

## **TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA SERVPAY E SGP - SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE PAGAMENTOS**

Por este instrumento, a pessoa identificada e qualificada no **CADASTRO**, que é parte integrante deste Contrato (“**USUÁRIO**”); e **MERCADO SYS ECOMMERCE LTDA. (SERVPAY PAGAMENTOS)**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.105.378/0001-09, com sede na RUA MAJOR MOURA MATTOS, 1111/1117 - SALA 3 - VILA REZENDE - FRANCA - SP - CEP 14406-528 (“**PARCEIRA**”); têm entre si justo e acordado este Termo e Condições de Uso da Plataforma (“**Contrato**”), nos termos e condições abaixo.

Os serviços de tecnologia relacionados com soluções de pagamento por meios eletrônicos, gestão e custódia de recursos e outros serviços financeiros, são prestados em parceria com e empresa **FLAGSHIP INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. (“FLAGSHIP”)**, inscrita no CNPJ sob o nº 23.114.447/0001-97, com sede na Rua Cardeal Arcoverde, 2365, conjunto 12, Bairro Pinheiros, CEP 05.407-003, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo (“**Instituição de Pagamento**”).

**Ao aceitar eletronicamente este Contrato, com a marcação da caixa de diálogo “Li e concordo com os Termos e Condições”, o USUÁRIO estará automaticamente aderindo e concordando com os termos e condições deste Contrato e da Política de Privacidade.**

**A utilização do Sistema ou de qualquer Funcionalidade será interpretada como o aceite pleno a este Contrato.**

**A Plataforma também poderá ser utilizada para que Fornecedores ofereçam produtos e serviços. Neste caso, a PARCEIRA atuará como mera intermediadora, disponibilizando tecnologia para aproximação entre os Fornecedores e o USUÁRIO.**

**Este Contrato poderá ser periodicamente revisto e alterado, podendo o USUÁRIO, caso não concorde com a modificação, denunciá-lo sem quaisquer ônus ou penalidades.**

### **1. DEFINIÇÕES**

1.1. As palavras e expressões abaixo, indicadas neste Contrato pela primeira letra maiúscula, terão as seguintes definições:

**“Cadastro”**: formulário preenchido pelo USUÁRIO na Plataforma, contendo seus dados pessoais e demais informações necessárias para credenciamento ao Sistema e criação da Conta de Pagamento.

**“Cartão Pré-Pago”**: Cartão plástico que, caso solicitado pelo USUÁRIO, poderá ser utilizado mediante recursos previamente aportados na Conta de Pagamento do USUÁRIO, para a aquisição de bens ou serviços, em território nacional, perante os estabelecimentos filiados à bandeira indicada no respectivo Cartão, cuja emissão será realizada de acordo com os Termos e Condições de Uso do Cartão, o qual é anexo deste Termo.

**“Conta de Pagamento”**: conta de titularidade do USUÁRIO, destinada ao carregamento, transferência e resgate de recursos, cujos valores, convertidos em moeda eletrônica, serão geridos e custodiados pela Instituição de Pagamento.

**“Contrato”**: este - Termos e Condições de Uso da Plataforma -, que é um contrato eletrônico disponível na plataforma da PARCEIRA em endereço eletrônico a ser informado pela PARCEIRA em seu site: [www.SERVPAY.com.br](http://www.SERVPAY.com.br).

**“Disputa”**: procedimento de análise do pedido de cancelamento ou estorno da Transação feito pelo USUÁRIO.

**“Fornecedores”**: terceiros que oferecem produtos e/ou serviços ao USUÁRIO por meio da Plataforma.

**“Funcionalidades”**: tecnologias disponibilizadas na Plataforma, para a realização de Transações pelo USUÁRIO.

**“Plataforma”**: site na internet disponível pela PARCEIRA em [www.SERVPAY.com.br](http://www.SERVPAY.com.br), ou aplicativo para dispositivos móveis (caso existente), todos de responsabilidade e titularidade da PARCEIRA, disponibilizado ao USUÁRIO para a utilização das Funcionalidades e realização de Transações.

**“Política de Privacidade”**: política disponível no site da PARCEIRA em [www.SERVPAY.com.br](http://www.SERVPAY.com.br), que é integrante deste Contrato, a qual dispõe sobre a coleta, utilização, armazenamento, tratamento, compartilhamento, proteção e eliminação das informações do USUÁRIO, em decorrência da utilização do Sistema.

**“Serviços de Terceiros”**: produtos e serviços disponíveis ao USUÁRIO na Plataforma, e que serão fornecidos pelos Fornecedores credenciados.

**“Sistema”**: serviços relacionados à abertura de Conta de Pagamento e realização de Transações pelo USUÁRIO, incluindo a disponibilização de informações e fornecimento de extratos por meio da Plataforma.

**“Transação”**: operação em que o USUÁRIO realiza a movimentação de sua Conta de Pagamento, realizando o carregamento de recursos em sua Conta de Pagamento; a transferência de recursos para a Conta de Pagamento de outros USUÁRIOS credenciados no Sistema; ou o resgate de recursos do USUÁRIO.

**“USUÁRIO”**: pessoa jurídica ou pessoa física que, ao aderir ao presente Contrato, está habilitada a realizar Transações por meio do Sistema.

## 2. OBJETO

2.1. Este Contrato regula a prestação de serviços de tecnologia, pela PARCEIRA, individualmente ou por intermédio da Instituição de Pagamento, para: (i) cadastro e credenciamento do USUÁRIO ao Sistema; (ii) criação de Conta de Pagamento, habilitando o USUÁRIO a realizar Transações para carregamento, transferência e resgate de recursos; e (iii) gestão e custódia dos recursos mantidos na Conta de Pagamento de titularidade do USUÁRIO.

2.1.1. Ainda, os serviços prestados incluem o fornecimento de tecnologia, como mera intermediária, para que o USUÁRIO possa contratar Serviços de Terceiros.

2.2. Por meio da Plataforma, o USUÁRIO poderá: (i) realizar o carregamento e resgate dos recursos disponíveis em Conta de Pagamento; (ii) verificar o saldo e extrato de movimentações relacionadas à Conta de Pagamento; (iii) realizar transferências entre USUÁRIOS detentores de Conta de Pagamento; (iv) efetuar ordem de transferência para conta bancária, de sua titularidade ou de terceiros (por TED, TEF ou DOC); (v) realizar pagamentos instantâneos por QRCode, caso disponível; (vi) emitir boletos bancários; (vii) realizar pagamentos de boletos bancários e contas de consumo; (viii) realizar recargas de serviços pré-pagos, incluindo, mas não se limitando a telefonia móvel / fixa, transporte público, lojas de aplicativos, dentre outros; (ix) realizar saques em ATMs, conforme disponibilidade; (xi) solicitar emissão de cartão pré-pago, conforme disponibilidade; (x) utilizar de outras Funcionalidades disponíveis.

