



Política de Reembolso e Uso do Cartão SpotPass

Este documento reúne as regras de uso do Cartão SpotPass e explica como funcionam a caução, o bloqueio em caso de perda e a devolução de saldo não consumido. Ao ativar ou recarregar o cartão em um evento ou estabelecimento atendido pela SpotPass, o usuário declara ter lido e aceitado estas condições.

1. Condições gerais de uso

O Cartão SpotPass é um meio de pagamento pré-pago, de uso restrito ao evento ou estabelecimento em que foi emitido. Ele não é cartão de crédito nem de débito bancário e não pode ser usado fora desse ambiente.

Recomendamos a leitura completa dos Termos de Uso da SpotPass antes da primeira utilização, disponíveis em [inserir link dos Termos de Uso]. Em caso de dúvida sobre qualquer regra, nossa equipe de atendimento está à disposição pelos canais da seção 3.

2. Privacidade e proteção de dados

Os dados pessoais informados no cadastro ou na solicitação de reembolso são tratados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Usamos essas informações apenas para operar o cartão, prevenir fraudes, processar devoluções e cumprir obrigações legais.

Os detalhes sobre coleta, armazenamento, compartilhamento e direitos do titular estão na Política de Privacidade da SpotPass, em <https://www.spotpass.com.br/politica-privacidade>.

3. Canais de atendimento

Para dúvidas, problemas com o cartão ou acompanhamento de reembolso, o usuário pode falar com a SpotPass por:

- **Atendimento no local:** os pontos de recarga e o caixa SpotPass presentes durante o evento.
- **WhatsApp:** +55 31 99592-3991.
- **E-mail:** contato@spotpass.com.br.
- **Site:** <https://reembolso.spotpass.com.br>

4. Conservação do cartão

O cartão tem um chip de leitura por aproximação e deve ser mantido longe de dobras, perfurações, calor excessivo e líquidos. Danos causados por mau uso podem impedir a leitura do saldo no local.

Se o cartão parar de funcionar, procure um ponto de atendimento SpotPass ainda durante o evento para a transferência do saldo para um novo cartão. A SpotPass e o organizador do evento não respondem por prejuízos decorrentes de uso inadequado do cartão.

5. Perda, extravio, roubo ou furto

O cartão funciona como dinheiro: quem estiver com ele em mãos consegue usar o saldo. Por isso, ao perceber a perda, o extravio, o roubo ou o furto, o usuário deve agir rápido.

1. **Comunique a SpotPass imediatamente**, em um ponto de atendimento do evento ou pelos canais da seção 3, informando o número do cartão ou o CPF/telefone usado no cadastro.
2. **Aguarde a confirmação do bloqueio**. A partir dela, o saldo deixa de poder ser usado por terceiros.
3. **Solicite a recuperação do saldo**. O valor existente no momento do bloqueio pode ser transferido para um novo cartão ou devolvido conforme a seção 8.

A recuperação só é possível quando o cartão puder ser identificado (por cadastro, comprovante de recarga ou número do cartão). Valores consumidos antes da comunicação não são restituídos.

6. Uso indevido

O cartão é de responsabilidade de quem o porta. Consumos feitos por terceiros antes do bloqueio, empréstimo do cartão ou descuido na guarda não geram direito a ressarcimento.

A SpotPass pode bloquear, sem aviso prévio, cartões com indício de fraude, clonagem, adulteração ou recarga irregular. Nesses casos, o saldo fica retido até a conclusão da análise e só é liberado ao titular comprovado.

7. Caução e devolução do cartão

Na ativação do cartão pode ser cobrado um valor de caução, cuja existência e valor são definidos pelo organizador de cada evento. A caução é uma garantia pelo cartão físico, não é saldo de consumo e é devolvida por inteiro quando o cartão é entregue em bom estado nos pontos indicados pela organização.

A devolução da caução acontece no encerramento do evento, em uma destas formas, conforme o que o organizador oferecer:

- em dinheiro ou Pix, no ponto de devolução; ou
- em produto equivalente ao valor (por exemplo, uma água mineral).

Cartões não devolvidos, danificados ou devolvidos fora do evento perdem o direito à caução.

8. Reembolso de saldo não utilizado

O saldo que sobrar no cartão ao fim do evento pode ser devolvido, seguindo as regras definidas pelo organizador daquele evento. A SpotPass fornece a tecnologia e o canal de solicitação; a decisão sobre o reembolso e o repasse dos valores cabem ao organizador, que é quem recebe as recargas.

Para pedir a devolução:

1. Acesse a página de reembolso da SpotPass em <https://reembolso.spotpass.com.br> e localize o evento.
2. Leia o regulamento específico daquele evento, que traz prazos, taxas e forma de pagamento.

3. Preencha o formulário com o número do cartão, seus dados e a chave Pix ou conta para recebimento.
4. Acompanhe a solicitação pelo e-mail informado.

Se o evento não aparecer na página, é porque o organizador escolheu outra forma de devolução. Nesse caso, siga as orientações divulgadas pela própria produção do evento.

9. Prazos

Cada evento tem um prazo próprio para pedir a devolução do saldo, informado no regulamento do evento e na página de reembolso. Solicitações feitas fora desse prazo não são processadas pelo formulário.

Quem perder o prazo deve procurar diretamente a produção do evento, que avaliará o caso. Após a aprovação, o pagamento é feito em até 7 dias úteis, na conta ou chave Pix informada, que deve estar no nome do solicitante.

10. Disposições finais

Esta política pode ser atualizada a qualquer momento, e a versão válida é sempre a publicada no site da SpotPass. Regras específicas de um evento, quando divulgadas pelo organizador, prevalecem sobre estas no que forem diferentes. Nada aqui afasta os direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

SpotPass Soluções Financeiras Ltda — CNPJ: 26.679.033/0001-01.