

TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES DE USO DO CANAL WHATSAPP BRADESCO

O Banco Bradesco S.A. ("Banco Bradesco"), instituição financeira de direito privado, com sede no Núcleo "Cidade de Deus", s/nº, Vila Yara, Osasco/SP, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 60.746.948/0001-12, com base neste Termo de Adesão e Condições de Uso do Canal WhatsApp Bradesco ("Termo"), está disponibilizando aos clientes do Bradesco o Canal WhatsApp Bradesco.

POR FAVOR, LEIA ATENTAMENTE OS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO AQUI APRESENTADOS E TODOS OS OUTROS AVISOS QUE POSSAM APARECER EM OUTRAS PÁGINAS RELACIONADAS AOS SERVIÇOS DO BANCO BRADESCO. AO ACESSAR E UTILIZAR OS SERVIÇOS AQUI DESCRITOS, O USUÁRIO ESTARÁ CONCORDANDO COM OS PRESENTES TERMOS E CONDIÇÕES DE USO.

1. DEFINIÇÕES

1.1. As definições grafadas com a primeira letra maiúscula, no singular ou no plural, neste Termo, terão o seguinte sentido:

a. WhatsApp: um dos softwares (aplicativo) gratuitos para dispositivos móveis, utilizados para troca de mensagens, a ser instalado em dispositivos móveis, com sistemas operacionais IOS, Android, Windows Phone e RIM-Blackberry.

b. Canal Bradesco Celular: compreende os Aplicativos Bradesco disponibilizados pelo Banco Bradesco para acesso a serviços bancários relacionados à conta do usuário, para adesão ao Canal WhatsApp, bem como apoiar a realização de transações.

c. Central de Atendimento: central de atendimento telefônico (eletrônico e/ou personalizado) disponibilizada pelo Banco Bradesco aos usuários, cujos canais são indicados ao final deste Termo.

d. Disponibilidade: capacidade de acesso à informação gerada ou adquirida para qualquer finalidade, no momento em que for necessário.

e. Dispositivos móveis: aparelhos que possuem tecnologia para acesso à rede de telecomunicações, devidamente habilitados junto a uma operadora de serviços de telecomunicação.

f. Operadora de Serviços de Telecomunicação: empresas prestadoras de serviços de telecomunicações devidamente habilitadas junto à ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações para prestação do serviço de telecomunicação.

g. Senha: meio de validação da identidade do usuário para fins de acesso aos recursos ou serviços de processamento da informação dentro de um sistema ou ambiente eletrônico, representado por um conjunto de caracteres, de conhecimento único do usuário.

h. SMS: *Short Message Service* - serviço de envio e recebimento de mensagens de texto por meio do aparelho celular.

i. Serviços: compreendem os serviços oferecidos por meio do Canal Bradesco Celular e relacionados no item 2 deste Termo.

j. Usuário (s): pessoa física que realizou o *download*, por meio da loja de aplicativos do seu aparelho smartphone, e efetuou o cadastro em um Aplicativo Bradesco.

2. SERVIÇOS DO CANAL WHATSAPP BRADESCO

2.1. O Banco Bradesco disponibiliza ao usuário, por meio do Canal WhatsApp Bradesco, os serviços a serem mencionados pela BIA (Bradesco Inteligência Artificial) no momento do cadastro do WhatsApp Bradesco, sendo informado, inclusive, de posteriores atualizações quanto à prestação de novos serviços.

2. Para realizar transações e consultas no Canal WhatsApp Bradesco, é necessário ter o App Bradesco instalado e ter aceitado este Termo.

3. Nos casos de recarga de celular, pagamento/agendamento via código de barras (nos casos de boleto de cobrança, conta de consumo, tributos e DDA), bem como para realização de transferência entre contas Bradesco, é necessário que o cliente seja correntista do Banco Bradesco.

4. Para a realização das transações referidas no item 2.3, a confirmação e a conclusão das operações ocorrerão via *app* Bradesco, mediante autenticação, conforme descrito no item 4.2.2. deste Termo.

5. O usuário tem ciência de que a inteligência artificial é um sistema evolutivo e o seu aprendizado está condicionado à utilização pelos usuários. O usuário também está ciente de que, caso uma pergunta sua não seja respondida pelo Chat BIA, serão indicados os Canais de Atendimento disponíveis para a prestação de esclarecimentos ao usuário.