2.2.1. As Funcionalidades disponíveis na Plataforma poderão, a qualquer momento e sem necessidade de aviso prévio, ser excluídas, alteradas, modificadas ou ajustadas em horários de disponibilidades dos serviços de acordo com as regras da Plataforma.

2.3. Os serviços serão prestados de forma remota, mediante a licença de uso das Funcionalidades disponibilizadas ao USUÁRIO na Plataforma.

2.4. Em contraprestação à utilização do Sistema, realização das Transações e demais serviços prestados, o USUÁRIO pagará as tarifas estabelecidas neste Contrato, de acordo com os valores informados no momento do Cadastro e/ou para consulta na Plataforma.

2.4.1. A contratação de serviços específicos prestados por Fornecedores (conforme disponíveis na Plataforma) será estabelecida em instrumentos contratuais próprios.

2.5. A Instituição de Pagamento, sob sua única e exclusiva responsabilidade, poderá subcontratar terceiros ou realizar parcerias para a prestação de parte dos serviços que integram o Sistema, sendo responsável por tal ato.

2.6. Em razão deste Contrato, não se garante a ininterruptão e a velocidade do Sistema e/ou da Plataforma, que poderá apresentar indisponibilidade, lentidão e erros de processamento, inclusive por tempo indeterminado, em casos de manutenção preventiva ou corretiva, falha de operação, erro de sistema, falhas de outros prestadores de serviços e eventos casos fortuitos ou força maior.

2.6.1. A PARCEIRA não será responsável pela: (i) intermitência ou indisponibilidade de conexão à internet adotada pelo USUÁRIO; (ii) incapacidade técnica do dispositivo móvel ou sistema operacional; (iii) indisponibilidade da Plataforma na loja de aplicativos ou navegador de internet utilizados pelo USUÁRIO; e/ou (iv) atividades de pessoas não autorizadas a utilizar o Sistemas ou a Plataforma.

### **3. CREDENCIAMENTO AO SISTEMA**

3.1. O credenciamento ao Sistema será realizado pela adesão do USUÁRIO a este Contrato, que se efetivará pelo: (i) preenchimento do Cadastro; e (ii) pelo aceite eletrônico expressamente manifestado na Plataforma.

3.2. Para utilização do Sistema, o USUÁRIO deverá obrigatoriamente preencher o Cadastro, fornecendo seus dados pessoais e informações que venham a ser solicitados na Plataforma, sendo, no mínimo:

(a) Para pessoa física, deverão ser fornecidos: nome completo e número de inscrição no CPF/MF válido e ativo; e

(b) Para pessoa jurídica, deverão ser fornecidos: razão social ou denominação, número de inscrição no CNPJ/MF válido e ativo, e as informações acima indicadas para seus representantes, mandatários ou prepostos autorizados.

3.2.1. A Instituição de Pagamento poderá limitar a utilização do Sistema, de acordo com o valor e a quantidade de Transações.

3.2.2. Sempre que necessário, inclusive para possibilitar a utilização do Sistema para realização de Transações em valor e quantidade aos limites estabelecidos, a PARCEIRA poderá solicitar que o USUÁRIO forneça informações complementares àquelas indicadas no Cadastro, bem como poderá, a qualquer momento, e ao seu exclusivo critério, solicitar cópias de documentos para averiguar a veracidade das informações prestadas pelo USUÁRIO.

3.2.3. Na hipótese de se verificar dados incorretos ou inverídicos fornecidos pelo USUÁRIO ou, ainda, caso o USUÁRIO se recuse ou se omita a enviar as informações e documentos solicitados, a Instituição de Pagamento poderá temporariamente bloquear o acesso ao Sistema e impedir a utilização das Funcionalidades até que haja a regularização.

3.2.4. O USUÁRIO autoriza a realização de pesquisas, em base de dados públicas ou privadas, com a finalidade de verificar a veracidade dos dados e informações indicadas no Cadastro.

3.3. O USUÁRIO se responsabiliza civil e criminalmente pela veracidade das informações prestadas, inclusive perante terceiros, obrigando-se a manter seus dados atualizados.

3.3.1. A PARCEIRA e a Instituição de Pagamento não serão responsáveis por erros ou pela inexecução dos serviços que integram o Sistema caso o USUÁRIO preste informações inexatas, inverídicas ou desatualizadas.

3.4. O USUÁRIO, quando do preenchimento do Cadastro ou primeiro acesso ao Sistema, deverá cadastrar login e uma senha para utilização das Funcionalidades e realização das Transações.

3.4.1. O uso do login e senha são de uso pessoal, exclusivo e intransferível pelo USUÁRIO, que deverá mantê-los confidenciais e não permitir seu acesso por terceiros.

3.4.2. O USUÁRIO, na qualidade de pessoa jurídica, se compromete a somente dar acesso ao login e senha para seus representantes legais, sócios, administradores e/ou prepostos com poderes para celebrar negócios jurídicos em seu nome; sendo responsável, perante a PARCEIRA, outros USUÁRIOS, a Instituição de Pagamento e terceiros, por todos os atos e negócios realizados por meio da utilização do Sistema.

3.4.3. O USUÁRIO deverá informar um e-mail válido para comunicação com a PARCEIRA; sendo que qualquer comunicação ou notificação enviada por e-mail será considerada válida e eficaz entre as Partes.

3.5. Para utilizar os serviços, o USUÁRIO, dentre outras obrigações previstas neste Contrato, deve ser: (i) pessoa física, maior de 18 (dezoito) anos e possuir inscrição válida e regular perante a Receita Federal do Brasil; ou (ii) pessoa jurídica devidamente constituída, com sede ou escritório no Brasil e possuir inscrição válida e regular perante a Receita Federal do Brasil.

3.5.1. Em razão da natureza dos serviços prestados, a PARCEIRA não possui condições de verificar a capacidade civil e regularidade do USUÁRIO; de forma que não responderá por quaisquer prejuízos que venham a ser causados em razão da inobservância das condições acima indicadas.

3.6. É vedada a utilização do Sistema e a realização das Transações para a celebração de negócios: (i) considerados ilícitos, nos termos da legislação brasileira; (ii) que importem em violação ao Sistema Financeiro Nacional e às normas do Banco Central do Brasil e às regras das instituições financeiras, bandeiras, credenciadoras e emissores de cartões de crédito e débito; (iii) considerados como crimes financeiros, com o intuito de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e corrupção, dentre outros crimes correlatos, ainda que indiretamente; (iv) que não representem um negócio jurídico regular e tenham por intenção a prática de fraudes; ou (v) que, de qualquer modo, venham a causar prejuízos à PARCEIRA, Instituição de Pagamento, demais USUÁRIOS ou terceiros.

3.7. As Transações com indícios ou suspeitas de fraude estarão sujeitas ao não processamento ou ao cancelamento, ainda que realizada de forma conivente ou não pelo USUÁRIO.

