

**CONVÊNIO SICREDI TOTAL FONE**  
**- CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS -**

**DISPOSIÇÕES INICIAIS**

As Cláusulas e Condições Gerais abaixo regem o Convênio SICREDI Total Fone (“convênio”), relativo aos serviços prestados pela Cooperativa de Crédito integrante do SICREDI (identificada pela marca SICREDI na denominação) ou pelo Banco Cooperativo SICREDI S.A., conforme especificado no Termo de Adesão.

A Cooperativa ou o Banco, doravante simplesmente SICREDI, será a parte contratada deste convênio.

A parte contratante será o associado da Cooperativa ou cliente do Banco, pessoa física, doravante simplesmente USUÁRIO, identificado e qualificado no Termo de Adesão.

**CLÁUSULAS E CONDIÇÕES GERAIS**

**CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO E ADESÃO**

Este convênio tem por objeto regular os serviços do SICREDI Total Fone, prestados pelo SICREDI ao USUÁRIO.

§ 1º. O SICREDI Total Fone é um canal de relacionamento entre o USUÁRIO e o SICREDI, acessado pelos telefones 3003.4770 para regiões metropolitanas ou 0800.724.4770 para as demais localidades, que possibilitará ao USUÁRIO realizar consultas e/ou transações, conforme sua opção, relativas a produtos e serviços que mantém junto ao SICREDI.

§ 2º. A adesão do USUÁRIO a este convênio dar-se-á por Termo de Adesão, entregue devidamente preenchido e assinado em qualquer Unidade de Atendimento do SICREDI ou enviado por meio eletrônico, conforme disponibilizado pelo SICREDI.

§ 3º. A adesão do SICREDI dar-se-á pelo início da prestação dos serviços ao USUÁRIO.

§ 4º. A realização de alguma consulta ou transação pelo USUÁRIO no SICREDI Total Fone valerá como ratificação do presente instrumento, pelo USUÁRIO e SICREDI.

**CLÁUSULA SEGUNDA - SERVIÇOS DO SICREDI TOTAL FONE**

Ao aderir a este convênio, o USUÁRIO deverá indicar, no Termo de Adesão, se deseja utilizar o SICREDI Total Fone apenas para realizar consultas (“consultas”) ou se deseja utilizá-lo também para a realização de transações (“transações”), relativas aos produtos e serviços contratados perante o SICREDI.

§ 1º. Se optar apenas por consultas, o USUÁRIO poderá obter informações, de forma verbal, acerca de seus produtos e serviços, mas não poderá realizar transações, ou seja, operações financeiras ou contratações.

§ 2º. O USUÁRIO que tiver optado, inicialmente, pela utilização do SICREDI Total Fone apenas para a realização de consultas e, posteriormente, também quiser efetuar transações, deverá solicitar a alteração mediante novo Termo de Adesão, observados

os procedimentos previstos no § 2º da cláusula primeira. O novo Termo de Adesão substituirá, em todas as hipóteses, o seu anterior.

§ 4º. Será prerrogativa do SICREDI definir as consultas e transações, bem como correspondentes horários, possíveis de serem realizadas via SICREDI Total Fone.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - SENHA DE ACESSO E ASSINATURA ELETRÔNICA**

O USUÁRIO acessará o SICREDI Total Fone através de um código pessoal e intransferível ("SENHA DE ACESSO"). Caso o USUÁRIO tenha optado pela realização de transações, estas serão efetuadas mediante um segundo código, também pessoal e intransferível ("ASSINATURA ELETRÔNICA").

§ 1º. A SENHA DE ACESSO e a ASSINATURA ELETRÔNICA, se for o caso, serão cadastradas pelo USUÁRIO, junto a uma Unidade de Atendimento do SICREDI. Serão válidas as senhas cadastradas no SICREDI Total Internet ou SICREDI Total Caixa Eletrônico, caso essas formas de cadastro venham a ser disponibilizadas.

§ 2º. O "token" é um dispositivo físico que gera uma nova senha de 6 dígitos a cada 36 segundos e poderá ser utilizado como um fator adicional de segurança para o SICREDI Total Fone. Caso o "token" venha a ser disponibilizado pelo SICREDI ao USUÁRIO, a senha do dispositivo substituirá a ASSINATURA ELETRÔNICA, a fim de agregar níveis superiores de segurança.

§ 3º. As senhas serão de conhecimento exclusivo do USUÁRIO, que deverá guardá-las e mantê-las sob absoluto sigilo. Desta forma, o SICREDI, não será responsabilizado, em qualquer hipótese, pelo uso indevido ou quebra do sigilo, bem como por prejuízos causados ao USUÁRIO ou terceiros, decorrentes do uso das senhas de forma indevida, imprudente ou negligente.

§ 4º. Por medida de segurança, o USUÁRIO poderá, a qualquer momento, alterar sua SENHA DE ACESSO e ASSINATURA ELETRÔNICA, mediante novo cadastro, na forma do § 1º desta cláusula.

### **CLÁUSULA QUARTA - BLOQUEIOS**

O USUÁRIO poderá, a qualquer momento, bloquear a realização de consultas e transações no SICREDI Total Fone, mediante solicitação neste sentido através do próprio canal (3003.4770 ou 0800.724.4770) com a intervenção de um teleatendente ou em uma Unidade de Atendimento do SICREDI.

§ 1º. Permanecerão plenamente válidas as transações ordenadas antes do bloqueio.

§ 2º. A realização de consultas e transações somente poderá ser desbloqueada mediante a entrega, pelo USUÁRIO, de novo Termo de Adesão, na forma do § 2º da cláusula primeira.

