

## POLÍTICA DE REEMBOLSO

Este documento é parte integrante dos Termos e Condições Gerais para Contratação dos Serviços MOVE MAIS.

A MOVE MAIS envidará seus melhores esforços para dirimir os casos omissos nesta Política e não previstos nos Termos e Condições Gerais para Contratação dos Serviços.

### SUMÁRIO

1. **DEFINIÇÕES**
2. **OBJETIVO**
3. **CRITÉRIOS PARA REEMBOLSO DE VALORES**
  - 3.1. **Arrependimento de Adesão**
  - 3.2. **Devolução/Reembolso de Valores para os Clientes**
  - 3.3. **Cancelamento de Contrato**
4. **INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

### 1. **DEFINIÇÕES**

Os seguintes termos, quando empregados na presente política ou nos Termos e Condições Gerais para Contratação dos Serviços MOVE MAIS, terão os significados abaixo:

**ADERENTE:** Pessoa Física ou Jurídica que realizou adesão aos SERVIÇOS MOVE MAIS.

**ADESÃO:** ato realizado pelo CLIENTE para aderir ao SISTEMA e poder utilizar os SERVIÇOS MOVE MAIS, o qual será cobrado por VEÍCULO cadastrado, ou por TAG adicional, quando solicitado no PLANO PRÉ-PAGO.

**CLIENTE:** Pessoa Física ou Jurídica, podendo ser o Transportador Autônomo de Cargas – TAC ou não; ou ainda Pessoa Jurídica em qualquer uma de suas espécies, classificações ou enquadramento, que contratou e/ou utilizou os SERVIÇOS MOVE MAIS.

**CONTA MOVE MAIS:** conta de pagamento de exclusiva titularidade do CLIENTE junto ao SISTEMA MOVE MAIS, vinculada ao seu Cadastro de Pessoa Física ou Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, e que reúne e discrimina todas as contratações, PLANOS DE PAGAMENTO, VEÍCULO(S) do CLIENTE cadastrado(s) junto à MOVE MAIS, bem como unifica a cobrança dos valores a serem pagos pelo CLIENTE, independentemente da quantidade de VEÍCULOS cadastrados e/ou PLANOS DE PAGAMENTO contratados. A CONTA MOVE MAIS é acessada pelo CLIENTE por meio do SITE ou APLICATIVO MOVE MAIS com o uso de sua SENHA pessoal e intransferível.

**CONDIÇÕES GERAIS PARA CONTRATAÇÃO** ou simplesmente **CONDIÇÕES GERAIS:** as condições gerais para contratação dos SERVIÇOS MOVE MAIS disponibilizadas no SITE.

**PLANO PRÉ-PAGO:** opção de contratação dos SERVIÇOS MOVE MAIS disponível para Pessoa Física e Pessoa Jurídica, por meio da qual o CLIENTE, por ato próprio

(RECARGA MANUAL) ou através da MOVE MAIS (RECARGA AUTOMÁTICA), de acordo com o PLANO PRÉ-PAGO contratado, carrega ou autoriza o carregamento de sua CONTA MOVE MAIS, com o VALOR DA RECARGA por ele escolhido, a fim de, após acrescida a TAXA DE RECARGA, possuir SALDO DISPONÍVEL e suficiente para realização de PAGAMENTOS e TRANSAÇÕES referentes aos SERVIÇOS MOVE MAIS.

**RECARGA AUTOMÁTICA:** opção de contratação do PLANO PRÉ-PAGO por meio da qual, no momento da formalização da PROPOSTA DE ADESÃO, o CLIENTE escolhe um VALOR DE RECARGA dentre as opções disponibilizadas, a ser debitado automaticamente de sua Conta Corrente ou Cartão de Crédito, conforme o caso e, em seguida, creditado na sua CONTA MOVE MAIS, sempre que o seu SALDO DISPONÍVEL na CONTA MOVE MAIS atingir o SALDO DE EMISSÃO DE COBRANÇA.

**RECARGA MANUAL:** opção de contratação do PLANO PRÉ-PAGO por meio da qual o CLIENTE é o único e exclusivo responsável por efetuar a recarga de sua CONTA MOVE MAIS, mediante a escolha e aquisição de um VALOR DE RECARGA dentre as opções apresentadas no SITE MOVE MAIS, procedendo ao pagamento de acordo com as formas disponibilizadas.

**REDE CREDENCIADA:** empresa, entidade pública ou privada, que explora ou administra rodovias com pedágios, concessionárias, estacionamentos, postos de gasolina e demais estabelecimentos conveniados e credenciados ao SISTEMA MOVE MAIS e aptos a receber PAGAMENTOS e TRANSAÇÕES a serem realizados pelo CLIENTE mediante uso do TAG.

