



## **Termos e Condições de Uso aos serviços de Videoatendimento e Chat on-line**

**Ao clicar no botão “CONCORDO” na tela de acesso ao Aplicativo Bradesco para utilização do atendimento por intermédio do Videoatendimento e Chat Bradesco, o usuário estará aderindo e aceitando automática e integralmente os Termos e Condições de Uso abaixo descritos. O Banco Bradesco S.A. pode alterar, a qualquer momento, os Termos e Condições de Uso do serviço, com notificação ao Usuário, devendo para tanto incluir a nova versão em [banco.bradesco/termos](http://banco.bradesco/termos), reservado ao cliente o direito de discordância e cancelamento do serviço a qualquer momento. As modificações passarão a ser aplicáveis a partir da data de aceite da nova versão no(s) link(s) aqui especificado(s), salvo previsão expressamente em contrário presente neste documento. O uso contínuo do serviço por parte do usuário, após a realização de qualquer mudança nos Termos e Condições de Uso, significa que o usuário está de acordo com tais modificações.**

### **Do objeto**

Estes Termos e Condições de Uso aos Serviços de Videoatendimento e Chat Bradesco estão relacionados à disponibilização dos serviços do Aplicativo Bradesco de forma não exclusiva, por parte do Banco Bradesco, com sede no Núcleo Cidade de Deus, s/nº, bairro Vila Yara, na Cidade de Osasco, Estado de São Paulo, CEP 06029-900, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 60.746.948/0001-12 aos seus usuários.

**Por favor, leia atentamente os Termos e Condições de Uso aqui apresentados e todos os outros avisos que possam aparecer em outras páginas relacionadas aos serviços do Banco Bradesco ao acessar e utilizar os serviços aqui descritos, o usuário estará concordando com os presentes Termos e Condições de Uso.**

### **Dos serviços**

O Banco Bradesco S.A. (“Banco Bradesco”) disponibiliza ao seu cliente (“usuário”), por meio do Aplicativo Bradesco, consultoria financeira com o gerente de contas e/ou consultores financeiros, por intermédio de Videoatendimento e Chat Bradesco.

O Videoatendimento e Chat Bradesco não estão disponibilizados para fins transacionais, possuindo finalidade meramente informativa. Quaisquer outros serviços estarão disponibilizados nas agências digitais por intermédio do Fone Fácil, Internet Banking ou Aplicativo Bradesco.

O horário de atendimento da consultoria financeira por Videoatendimento e Chat Bradesco será das 07h00 às 00h00, de segunda à sexta-feira, exceto feriados, com horário e data agendada conforme disponibilidade do gerente de contas e/ou consultor financeiro.

Não haverá cobrança de tarifas para a utilização do Serviço de Videoatendimento e Chat Bradesco, porém caso o Banco Bradesco venha a cobrar por ambos os serviços, o Usuário será previamente comunicado acerca da cobrança, que será realizada de acordo com a Tabela de Tarifas de Serviços Bancários afixada nas agências do Banco e publicada no site [banco.bradesco](http://banco.bradesco)

**O Usuário do Aplicativo Bradesco deverá observar as regras e condições de utilização dos referidos Aplicativos constantes nos respectivos Termos e Condições de Uso disponibilizados no site [banco.bradesco/termos](http://banco.bradesco/termos) Acesso ao Videoatendimento, Chat e responsabilidades do Usuário.**

Para habilitar os ícones, o Usuário deverá acessar o ambiente transacional, realizar o *login*, digitando o código da agência, conta, titularidade e senha de acesso (ambiente logado). Na sequência, será apresentada uma mensagem com a possibilidade de habilitar o Serviço de Videoatendimento e Chat Bradesco, e, ao clicar na opção "Ok" e cadastrar o nome do Usuário, os ícones serão habilitados na área institucional do Aplicativo;

Quando o Usuário, o gerente ou consultores financeiros agendarem o Videoatendimento, que não será pelo aplicativo, o Usuário receberá uma notificação via push alertando sobre o horário agendado e, ao receber a chamada do gerente ou consultor financeiro o Usuário poderá aceitar ou recusar a chamada. O atendimento será limitado à conversa por vídeo, não sendo permitida a consulta de informações confidenciais, a realização de transações e a transmissão de arquivos. Assim que o gerente ou o consultor financeiro atender a chamada, a imagem desse funcionário será visualizada pelo Usuário e a imagem do Usuário também será visualizada pelo funcionário que realizar o atendimento.

