

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

Estes Termos e Condições de Uso (*"Termos de Uso"*) estabelecem os termos e condições de acesso e uso do Chip de Viagem Internacional, ora intitulado como Benefício Elo, oferecido por ELO SERVIÇOS S.A, com sede na Alameda Xingú, 512, 5º andar, Edifício Evolution, Alphaville Industrial, Barueri/SP, inscrita no CNPJ/MF nº 09.227.084/0001-75, denominada ("ELO"). Os responsáveis pela distribuição e suporte ao benefício podem ser contatados pelo e-mail suporte24hr@yesdobrasil.com.br ou pelos canais de whatsapp nos telefones (11) 92001-0404 e (11) 93300-1387.

## DEFINIÇÕES

- Associado Elo: portador de um cartão Elo elegível e que tenha realizado uma transação elegível;
- Benefício Elo: neste documento refere-se ao Chip de Viagem Internacional da Elo com o Plano Elo;
- Cartão Elo Elegível: cartão de crédito emitido a partir de 01/01/2018 com a marca ELO nas seguintes modalidades: *Elo Nanquim, Elo Nanquim Diners, Elo Empresarial Grafite e Elo Corporate*;
- Chip de Viagem Internacional da Elo: dispositivo SIM Card que permite a utilização do Plano Elo fora do território brasileiro;
- Plano Elo: pacote composto por telefonia e internet móvel para uso fora do território brasileiro para os cartões Elo elegíveis. Detalhes sobre os planos podem ser consultados a partir do endereço <https://www.elo.com.br/beneficios/chip-de-viagem-internacional>.
- Site: endereço eletrônico [www.elo.com.br/voceconectado](http://www.elo.com.br/voceconectado), por meio do qual o Associado Elo pode se cadastrar, solicitar e ativar seu Benefício Elo;
- Transação Elegível: compra de passagem(ns) aérea(s) internacional(is) em qualquer companhia aérea cujo pagamento tenha sido realizado exclusivamente com um Cartão Elo Elegível durante o Período de Vigência. Excepcionalmente, também será considerada uma Transação Elegível o pagamento da(s) tarifa(s) de embarque relacionada(s) à(s) passagem(ns) aérea(s) adquirida(s) pelo Associado durante o Período de Vigência em decorrência de sua participação no Programa de Pontos da Lívolo.
- Yes do Brasil Telecom: prestadora de serviços que realiza a intermediação entre o Associado e as operadoras de telefonia móvel nos quais o Plano Elo pode ser utilizado.

## 1. OBJETO

- 1.1. Estes Termos de Uso regulam o acesso e uso do Benefício pelo correspondente usuário ("Associado") quanto ao chip de viagem internacional.
- 1.2. O Associado manifestará eletronicamente sua aceitação às condições destes termos de uso. Ao selecionar a opção *"Li e Concordo com os termos de uso desse serviço"* disponível na página PEÇA O SEU do benefício ("Aceite Eletrônico").
- 1.3. A aposição do Aceite Eletrônico pelo Associado implica em sua aceitação expressa, automática, plena, sem reservas ou ressalvas, de todas as disposições destes Termos de Uso aplicável ao Benefício.

- 1.4. Os Termos de Uso correspondente Política de Privacidade aplicável ao benefício estarão disponíveis nos canais eletrônicos de acesso e uso do benefício, inclusive via celular e Website (<https://yesdobrasil.com.br/voceconectado/index>). O Aviso de Privacidade Elo está disponível em <https://www.elo.com.br/>.
- 1.5. Estes Termos de Uso, além de regularem contratualmente a relação entre as partes, no qual para sua utilização é obrigatório aceitar este Termo de Uso.
- 1.6. A Yes do Brasil Telecom se reserva o direito de a seu exclusivo critério e sem aviso prévio, modificar os Termos de Uso, incluindo novas condições e/ou restrições, devendo comunicar isto ao Associado por meio de seus meios de contato cadastrados. A continuidade do acesso e/ou uso do Benefício pelo Associado implicará em automática aceitação de eventuais atualizações destes.
- 1.7. A versão válida e eficaz destes Termos de Uso é aquela publicada atualmente no site [www.elo.com.br/voceconectado](http://www.elo.com.br/voceconectado), respeitados direitos adquiridos, atos jurídicos perfeitos e coisas julgadas.
- 1.8. O Associado deverá sempre ler atentamente estes Termos de Uso e não poderá escusar-se deles alegando ignorância sobre ao seu teor, inclusive quanto a eventuais modificações.
- 1.9. Certos serviços e conteúdos oferecidos com relação ao Benefício podem ser objeto de termos de uso específicos. Neste caso, os termos de uso específico podem substituir, complementar ou modificar estes Termos de Uso. No caso de conflito entre estes Termos de Uso e termos de uso específicos aplicáveis à prestação do Serviço, as condições especiais deverão prevalecer sobre as gerais. As condições especiais também deverão sempre ser lidas pelo Associado.
- 1.10. Outros avisos e comunicados poderão ser realizados conforme modificação do serviço (utilização do benefício), os quais serão considerados condições especiais e prevalecerão sobre estes Termos de Uso.