**SALDO DISPONÍVEL** ou simplesmente **SALDO:** valor disponível na CONTA MOVE MAIS do CLIENTE, já deduzida a TAXA DE RECARGA e eventuais outros encargos, para a realização dos PAGAMENTOS e demais TRANSAÇÕES do CLIENTE junto à REDE CREDENCIADA por meio da TAG e gerenciado pelo SISTEMA MOVE MAIS, observadas as condições do PLANO DE PAGAMENTO contratado.

**SERVIÇOS MOVE MAIS** ou simplesmente **SERVIÇOS:** serviços de gestão e custódia dos recursos mantidos na CONTA MOVE MAIS, disponibilização de tecnologia relacionada com meios eletrônicos de pagamento e outros serviços a serem prestados pela MOVE MAIS em favor do CLIENTE junto à REDE CREDENCIADA, por meio do uso de TAG ou não, regulados pelas CONDIÇÕES GERAIS.

**SISTEMA MOVE MAIS** ou simplesmente **SISTEMA:** sistema de gestão de meios de pagamentos por meio da identificação eletrônica de TAG(S) instalado(s) em VEÍCULO(S) e demais sistemas que apoiam a prestação dos SERVIÇOS e dos SERVIÇOS AGREGADOS pela MOVE MAIS.

**TAG:** dispositivo eletrônico de múltiplas funções, intransferível, o qual, assim que atribuído pela MOVE MAIS ao VEÍCULO indicado pelo CLIENTE na PROPOSTA DE ADESÃO ou em outro documento equivalente, passa a ser utilizado como mecanismo de sua identificação para a prestação e utilização dos SERVIÇOS MOVE MAIS junto à REDE CREDENCIADA.

**TAXA DE CANCELAMENTO:** valor a ser cobrado do CLIENTE quando este solicitar o encerramento da CONTA MOVE MAIS.

**TAXA DE RECARGA** (aplicável apenas aos PLANOS PRÉ-PAGOS): valor devido à MOVE MAIS em cada recarga realizada pelo CLIENTE junto à sua CONTA MOVE MAIS, cujo valor ou percentual previamente fixado no SITE, na PROPOSTA DE ADESÃO ou em outro documento, será acrescida do VALOR DE RECARGA adquirido pelo CLIENTE.

## 2. OBJETIVO

O presente documento é parte integrante dos Termos e Condições Gerais para Contratação dos Serviços MOVE MAIS e descreve o procedimento para cancelamento e requerimento de reembolso de valores, aplicável ao ADERENTE e CLIENTE dos SERVIÇOS MOVE MAIS, exclusivamente na modalidade de PLANO PRÉ-PAGO.

## 3. CRITÉRIOS PARA REEMBOLSO DE VALORES

As situações passíveis de reembolso são as previstas a seguir:

### 3.1. Arrependimento da Adesão:

Nos casos de arrependimento pela contratação/ADESÃO dos SERVIÇOS MOVE MAIS, seja por equívoco ou por insatisfação, é facultado ao ADERENTE o cancelamento da ADESÃO no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, contados a partir do recebimento do dispositivo TAG, nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Para isso, o ADERENTE deverá entrar em contato através da Central de Relacionamento da MOVE MAIS pelo endereço eletrônico: [relacionamento@movemais.com](mailto:relacionamento@movemais.com) ou pelos telefones: 4000 2901 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800 777 1022 (demais localidades).

O direito de arrependimento com a devolução de todos os valores pagos, sem qualquer ônus para o ADERENTE somente será aplicado nos casos de primeira ADESÃO e desde que não haja desbloqueio e/ou utilização do dispositivo TAG.

Assim, nos casos em que o dispositivo TAG já tenha sido entregue ao ADERENTE, orientar-se o descarte imediato sem sua utilização. Já para os casos em que a solicitação de cancelamento ocorrer antes do recebimento do dispositivo TAG, o ADERENTE deverá recusar a sua entrega.

Por conseguinte, após a devida formalização do pedido de cancelamento mediante o exercício do direito de arrependimento, os valores pagos pelo ADERENTE serão reembolsados conforme o meio de pagamento utilizado para a realização da ADESÃO, qual seja: (i) no pagamento mediante transferência instantânea (PIX), a devolução será realizada em conta corrente indicada pelo ADERENTE, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a data de solicitação do cancelamento; (ii) no cartão de crédito, a Administradora de cartão de crédito

será acionada, para que a mesma comunique a Instituição Financeira responsável pelo estorno, o qual poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subsequentes, conforme a data de fechamento da fatura; e (iii) no boleto bancário, a devolução será realizada em conta corrente indicada pelo ADERENTE, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a data de solicitação do cancelamento.

