

Terms and Conditions

Last update 4/07/2018

PIER.

© PIER SERVIÇOS DIGITAIS LTDA.
CNPJ 29.440.314/0001-97

1. Definição

A Pier é uma maneira simples para quem quer compartilhar riscos com seus pares. Juridicamente constituída como uma plataforma, a Pier é responsável por:

1. Avaliar a entrada de cada membro criando uma comunidade confiável;
2. Controlar o fluxo de pagamentos de mensalidades e reembolsos;
3. Gerir a solvência da comunidade para que existam recursos suficientes para os reembolsos;

Não deve ser confundida em nenhuma hipótese com uma seguradora, que garante o pagamento de reembolsos por meio de seu patrimônio. A garantia de pagamento da Pier está em sua capacidade de oferecer uma boa gestão do nível da reserva da comunidade.

2. Valor da mensalidade

O valor base é conhecido pelo cliente no ato da contratação. Esse valor pode sofrer variações temporárias conforme a gestão da solvência explicada na cláusula 3.

3. Gestão da solvência

Após desconto de impostos e taxas, a Pier recebe 20% do valor base das mensalidades para gerenciar a plataforma e o restante é destinado para a reserva da comunidade. Caso a reserva fique inferior ao nível "Atenção", as mensalidades poderão ter aumentos temporários de até 20%. Caso esta fique superior ao nível "Acima do ideal", as mensalidades poderão ter reduções temporárias de até 80%.

O cliente receberá relatórios trimestrais e, em casos de alteração de mensalidades, será comunicado antes da cobrança. Nos casos de variação da mensalidade, o recebimento da Pier não sofrerá alterações.

4. Pedido do reembolso

Faremos de tudo para aprovar um reembolso mas o cliente deverá estar adimplente e deverá também:

1. Ativar e manter instalado o [aplicativo da Pier](#) no aparelho para o qual a proteção foi contratada;
2. Informar a ocorrência no website com dados bancários no nome e CPF do cliente para reembolso;
3. Enviar em até 5 dias úteis o boletim de ocorrência incluindo o número IMEI após o informe de ocorrência;
4. Bloquear o IMEI junto à operadora de telefonia em até 5 dias úteis após o informe de ocorrência;

O reembolso será realizado em, no máximo, 3 dias úteis após a constatação do bloqueio do IMEI no [website da Anatel](#). A Pier irá monitorar o bloqueio nos meses subsequentes e tomará todas as providências legais caso haja o desbloqueio indevido do aparelho.

5. Casos não compreendidos

Não são reembolsáveis:

- Riscos de quebra, acidentes, queda de líquidos ou perdas;
- Situações em que o [aplicativo da Pier](#) não tenha sido instalado ou tenha sido desinstalado há mais de 48h do momento do pedido de reembolso;
- Situações em que o aparelho não tenha recebido sinal de rede de telefonia ou wi-fi nas últimas 72h anteriores à ocorrência;
- Situações em que seja detectado qualquer tipo de dolo ou má-fé.

6. Valor do reembolso

Referente a um aparelho similar seminovo e em boas condições. Esse valor pode ser reajustado até duas vezes por ano e está publicamente disponível na [Tabela PIPE](#). Ou seja, o valor pago será aquele que estiver nessa tabela no momento do pedido de reembolso.

7. Cancelamento

Poderá ser realizado a qualquer momento pelo aplicativo ou website sem custos. O atraso de 30 dias na mensalidade também provoca o cancelamento automático.

8. Fraude

A Pier cruza diversas informações para detectar fraudadores. Caso algum cliente seja considerado suspeito, a Pier tem autonomia para excluir os membros envolvidos sem qualquer tipo de ressarcimento. Caso algum reembolso seja considerado suspeito, a Pier poderá estender o prazo de pagamento do reembolso, pedir esclarecimentos antes do pagamento do mesmo, e tomará as medidas legais cabíveis junto às autoridades competentes caso comprovada a fraude.