## 2. CARACTERÍSTICAS DO BENEFÍCIO ELO

- Disponibilizado gratuitamente ao Associado que efetuar uma Transação Elegível com cartão elegível; É possível consultar os cartões elegíveis no FAQ no site Elo ([https://www.elo.com.br/perguntas-frequentes?selected\\_category=chip\\_de\\_viagem\\_internacional](https://www.elo.com.br/perguntas-frequentes?selected_category=chip_de_viagem_internacional))
- Todos os cartões têm direito a chip viagem internacional de 2gb
- Para solicitar o chip viagem internacional basta entrar no site <https://www.yesdobrasil.com.br/voceconectado/index.html> e solicitar o envio de do Chip Grátis, preenchendo um breve cadastro e aguardar as instruções de envio. Será necessário anexar a imagem do comprovante de pagamento da passagem aérea internacional com cartão Elo elegível e bilhete de viagem para comprovação.
- Serão disponibilizados por associado até, no máximo, 02 (dois) Benefícios Elo no período de 12 (doze) meses contados da primeira solicitação do Benefício pelo Associado, independentemente da quantidade de Cartões Elo Elegíveis que este possua;
- O uso pessoal e intransferível ao Associado sendo vedado, sob qualquer forma, o seu compartilhamento, venda e/ou cessão à terceiros;

- Será entregue entre 05 (cinco) à 15 (quinze) dias úteis, sujeito à variação conforme o destino (prazos médios com base nas informações cedidas pelos Correios.) contados da data de sua solicitação pelo Associado, desde que atendidas as condições estabelecidas nesses Termos de uso;
- Poderá ser ativado pelo Associado conforme instruções constantes no site <https://www.yesdobrasil.com.br/voceconectado/index.html> e, a partir de sua ativação, utilizado conforme as condições estabelecidas nesses Termos de Uso. Para ativação é necessário inserir o chip em seu celular um dia antes de sua viagem ao exterior, sem esquecer de ativar o roaming de dados, para que a internet funcione. O funcionamento é automático
- Para receber chamadas é necessário que a pessoa ligue no seu número internacional ex: 00 44 123 456 7890.
- Para saber o saldo durante a viagem envie uma mensagem para o nosso SAC (11 920 010 404) para saber o saldo restante.
- Caso precise, é possível adquirir uma recarga em nosso site em dias uteis no horário comercial e seu celular será carregado em minutos. Basta acessar o site [www.yescelular.com.br/voceconectado](http://www.yescelular.com.br/voceconectado) e acessar o item "Recarga" no menu.
- Você poderá reutilizar o mesmo chip em outras viagens. Para isso, basta guarda-lo e na próxima viagem internacional solicitar a ativação do mesmo, mediante comprovação da compra de passagem aérea internacional com o cartão Elo.;
- Para utilizar o chip em diferentes países, é necessário que no momento da solicitação seja informado quais os países que o cliente irá visitar e pretende utilizar o benefício.;
- lembrando que o chip é valido por 1 ano depois da ativação
- O Plano Elo, que integra o Benefício, poderá ser utilizado pelo Associado em até 30 (trinta) dias contados da 1º (primeira) utilização. Após esse período, eventual saldo remanescente será cancelado;
- Findo o pacote estabelecido para o Plano Elo, caso seja de interesse do Associado, este poderá utilizar o chip optando pela contratação/ pagamento dos produtos e/ou serviços oferecidos pela Yes do Brasil Telecom, cujas condições não fazem parte desse Termo de Uso;
- Será disponibilizado na forma em que se encontra e, portanto, sem a prestação de garantias sob qualquer tipo;
- O Associado reconhece e concorda que a ELO não poderá ser responsabilizada por qualquer dano ou prejuízo decorrente do seu cadastro como Associado, bem como, relacionado ao uso do Benefício Elo.
- A ELO poderá alterar, suspender ou cancelar o Benefício Elo a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação prévia aos Associados.
- O Benefício Elo será cancelado caso seja comprovada a sua utilização para qualquer fim ilícito, inclusive fraude, ficando o Usuário sujeito responsabilização no âmbito civil e criminal.