3.8. A Instituição de Pagamento poderá suspender o acesso às Funcionalidades e deixar de realizar as Transações pelo Sistema sempre que identificar ou entender que a atividade do USUÁRIO ou natureza das Transações viola qualquer dispositivo deste Contrato ou da legislação vigente; podendo sujeitar o USUÁRIO ao cancelamento do seu credenciamento e sua exclusão imediata do Sistema, independentemente de qualquer aviso ou notificação prévia, não gerando ao USUÁRIO qualquer tipo de indenização ou ressarcimento.

## **4. CONTA DE PAGAMENTO**

4.1. Ao realizar o Cadastro na Plataforma e aderir a este Contrato, o USUÁRIO concorda com a abertura de Conta de Pagamento individual e exclusiva, de sua exclusiva titularidade, a qual poderá ser movimentada por meio das Funcionalidades.

4.1.1. O credenciamento do USUÁRIO e a abertura da Conta de Pagamento ocorrerá após a aprovação do Cadastro realizado na Plataforma, mesmo que não haja: (i) o aporte prévio de recursos; e (ii) a realização de qualquer Transação no Sistema.

4.2. O carregamento da Conta de Pagamento se dará por um dos meios disponíveis no Sistema, de livre escolha do USUÁRIO, dentre os quais:

- (a) Pagamento de boleto bancário, pelo próprio USUÁRIO - ou terceiros em seu favor do USUÁRIO -, com identificação única que permita o carregamento do valor pago na Conta de Pagamento;
- (b) Transferência bancária realizada pelo próprio USUÁRIO - ou terceiros em favor do USUÁRIO -, mediante operações de TEF, DOC ou TED, se disponível;
- (c) Recebimento por meio de transferências realizadas por outros USUÁRIOS, no âmbito do Sistema ou por outros meios de pagamento disponíveis; e
- (d) Recebimento por meio de pagamento instantâneo - PIX, quando disponível.

4.2.1. A Instituição de Pagamento poderá, a qualquer momento, restringir ou excluir uma das formas de carregamento disponíveis, ou estipular outras formas de carregamento da Conta de Pagamento pelo USUÁRIO, mediante alteração deste Contrato e disponibilidade por meio das Funcionalidades.

4.2.2. Com o carregamento da Conta de Pagamento, por uma das modalidades permitidas, os recursos estarão disponíveis no Sistema em até 01 (um) dia útil contado do efetivo recebimento dos recursos pela Instituição de Pagamento; sendo possível ao USUÁRIO, a partir de então, realizar as Transações por meio das Funcionalidades.

4.2.3. O USUÁRIO declara-se ciente de que os boletos bancários emitidos irão indicar como beneficiário a Instituição de Pagamento, que, após o recebimento dos recursos, irá realizar o carregamento da Conta de Pagamento.

4.3. Os recursos depositados na Conta de Pagamento poderão ser utilizados para transferência ou resgate, por um dos meios disponíveis no Sistema, dentre os quais:

- (a) Realização de Transações de transferência para a Conta de Pagamento de outros USUÁRIOS credenciados no Sistema;
- (b) Pagamento de débitos do USUÁRIO em razão da compra de produtos ou serviços contratados na Plataforma;
- (c) Pagamento de boletos bancários e contas de consumo;
- (d) Realização de recargas de serviços pré-pagos, incluindo, mas não se limitando a telefonia móvel / fixa, transporte público, lojas de aplicativos, se disponível, dentre outras;

- (e) Realização de saques em ATMs, conforme disponibilidade;
- (f) Resgate de recursos, mediante transferência para a conta bancária de titularidade do USUÁRIO; ou, caso disponível, para a conta bancária de terceiros que não se encontram cadastrados no Sistema;
- (g) Carregamento de cartão pré-pago, caso disponível; e
- (h) Pagamentos e transferências instantâneas realizadas por meio do PIX, quando disponível

4.3.1. A transferência dos recursos entre Contas de Pagamento no âmbito do Sistema será realizada em até 1 (um) dia útil contado da realização da Transação.

4.3.2. O resgate de recursos, por meio de transferência bancária, será realizado em até 02 (dois) dias úteis contado da realização da Transação.

4.3.3. As Transações realizadas por meio das Funcionalidades deixarão de ser acatadas pela Instituição de Pagamento quando: (i) não houver recursos suficientes na Conta de Pagamento; (ii) o USUÁRIO deixar de fornecer as informações suficientes ou fornecer informações incorretas para realização da Transação; e/ou (iii) houver indícios de fraude ou suspeita ou ato ilícito, de acordo com os termos previstos neste Contrato e na legislação vigente.

4.4. A Instituição de Pagamento poderá determinar limites de valor mínimo e máximo para o carregamento das Contas de Pagamento e para a realização das Transações, que poderá variar de acordo com as informações de Cadastro do USUÁRIO, o tipo de Transação, ou outro critério definido pela Instituição de Pagamento.

4.4.1. Os critérios acima indicados poderão ser alterados a qualquer momento pela Instituição de Pagamento, com antecedência de 05 (cinco) dias, e mediante publicação na Plataforma.

4.5. Os recursos creditados na Conta de Pagamento do USUÁRIO serão mantidos em conta bancária de titularidade da Instituição de Pagamento, em instituição financeira de primeira linha, e, nos termos do art. 12 da Lei 12.865/2013, (i) constituem patrimônio separado, que não se confunde com o da Instituição de Pagamento; (ii) não respondem direta ou indiretamente por nenhuma obrigação da Instituição de Pagamento, nem podem ser objeto de arresto, sequestro, busca e apreensão ou qualquer outro ato de constrição judicial em função de débitos de responsabilidade da Instituição de Pagamento; (iii) não podem ser dados em garantia de débitos assumidos pela Instituição de Pagamento; e (iv) não compõem o ativo da Instituição de Pagamento, para efeito de falência ou liquidação judicial ou extrajudicial.

4.6. Os ônus ou bônus decorrentes da manutenção dos recursos em conta bancária de titularidade da Instituição de Pagamento não poderão ser imputáveis ao USUÁRIO, assim como por ele reclamados.

4.6.1. Os recursos mantidos na Conta de Pagamento, salvo se expressamente pactuado de modo diverso, não sofrerão qualquer tipo de acréscimo ou alteração, tais como correção monetária e juros; e nem haverá o pagamento de qualquer remuneração ao USUÁRIO, independentemente do período que ficarem depositados.

4.7. Os valores depositados na Conta de Pagamento devem ser utilizados para pagamentos e transferências, sendo considerados pela Instituição de Pagamento recursos em trânsito de titularidade do USUÁRIO.

4.8. O USUÁRIO não poderá ceder ou onerar, a qualquer título, os direitos sobre os recursos depositados em sua Conta de Pagamento, sem a prévia e escrita autorização da Instituição de Pagamento, sob pena de ineficácia da cessão.