6. A troca de mensagens no canal WhatsApp, para realização dos serviços descritos no item 2.1, deve se dar exclusivamente por texto, não sendo possível a troca de mensagens por voz.

7. O usuário não deve digitar ou verbalizar informações sigilosas, bem como dados pessoais ou senhas, tendo em vista que o serviço prestado pelo canal WhatsApp Bradesco não necessita dessas informações.

8. O Chat BIA será disponibilizado a critério do Banco Bradesco, que possui a prerrogativa de desabilitá-lo a qualquer momento.

9. Os Serviços estarão disponíveis 24h (vinte e quatro horas) por dia, exceto aqueles que possuam horários determinados de funcionamento (ex.: pagamento, transferência, agendamento etc.).

10. A disponibilidade de tais serviços também dependerá dos serviços prestados pela Operadora de Serviços de Telecomunicação ao usuário, bem como da compatibilidade de seu dispositivo móvel com os Serviços aqui relacionados.

11. Para a realização de algumas transações que envolvam débito, é necessário que antes da primeira utilização o usuário contate o Fone Fácil Bradesco, acesse o internet banking ou compareça à Agência onde possui conta para efetuar a liberação dos serviços.

3. CUSTO DOS SERVIÇOS

3.1. Não haverá cobrança de tarifas para o acesso, a navegação e as consultas disponibilizadas no canal WhatsApp Bradesco.

3.2. Alguns serviços estão sujeitos às taxas e tarifas incidentes em razão das transações efetuadas, cujos fatos geradores e respectivos preços serão divulgados na tela de resumo da transação para a prévia conferência e confirmação do usuário.

3.3. Caso o Banco Bradesco venha a cobrar pelo acesso, navegação e consultas disponibilizadas pelo Canal WhatsApp Bradesco, o usuário será comunicado com 30 (trinta) dias corridos de antecedência da implantação das tarifas, podendo livremente optar pela manutenção ou rescisão da presente adesão.

3.4. O Banco Bradesco desde já fica expressamente autorizado, pelo usuário, a debitar de sua conta de depósito os valores referentes às tarifas incidentes em razão das transações efetuadas, cujos fatos geradores e respectivos preços estão divulgados nas agências e sítio eletrônico do Banco Bradesco, quando houver.

4. ACESSO AO CANAL WHATSAPP BRADESCO

4.1. Antes do acesso aos serviços disponibilizados pelo canal WhatsApp Bradesco, o usuário deverá ler e concordar com o Termo de Uso do canal através do App Bradesco.

4.2. Para o cadastro inicial, o cliente precisará preencher os seguintes dados:

- a. Nome ou apelido;
- b. Estado e operadora do celular; e
- c. Número do celular com DDD.

4.2.1.1. Após o preenchimento dos dados pessoais, é necessário confirmar os dados informados e dar o aceite neste Termo mediante autenticação e dispositivo de segurança.

4.2.1.2. Concluído o cadastro, o cliente conseguirá realizar transações através do Canal WhatsApp pelo número 11 - 3335 0237.

4.2.2. As transações de débito na conta do usuário serão realizadas mediante utilização de senha e dispositivos de segurança pelo próprio usuário.

5. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

5.1. Cabe unicamente aos usuários obter os equipamentos e serviços necessários para o acesso ao Canal WhatsApp Bradesco, não sendo o Banco Bradesco responsável por danos ou problemas decorrentes da demora, interrupção ou bloqueio nas transmissões de dados ocorridos por meio de quaisquer redes de telecomunicações.

5.2. O Banco Bradesco não se responsabiliza pela descontinuidade na prestação dos serviços em decorrência de erros e mau funcionamento de equipamentos e sistemas públicos ou privados por meio dos quais se utilize o usuário para acessar o Canal WhatsApp Bradesco, devendo tratar diretamente com as Operadoras de Serviços de Telecomunicação e/ou provedores de acesso à internet.

5.3. O Banco Bradesco não se responsabiliza por eventuais atrasos no recebimento ou entrega de mensagens quando estes forem ocasionados pelas Operadoras de Serviços de Telecomunicação ou pelo WhatsApp.

5.4. Eventuais problemas relacionados com os navegadores (browsers) ou com os equipamentos utilizados para o acesso ao Canal WhatsApp Bradesco não são de responsabilidade do Banco Bradesco, devendo ser tratados pelos usuários diretamente com os fornecedores dos equipamentos.

