

TERMOS DE USO DOS SERVIÇOS – SERVIÇO EXPRESSO E/OU ENTREGA AGENDADA

Cláusula Primeira - Objeto e Adesão

1.1. Este instrumento (“Termos de Uso”) tem por finalidade regular os termos, condições, direitos e deveres aplicáveis à contratação, execução e cancelamento dos serviços logísticos oferecidos pela Getnet, de forma opcional, denominados “Serviço Expresso” e “Entrega Agendada”, relacionados com a entrega de equipamentos de captura de transações e seus acessórios (“Equipamento”).

1.2. O Cliente, ao solicitar os serviços abaixo mencionados, fornecidos pela Getnet, poderá optar pelas soluções de Serviço Expresso e/ou Entrega Agendada, conforme sua conveniência e elegibilidade logística:

- (a) Instalação (primeira instalação decorrente do credenciamento ou instalação adicional de Equipamento);
- (b) Manutenção (troca de Equipamento por defeito ou falha técnica);
- (c) Substituição por atualização tecnológica (troca por versão mais recente do Equipamento).

1.3. A oferta do serviço de Serviço Expresso e/ou Entrega Agendada será disponibilizada, de forma **opcional**, oferecida com o objetivo de proporcionar maior agilidade e conveniência na entrega do Equipamento.

Cláusula Segunda – Canais de Contratação e Adesão

2.1. A oferta poderá ser acessada por meio dos seguintes canais: (i) equipe comercial da Getnet, Banco Santander ou parceiros comerciais; (ii) aplicativo Getnet; (iii) Portal; (iv) Central de Atendimento; ou (v) outros canais que a Getnet venha a disponibilizar.

2.2. A contratação requer o consentimento expresso do Cliente, registrado eletronicamente no momento da solicitação.

2.3. A contratação e o uso dos serviços estão sujeitos ao cumprimento destes Termos de Uso e do Contrato de Credenciamento da Getnet, especialmente quanto ao uso correto, guarda, devolução e integridade do Equipamento. Os serviços podem ser contratados por novos Clientes ou por aqueles já cadastrados na base da Getnet, conforme aplicável.

2.4. Ao aceitar eletronicamente estes Termos de Uso, por qualquer canal oficial da Getnet, o Cliente declara estar ciente e de acordo com todas as condições, incluindo as relativas à contratação, cobrança, cancelamento, estorno e responsabilidade pelo uso do Equipamento. No caso do Serviço Expresso, o Cliente concorda com a cobrança específica, conforme previsto nestes Termos.

Cláusula Terceira - Modalidades de entrega

3.1. **Serviço Expresso** – A entrega do equipamento será realizada no prazo estimado de até 1 dia útil. O prazo de entrega do seu equipamento será iniciado após a aprovação e ativação do seu cadastro nos serviços de aquisição Getnet. Será possível acompanhar o status do seu



pedido pelos canais digitais, aplicativo Getnet ou Portal minha conta. O Serviço Expresso estará disponível apenas em localidades com viabilidade logística, conforme validação por CEP.

3.2. **Entrega Agendada** - O Cliente poderá escolher entre as datas e turnos (manhã ou tarde) disponíveis, aquela que melhor lhe convier, conforme validação logística por CEP. Está disponível apenas para localidades elegíveis e nos canais em que houver suporte a essa funcionalidade.

3.3. A Getnet buscará cumprir os prazos de entrega estabelecidos no momento da contratação, desde que observadas as condições de elegibilidade do endereço, viabilidade logística da região e inexistência de impedimentos operacionais ou externos, tais como: restrições de acesso, eventos de força maior ou recusa injustificada do Cliente. O descumprimento dessas condições pelo Cliente poderá impactar o prazo contratado.

Cláusula Quarta - Condições específicas por modalidade de frete

4.1. Serviço Expresso

- (a) A remuneração será descontada diretamente dos créditos das transações com cartões de crédito e débito do Cliente (agenda de recebíveis), conforme os valores vigentes no momento da contratação;
- (b) A cobrança ocorrerá somente após o encerramento da Ordem de Serviço (OS), desde que a entrega tenha sido realizada dentro do prazo previsto;
- (c) Em caso de ausência do Cliente, recusa injustificada ou local fechado, a cobrança será mantida, desde que haja registro das tentativas de entrega;
- (d) O Cliente reconhece que o valor pago refere-se à agilidade na entrega, e não à aquisição do Equipamento, que permanece sob propriedade da Getnet e é fornecido em regime de locação, nos termos do Contrato de Credenciamento;
- (e) Após 03 (três) tentativas frustradas de entrega por ausência ou recusa do Cliente, o pedido poderá ser cancelado e o Equipamento devolvido ao centro de distribuição e não sendo realizada a cobrança do serviço.

4.1.1. O valor do Serviço Expresso será debitado automaticamente da agenda de recebíveis do Cliente, vinculada às transações processadas pela Getnet. O pagamento ocorrerá por meio de compensação automática e diária com os créditos futuros, até a quitação integral do valor devido.