4.9. O USUÁRIO terá acesso às Transações realizadas ou pendentes de pagamento pelo acesso ao extrato de sua Conta de Pagamento, podendo visualizar no Sistema, o saldo e histórico das movimentações. A disponibilização do saldo e do extrato das movimentações caracteriza-se como prestação de contas, para todos os fins legais.

4.9.1. Apenas será disponibilizado o acesso às Transações realizadas a cada período de 12 (doze) meses, cabendo ao USUÁRIO o controle e arquivo, inclusive com a possibilidade de impressão do extrato disponibilizado.

4.10. O USUÁRIO declara-se ciente de que os serviços previstos neste Contrato se destinam tão somente a efetivar pagamentos e recebimentos em moeda nacional, bem como assegura que todos os recursos movimentados em sua Conta de Pagamento serão oriundos de fontes lícitas e declaradas, isentando a PARCEIRA e a Instituição de Pagamento de qualquer responsabilidade.

## **5. DISPUTA E CANCELAMENTO TRANSAÇÕES**

5.1. A Transação realizada entre os USUÁRIOS credenciados no Sistema, mediante a transferência de recursos em moeda eletrônica, será automaticamente cancelada sempre que: (i) tiver sido processada incorretamente pelo USUÁRIO, em razão de informações errôneas indicadas pelo USUÁRIO no momento da realização da Transação; (ii) foi realizada em desconformidade com as disposições deste Contrato, ou (iii) haja suspeita de fraude, ato ilícito ou qualquer irregularidade.

5.1.1. Não será possível o cancelamento ou abertura de Disputa para as Transações de carregamento ou resgate realizadas fora do âmbito do Sistema, ou seja, antes da conversão dos recursos em moeda eletrônica ou após o repasse de valores pela Instituição de Pagamento.

5.2. O USUÁRIO declara e garante que será integralmente responsável pela veracidade, precisão e conformidade das informações e valores das relações comerciais relacionadas com as Transações; respondendo, se o caso, pela qualidade, quantidade, segurança, adequação, preço, prazo, entrega, Funcionalidade e garantias dos produtos ou serviços que deram origem às Transações.

5.3. Todas as reclamações e contestações decorrentes de quaisquer Transações realizadas no âmbito do Sistema deverão ser dirimidas diretamente entre os USUÁRIOS; de modo que a PARCEIRA e a Instituição de Pagamento estarão isentas de qualquer responsabilidade, e sem prejuízo da possibilidade de retenção e/ou compensação na forma prevista neste Contrato.

5.4. Caso o USUÁRIO apresente contestação de uma Transação, será iniciado o procedimento de Disputa, com a retenção do valor da Transação até a solução da Disputa.

5.4.1. A Disputa deverá ser aberta pelo USUÁRIO no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da data de realização da Transação, diretamente na central de atendimento da PARCEIRA disponível na Plataforma; sendo certo que a abertura da Disputa não garante a restituição dos valores em discussão.

5.4.2. O pedido de abertura de Disputa deverá ser devidamente fundamentado e acompanhado da documentação pertinente.

5.4.3. Com a abertura do procedimento de Disputa, será solicitado aos USUÁRIOS envolvidos, explicações e documentos que comprovam a realização do negócio que deu origem à Transação.

5.4.4. Caberá unicamente à Instituição de Pagamento, por critérios próprios, analisar a documentação e decidir sobre a Disputa, em até 30 (trinta) dias contados do envio das informações e documentos pelo último USUÁRIO comunicado.

5.4.5. Caso a contestação seja acolhida, haverá o estorno do valor respectivo da Conta de Pagamento do USUÁRIO que iniciou a Disputa. Se a contestação não for acolhida, a Transação realizada será mantida.

5.4.6. Caso o USUÁRIO que solicitou a abertura da Disputa deixe de apresentar as informações e documentos solicitados, o procedimento será encerrado automaticamente.

5.5. Caso se identifique níveis excessivos de pedido de abertura de Disputa perante o USUÁRIO, a Instituição de Pagamento poderá: (i) realizar a retenção, total ou parcialmente, dos valores existentes na Conta de Pagamento, como garantia para cobrir potenciais danos; e (ii) suspender ou inabilitar permanentemente o acesso do USUÁRIO à Plataforma.

5.6. As Transações serão canceladas, automaticamente, quando: (i) for constatada sua duplicidade; (ii) houver a indicação de informações incompletas ou imprecisas; (iii) for constatado indícios de irregularidade ou fraude; (iv) nos demais casos previstos neste Contrato.

## **6. HIPÓTESES DE RETENÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE RECURSOS**

6.1. O USUÁRIO reconhece e concorda que a Instituição de Pagamento, em conformidade com as disposições deste Contrato, terá o direito de: (i) reter os valores mantidos na Conta de Pagamento do USUÁRIO para garantir, de forma integral, quaisquer pagamentos que sejam devidos ou para o resguardo contra riscos financeiros relacionados às obrigações do USUÁRIO; e (ii) compensar, com os valores mantidos na Conta de Pagamento, os débitos do USUÁRIO, de qualquer natureza.

6.2. Será realizada a retenção e compensação dos valores, existentes ou futuros, mantidos na Conta de Pagamento do USUÁRIO, nas seguintes hipóteses:

(a) Quando se verificar um alto nível de risco operacional ou de crédito, associado ao histórico de Transações realizadas pelo USUÁRIO;

- (b) Havendo indícios de irregularidade ou risco de cancelamento da Transação, em razão de denúncias, contestação, Disputa ou pelo uso inadequado do Sistema;
- (c) Nos casos em que se verificar a iliquidez, insolvência, pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, pedido de falência, encerramento de atividades ou qualquer outra hipótese em que ficar caracterizada a dificuldade do USUÁRIO em cumprir suas obrigações contratuais e/ou legais;
- (d) Sempre que houver o descumprimento das obrigações previstas neste Contrato ou na legislação vigente; ou
- (e) Para cumprimento de ordens judiciais ou administrativas.

6.3. Caso não haja saldo suficiente para arcar com o pagamento dos débitos devidos, o USUÁRIO será comunicado pela PARCEIRA para proceda o carregamento imediato de sua Conta de Pagamento, sob pena de caracterização de sua mora, automaticamente e sem a necessidade de aviso ou qualquer formalidade.

6.3.1. A ausência ou atraso no pagamento de quaisquer valores devidos pelo USUÁRIO, ensejará no pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento), correção monetária pelo IGPM/FGV ou outro índice que vier a substituí-lo, e juros de 1% (um por cento) ao mês, a serem calculados sobre a quantia devida.

6.3.2. A inadimplência do USUÁRIO ensejará, ainda, na rescisão imediata deste Contrato e na adoção das medidas legais para a cobrança do débito, inclusive a inclusão da dívida perante os órgãos de proteção ao crédito.

6.4. O USUÁRIO terá o prazo de 60 (sessenta) dias para apontar eventual divergência ou incorreção em relação aos valores lançados na Conta de Pagamento, a contar da realização da Transação, lançamento do débito ou compensação. Após esse prazo, o USUÁRIO não mais poderá reclamar dos lançamentos realizados, concedendo plena e definitiva quitação.

