

POLÍTICA DE CANCELAMENTO E REEMBOLSO

eSIM e Pacotes de Dados para Viagem – TripChip

Versão 1.0 • Vigente a partir de 09.10.2026

Esta Política explica, de forma simples, **quando** e **como** o Cliente pode cancelar a compra do eSIM ou de pacotes de dados da **TripChip** e em quais situações haverá reembolso. Ela integra os Termos de Uso do produto e deve ser lida antes da contratação. Ao concluir a compra, ou ao aceitar o eSIM recebido como cortesia, o Cliente declara ter lido e compreendido estas regras.

QUADRO-RESUMO

Situação	Reembolso	Como e até quando pedir
Comprei e não ativei o eSIM ou o pacote de dados	100% do valor pago	Pelo telefone (11) 5039-9050, até 30 dias corridos após o fim do Período de Uso informado; com o cancelamento, o QR Code e o eSIM são desativados definitivamente
Ativei e utilizei o plano (total ou parcialmente)	Sem reembolso	Não se aplica, salvo Falha Técnica (ver linha abaixo)
Ativei, mas houve falha técnica e não consegui utilizar os dados	100% se não houve consumo; proporcional ao saldo não utilizado se a falha ocorreu após uso parcial. Se a TripChip solucionar a falha e a conexão for restabelecida, o plano segue válido e não há reembolso pelo período de uso normal	Pelo telefone (11) 5039-9050, durante a viagem, assim que identificar o problema, ou, no máximo, em até 7 dias corridos após o fim do Período de Uso, seguindo as orientações do suporte técnico e enviando as evidências da falha e da dificuldade enfrentada
Recebi o eSIM como cortesia	A franquia gratuita não gera reembolso ; o pacote adicional pago segue as regras acima	Pelo telefone (11) 5039-9050

Em qualquer caso, o reembolso é feito pelo **mesmo meio de pagamento** utilizado na compra (fatura, Pix ou cartão). O quadro é apenas um resumo; prevalecem as regras detalhadas abaixo.

CLÁUSULA 1 – QUEM SOMOS E A QUEM ESTA POLÍTICA SE APLICA

1.1 A **TRIPCHIP** é uma marca da empresa HERO MGA SERVIÇOS LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 45.385.865/0001-51, com sede Rua Wisard, nº 298, Piso Intermediário, Vila Madalena, São Paulo – SP, CEP 05434-000 (“**TripChip**”), responsável pela comercialização do eSIM e dos pacotes de dados de que trata esta Política.

1.2 Para viabilizar a conectividade, a TripChip utiliza a infraestrutura de redes de operadoras de telecomunicações parceiras, nacionais e estrangeiras. Para o Cliente, a TripChip é o **canal único** de contratação, atendimento, cancelamento e reembolso, não sendo necessário contatar qualquer outra empresa.

1.3 Esta Política se aplica a todas as pessoas que contratam o eSIM, planos ou pacotes de dados da TripChip, inclusive as que recebem o eSIM como cortesia (“**Cliente**”).

CLÁUSULA 2 – TERMOS USADOS NESTA POLÍTICA

2.1 Para facilitar a leitura, os termos abaixo têm o seguinte significado:

- a) **eSIM:** chip virtual, entregue ao Cliente por meio de QR Code ou código de instalação, que permite o uso de dados móveis no destino da viagem sem chip físico.
- b) **Plano ou Pacote de Dados:** quantidade de internet (franquia) contratada, com validade vinculada ao Período de Uso.
- c) **Instalação:** inclusão do eSIM nas configurações do aparelho do Cliente, a partir do QR Code ou código recebido.
- d) **Ativação:** primeira conexão do eSIM à rede de dados no destino (ou, no caso de Pacote Adicional, o início de consumo de sua franquia), conforme registrado nos sistemas da TripChip e das operadoras parceiras. A simples Instalação, sem conexão, não é considerada Ativação.
- e) **Consumo:** qualquer tráfego de dados registrado no eSIM após a Ativação.
- f) **Período de Uso:** período da viagem informado pelo Cliente no momento da contratação, durante o qual o plano poderá ser utilizado, limitado a **30 (trinta) dias corridos**.
- g) **Falha Técnica:** impossibilidade de conexão ou de navegação causada pelo eSIM, pelo plano ou pela rede da operadora parceira, que não decorra das situações listadas na Cláusula 6.
- h) **Cortesia:** eSIM com franquia gratuita de dados concedida pela TripChip ou pelo Grupo Hero, sem custo para o Cliente.
- i) **Pacote Adicional:** pacote de dados pago contratado pelo Cliente para complementar o eSIM recebido como Cortesia ou já adquirido.