5.5. O Banco Bradesco não garante a disponibilidade e continuidade do funcionamento do Canal WhatsApp Bradesco, nem que os serviços e conteúdos a ele relacionados se encontram disponíveis para todas as áreas geográficas. Quando for possível, o Banco Bradesco advertirá previamente as interrupções no funcionamento de qualquer Serviço, seja interrupção total ou parcial.

5.6. Ainda que todas as ferramentas e mecanismos de segurança da informação sejam aplicados pelo Banco Bradesco, a utilização dos serviços só será segura se o usuário observar todas as regras de segurança quando da realização das transações. Sendo assim, o usuário se obriga a utilizar os serviços de forma segura, sendo, portanto, o único responsável pelo uso incorreto dos tais serviços e eventuais prejuízos decorrentes de tal fato.

5.7. O usuário não pode utilizar aparelhos de terceiros para acessar o Canal WhatsApp Bradesco e/ou efetuar as transações aqui descritas, devendo fazer uso apenas de seu próprio aparelho, dentro dos requisitos mínimos de segurança aqui apresentados ou informados por meio dos canais de relacionamento do Banco Bradesco.

5.8. O usuário é responsável pela guarda segura de sua senha de acesso, bem como no manuseio seguro de seu dispositivo móvel, seja este um smartphone

ou tablet, devendo inclusive evitar deixar seu dispositivo em qualquer local ou com outras pessoas.

5.9. O usuário está ciente que as suas informações bancárias ou informações relativas a operações financeiras enviadas para o seu dispositivo móvel são de sua responsabilidade cabendo exclusivamente ao usuário a proteção do sigilo dessas operações após estas terem sido enviadas pelo Banco Bradesco. O acesso por terceiros àquelas informações, devido à inobservância destas recomendações de segurança por parte do usuário, ou de uma conduta omissa ou negligente no tocante a guarda das informações ou de seu aparelho, será de responsabilidade única e exclusiva do usuário, não caracterizando, em nenhuma hipótese, quebra de sigilo bancário por parte do Banco Bradesco.

5.10. Caso haja necessidade de o usuário alterar seus dados de acesso ao Canal WhatsApp por meio do App Bradesco, incluindo o DDD, o número de telefone celular, a Operadora de Serviços de Telecomunicação, entre outros, este será o único responsável pelos prejuízos ou qualquer dano ocorrido ou causado a ele em decorrência da omissão ou ausência de veracidade das informações prestadas ao Banco Bradesco.

5.11. Ao acessar e usar o Canal WhatsApp Bradesco, o usuário compromete-se a não enviar ou transmitir dados ou informações, bem como a não utilizar os serviços disponíveis, de modo que:

- a. contrarie de qualquer forma a lei e as condições de uso aqui determinadas;
- b. contenha informações falsas, não verídicas, ofensivas, contra a ordem, a moral e os bons costumes ou que incentivem a prática de qualquer crime, inclusive a discriminação e o preconceito de raça, cor, religião ou ideologia política;
- c. utilize palavras, termos, expressões, imagens, figuras, símbolos ou fotos obscenos ou pornográficos;
- d. contenha vírus, programas ou códigos que possam danificar dados, informações ou o funcionamento de outros dispositivos móveis, impedindo o uso normal da rede, do sistema ou dos equipamentos de terceiros;
- e. viole ou ameace os direitos e os interesses de terceiros e do Banco Bradesco;
- f. contenha dados ou informações que possam causar danos, deteriorar, inutilizar, sobrecarregar ou prejudicar a prestação dos serviços e as informações disponibilizadas, impedindo sua utilização normal por parte de outros usuários;
- g. falsifique, omita ou simule endereços IP's, de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de ocultar identidade ou autoria ou ainda responsabilizar terceiros inocentes.

12. O Banco Bradesco não se responsabiliza pelo uso indevido, por quaisquer usuários, das informações, dos instrumentos, dos materiais disponibilizados e/ou utilizados em seus Serviços, para quaisquer que sejam os fins, sendo de inteira responsabilidade desses usuários as eventuais lesões a direito próprio ou de terceiros.

13. O Banco Bradesco não se responsabiliza pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam advir da utilização indevida do Canal WhatsApp Bradesco. O usuário responderá pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que o Banco Bradesco ou terceiros possam sofrer em consequência do descumprimento de qualquer uma das obrigações em que o usuário fica submetido por estes Termos.