A devolução somente será processada na **conta corrente** do titular da **CONTA MOVE MAIS**. A **MOVE MAIS** não realizará devolução em contas de qualquer outra natureza (conta poupança, conta salário, etc.) que não a de **conta corrente**.

NÃO se aplica o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do CDC (Código de Defesa do Consumidor) para os casos de arrependimento/insatisfação após o prazo de 7 (sete) dias do ato de recebimento do dispositivo TAG, bem como também NÃO é aplicável para os casos de plano com recarga automática na modalidade pré-paga.

### **3.2. Devolução/Reembolso de Valores para os Clientes:**

Os pedidos de devolução/reembolso de recargas, desde que não utilizado o saldo disponibilizado, efetuadas pelos CLIENTES passarão por uma avaliação interna para que seja verificada a elegibilidade da solicitação de devolução.

Constatada a razão do solicitante, dos valores pagos pelo CLIENTE será abatida a TAXA DE RECARGA, sendo reembolsado tão somente o valor de recarga realizado, conforme o meio de pagamento utilizado, qual seja: (i) no pagamento mediante transferência instantânea (PIX), a devolução será realizada em conta corrente indicada pelo CLIENTE, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a data de solicitação do cancelamento; (ii) no cartão de crédito, a Administradora de cartão de crédito será acionada, para que a mesma comunique a Instituição Financeira responsável pelo estorno, o qual poderá ocorrer em até 2 (duas) faturas subsequentes, conforme a data de fechamento da fatura; e (iii) no boleto bancário, a devolução será realizada em conta corrente indicada pelo CLIENTE, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a data de solicitação do cancelamento.

Não é aplicável o direito de arrependimento (artigo 49 do CDC) nos casos de plano com recarga automática na modalidade pré-paga. Sendo assim, efetuada a recarga automática, conforme escolha do CLIENTE no ato da adesão/contratação dos serviços, esta não será passível de devolução ao Cliente.

A devolução somente será processada na **conta corrente** do titular da **CONTA MOVE MAIS**. A **MOVE MAIS** não realizará devolução em contas de qualquer outra natureza (conta poupança, conta salário, etc.) que não a de **conta corrente**.

Nos casos de solicitação de cancelamento de pedido de TAG adicional ao contrato, bem como de substituição do dispositivo TAG, o valor cobrado será revertido em crédito na CONTA MOVE MAIS, ficando disponível para utilização pelo CLIENTE na REDE CREDENCIADA.

As hipóteses de reembolso de valores aqui previstas não são aplicáveis para os ADERENTES e CLIENTES do plano de contratação de vale pedágio obrigatório em qualquer modalidade, a

qual fica sujeito a procedimento próprio em acordo convencionado entre as partes e eventual legislação pertinente.

### **3.3. Cancelamento de Contrato:**

Nos casos de solicitação de cancelamento de contrato, o CLIENTE deverá solicitar o cancelamento dos serviços à CENTRAL DE RELACIONAMENTO DA MOVE MAIS pelo e-mail [relacionamento@movemais.com](mailto:relacionamento@movemais.com) ou pelos telefones: 4000 2901 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800 777 1022 (demais localidades).

Em até 60 (sessenta) dias do efetivo cancelamento do contrato, a MOVE MAIS procederá com a restituição de eventual saldo positivo. A devolução somente será processada na **conta corrente** do titular da **CONTA MOVE MAIS**. A **MOVE MAIS** não realizará devolução em contas de qualquer outra natureza (conta poupança, conta salário, etc.) que não a de **conta corrente**.

Ao solicitar o cancelamento de contrato na modalidade de plano pré-paga, o Cliente incorrerá na cobrança de **taxa de cancelamento** conforme [Tabela de Tarifas](#), de acordo com o previsto nos [Termos e Condições Gerais para Contratação dos Serviços](#) MOVE MAIS, aceito pelo CLIENTE no ato da ADESÃO.

## **4. INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

Eventuais dúvidas poderão ser encaminhadas através dos nossos Canais de Atendimento:

### **MOVE MAIS MEIOS DE PAGAMENTO LTDA.**

CNPJ: 15.266.912/0001-87

Endereço: Avenida Rodrigo Fernando Grillo, n.º 207 (Edifício Victória Business), sala 2012, 20º andar

Bairro: Jardim dos Manacás

Cidade: Araraquara – SP

CEP: 14801-534

[www.movemais.com](http://www.movemais.com).

### **CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

E-mail: [relacionamento@movemais.com](mailto:relacionamento@movemais.com)

Telefones: 4000 2901 (Capitais e Regiões Metropolitanas) | 0800 777 1022 (demais localidades)

A última atualização desta política foi realizada em 12/05/2.025.