CLÁUSULA 3 – FORMAS DE CONTRATAÇÃO

3.1 O eSIM pode ser obtido de duas formas:

- a) **Compra:** o Cliente adquire o eSIM junto com um Plano de Dados, recebe o QR Code e realiza a Instalação e a Ativação quando desejar, dentro do Período de Uso informado; ou
- b) **Cortesia + Pacote Adicional:** o Cliente recebe gratuitamente o eSIM com uma pequena franquia de dados e, se quiser, contrata Pacotes Adicionais pagos.

3.2 As regras de cancelamento e reembolso das Cláusulas 5 a 10 se aplicam a todo valor efetivamente pago pelo Cliente, seja na Compra, seja na contratação de Pacote Adicional. As regras próprias da Cortesia estão na Cláusula 7.

CLÁUSULA 4 – PERÍODO DE USO E VALIDADE DOS PLANOS

4.1 No momento da contratação, o Cliente informa o Período de Uso (datas da viagem), que não poderá ser superior a **30 (trinta) dias corridos**.

4.2 Encerrado o Período de Uso, o plano expira automaticamente, ainda que exista saldo de dados não utilizado. Saldo de dados não é cumulativo, não é transferido para outro plano ou pessoa e não é convertido em dinheiro, ressalvadas as hipóteses de reembolso desta Política.

4.3 Cabe ao Cliente informar corretamente o Período de Uso. Alterações de datas antes da Ativação poderão ser solicitadas pelos canais de atendimento, observado o limite da Cláusula 4.1.

CLÁUSULA 5 – QUANDO HÁ CANCELAMENTO E REEMBOLSO

5.1 eSIM ou Pacote de Dados comprado e NÃO ativado – reembolso de 100%. O Cliente poderá cancelar a compra e receber a devolução integral do valor pago, desde que **não tenha ocorrido a Ativação**, solicitando-a em até **30 (trinta) dias corridos após o término do Período de Uso** informado.

5.1.1 A Instalação do eSIM no aparelho, sem Ativação, não impede o reembolso. Com o cancelamento, o QR Code e o eSIM são desativados definitivamente e não poderão mais ser utilizados.

5.2 eSIM ou Pacote de Dados ativado e utilizado – sem reembolso. Após a Ativação e o início do Consumo, considera-se que o serviço foi prestado a pedido do Cliente e passou a ser usufruído, **não havendo reembolso**, seja o plano utilizado de forma total ou parcial, ressalvada exclusivamente a hipótese de Falha Técnica prevista na Cláusula 5.3.

5.3 eSIM ativado com Falha Técnica que impediu o uso – reembolso. Se, após a Ativação, o Cliente não conseguir utilizar os dados por Falha Técnica, terá direito a:

- a) **reembolso de 100%** do valor pago, quando não houver qualquer Consumo registrado; ou
- b) **reembolso proporcional** ao saldo de dados não utilizado, quando a Falha Técnica ocorrer depois de algum Consumo, conforme registros dos sistemas.