### 3. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

- 3.1. A Yes do Brasil Telecom se compromete a empregar seus melhores esforços para assegurar e desenvolver a qualidade dos serviços prestados.
- 3.2. Para uso do Benefício, os Associados deverão providenciar, por sua própria iniciativa e custo, manter aparelhos compatíveis ao produto fornecido.

#### 4. VIGÊNCIA

- 4.1. O presente Termo de Uso tem vigência por prazo indeterminado, tendo seu início a partir da data de seu aceite por parte do Associado.

#### 5. COMUNICAÇÃO COM A YES DO BRASIL TELECOM

- 5.1. Todas as notificações entre os Associados e a Yes do Brasil Telecom deverão ser feitas única e exclusivamente através dos canais de contato com a equipe de suporte pelo e-mail: suporte24h@yesdobrasil.com.br ou pelo whatsapp pelos telefones (11) 92001-0404 e (11) 93300-1387. No que se refere aos dados pessoais, o Associado deverá contatar a ELO por meio de meusdados@elo.com.br.
- 5.2. Todas as notificações e comunicações por parte da Yes do Brasil Telecom ao Associado serão consideradas válidas e eficazes, para todos os efeitos, quando se derem através de qualquer das seguintes formas:
  - envio de mensagem por correio eletrônico a qualquer endereço eletrônico fornecido pelo Associado;
  - envio de carta ao domicílio do Associado quando este tiver fornecido um endereço;
  - comunicação telefônica ao número fornecido pelo Associado; e/ou
  - Neste sentido, todas as notificações que a Yes do Brasil Telecom realizar serão consideradas válidas quando efetuadas empregando os dados e através de qualquer dos meios anteriormente destacados. Para estes efeitos, o Associado declara que todos os dados fornecidos são válidos e corretos, e como tais serão considerados, comprometendo-se a comunicar e atualizar seu cadastro todas as mudanças relativas a seus dados pessoais.
- 5.3. As dúvidas decorrentes da interpretação desse Termo de Uso serão dirimidas por uma comissão composta por representantes da ELO, sendo suas decisões soberanas e irrecorríveis.
- 5.4. Esse Termo de Uso e sua execução serão regidos e interpretados de acordo com as leis vigentes na República Federativa do Brasil.

#### 6. LIMITAÇÕES E EXCLUSÃO DE GARANTIAS E DE RESPONSABILIDADES

- 6.1. Por razões técnicas e de operação, não é possível garantir completamente a disponibilidade e continuidade dos serviços prestados, bem como evitar sua falibilidade. Entretanto a Yes do Brasil Telecom possui planos de recuperação de desastres para minimizar o impacto e o tempo de parada dos serviços.
- 6.2. A Yes do Brasil Telecom e a ELO não se responsabilizam por problemas, falhas ou funcionamento técnico, de qualquer tipo, em telefones, redes de computadores ou de linhas telefônicas, computadores, servidores ou provedores, equipamentos de

computadores, hardware ou software, ou erro, interrupção, defeito, atraso ou falha em operações ou transmissões, ou seja, por falha na comunicação eletrônica ou outros fatos que estejam fora do controle da Yes do Brasil Telecom e da ELO, incluindo a capacidade de acesso ao Site, falha diversa relacionada ao tráfego na internet, vírus ou falha de programação (bugs).

- 6.3. A Yes do Brasil Telecom não se responsabiliza por quaisquer custos, prejuízos ou danos de qualquer natureza que possam decorrer da incorreta identidade do Associado, nos casos de utilização indevida e/ou fraudulenta dos celulares com os quais serão instalados os chips.
- 6.4. A Yes do Brasil Telecom não tem obrigação de controlar e não controla, autoriza nem se responsabiliza caso o Associado venha a utilizar o Benefício: (i) para quaisquer fins ou meios ilegais, difamatórios, discriminatórios, ofensivos, obscenos, injuriosos, caluniosos, violentos, ou de assédio, ameaça ou uso de falsa identidade; (ii) cujo conteúdo seja ilegal ou em violação da moral, bons costumes ou da ordem pública.
- 6.5. A Yes do Brasil Telecom igualmente não se responsabiliza pelos resultados pretendidos ou verificados com a utilização do Benefício.
- 6.6. A Yes do Brasil Telecom não realizará o monitoramento, a guarda nem o arquivamento de qualquer documento, contato, mensagem de texto ou registro de qualquer natureza. Por esta razão, o Associado deverá tomar todas as medidas necessárias para a guarda e arquivamento de seus dados móveis.