14. Considerando o tipo de tecnologia de cada dispositivo móvel, seja ele smartphone ou tablet, dependendo do modelo e fabricante, o aparelho pode gerar perda de dados, não sendo o Banco Bradesco, em hipótese alguma, responsável pelo dispositivo móvel.

15. Nos termos do Aviso de Privacidade e legislação vigente, caso o usuário concorde em colaborar e autorize expressamente, o Banco Bradesco poderá realizar a inspeção física em seu dispositivo móvel no caso de haver a ocorrência de alguma situação de contingência envolvendo operações realizadas por meio do Canal WhatsApp Bradesco.

16. O Banco Bradesco se exime de qualquer responsabilidade pelas perdas e danos, de toda natureza, que se possam ser atribuídos à presença de vírus ou de outros elementos incidentes no aparelho do usuário, sem qualquer participação do Banco Bradesco, produzindo alterações no sistema de informática, documentos eletrônicos ou cadastros dos usuários. Em nenhuma circunstância, o Banco Bradesco, seus diretores ou empregados serão responsáveis por quaisquer danos, diretos ou indiretos, oriundos do uso inadequado dos Serviços pelo usuário ou decorrente de qualquer falha de desempenho, erro, omissão, interrupção, defeito ou demora na operação ou transmissão, vírus digital ou falha da linha ou do sistema.

6. DIREITOS AUTORAIS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. Todo o conteúdo relacionado ao Canal WhatsApp Bradesco e aos Serviços é de propriedade do Banco Bradesco, que o mantém e organiza, bem como todo o código fonte das páginas. A utilização de tal tecnologia por terceira pessoa não autorizada expressamente a fazê-lo será considerada uma violação aos direitos autorais e de propriedade intelectual, conforme o caso.

6.2. Todas as marcas comerciais incluídas no Canal WhatsApp Bradesco e nos Serviços são de propriedade do Banco Bradesco ou lhe foram outorgadas sob licença ou autorização por seus titulares para sua legítima utilização. As marcas do Banco Bradesco presentes no Canal WhatsApp Bradesco e nos Serviços, bem como o nome de domínio que as abrigam, são bens intangíveis de propriedade do próprio Banco Bradesco, que detém, portanto, o direito de exclusividade sobre seu uso. Assim, a utilização destes bens intangíveis por

qualquer terceiro deverá estar expressa e formalmente autorizada sob as penas da lei.

6.3. Ainda, todos os gráficos, imagens, layouts e qualquer outra obra de engenho contidos no Canal WhatsApp Bradesco e nos Serviços são propriedades do Banco Bradesco, o qual detém a titularidade dos direitos patrimoniais. O Banco Bradesco é o titular da totalidade do conteúdo veiculado nos Serviços, assim como a respectiva programação, conteúdo multimídia e base de dados.

6.4. Ao acessar os conteúdos do Canal WhatsApp Bradesco e dos Serviços, o usuário declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas, bem como de todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma, disponíveis em tais Serviços. O simples acesso ao Canal WhatsApp Bradesco não confere ao usuário qualquer direito de uso dos nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, lítero-musicais, entre outras, que nele estejam, ou estiveram, disponíveis.

6.5. A reprodução dos conteúdos descritos anteriormente está proibida, salvo prévia autorização por escrito do Banco Bradesco ou caso se destinem ao uso exclusivamente pessoal do próprio usuário, sem que, em qualquer circunstância, o usuário adquira qualquer direito sobre os mesmos.

6.6. O usuário assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, enfim, de todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial presentes no Canal WhatsApp Bradesco.

7. VIGÊNCIA

7.1. O prazo de vigência deste Termo é indeterminado, o qual iniciar-se-á a partir do aceite do usuário neste Termo.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. O usuário está ciente de que a funcionalidade de conectividade sem fio (ex: bluetooth, Wi Fi) ativa pode tornar seu aparelho mais vulnerável e suscetível a ataques de agentes mal-intencionados, envio de vírus e arquivos maliciosos, devendo, portanto, sempre que possível, mantê-la desabilitada.

8.2. A tolerância do eventual descumprimento de quaisquer das cláusulas e condições do presente Termo não constituirá novação das obrigações aqui estipuladas e tampouco impedirá ou inibirá a sua exigibilidade a qualquer tempo.