5.3.1 Para ter direito ao reembolso por Falha Técnica, o Cliente deverá: (i) contatar a TripChip pelo telefone **(11) 5039-9050 durante a viagem**, assim que identificar o problema, ou, no máximo, em até **7 (sete) dias corridos após o término do Período de Uso**; (ii) seguir as orientações técnicas de suporte repassadas pela equipe TripChip; e (iii) encaminhar evidências da Falha Técnica alegada e da dificuldade enfrentada, bem como as demais informações solicitadas pela TripChip (por exemplo: modelo do aparelho, país/cidade, data e horário da falha, capturas de tela das mensagens de erro e das configurações). As evidências poderão ser enviadas pelo e-mail indicado na Cláusula 8.1, e sua ausência poderá inviabilizar a confirmação da Falha Técnica, sem prejuízo da análise dos registros previstos na Cláusula 8.5.

5.3.2 Sempre que possível, a TripChip buscará primeiro **solucionar a falha** (por exemplo, com reconfiguração, reenvio de eSIM ou substituição do plano). Resolvida a falha e restabelecida a conexão, o plano seguirá válido para uso e não haverá reembolso pelo período em que o serviço foi normalmente prestado.

5.4 Direito de arrependimento. Fica assegurado ao Cliente o direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor para compras realizadas fora do estabelecimento comercial. Como o reembolso integral para eSIM não ativado (Cláusula 5.1) é mais amplo que o prazo legal de 7 (sete) dias, o arrependimento será processado conforme a Cláusula 5.1. O Cliente reconhece que, por se tratar de serviço digital cuja execução se inicia por sua iniciativa com a Ativação, ao ativar e utilizar o plano dentro desse prazo estará usufruindo do serviço contratado.

CLÁUSULA 6 – SITUAÇÕES QUE NÃO GERAM REEMBOLSO

6.1 Não serão consideradas Falhas Técnicas e **não darão direito a reembolso**, entre outras situações de mesma natureza, as dificuldades causadas por:

- a) aparelho **incompatível com eSIM** ou **bloqueado pela operadora** de origem do Cliente, cabendo ao Cliente verificar a compatibilidade antes da compra;

- b) configurações do aparelho não realizadas ou não corrigidas conforme as instruções da TripChip (por exemplo: roaming de dados desativado, linha de dados incorreta selecionada, APN);
- c) **exclusão, remoção ou reinstalação** do eSIM pelo Cliente, troca de aparelho ou restauração de fábrica após a Instalação;
- d) uso fora dos países ou regiões cobertos pelo plano contratado, ou contratação de plano para destino diverso do da viagem;
- e) ausência ou instabilidade de sinal em áreas remotas, subterrâneas, em ambientes fechados, aeronaves, embarcações ou regiões de cobertura limitada, bem como variações normais de velocidade da rede;
- f) Consumo gerado por aplicativos, atualizações automáticas, backup em nuvem, streaming, compartilhamento de internet (roteamento) ou por terceiros que tenham tido acesso ao aparelho ou ao QR Code;
- g) esgotamento da franquia ou término do Período de Uso;
- h) restrições impostas por autoridades ou pela legislação do país de destino, eventos de caso fortuito ou força maior (como desastres naturais, conflitos, apagões ou falhas generalizadas de infraestrutura local);
- i) informações incorretas prestadas pelo Cliente na contratação (destino, datas, dados de contato) ou ausência de contato com a TripChip nos prazos desta Política;
- j) uso do eSIM em desacordo com esta Política ou com os Termos de Uso, inclusive revenda ou uso para fins ilícitos.

CLÁUSULA 7 – eSIM RECEBIDO COMO CORTESIA E PACOTES ADICIONAIS

7.1 A franquia de dados concedida como Cortesia é um **benefício gratuito**, que **não gera direito a reembolso, indenização ou conversão em dinheiro** em nenhuma hipótese, inclusive se não for utilizada ou se apresentar Falha Técnica. Nesta última situação, a TripChip prestará o suporte técnico para restabelecer o funcionamento.

7.2 A Cortesia poderá estar vinculada a campanhas promocionais ou à contratação de outros produtos do Grupo Hero, observadas as respectivas regras, prazos e condições de elegibilidade.

