o ocorrido. As trocas serão realizadas sem custos para o cliente, porém, quando cliente aderiu a um plano mediante taxa de adesão aos serviços Vero, essas trocas estão limitadas a 36 meses, a contar da data da adesão. Para os demais modelos de equipamentos, haverá permanente substituição, sem ônus ao cliente, desde que o pagamento da franquia esteja em dia.

### **5.4 – MANUTENÇÃO DO EQUIPAMENTO**

Sempre que necessárias quaisquer manutenções visando a preservação do perfeito funcionamento dos equipamentos, o cliente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento Vero e fazer a abertura da solicitação de manutenção de seu equipamento. Equipamentos disponibilizados em planos contratados mediante pagamento da taxa de adesão aos serviços Vero, receberão a manutenção por até 36 meses a contar da adesão. Após esse período, deverá ocorrer o pagamento de uma nova taxa de adesão.

### **5.5 – DESATIVAÇÃO DO EQUIPAMENTO**

Caso o cliente não esteja mais utilizando o equipamento e queira solicitar a desativação, deverá entrar em contato com os Canais de Atendimento Vero.

#### **5.5.1 – Cobrança de valores por desativação do equipamento**

A cobrança dos valores dos equipamentos disponibilizados nos planos cuja adesão foi no modelo de franquia será proporcional ao período anterior à desativação. A cobrança dos valores dos equipamentos disponibilizados nos planos cuja adesão foi por meio de taxa de adesão aos serviços Vero, quando parcelados, continuarão com o fluxo de cobrança inicial, até sua quitação total.

Na hipótese de não devolução dos equipamentos, o cliente fica obrigado a reembolsar a Banrisul Cartões S.A. no valor integral do equipamento, além de todas e quaisquer perdas que decorrentes da tentativa de recuperação e/ou cobrança dos bens.

#### **5.5.2 – Recolhimento de equipamentos desativados**

A Banrisul Cartões S.A. reserva-se o direito de recolher esses equipamentos quando julgar necessário. Em caso de recolhimento, os equipamentos deverão permanecer em posse do cliente

e deverão estar no endereço do cadastro, acompanhados de todos os seus acessórios e dispositivos adicionais.

## 6 – REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA

Código de Defesa do Consumidor - [LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.](#)