8.3. Todas as consultas e transações efetuadas pelo Canal WhatsApp Bradesco serão registradas pelo Banco Bradesco e estarão sujeitas ao seu monitoramento. Tais registros serão considerados como provas a serem utilizadas para fins legais ou não.

8.4. Sem prejuízo da vigência estabelecida no item 7, o Banco Bradesco poderá divulgar notificações ou mensagens por intermédio do Canal WhatsApp Bradesco para informar ao usuário sobre mudanças neste Termo, ou outros assuntos relevantes.

8.5. O usuário está ciente que o Banco Bradesco poderá se comunicar ele, quando for necessário ou por interesse do usuário, por meio de SMS, notificação push, WhatsApp, e-mail e telefonia celular, bem como por meio da Central de Atendimento ao Internet Banking e Bradesco Celular, correspondência física, ou qualquer outro meio de contato futuro.

8.6. O Banco Bradesco declara que os registros de acesso, bem como o registro de dados pessoais do usuário, a obediência aos direitos à privacidade, proteção de dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas são realizados nos termos da legislação em vigor.

8.7. O usuário está ciente que o Banco Bradesco poderá coletar, usar e armazenar seus dados pessoais para as finalidades dispostas no presente termo, conforme legislação vigente e Aviso de Privacidade do Bradesco, disponível em banco.bradesco.

8.8. Os respectivos registros serão mantidos pelo Banco Bradesco sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo legal.

8.9. Os dados pessoais do usuário serão excluídos definitivamente mediante requerimento do próprio usuário ou ao término da relação entre as partes, obedecido o prazo de guarda estabelecido em lei.

8.10. Para assegurar maior eficácia e segurança no cumprimento das normas aqui presentes, o Banco Bradesco se reserva no direito de, quando achar conveniente, efetuar o registro em cartório deste documento ou procurar qualquer outro meio que lhe garanta máxima proteção legal.

8.11. O Banco Bradesco se compromete a acolher o pedido de cancelamento do produto ou serviço pelos mesmos canais disponibilizados para sua contratação.

8.12. O Banco Bradesco poderá resilir este Termo a qualquer momento, sem direito a compensações ou indenizações, mediante comunicação com até 30 (trinta) dias corridos de antecedência, contados do recebimento do comunicado pelo usuário.

8.13. O Banco Bradesco poderá rescindir este Termo, imediatamente, independentemente de qualquer aviso ou notificação prévia, no caso de

suspeita ou utilização indevida do Canal WhatsApp Bradesco, para a própria segurança do usuário e a único e exclusivo critério do Banco Bradesco.

8.14. Ao utilizar o Canal WhatsApp Bradesco, o usuário aceita e concorda com todas as cláusulas e condições deste Termo, devendo sempre verificá-los previamente à utilização dos Serviços.

8.15. Para obter informações adicionais sobre cada Serviço, o usuário deverá acessar o site banco.bradesco no browser do seu dispositivo móvel.

8.16. Este Termo é somente para uso e acesso ao canal WhatsApp Bradesco e aos seus Serviços relacionados, sendo necessário observar as cláusulas e condições constantes da “Ficha Proposta de Abertura de Contas de Depósitos”, do “Regulamento de Abertura de Contas de Depósitos, Produtos e Serviços – PF”, do “Termo de Adesão a Produtos e Serviços – Pessoa Física”, do “Regulamento da Utilização dos Cartões de Crédito Bradesco” e da “Proposta para Adesão ao Cartão de Crédito Bradesco”, celebrados entre o usuário e o Banco Bradesco.

9. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

9.1. Este Termo rege-se pela legislação da República Federativa do Brasil, ficando eleito o foro do domicílio do usuário, desde que em território nacional, para dirimir eventuais questões relacionadas e/ou oriundas da utilização dos Serviços regulados por este Termo.

10. DÚVIDAS

Qualquer divergência apurada nas informações recebidas deverá ser comunicada imediatamente à agência do Banco Bradesco, na qual o usuário é correntista, ou à nossa Central de Atendimento Internet Banking e Bradesco Celular, pelo telefone 4002-0022.

Alo Bradesco

SAC - Serviço de Apoio ao Cliente

Cancelamentos, Reclamações e Informações

0800 704 8383

Deficiente Auditivo ou de Fala - **0800 722 0099**

Atendimento 24 horas, 7 dias por semana

Ouvidoria - 0800 727 9933

Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 18h, exceto feriados