

# Política de Trocas, Devoluções e Reembolsos

## JPI Capital Bank

Última atualização: 17/09/2025

A presente política tem como objetivo estabelecer as condições para trocas, devoluções e reembolsos de produtos e serviços adquiridos junto à **JPI Capital Bank**, garantindo a satisfação de nossos clientes e o cumprimento da legislação vigente, especialmente o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

Reiteramos que a adesão à POS **não é uma compra**. O valor pago refere-se à **taxa de adesão ao serviço**.

## Cláusula 1ª – Natureza da POS

O contrato estabelece que as máquinas de cartão (POS) são **cedidas em comodato** ao cliente, exclusivamente para a realização de transações de pagamento através do sistema da **JPI Capital Bank**.

## Condições Gerais

### Prazo para desistência:

O cliente poderá solicitar a devolução do valor pago pela taxa de adesão em até **7 (sete) dias corridos**, a contar da data do recebimento da máquina ou do início da utilização do serviço, conforme detalhado na seção “Cálculo do Prazo para Solicitação de Reembolso”.

### Estado da máquina:

A POS deverá ser devolvida em perfeito estado de funcionamento, sem avarias, acompanhada de todos os acessórios e embalagens originais.

### **Reembolso:**

O valor pago pela taxa de adesão será reembolsado integralmente, mediante devolução nas condições estabelecidas nesta política.

- Pagamentos via boleto: prazo de até **5 dias úteis** após o recebimento e análise do equipamento.
- Pagamentos via cartão de crédito: reembolso realizado conforme regras da administradora, podendo ocorrer em até **duas faturas subsequentes**.

### **Motivos para Troca ou Devolução**

- **Direito de arrependimento:** o cliente poderá desistir da contratação em até 7 (sete) dias, sem necessidade de justificativa.
- **Defeito de fabricação:** caso a máquina apresente defeito de fábrica, o cliente terá direito à troca por um novo equipamento ou ao reembolso da taxa paga.
- **Produto em desconformidade:** se a máquina entregue não corresponder ao modelo escolhido, o cliente poderá solicitar a substituição ou reembolso.
- **Impossibilidade de utilização do serviço:** em caso de falhas técnicas que inviabilizam o uso da POS ou do sistema, e não sendo possível a solução pela JPI, o cliente poderá requerer a devolução.

### **Cálculo do Prazo para Solicitação de Reembolso**

O prazo de 7 dias corridos para solicitar o reembolso inicia-se a partir da data de:

- **Recebimento do equipamento:** para pedidos que incluem a POS física (MPOS, POS, Smart POS), o prazo conta da data de entrega.
- **Primeira utilização do serviço digital:** caso o cliente utilize o recurso Tap ou funcionalidade online antes de receber a máquina, o prazo começa a partir do primeiro uso.
- **Disponibilização do serviço:** para pedidos que incluem apenas soluções digitais (sem POS), o prazo conta da data em que o serviço é ativado.

## Situações Especiais

- **Problemas técnicos:** caso ocorram instabilidades no serviço durante o prazo legal, este será estendido e reiniciado a partir da normalização do sistema.
- **Defeitos de fabricação:** aplica-se a garantia legal de **30 dias** para defeitos de fabricação, não se confundindo com o direito de arrependimento. Caso não seja possível a substituição do equipamento no prazo legal, será concedido o reembolso integral.