



Programa de Proteção ao Vendedor

1. Condições gerais do programa

Este Programa de Proteção ao Vendedor (adiante denominado o "Programa") aplica-se ao usuário da WTN Pay que tenha vendido um bem tangível utilizando o serviço de gestão de pagamentos da WTN Pay, cumpridos ainda certos requisitos de venda e entrega do produto a seguir especificados.

A WTN Pay poderá reembolsar ao vendedor parte do custo relacionado a uma venda em particular onde o a mesma tenha sofrido uma reversão (chargeback, no jargão da indústria de meios de pagamento) pelo usuário que envia os Fundos ou em situações em que o comprador declare não ter recebido o artigo comprado.

A WTN Pay expressamente declara que não oferece nenhum tipo de seguro sendo que o presente programa não pode ser em nenhuma hipótese considerado um contrato de seguro. A WTN Pay não cobrará do usuário nenhum valor para utilização dos benefícios do programa. O Programa se destina a proteger o usuário da WTN Pay nos casos mencionados no presente documento.

2. Requisitos para participar do programa

Para que tenha direito a utilizar o Programa o Vendedor deverá reunir as condições que se detalham a seguir (os "Requisitos") a serem comprovadas ao WTN Pay se este assim requerer:

Seus dados devem estar atualizados, ser próprios e verdadeiros, além disso o cadastrado na WTN Pay deve ser de pelo menos 3 (três) meses contados da data da transação.

Possuir, no mínimo, 10 (dez) vendas concretizadas.

Ser residente ou ter sede no Brasil.

Ter recebido um pagamento em sua conta da WTN Pay pela venda de um bem tangível.

Não ter cobrado nenhum valor adicional na transação em razão da aceitação da WTN Pay.

Responder às solicitações de informações da WTN Pay dentro dos prazos requeridos.

As operações de pagamentos realizadas mediante a utilização de código QR deverão ser efetuadas apenas de maneira presencial, em estabelecimentos ou lojas físicas.

A cobertura de Reclamações relativas às transações realizadas com o código QR dependerá da saúde de suas vendas em relação à: quantidade de contestações recebidas versus valor total de vendas realizadas através da WTN Pay.

A cobertura do Programa não será aplicável ao usuário que possuir alto percentual de Reclamações a partir do cálculo acima, a exclusivo critério da WTN Pay, sendo que a exclusão de cobertura poderá ocorrer a qualquer momento, mediante prévio aviso pela WTN Pay.

Adicionalmente, o usuário vendedor detentor de código QR deverá apresentar a documentação indicada acima, quando requerida pela WTN Pay.

3. Cobertura do programa

O Programa somente cobrirá Reclamações relativas a bens tangíveis e não cobrirá Reclamações originadas por:

Bens intangíveis.

Serviços.

Licenças ou acessos a dados informáticos.

Produtos diferentes dos adquiridos.

Produtos proibidos pela lei e/ou Termos e Condições Gerais do WTN Pay.

Compras internacionais, ou seja, compra de produtos de vendedores sediados fora do Brasil (dropshipping).

Você ter recebido os dados do pagamento por telefone.

Transferências de recursos entre contas, vinculadas ou não a uma venda de produtos ou serviços.

Qualquer situação em que não se apresentem todos os Requisitos exigidos pelo Programa.

Produtos recondicionados.

Danos que não podem ser comprovados com imagens.

Danos ocasionados por utilização do comprador.

As provas devem ser fidedignas e corresponder exatamente ao objeto da reclamação, sendo proibida a utilização

da mesma imagem para reclamações e fins distintos.

4. Procedimento de reclamação

A WTN Pay notificará o Vendedor quando receber uma Reclamação sobre uma transação realizada por um Comprador para solicitar-lhe a comprovação dos Requisitos exigidos no Programa.

Uma vez apresentados todos os Requisitos, a WTN Pay analisará a possibilidade de reembolsar ao Vendedor parte do custo em relação à venda em questão e lhe comunicará sua decisão.

Caso a WTN Pay decida conceder (a seu exclusivo critério) o benefício do programa, reembolsará ao Vendedor o valor total ou parte do custo envolvido na Reclamação, chargeback ou reversão realizados pelo comprador.

Sem prejuízo, mesmo que uma Reclamação cumpra com todos os requisitos estabelecidos, a WTN Pay se reserva o direito de recusar ou denegar cobertura desta, sem que esteja obrigado a comunicar ou expor as razões de sua decisão e sem que isso gere qualquer direito a indenização ou ressarcimento a favor do usuário.

Eventualmente, caso o vendedor inicie uma reclamação por ter recebido um produto com danos ocasionados por utilização do comprador, ele poderá aceitar ficar com o produto nas condições recebidas e ter uma devolução proporcional do valor do produto.

O usuário assistido pelo Programa se compromete a não reclamar judicial, administrativa ou extrajudicialmente contra a WTN Pay por qualquer eventual diferença entre os danos sofridos e o valor efetivamente recebido no Programa.

5. Custos

O benefício do Programa de Proteção ao Vendedor é totalmente gratuito, independentemente da decisão adotada pela WTN Pay.

6. A WTN Pay não oferece seguros

A WTN Pay expressamente declara que não é uma seguradora nem promove ou oferece nenhum tipo de seguro através do Programa de Proteção ao Vendedor.

O Programa objetiva somente que os vendedores, ao cumprirem determinadas condições e requisitos, sejam ressarcidos de certos custos específicos, sem qualquer contrapartida pelo benefício.

7. Proibições

Os Usuários não poderão: incorrer, a critério da WTN Pay, em condutas ou atos dolosos ou fraudulentos para obter a cobertura do Programa nem atuar em conivência com outras pessoas ou usuários a fim de obter a cobertura.

As práticas acima mencionadas, bem como o recebimento de reiteradas Reclamações, serão investigadas pela WTN Pay e o infrator poderá ser sancionado com a suspensão ou cancelamento de sua conta de Usuário na WTN Pay sem prejuízo das ações legais de natureza civil e penal.

Caso constatada fraude de qualquer natureza, a WTN Pay se resguarda no direito de realizar a reversão da bonificação/pagamento/cobertura outrora garantida ao usuário.

8. Modificações no programa

A WTN Pay poderá modificar os Termos, requisitos e/ou demais condições deste Programa a qualquer momento, publicando em sua plataforma tais modificações e/ou informando os usuários através do e-mail cadastrado na WTN Pay pelo próprio usuário.

Todos os termos modificados entrarão em vigor na data de sua publicação ou na data de comunicação via e-mail.

A WTN Pay se reserva o direito de descontinuar, terminar, cancelar, suspender temporária ou definitivamente o Programa a seu exclusivo critério sem que isso gere aos Usuários qualquer direito, tenham ou não já iniciado alguma reclamação no Programa.

9. Jurisdição e lei aplicável

Este Programa estará regido em todos seus pontos pelas leis vigentes no Brasil.

Qualquer controvérsia derivada do presente acordo, sua existência, validade, interpretação, alcance ou cumprimento, serão submetidas a análise na forma e foro previstos nos Termos e Condições WTN Pay.

Para obter mais informações, entre em contato com a área de atendimento ao cliente da empresa através do e-mail: politic@wtnpay.com

Última revisão em 15 de janeiro de 2024

WTN Pay Administradora de Meios de Pagamentos e Benefícios Ltda.

CNPJ: 08.097.783/0001-85

Rua Cláudio Soares 72, Pinheiros

São Paulo, SP

Brasil

CEP: 05422-030

2006/2024 © Todos os direitos reservados.