### **CLÁUSULA QUINTA - ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADES DO SICREDI**

O SICREDI Total Fone é mais um canal alternativo disponibilizado pelo SICREDI ao USUÁRIO para a realização de consultas e transações relativas aos seus produtos e serviços. O SICREDI Total Fone não exclui ou impede que o USUÁRIO realize suas consultas e transações presencialmente em uma Unidade de Atendimento do SICREDI, no horário de atendimento ao público, em caixas eletrônicos ou, ainda pelo SICREDI Total Internet.

§ 1º. O horário de funcionamento previsto para o SICREDI Total Fone é de 24 horas por dia, 7 dias por semana, mas algumas consultas e transações somente poderão ser realizadas dentro de determinados horários e dias estipulados a critério do SICREDI. Além disso, por questões de força maior, manutenção ou necessidade operacional, o SICREDI Total Fone poderá ficar indisponível em qualquer horário e por qualquer tempo, independentemente de qualquer aviso prévio ao USUÁRIO.

§ 2º. Em nenhuma hipótese o SICREDI será responsabilizado pela indisponibilidade do SICREDI Total Fone e pela conseqüente impossibilidade do USUÁRIO realizar suas consultas e transações por este canal alternativo.

§ 3º. O SICREDI não poderá ser responsabilizado pela descontinuidade na prestação dos serviços em decorrência de erros e mau-funcionamento de equipamentos e sistemas públicos ou privados, por meio dos quais se utilize o USUÁRIO para acessar os serviços do SICREDI Total Fone.

#### **CLÁUSULA SEXTA - LIMITES DE UTILIZAÇÃO E TARIFAS**

O SICREDI poderá, a seu critério e a qualquer tempo, estabelecer limites para utilização do SICREDI Total Fone, mediante prévia divulgação. A cobrança de qualquer tarifa relativa à prestação dos serviços observará a legislação em vigor e, caso realizada, ocorrerá diretamente na conta-corrente do USUÁRIO, o que é ora autorizado.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - VIGÊNCIA**

O presente convênio é firmado por tempo indeterminado e poderá ser extinto imotivadamente por qualquer das partes, mediante comunicação em papel ou eletrônica neste sentido, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. O USUÁRIO obriga-se a provisionar recursos para cumprimento de todos os pagamentos porventura solicitados.

§ 1º. Decorridos 180 (cento e oitenta) dias sem utilização, o acesso ao SICREDI Total Fone poderá ser cancelado, a critério do SICREDI, sem prévia comunicação ao USUÁRIO.

§ 2º. O convênio poderá ser imediatamente resolvido pela parte prejudicada, em caso de descumprimento de qualquer cláusula ora estabelecida.

§ 3º. Eventual tolerância quanto ao descumprimento das presentes obrigações não implicará novação ou renúncia de direito.

#### **CLÁUSULA OITAVA - ALTERAÇÕES DO CONVÊNIO**

O SICREDI, a seu critério e a qualquer tempo, poderá alterar as presentes disposições, desde que observados os termos a seguir:

I - as eventuais alterações deverão ser averbadas à margem do registro deste convênio, cuja nova versão (consolidada) deverá estar à disposição do USUÁRIO em qualquer Unidade de Atendimento do SICREDI ou no *site* [www.sicredi.com.br](http://www.sicredi.com.br); e

II - as alterações deverão ser previamente comunicadas ao USUÁRIO, mediante comunicação por meio físico ou eletrônico.

**Parágrafo único.** Caso o USUÁRIO não concorde com as alterações procedidas, deverá, no prazo de 7 (sete) dias úteis do recebimento da comunicação, rescindir o

convênio, mediante solicitação expressa neste sentido ao SICREDI. A ausência de manifestação do USUÁRIO, no prazo assinalado, será considerada como total aceitação das alterações ocorridas.

#### **CLÁUSULA NONA - CONDIÇÕES FINAIS**

Ficam estabelecidas as seguintes condições finais:

- I. as transações realizadas via SICREDI Total Fone serão por conta, ordem e responsabilidade do USUÁRIO, que deverá observar as condições exigidas pelo respectivo produto ou serviço para que a operação seja perfectibilizada;
- II. o USUÁRIO fica ciente, neste ato, de que as transações efetuadas e confirmadas implicam aceitação automática e irreversível das mesmas, devendo ser observados os limites de valores e prazos de cada um dos produtos e serviços a que se referirem;
- III. todas as transações efetuadas por meio do SICREDI Total Fone serão gravadas e armazenadas em ambiente seguro e os seus registros serão considerados provas irrefutáveis na sua comprovação;
- IV. são de responsabilidade única e exclusiva do USUÁRIO as despesas ocorridas por conta das ligações telefônicas de acesso ao SICREDI Total Fone. Cabe unicamente ao USUÁRIO obter os equipamentos e serviços necessários para o acesso ao SICREDI Total Fone, não sendo o SICREDI responsável por danos ou problemas decorrentes da demora, interrupção ou bloqueio nas transmissões de dados ocorridos na ligação;
- V. o presente convênio constitui acordo integral entre as partes, substituindo todos os contratos, convênios, acordos, propostas, declarações e outros eventuais entendimentos anteriores sobre os serviços ora contratados, verbais ou escritos, que são extintos por este instrumento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - FORO**

Fica eleito o Foro da parte demandada como competente para solucionar judicialmente eventuais divergências decorrentes do presente convênio, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Este convênio está registrado no 2º Registro de Títulos e Documentos de Porto Alegre, RS, sob o nº 26167, a fim de assegurar sua conservação e publicidade.

Porto Alegre, RS, 10 de agosto de 2009.