## **7. RESGATE DE RECURSOS E ENCERRAMENTO DA CONTA DE PAGAMENTO**

7.1. O USUÁRIO poderá, a qualquer momento, desde que possua saldo suficiente para arcar com a tarifa de saque, as tarifas bancárias aplicáveis e o pagamento de eventuais débitos contraídos em razão deste Contrato, efetuar o resgate integral dos recursos mantidos na Conta de Pagamento, bem como encerrá-la, mediante solicitação à PARCEIRA via Sistema.

7.2. O resgate de recursos será realizado a pedido do USUÁRIO, mediante o repasse do valor líquido e em moeda nacional, de acordo com as formas estabelecidas para utilização dos recursos mantidos em Conta de Pagamento.

7.3. Caso disponível, o USUÁRIO também poderá solicitar que o crédito decorrente das Transações seja transferido para a conta corrente de terceiros, por conta e ordem do USUÁRIO.

7.4. O USUÁRIO se responsabiliza pela exatidão dos dados informados sobre a conta bancária, de sua titularidade ou de terceiros (caso disponível); isentando a PARCEIRA e a Instituição de Pagamento de qualquer responsabilidade pelas transferências realizadas em razão de informações imprecisas ou inexatas que venham a ser informadas pelo USUÁRIO.

7.4.1. Caso não seja possível o resgate de recursos por irregularidade na conta bancária indicada, os respectivos valores permanecerão retidos e serão mantidos na Conta de Pagamento até que haja a regularização pelo USUÁRIO, sem a incidência de quaisquer ônus, penalidades ou encargos.

7.5. Quando decorrente de falha técnica e/ou operacional no Sistema ou no sistema bancário, a Instituição de Pagamento poderá, sem incorrer em qualquer ônus ou penalidade, exceder, em até 01 (um) dia útil, o prazo estabelecido para efetuar o resgate da Conta de Pagamento.

7.6. Na hipótese de a data prevista para o resgate de recursos ser considerada feriado ou em dia de não funcionamento bancário, o pagamento será realizado no 1º (primeiro) dia útil subsequente.

7.7. A não utilização da Conta de Pagamento, definida como a ausência de qualquer utilização pelo prazo de 06 (seis) meses, ensejará na cobrança de tarifa para o ressarcimento das despesas com manutenção, e que será descontada do saldo existente na Conta de Pagamento.

7.8. A partir do momento em que o USUÁRIO não possuir saldo em sua conta por mais de 30 (trinta) dias, sua Conta de Pagamento será encerrada independente de aviso prévio.

## **8. REMUNERAÇÃO**

8.1. Em contrapartida à prestação dos serviços de tecnologia que integram o Sistema, custódia e gestão de recurso na Conta de Pagamento e licença de uso das Funcionalidades, o USUÁRIO pagará à PARCEIRA ou à Instituição de Pagamento (conforme aplicável), as tarifas, fixas ou percentuais, incidentes sobre cada Transação realizada.

8.2. O USUÁRIO pagará: (i) tarifa por cada Transação realizada no Sistema; (ii) tarifa de saque dos recursos; (iii) tarifa por inatividade da Conta de Pagamento; (iv) tarifa para a transferência de recursos para a conta corrente de terceiros (caso disponível); e (v) tarifas adicionais por outros serviços a serem contratados, de forma cumulativa com as demais tarifas.

8.2.1. O valor das tarifas será informado ao USUÁRIO no Cadastro e/ou divulgado na Plataforma no momento da realização da Transação.

8.3. Os valores das tarifas cobrados são variáveis de acordo com a natureza de cada Transação, encontrando-se sempre disponíveis para consulta pelo USUÁRIO na Plataforma ou mediante solicitação por meio dos canais de atendimento disponíveis.

8.4. Para a cobrança das tarifas, inclusive por serviços adicionais que vierem a ser contratados pelo USUÁRIO, a Instituição de Pagamento poderá, alternativamente: (i) realizar lançamentos de débitos na Conta

de Pagamento; ou (ii) compensar o valor dos débitos com quaisquer outros créditos, presentes ou futuros, devidos ao USUÁRIO.

8.1.1. Caso não haja recursos suficientes para o pagamento das tarifas, a PARCEIRA solicitará ao USUÁRIO o crédito imediato de recursos em sua Conta de Pagamento. Tão logo haja recursos na Conta de Pagamento, os valores serão debitados automaticamente e sem prévio aviso.

8.1.2. Sem prejuízo da suspensão dos serviços prestados por meio do Sistema, caso o USUÁRIO deixe de realizar o crédito em sua Conta de Pagamento, haverá a incidência dos encargos moratórios estipulados neste Contrato.

8.5. A PARCEIRA ou a Instituição de Pagamento (conforme aplicável) poderá efetuar o reajuste ou alteração do valor das tarifas cobradas, informando previamente o USUÁRIO, por e-mail ou divulgação prévia na Plataforma.

8.5.1. Caso o USUÁRIO não concorde com as novas condições de remuneração, poderá encerrar este Contrato, sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades. O não encerramento será interpretado como anuência com relação aos novos valores das tarifas cobradas.

8.5.2. Caso sejam criados novos tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos incidentes sobre a remuneração vigente, a PARCEIRA ou a Instituição de Pagamento (conforme aplicável), mediante aviso prévio de 10 (dez) dias, irá automaticamente reajustar os valores cobrados de forma a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro.

8.6. A Instituição de Pagamento poderá instituir outras modalidades de remuneração, inclusive sobre os serviços adicionais que vierem a ser pactuados em instrumentos contratuais próprios, mediante prévia comunicação ao USUÁRIO, com antecedência de 10 (dez) dias.

8.7. Após o credenciamento no Sistema, o USUÁRIO poderá, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de sua adesão e encerramento de sua Conta de Pagamento; mediante prévia comunicação formal à PARCEIRA, com antecedência de 30 (trinta) dias.

## **9. PRAZO DE VIGÊNCIA E TÉRMINO**

9.1. Este Contrato é celebrado por prazo indeterminado, e passa a vigorar a partir da data de sua aceitação pelo USUÁRIO.

9.2. Este Contrato será extinto, a qualquer momento, mediante notificação com antecedência de 30 (trinta) dias, por qualquer das Partes.

9.2.1. Salvo quanto às hipóteses abaixo, a extinção deste Contrato se dará sem a incidência de quaisquer ônus, encargos ou penalidades; ressalvadas as obrigações pendentes e que deverão ser devidamente cumpridas pelo prazo necessário.

9.3. Haverá a rescisão imediata e motivada deste Contrato, nas hipóteses de: (i) decretação de falência, pedido de recuperação judicial ou extrajudicial ou encerramento das atividades de qualquer das Partes, ao exclusivo critério da outra Parte; ou (ii) o descumprimento de qualquer obrigação estabelecida neste Contrato que não seja sanada no prazo estipulado ou, na omissão, no prazo de 10 (dez) dias contados da notificação ou aviso.