4.1.2. Caso o Cliente deixe de realizar transações por um período de 30 (trinta) dias após a primeira tentativa de cobrança, a Getnet poderá aplicar as mesmas regras previstas para a cobrança do aluguel do Equipamento, incluindo medidas adicionais de recuperação de valores, conforme disposto no Contrato de Credenciamento.

4.2. Entrega Agendada

- (a) Não haverá cobrança adicional por esta modalidade de entrega;
- (b) Quando for exigida a completude cadastral (ex.: durante o processo de credenciamento), esta deverá ser concluída com no mínimo 3 (três) dias de antecedência da data agendada. Caso contrário, a entrega será automaticamente reclassificada para a modalidade convencional;
- (c) O Cliente deve estar presente no local, no turno indicado, para receber o Equipamento. Em



caso de ausência ou impedimento, será necessário reagendar a entrega pelos canais oficiais;
(d) A Getnet poderá reagendar a entrega, sem prejuízo ao Cliente, em razão de justificativa técnica, indisponibilidade logística ou eventos de força maior.

Cláusula Quinta – Responsabilidades do Cliente no recebimento do Equipamento

5.1. Ao receber o Equipamento, o Cliente declara tê-lo recebido exclusivamente para seu uso, assumindo total responsabilidade por sua guarda, conservação e devolução nas condições originais, conforme o Contrato de Credenciamento. É proibido emprestar, ceder, sublocar ou utilizá-lo para fins não autorizados, salvo com autorização prévia e expressa da Getnet.

5.2. O Cliente deve comunicar imediatamente à Getnet qualquer problema com o Equipamento, incluindo danos, defeitos, extravio, furto ou roubo. Em caso de sinistro, é obrigatório apresentar boletim de ocorrência em até 24 horas, sob pena de responsabilização pelos prejuízos.

5.3. Na devolução fora do prazo, recusa injustificada ou descumprimento das obrigações anteriores, o Cliente poderá ser responsabilizado pelos custos de substituição ou perda, passíveis de compensação com créditos devidos à Getnet.

5.4. O uso do Equipamento depende da ativação regular do serviço. A utilização antes da conclusão do credenciamento ou em desacordo com o processo será considerada indevida e sujeitará o Cliente às penalidades previstas. O uso implica aceitação tácita da entrega, nos termos do Contrato de Credenciamento.

5.5. No recebimento, o Cliente deve verificar se o Equipamento está lacrado e sem sinais de violação.

5.6. Em caso de defeito, condição inadequada ou divergência no Equipamento, o Cliente deverá relatar o fato imediatamente pelos canais oficiais. A Getnet poderá solicitar fotos do produto e da embalagem para verificação.

5.7. O Cliente se compromete a seguir o manual de instalação e uso. Em caso de dúvidas, deverá contatar a Central de Atendimento antes de utilizar o Equipamento.

5.8. Quando necessário o retorno do Equipamento, o Cliente deverá seguir as instruções de devolução informadas pelos canais oficiais. O uso fora das condições recomendadas é vedado. A devolução deve ser feita nas mesmas condições de recebimento, preferencialmente com lacre intacto e todos os acessórios, conforme a política de devolução vigente.

Cláusula Sexta – Cancelamento e reagendamento

6.1. O Cliente poderá solicitar o cancelamento do serviço ou o descredenciamento por meio da Central de Atendimento, desde que antes da instalação do Equipamento. Nesses casos, o uso do Equipamento não será autorizado, e sua devolução deverá ocorrer conforme as instruções dos canais oficiais da Getnet. O descumprimento dessa obrigação poderá gerar cobranças e responsabilização pelo uso indevido do bem.

6.2. O Cliente poderá solicitar o cancelamento do serviço de Serviço Expresso por meio da Central de Atendimento, desde que antes da instalação do Equipamento. No caso de Entrega



Agendada, o cancelamento do agendamento implicará no cancelamento integral da Ordem de Serviço, sendo necessária nova solicitação com reemissão do pedido e escolha de nova modalidade de frete.

Cláusula Sétima – Estorno

7.1. Os pedidos de estorno deverão ser formalizados pelo Cliente por meio da Central de Relacionamento. Serão aceitos pedidos de estorno apenas nas seguintes hipóteses: (i) erro sistêmico de cobrança; ou (ii) contestação procedente relacionada à oferta indevida do serviço.

7.2. O prazo para análise do pedido de estorno será de 09 (nove) dias úteis], contado a partir do registro do protocolo / contestação em um dos canais oficiais da Getnet.

Cláusula Oitava – Disposições Gerais

8.1. Estes Termos de Uso complementam o Contrato de Credenciamento da Getnet, e devem ser interpretados em conjunto com suas disposições, especialmente no que se refere à posse, uso, devolução e responsabilidades sobre os Equipamentos.

8.2. O Cliente declara-se ciente de que o uso do Equipamento está condicionado à conclusão da jornada de credenciamento e/ou ativação do pedido.

8.3. As condições destes Termos de Uso poderão ser atualizadas a qualquer tempo pela Getnet, mediante comunicação em seus canais oficiais.