7.3 Os **Pacotes Adicionais** pagos seguem integralmente as regras da Cláusula 5: (i) não ativados – reembolso de 100%; (ii) ativados e utilizados – sem reembolso; (iii) ativados com Falha Técnica – reembolso integral ou proporcional, conforme o caso.

7.4 O cancelamento ou a falha de um Pacote Adicional não afeta a franquia de Cortesia, e vice-versa.

CLÁUSULA 8 – COMO SOLICITAR O CANCELAMENTO E O REEMBOLSO

8.1 Todas as solicitações de cancelamento e reembolso devem ser feitas pelo **telefone (11) 5039-9050**, que possui atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana. O Cliente poderá, ainda, utilizar o e-mail solicitacoes@tripchip.com.br para envio de documentos e evidências.

8.2 O atendimento seguirá as etapas abaixo:

- a) **Pedido:** o Cliente informa nome completo, CPF, número do pedido, Período de Uso e o motivo da solicitação, acompanhado, no caso de Falha Técnica, das evidências previstas na Cláusula 5.3.1;

- b) **Protocolo e cancelamento:** a TripChip registra a solicitação, informa o **número de protocolo** e, quando aplicável, **desativa imediatamente o eSIM ou o Pacote de Dados**;
- c) **Análise:** a TripChip verifica, nos sistemas próprios e das operadoras parceiras, a ocorrência de Ativação, de Consumo e da Falha Técnica relatada;
- d) **Resposta:** o Cliente é informado do resultado da análise pelo canal de contato cadastrado; e
- e) **Reembolso:** sendo devido, o valor é devolvido pelo mesmo meio de pagamento, conforme a Cláusula 9.

8.3 O Cliente poderá solicitar o cancelamento de imediato e receber o reembolso após a conclusão da análise. A partir do pedido de cancelamento, o Cliente deverá **cessar o uso do eSIM**. Caso seja identificado Consumo após o pedido de cancelamento, esse Consumo será considerado na análise e poderá reduzir ou afastar o reembolso.

8.4 A TripChip concluirá a análise e informará o resultado em até **10 (dez) dias úteis** contados do protocolo, prazo que poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante comunicação ao Cliente, quando depender de informações das operadoras parceiras ou de documentos do próprio Cliente.

8.5 Os registros de Ativação e Consumo gerados pelos sistemas da TripChip e das operadoras parceiras serão utilizados como referência objetiva para a análise, sem prejuízo de o Cliente apresentar informações e evidências complementares.

CLÁUSULA 9 – FORMA E PRAZO DE DEVOLUÇÃO DOS VALORES

9.1 O reembolso será feito **exclusivamente pelo mesmo meio de pagamento** utilizado na compra, em favor do mesmo titular:

- a) **Cartão de crédito:** por estorno solicitado pela TripChip à administradora/adquirente do cartão. O crédito poderá aparecer na fatura atual ou nas faturas seguintes, conforme as regras e o ciclo de faturamento do emissor do cartão;
- b) **Pix:** por transferência para a mesma conta de origem do pagamento;
- c) **Fatura:** por crédito, abatimento ou estorno no documento de cobrança, conforme o ciclo de faturamento aplicável.

9.2 A TripChip providenciará a solicitação de estorno ou a transferência em até **10 (dez) dias** após a aprovação do reembolso. O prazo para que o valor fique efetivamente disponível ao Cliente depende das regras e prazos da instituição financeira, do emissor do cartão, da adquirente ou do meio de pagamento utilizado, sobre os quais a TripChip não tem controle.

9.3 Não serão realizados reembolsos para contas ou cartões de terceiros, nem por meio diverso do utilizado na compra, salvo impossibilidade técnica comprovada (por exemplo, cartão cancelado ou conta encerrada), hipótese em que a TripChip indicará a forma alternativa, mediante comprovação de titularidade.

9.4 Caso o Cliente também solicite o cancelamento da compra diretamente ao emissor do cartão ou instituição de pagamento (contestação ou “chargeback”), o pedido interno de reembolso será suspenso até a conclusão daquele procedimento, a fim de evitar devolução em duplicidade.