9.4. Caso a rescisão do Contrato ocorra por culpa do USUÁRIO, fica desde já estabelecido que seu acesso à Plataforma e ao Sistema será imediatamente bloqueado, com a suspensão de sua Conta de Pagamento e retenção dos créditos do USUÁRIO pelo prazo necessário para que possam ser resguardados os direitos da PARCEIRA, da Instituição de Pagamento, de outros USUÁRIOS e de terceiros; sem prejuízo da adoção de outras medidas legais necessárias e da apuração e ressarcimento de eventuais danos complementares.

## **10. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO**

10.1. Os tributos incidentes na prestação dos serviços são de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO, podendo a PARCEIRA ou a Instituição de Pagamento (conforme aplicável) descontar os respectivos valores dos créditos do USUÁRIO.

10.2. A realização da transferência bancária de recursos, pagamento do boleto bancário, dentre outras operações, poderá estar sujeitas à cobrança de tarifas, taxas ou encargos, de acordo com os critérios e valores estabelecidos pelas instituições financeiras; sendo que a PARCEIRA não possui qualquer ingerência sobre os valores cobrados do USUÁRIO.

10.3. O USUÁRIO reconhece e concorda que a realização das Transações pelo Sistema está sujeita a aplicação da legislação vigente, inclusive de prevenção a lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e combate à corrupção; estando os repasses dos valores das Transações sujeitos ao estrito cumprimento da legislação aplicável.

10.4. Para utilização das Funcionalidades e acesso ao Sistema, o USUÁRIO deverá possuir equipamentos (computador, smartphone, tablet ou outros dispositivos similares) com acesso à internet e em condições compatíveis para seu uso, sendo de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO a obtenção, manutenção e custeio de tal acesso e dos equipamentos necessários (incluindo tributos, tarifas ou encargos cobrados pelos fornecedores de serviços). A PARCEIRA e a Instituição de Pagamento não serão responsáveis pela não realização da Transação em razão da incompatibilidade dos equipamentos ou pela ausência ou falha no acesso à internet.

10.5. O USUÁRIO compromete-se a isentar a PARCEIRA e a Instituição de Pagamento de toda e qualquer reclamação ou litígio judicial ou extrajudicial decorrente da utilização do Sistema, inclusive no que se refere às próprias atividades do USUÁRIO e às questões relacionadas com os negócios jurídicos celebrados pelo USUÁRIO fora do Sistema.

10.6. O USUÁRIO obriga-se a ressarcir a PARCEIRA e a Instituição de Pagamento de todos os valores comprovadamente despendidos em ações judiciais ou processos administrativos que tenham sido ajuizados contra a PARCEIRA ou a Instituição de Pagamento em razão do descumprimento de obrigações imputáveis ao USUÁRIO.

10.6.1. A Instituição de Pagamento poderá reter os créditos a serem pagos ao USUÁRIO e compensá-los para o pagamento de débitos decorrentes de condenações, custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios.

10.7. A PARCEIRA e a Instituição de Pagamento possuem uma Política de Privacidade que indica como as informações do USUÁRIO são serão coletadas, utilizadas, armazenadas, tratadas, compartilhadas, divulgadas e protegidas. O USUÁRIO deve ler atentamente a Política de Privacidade, que é parte integrante deste Contrato.

10.7.1. A PARCEIRA e a Instituição de Pagamento irão adotar todas as medidas necessárias e se utilizar de tecnologias adequadas para proteger a coleta, processamento e armazenamento das informações do USUÁRIO; porém não tem como assegurar que terceiros não autorizados se utilizem de meios fraudulentos para furto, uso indevido, alteração ou acesso não autorizado às informações do USUÁRIO.

## **11. LICENÇA DE USO E PROPRIEDADE INTELECTUAL DAS FUNCIONALIDADES**

11.1. A PARCEIRA, na qualidade de licenciada, autoriza o uso pelo USUÁRIO das Funcionalidades que integram o Sistema, durante o prazo de vigência deste Contrato, mediante os termos e condições ora estabelecidos.

11.2. O USUÁRIO reconhece e concorda que a propriedade intelectual das Funcionalidades é de integral e exclusiva titularidade da PARCEIRA, na qualidade de licenciada.

11.2.1. É vedado ao USUÁRIO: (i) copiar ou transferir de qualquer forma, total ou parcialmente, quaisquer Funcionalidades ou informações relativas às Funcionalidades; (ii) modificar as características das Funcionalidades ou realizar sua integração com outros sistemas ou softwares; (iii) copiar os dados extraídos do Sistema, exceto aqueles relativos às movimentações da Conta de Pagamento.

11.3. O USUÁRIO compromete-se a não infringir quaisquer direitos relativos às marcas, patentes, software, domínio na internet, segredo industrial ou, ainda, direito de propriedade industrial ou direito autoral de quaisquer serviços ou Funcionalidades disponibilizados no âmbito deste Contrato, bem como a não usar o nome, marca, logomarca ou qualquer tipo de sinal distintivo da PARCEIRA ou de seus parceiros, sem o consentimento prévio e escrito.

## **12. SERVIÇOS DE TERCEIROS**

12.1. A Instituição de Pagamento e a PARCEIRA, conforme aplicável, poderão celebrar parcerias com Fornecedores, possibilitando ao USUÁRIO a possibilidade de contratação de diversos serviços e produtos disponíveis na Plataforma.

12.2. No que se refere aos Serviços de Terceiros, a Instituição de Pagamento e a PARCEIRA são meras intermediadoras da relação entre o USUÁRIO e o Fornecedor, uma vez que a tecnologia disponível na Plataforma tem a finalidade de aproximar as partes.

12.2.1. Serão disponibilizados na Plataforma informações sobre os Fornecedores, seus produtos e serviços;

12.2.2. Para utilização dos Serviços de Terceiros, o USUÁRIO poderá ou não ser direcionado à um site ou outra plataforma. Além disso, poderá ser exigido pelos Fornecedores novas informações, documentos e/ou dados relacionados ao USUÁRIO.

12.3. Por se tratar de uma atividade de intermediação, a Instituição de Pagamento e a PARCEIRA não possuem qualquer interferência nas condições, preços e execução dos Serviços de Terceiros, inclusive sobre às condições de contratação, solicitação de documentos e demais atos pertinentes. Os Fornecedores serão única e exclusivamente responsáveis por todas as questões relacionadas aos Serviços de Terceiros oferecidos na Plataforma.

12.3.1. A Instituição de Pagamento e a PARCEIRA não poderão, em nenhuma hipótese, ser responsabilizada por quaisquer reclamações decorrentes da contratação dos Serviços de Terceiros, cabendo ao USUÁRIO contatar diretamente o Fornecedor responsável pela sua prestação.