Por intermédio do Chat Bradesco, o Usuário poderá acionar o seu gerente e/ou consultor financeiro utilizando um aplicativo de mensagens de texto "Chat".

Esse atendimento também será limitado à mensagem de texto, não sendo permitida a consulta de informações confidenciais, a realização de transações e a transmissão de arquivos.

Todas as imagens, gravação de voz e textos trafegarão de forma criptografada permanecerão armazenados no ambiente do Banco Bradesco pelo período legal.

### **Exclusão de garantias e responsabilidades**

A disponibilização do Serviço de Videoatendimento e Chat Bradesco poderá ser cancelada a qualquer momento, sem prévia comunicação ao Usuário, por deliberação unilateral do Banco Bradesco.

**O Banco Bradesco não se responsabiliza por planos contratados junto às operadoras telefônicas que possam implicar em má qualidade de imagem ou impossibilidade de conexão com a Agência. Desta forma recomendamos que a conexão de dados com sua operadora seja de 10 megabites.**

É de inteira responsabilidade do Usuário:

- Providenciar o seu próprio acesso à Internet e/ou tráfego de dados e pagar todas as taxas de serviço eventualmente cobradas pelas operadoras de telecomunicações com relação a tal acesso;
- Providenciar o equipamento necessário ao serviço, devendo o mesmo possuir os requisitos mínimos necessários.

Cabe unicamente ao Usuário obter o equipamento e serviços necessários para o acesso ao Serviço de Videoatendimento e Chat Bradesco, não sendo o Banco Bradesco responsável por danos ou problemas decorrentes da demora, interrupção ou bloqueio nas transmissões de dados ocorridos por meio de quaisquer redes de telecomunicações.

### **Restrição ao uso do Serviço de Videoatendimento e Chat Bradesco**

Ao acessar e usar o Videoatendimento e Chat Bradesco o Usuário se compromete a não enviar ou transmitir dados ou informações, de modo que:

- Contrarie de qualquer forma a lei e as condições de uso aqui determinadas;

- Contenha informações falsas, não verídicas, ofensivas, contra a ordem, a moral e os bons costumes ou que incentivem a prática de qualquer crime, inclusive a discriminação e o preconceito de raça, cor, religião ou ideologia política;
- Haja palavras, termos, expressões, imagens, figuras, símbolos ou fotos obscenos ou pornográficos;
- Contenha vírus, programas ou códigos que possam danificar dados, informações ou o funcionamento de outros dispositivos móveis, impedindo o uso normal da rede, do sistema ou dos equipamentos de terceiros;
- Viole ou ameace os direitos e os interesses de terceiros e do Banco Bradesco;
- Contenha dados ou informações que possam causar danos, deteriorar, inutilizar, sobrecarregar ou prejudicar a prestação dos serviços e as informações disponibilizadas, impedindo sua utilização normal por parte de outros usuários;
- Falsifique, omita ou simule endereços IP's, de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de ocultar identidade ou autoria ou ainda responsabilizar terceiros inocentes.
- Tente ultrapassar barreiras de segurança, incluindo sem limitação, por meio da instalação de programas ou serviços que permitam que sistemas sejam gerenciados ou acessados de maneira insegura ou por quaisquer meios não autorizados.

### **Direitos autorais e propriedade intelectual**

Todo o conteúdo relacionado ao atendimento por intermédio do Videoatendimento e Chat Bradesco é de propriedade do Banco Bradesco, que o mantém e organiza, bem como todo o código fonte das páginas. A utilização de tal tecnologia por terceira pessoa não autorizada expressamente a fazê-lo será considerada uma violação aos direitos autorais e de propriedade intelectual, conforme o caso.

Todas as marcas comerciais incluídas na disponibilização do Videoatendimento e Chat Bradesco aqui descritos são de propriedade do Banco Bradesco ou lhe

foram outorgadas sob licença ou autorização por seus titulares para sua legítima utilização. As marcas do Banco Bradesco presentes no atendimento por intermédio do Serviço de Videoatendimento e Chat Bradesco bem como o nome de domínio que as abrigam, são bens intangíveis de propriedade do próprio Banco Bradesco, que detém, portanto, o direito de exclusividade sobre seu uso. Assim, a utilização destes bens intangíveis por qualquer terceiro deverá estar expressa e formalmente autorizada sob as penas da lei.