9.5 Os valores serão restituídos de forma nominal, pelo montante efetivamente pago pelo Cliente, sem incidência de acréscimos, ressalvado o disposto na legislação aplicável.

CLÁUSULA 10 – RESPONSABILIDADE DO CLIENTE PELO USO

10.1 O QR Code e o eSIM são **pessoais e de uso único**. A partir do recebimento, o Cliente é o responsável por sua guarda e uso, devendo:

- a) verificar, **antes da compra**, se o aparelho é compatível com eSIM e desbloqueado para uso com outras operadoras;
- b) não compartilhar, encaminhar ou publicar o QR Code ou o código de instalação, respondendo pelo uso feito por terceiros a quem tenha dado acesso;
- c) seguir as instruções de Instalação e Ativação enviadas pela TripChip, preferencialmente instalando o eSIM antes do embarque, com conexão Wi-Fi estável, e ativando-o somente no destino;
- d) acompanhar o próprio Consumo e gerenciar aplicativos e configurações que consomem dados em segundo plano;
- e) utilizar o serviço apenas para fins pessoais e lícitos, sendo vedada a revenda, cessão ou uso comercial não autorizado; e
- f) informar à TripChip, pelo telefone (11) 5039-9050, qualquer perda, furto do aparelho ou suspeita de uso indevido, para que o eSIM seja bloqueado.

10.2 O Consumo realizado até a efetiva comunicação de perda, furto, uso indevido ou pedido de cancelamento é considerado como uso do Cliente, não gerando reembolso, ressalvadas as hipóteses expressas desta Política.

CLÁUSULA 11 – RESPONSABILIDADE DA TRIPCHIP

11.1 A TripChip se compromete a entregar o eSIM e o plano contratado em condições de funcionamento, a prestar suporte técnico ao Cliente e a processar os cancelamentos e reembolsos nos termos desta Política.

11.2 A conectividade no exterior depende da rede das operadoras locais, das condições de cobertura e da regulamentação de cada país. A TripChip não responde por falhas decorrentes de culpa exclusiva do Cliente ou de terceiros, nem por eventos de caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor e do art. 393 do Código Civil.

11.3 O reembolso previsto nesta Política constitui a forma de restituição dos valores pagos pelo plano não utilizado, sem prejuízo dos direitos assegurados ao Cliente pela legislação de defesa do consumidor.

CLÁUSULA 12 – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1 Os dados pessoais informados pelo Cliente na solicitação de cancelamento e reembolso (como nome, CPF, contato, dados do pedido e do aparelho, registros de uso) serão tratados pela TripChip exclusivamente para análise e execução do pedido, prevenção a fraudes, cumprimento de obrigações legais e exercício regular de direitos, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

12.2 Para análise da Ativação e do Consumo, a TripChip poderá compartilhar e receber das operadoras parceiras as informações estritamente necessárias à verificação do pedido.

CLÁUSULA 13 – DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 Aplica-se a cada contratação a versão desta Política vigente na data da compra ou do recebimento da Cortesia. A TripChip poderá atualizar esta Política a qualquer tempo, publicando a nova versão em seus canais oficiais, sem efeito sobre contratações anteriores.

13.2 A tolerância da TripChip quanto ao descumprimento de qualquer regra desta Política, ou a concessão de reembolso em situação nela não prevista, constitui mera liberalidade e não cria direito ou precedente para casos futuros.

13.3 Se qualquer disposição desta Política for considerada inválida, as demais permanecerão válidas e eficazes.

13.4 Esta Política é regida pelas leis da República Federativa do Brasil, em especial pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e pelo Decreto nº 7.962/2013. Fica eleito o foro do domicílio do Cliente para dirimir eventuais controvérsias.

13.5 Dúvidas sobre esta Política podem ser esclarecidas pelo telefone **(11) 5039-9050**.

TripChip – Empresa do Grupo Hero Seguros
Versão 1.0 – 09/10/2026