12.3.2. O Fornecedor será exclusivamente responsável por todas as informações divulgadas na Plataforma acerca dos Serviços de Terceiros, inclusive as imagens, suas características e respectivos preços, assim como pela qualidade, existência, quantidade, segurança, entrega e garantia do quanto prometido; de forma que a Instituição de Pagamento não exercerá qualquer controle ou fiscalização e não terá qualquer responsabilidade sobre os Serviços de Terceiros e/ou a veracidade das informações disponibilizadas na Plataforma.

12.3.3. Além disso, a Instituição de Pagamento e a PARCEIRA não se responsabiliza pela idoneidade, capacidade técnico-operacional e financeira dos Fornecedores, atuando apenas como mera intermediadora da sua relação com o USUÁRIO.

## **13. DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1. O USUÁRIO declara-se ciente e concorda que, independentemente do local de onde esteja utilizando os serviços que integram o Sistema, a relação entre as Partes será sempre regida pela legislação brasileira.

13.2. O USUÁRIO expressamente autoriza a PARCEIRA a utilizar as informações, ainda que relativas ao seu Cadastro, Conta de Pagamento, conta corrente e Transações realizadas no Sistema, para formação de banco de dados, preservando-se a individualidade e identificação de cada USUÁRIO.

13.3. O USUÁRIO autoriza a PARCEIRA a verificar e trocar informações cadastrais, creditícias e/ou financeiras a seu respeito em âmbito nacional, com entidades financeiras ou de proteção ao crédito, inclusive a efetuar consultas a sistemas de risco de crédito sobre eventuais débitos de responsabilidades do USUÁRIO e a prestar ao órgão citado informações dos dados cadastrais e informações creditícias.

13.4. Nos termos da legislação aplicável e da Política de Privacidade, o USUÁRIO concorda que a PARCEIRA ou qualquer de seus parceiros enviem mensagens de caráter informativo ou publicitário.



13.5. A Instituição de Pagamento irá auxiliar e cooperar com qualquer autoridade judicial, reguladora ou órgão público que venha a solicitar informações, podendo, neste caso, fornecer quaisquer informações sobre o USUÁRIO em relação à utilização da Plataforma.

13.6. As Partes elegem o Foro da Cidade de Franca / SP como único competente para dirimir as questões decorrentes deste Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Versão atualizada em: **23 DE JUNHO DE 2024.**

## ANEXO

### Termo de Utilização do Cartão Pré-Pago

Este Termo de Utilização do Cartão Pré-Pago é anexo (“Anexo”) e parte integrante dos Termos e Condições de Uso da Plataforma da [PARCEIRA] (“Termo”) e tem por objetivo estabelecer as condições para utilização do Cartão Pré-Pago pelo USUÁRIO.

Ao utilizar o Cartão Pré-Pago, o USUÁRIO automaticamente concorda com todas as regras deste Anexo, responsabilizando-se integralmente por todos e quaisquer atos praticados.

Aplicam-se integralmente a este Anexo, todos os termos, condições, limites e responsabilidades previstas nos **Termos e Condições para Abertura de Conta de Pagamento**, o qual foi expressamente aceito pelo USUÁRIO antes de solicitar o Cartão Pré-Pago.

Caso **não** concorde com qualquer dos termos e condições abaixo estabelecidos, o USUÁRIO **não deve utilizar** o Cartão Pré-Pago.

Os serviços relacionados com o Cartão Pré-Pago serão prestados pela **MERCADO SYS ECOMMERCE LTDA. (SERVPAY)**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.105.378/0001-09, com sede na RUA MAJOR MOURA MATTOS, 1111/1117 - SALA 3 - VILA REZENDE - FRANCA - SP - CEP 14406-528 (“PARCEIRA”), em parceria com FLAGSHIP Consultoria em Tecnologia da Informação Ltda., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 23.114.447/0001-97, com sede na Rua Dr. Ricardo Benetton Martins, s/n, Prédio16 (Térreo), Polo II de Alta Tecnologia, CEP 13086-902 na cidade de Campinas, estado de São Paulo (“Instituição de Pagamento”) e pela BIZ TECNOLOGIA EM MEIOS DE PAGAMENTO LTDA., sociedade empresária com sede na Avenida São Gabriel, 555, 7º Andar, conj. 704, Jardim Paulista, CEP 01435-001, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº 07.155.434/0001-00 (“Emissora”).

## 1. DEFINIÇÕES

1.1. Sem prejuízo das definições atribuídas no Termo e que também se aplicam a este **Anexo**, as palavras abaixo, quando utilizadas no singular ou plural, terão os seguintes significados:

“**Bandeira**”: o arranjo de pagamento instituído pela Visa, licenciadora da marca e responsável pelos sistemas que permitem a emissão do Cartão Pré-Pago e credenciamentos dos Estabelecimentos.

“**Chargeback**”: é o procedimento de contestação por meio do qual o USUÁRIO declara não reconhecer uma despesa efetuada com seu Cartão Pré-Pago.

“**Estabelecimento**”: qualquer fornecedor de produtos e/ou serviços que está habilitado a aceitar pagamentos com o Cartão Pré-Pago, no Brasil e/ou no exterior, em lojas físicas ou por meio da internet.

## 2. OBJETO

2.1. Pelo presente Anexo, o USUÁRIO adquire o Cartão Pré-Pago físico, vinculado à Conta de Pagamento que será aberta perante a Emissora, possibilitando ao USUÁRIO aquisição de bens e serviços perante os Estabelecimentos filiados à Bandeira indicada no respectivo cartão.

2.2. O prazo para envio do Cartão Pré-Pago será informado na Plataforma e pelos canais de atendimento da PARCEIRA.

2.3. Uma vez aprovada a emissão do Cartão Pré-Pago, o USUÁRIO, na qualidade de portador de um Cartão Visa, contará com os benefícios concedidos pela Visa e seus parceiros.

### **3. CREDENCIAMENTO**

3.1. Para aquisição do Cartão Pré-Pago, o USUÁRIO deverá estar credenciado à PARCEIRA.

3.2. Ao aderir a este Anexo, o USUÁRIO concorda com a abertura de uma nova Conta de Pagamento individual e exclusiva, de sua exclusiva titularidade, perante a Emissora

3.3. Caso, após a emissão do Cartão Pré-Pago, a PARCEIRA, a Instituição de Pagamento e a Emissora constatem que o USUÁRIO forneceu informações falsas, incompletas, equivocadas, errôneas, enganosas, ou, ainda, que não permita identificar a identidade do USUÁRIO, elas poderão (i) solicitar esclarecimentos e documentação adicional que julgarem necessários para a devida comprovação das informações prestadas e para a validação do cadastro, podendo, inclusive, recusarem-se a validar qualquer cadastro, a seu exclusivo critério ou (ii) automaticamente excluir o seu cadastro, suspender ou cancelar o Cartão Pré-Pago.