## 7. DIREITOS E RESPONSABILIDADES DO ASSOCIADO PELO USO DO BENEFÍCIO

- 7.1. Ao se cadastrar, o Associado procederá à abertura de um cadastro para sua identificação perante a Yes do Brasil Telecom.
- 7.2. O Associado principal deverá ser maior de idade e/ou emancipado, sendo que a responsabilidade por qualquer falsidade, inexatidão ou omissão de dados na abertura e manutenção de seu cadastro é exclusivamente do Associado.
- 7.3. O Associado principal compreende e reconhece que:
  - Possui capacidade jurídica para celebrar esses Termos de Uso e utilizar o Benefício, sendo que menores de idade deverão ser assistidos ou representados por seus pais, tutores ou curadores, na forma da lei, os quais serão considerados responsáveis por todos os atos praticados pelos menores;
- 7.4. Todas as informações oferecidas pelo Associado para acessar e usar o Benefício será presumida como verdadeira, sendo de responsabilidade do Associado tal veracidade;
- 7.5. O Associado garante a autenticidade de todos os dados que informar através do preenchimento dos formulários disponibilizados ou de qualquer documentação a ser enviada à Yes do Brasil Telecom, e entende que é de sua exclusiva responsabilidade manter atualizado seus dados para utilização do Benefício.
- 7.6. O fornecimento de declarações falsas ou inexatas constitui violação destes Termos de Uso, bem como revogação do Benefício, além de poder configurar em crimes de identidade falsa (artigo 307 do Código Penal) ou falsidade ideológica (artigo 299 do Código Penal);

- 7.7. O Associado será sempre o único e exclusivo responsável pela sua conduta e por danos por ela causados no âmbito de utilização do Benefício, quanto a ele e quanto a terceiros, sendo também o único responsável pelo uso de seu celular, sendo esta ação pessoal e intransferível, devendo o Associado indenizar aqueles que sofrerem danos e/ou prejuízos pela utilização incorreta e/ou fraudulenta dos seus aparelhos;
- 7.8. A Yes do Brasil Telecom poderá averiguar as informações prestadas pelo Associado e, caso detecte qualquer irregularidade, poderá suspender o seu benefício até que tal irregularidade seja corrigida e/ou expedir aviso de suspensão do benefício;
- 7.9. Ao utilizar o Benefício, o Associado deverá enviar à Yes do Brasil Telecom suas informações (incluindo, sem limitação, dados e fotos pessoais), autorizando a mesma a coletar e usar as informações fornecidas para a administração de sua base de dados, bem como para registrá-las e armazená-las em suporte físico ou intangível, incluindo, mas não se limitando a arquivamento magnético, eletrônico, digital, e/ou qualquer outro meio possível de armazenamento de informação;
- 7.10. Todos os direitos, evidências, indícios, atestados, registros, provas técnicas e demais resultados decorrentes da utilização do Benefício são estendidos ao Associado.
- 7.11. O Associado se compromete a utilizar o Benefício de boa-fé e em conformidade com todos os preceitos legais, regulamentares e contratuais porventura aplicáveis, bem como com a ordem pública, a moral e os bons costumes e as normas de conduta geralmente aceitas. Qualquer violação a este item poderá sujeitar o Associado à exclusão da lista de Associados do Benefício, sem prejuízo de outras sanções administrativas, civis e/ou penais eventualmente aplicáveis.

## 8. CADASTRAMENTO E ACEITE DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

- 8.1. O cadastramento como Associado para utilização do Benefício implica em aceitação plena de todos os termos e condições vigentes e publicados pela Yes do Brasil Telecom no Website do Benefício.
- 8.2. Uma vez cadastrado, o Associado poderá, a qualquer tempo, por meio de contato de e-mail ou telefone revisar e alterar suas informações de cadastro com a Yes do Brasil.
- 8.3. O cadastramento do Associado também autoriza a Yes do Brasil Telecom a elaborar relatórios sobre a utilização do benefício, assim como, estudos para melhoria dos processos.

## 9. ENCERRAMENTO DO BENEFÍCIO

- 9.1. A ELO poderá alterar, adicionar, excluir, interromper ou suspender o funcionamento do Benefício a qualquer momento desde que comunique o Associado mediante aviso eletrônico.
- 9.2. Será considerado motivo justo para a rescisão imediata e unilateral destes Termos de Uso, por parte da ELO, se a utilização do Benefício ocorrer em violação às disposições do presente instrumento, ou ainda, se o Associado infringir o ordenamento jurídico vigente, incluindo, mas não se limitando, às condutas previstas na cláusula 7.6 deste Termo.