Para acessar o atendimento por intermédio do Serviço de Videoatendimento e Chat Bradesco, o Usuário declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas da mesma, bem como de todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma, disponíveis em tais serviços. O simples acesso aos mesmos não confere ao Usuário qualquer direito de uso dos nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, lítero-musicais, entre outras, que nele estejam, ou estiveram, disponíveis.

A reprodução dos conteúdos descritos anteriormente está proibida, salvo prévia autorização por escrito do Banco Bradesco ou caso se destinem ao uso exclusivamente pessoal e sem que em nenhuma circunstância o Usuário adquira qualquer direito sobre os mesmos.

O Usuário assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, imagens/fotografias, marcas, obras, enfim, de todo e qualquer direito de propriedade intelectual, imagem ou industrial presentes no atendimento oferecido por intermédio do Videoatendimento e Chat Bradesco.

### **Privacidade e Proteção de Dados Pessoais**

Para obter mais informações sobre o tratamento de seus dados pessoais pelo Bradesco, consulte o nosso [Aviso de Privacidade – Aplicativo Bradesco](#).

### **Disposições gerais**

A tolerância do eventual descumprimento de quaisquer das cláusulas e condições destes Termos e Condições de Uso do Serviço de Videoatendimento e Chat Bradesco não constituirá novação das obrigações aqui estipuladas e tampouco impedirá ou inibirá a exigibilidade das mesmas a qualquer tempo.

Todas as notificações a qualquer das Partes devem ser feitas por escrito, via correio convencional. O Banco Bradesco poderá divulgar notificações ou mensagens por intermédio de seu site para informar ao usuário sobre mudanças nestes Termos e Condições de Uso do Serviço de Videoatendimento e Chat Bradesco, ou outros assuntos relevantes.

Para assegurar maior eficácia e segurança no cumprimento das normas aqui presentes, o Banco Bradesco se reserva no direito de, quando achar conveniente, efetuar o registro em cartório deste documento ou procurar qualquer outro meio que lhe garanta máxima proteção legal.

Estes Termos e Condições de Uso do Serviço de Videoatendimento e Chat Bradesco são somente para uso e acesso ao atendimento por intermédio do Videoatendimento e Chat, razão pela qual restam em vigor todas as demais cláusulas e condições constantes no Termo de Adesão Pessoa Física celebrada entre o usuário e o Banco Bradesco.

### **Modificações destes Termos e Condições de Uso**

O prazo destes Termos e Condições de Uso do Serviço de Videoatendimento e Chat Bradesco é indeterminado, sendo certo que valerá o registro de determinada operação transacionada pelo usuário junto aos serviços do Banco Bradesco como ratificação deste Instrumento.

Em razão de fatores tecnológicos e legais o Banco Bradesco se reserva o direito de modificar, os presentes Termos e Condições de Uso toda vez que necessário, para fins de adequação dos serviços prestados. Ao utilizar o Videoatendimento e Chat Bradesco, o Usuário aceita guiar-se pelos Termos e Condições de Uso vigentes na data, e, portanto, deve sempre verificá-los previamente, sem prejuízo de serem notificados pelo próprio Bradesco a cada alteração.

### **Lei aplicável e jurisdição**

Este Instrumento e os efeitos por ele gerados serão regidos pela legislação da República Federativa do Brasil.

Fica eleito o foro do domicílio do cliente, para dirimir eventuais questões relacionadas e/ou oriundas da utilização dos serviços regulados por estes Termos e Condições de Uso, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## **Dúvidas**

Qualquer divergência apurada nas informações recebidas deverá ser comunicada imediatamente à Agência do Banco Bradesco, na qual o usuário é correntista ou à nossa Central de Atendimento, pelos telefones:

### **Fone Fácil Bradesco**

Capitais e Regiões Metropolitanas: 4002 0022

Demais Regiões: 0800 570 0022 Consulta de saldo, extrato, transações financeiras e de cartão de crédito. Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

**SAC - Alô Bradesco:** 0800 704 8383

**SAC - Deficiência Auditiva ou de Fala:** 0800 722 0099

Cancelamento, reclamação, informação, sugestão e elogio. Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

**Ouvidoria:** 0800 727 9933 Atendimento de segunda a sexta-feira das 8h às 18h, exceto feriados.

Atualização: 13/08/2020

Versão: 02

Copyright © 2009.

Banco Bradesco

Todos os direitos reservados.