3.4. A PARCEIRA, a Instituição de Pagamento e a Emissora não serão responsáveis pelo uso indevido do Cartão Pré-Pago por terceiros, bem como por qualquer dano direto ou indireto que resulte do mau uso ou da inabilidade do uso do Cartão Pré-Pago pelo USUÁRIO ou por quaisquer terceiros, sendo certo que, havendo evidências ou indícios de uso irregular, inadequado, ou suspeito do Cartão Pré-Pago, o USUÁRIO poderá ter seu cadastro imediatamente suspenso ou cancelado, sem prejuízo das demais sanções legais e contratuais.

### **4. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO PRÉ-PAGO**

4.1. Após a aprovação do seu credenciamento perante a PARCEIRA e a Emissora, USUÁRIO poderá realizar transações de pagamento com a utilização do Cartão Pré-Pago, desde que possua disponibilidade de saldo, dentre as quais:

(a) Compras em Estabelecimentos: o USUÁRIO poderá realizar compras em qualquer Estabelecimento que seja fornecedor de produtos e/ou serviços que estejam habilitados a aceitar pagamentos com o seu Cartão Pré-Pago, no Brasil e/ou no Exterior, em lojas físicas ou por meio da internet; e

(b) Saque: retirada de recursos em terminais eletrônicos habilitados, mediante uso do Cartão Pré-Pago. Nesta hipótese, poderão ser cobradas taxas adicionais pelas empresas administradoras desses terminais.

4.2. Assim que receber o Cartão Pré-Pago, o USUÁRIO ficará responsável por conferir os seus dados, sendo que o Cartão Pré-Pago será entregue bloqueado, por medida de segurança e o desbloqueio deverá ser realizado por meio dos canais de atendimento indicados na Plataforma.

4.3. O USUÁRIO deverá se atentar para o regulamento do arranjo de pagamento da Visa, que possui termos condições específicas para a sua utilização.

4.4. O USUÁRIO é o único responsável pelo uso e guarda do seu Cartão Pré-Pago. Recomenda-se que o USUÁRIO que: (i) guarde seu Cartão Pré-Pago em local seguro, jamais permitindo seu uso por terceiros; (ii) memorize sua senha e mantenha-a em sigilo, evitando anotar ou guardar a senha em suportes físicos ou digitais, e; (iii) nunca anote ou guarde a senha em conjunto com seu Cartão Pré-Pago; e, ainda, (iv) não utilize senhas relacionadas a datas ou outras referências pessoais do USUÁRIO e que efetue rotineiramente a troca de sua senha como medida de segurança

4.5. Em caso de perda, extravio, furto ou roubo do Cartão Pré-Pago, o USUÁRIO deve entrar em contato imediatamente por um dos canais de atendimento indicados no Cartão Pré-Pago ou na Plataforma da PARCEIRA. Após o contato, o uso e acesso ao Cartão Pré-Pago poderá ser temporariamente bloqueado, até que o USUÁRIO receba novo cartão.

4.5.1. Com o cancelamento do cartão bloqueado, um novo Cartão Pré-Pago será emitido para o USUÁRIO, e será entregue nos prazos previamente informados. Poderão ser cobradas tarifas adicionais pela emissão do novo Cartão Pré-Pago, as quais serão automaticamente descontadas da Conta de Pagamento do USUÁRIO.

4.6. A PARCEIRA, a Instituição de Pagamento e/ou a Emissora não são responsáveis pelas transações de pagamento realizadas pelos titulares do Cartão Pré-Pago, uma vez que não são parte de qualquer operação de compra e venda perante os Estabelecimentos.

## **5. CHARGEBACK**

5.1. Caso o USUÁRIO não reconheça uma operação feita com o seu Cartão Pré-Pago ou problemas com saques em ATM, deverá entrar em contato pelos canais de atendimento no prazo máximo de 90 (noventa) dias e seguir as orientações para realização do procedimento de Chargeback orientado pela própria emissora do Cartão.

5.1.1. O procedimento e a documentação exigida para o Chargeback seguirão as regras estabelecidas pela Bandeira e Emissora, de forma que o reconhecimento do Chargeback dependerá do envio de documentos e esclarecimentos que demonstrem a veracidade e licitude do negócio que deu origem à transação, sem que tenha havido culpa ou dolo do USUÁRIO.

5.1.2. Caso seja acatado o Chargeback, o valor será creditado na Conta de Pagamento do USUÁRIO, no prazo estabelecido pela Emissora. Não sendo reconhecido o Chargeback, a transação de pagamento ou saque, serão mantidas.

5.2. O USUÁRIO está ciente e concorda que o procedimento de Chargeback somente ocorrerá para transações de pagamento efetuadas com a utilização do Cartão Pré-Pago para compras online ou sem cartão presente.

5.2.1. Não serão aceitos os procedimentos de Chargeback para transações com a utilização realizadas por meio das Contas de Pagamento, que tenham sido efetuadas com a utilização de cartão físico, no qual foi inserido o chip e digitada a senha do USUÁRIO.

## **6. CANCELAMENTO DO CARTÃO**

6.1. O USUÁRIO poderá, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de seu Cartão Pré-Pago, mediante solicitação realizada pelos canais de atendimento da PARCEIRA.

6.2. Além das disposições de cancelamento estabelecidas no Termo, a PARCEIRA poderá bloquear o Cartão Pré-Pago do USUÁRIO nas seguintes hipóteses:

- (a) Caso o USUÁRIO viole quaisquer das disposições deste Anexo ou dos Termos;
- (b) Caso sejam verificadas transações de pagamento fora do padrão de uso, e o USUÁRIO deixe de atender pedido de envio de documentos ou informações para a comprovação de sua regularidade; ou
- (c) Em caso de falecimento ou insolvência do USUÁRIO.

## **7. DISPOSIÇÕES GERAIS**

7.1. Este Anexo pode ser alterado, a qualquer tempo, a fim de refletir eventuais alterações para a utilização do Cartão Pré-Pago, mediante comunicação ao USUÁRIO. Caso o USUÁRIO não concorde com os novos termos, poderá rejeitá-los, e realizar o cancelamento do Cartão Pré-Pago.

7.2. Se o USUÁRIO utilizar o Cartão Pré-Pago após alteração deste Anexo, entende-se que concorda com todas as modificações realizadas.

7.3. O USUÁRIO desde já concorda que a PARCEIRA, a Instituição de Pagamento e a Emissora comuniquem ao Banco Central do Brasil, ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) ou outros órgãos que a legislação previr, as operações que possam estar configuradas na Lei 9.613/98 (que dispõe sobre os crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores) e demais disposições legais pertinentes à matéria.

## **8. ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS**

8.1. Qualquer dúvida em relação à esta Política ou solicitação referente aos direitos dos USUÁRIOS deverá ser enviada ao DPO (Data Protection Officer) que é o Encarregado de Proteção de Dados da PARCEIRA através do e-mail [dpo@servpay.com.br](mailto:dpo@servpay.com.br).

Versão atualizada em: **23 DE JUNHO DE 2024.**