9.3. A ELO poderá alterar, suspender ou cancelar o presente benefício a qualquer momento, a seu exclusivo critério, mediante comunicação prévia.

## 10. PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE

10.1. A Yes do Brasil Telecom e a Elo, comprometem-se a seguir toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema. A Yes do Brasil Telecom e a ELO coletarão somente os dados necessários à execução da prestação de serviços, do objeto destes Termos de Uso, além de envidar esforços para implementar todas as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, de tratamento e de armazenamento, nos termos da legislação brasileira. Os dados poderão ser utilizados para: (i) promover, melhorar e/ou desenvolver seus produtos e serviços; realizar auditorias; analisar dados e pesquisas para aprimoramento de produtos e serviços; gerar análises estatísticas e relatórios; (ii) aprimorar a segurança e oferta de seus produtos e serviços; regular sinistros e documentos, bem como identificar e coibir fraudes e poderão ser transferidos para: a) Autoridades governamentais; b) Parceiros de negócio, tais como prestadores de serviços e outros intermediários e agentes; e c) outros parceiros comerciais, unicamente para a finalidade de execução do serviço solicitado. Os dados serão armazenados durante o período necessário para a execução do serviço solicitado, para cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias e, nos termos do Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponível em <https://www.elo.com.br/>).

10.2. Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a Elo respeita e garante ao Usuário, a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; (v) a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário; (vi) a eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário; (vii) a obtenção de dados pessoais sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a Elo compartilhou seus dados; (viii) a informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa; (ix) a revogação do consentimento. Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção de demais providências pela Elo. Caso não deseje mais receber informativos publicitários da Elo, a qualquer momento o Usuário pode solicitar a suspensão através da área logada no site da Elo, na opção Meus Dados. Caso tenha alguma dúvida busque em nosso site, na seção Central de Ajuda (<https://www.elo.com.br/faq>), esclarecemos as perguntas mais

frequentes referente aos dados pessoais ou, acesse a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo e o Aviso de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais Elo disponíveis em <https://www.elo.com.br/>.

- 10.3. Para disponibilização do Benefício a Yes do Brasil Telecom adota níveis de segurança dentro dos requisitos legais para a proteção dos dados pessoais. Entretanto, é importante que o Associado tenha ciência de que pela própria natureza e características técnicas da Internet, essa proteção não é infalível e encontra-se sujeita à violação pelas mais diversas práticas maliciosas. Os tratamentos de dados pessoais conduzidos pela Yes do Brasil Telecom são regidos por sua política de segurança da informação. Os tratamentos de dados pessoais conduzidos pela Yes do Brasil Telecom para a disponibilização do Benefício são regidos pela Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais ELO.

#### 11. CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A SEGURANÇA E PROTEÇÃO DOS DADOS

- 11.1. A Yes do Brasil Telecom e a Elo coletam dados pessoais com finalidade de oferecer o benefício disposto no objeto deste TDU.
- 11.2. As partes se comprometem a preservar a privacidade e a segurança dos Associados, como tal processamento de dados sendo feito em estrita conformidade com às Leis e regulamentos aplicáveis.
- 11.3. As informações capturadas ficarão armazenadas e obedecem a padrões rígidos de confidencialidade e segurança, tais como criptografia.
- 11.4. Tais informações serão utilizadas internamente para fins operacionais e estratégicos, contribuindo para a realização de estatísticas e estudos, logística, administração, gestão e melhoria dos processos.
- 11.5. Os números de cartões de crédito dos Associados não são armazenados em banco de dados.
- 11.6. Os dados pessoais coletados para disponibilização, suporte e administração do Benefício ao Associado são coletados para finalidade específica para as quais foram autorizados.
- 11.7. A Yes do Brasil Telecom em cumprimento de suas atribuições contratuais com a ELO, recebe e compartilha dados pessoais dos Associados para manutenção de seus serviços como Benefício aos clientes de cartões elegíveis apenas com a Elo.
- 11.8. Com exceção das obrigações contratuais dispostas acima, nenhum documento e/ou informação pessoal será divulgado e/ou compartilhado com outro parceiro de negócio em nenhuma hipótese, exceto se expressamente autorizado pelo Associado ou mediante ordem judicial ou por determinação legal.
- 11.9. Nenhum documento e/ou informação pessoal será vendido e as informações pessoais dos Associados não serão expostas individualmente a quaisquer terceiros, exceto na forma da Lei e mediante ordem judicial.

ELO SERVIÇOS S.A