

## Termos e Condições de Uso do CLAROPAY

O presente termo tem a finalidade de regular as relações entre a CLARO PAY S.A., instituição de pagamento inscrita no CNPJ sob nº 34.878.543/0001-28, com sede na Rua Henri Dunant, 780, Torre B, 15º andar, Santo Amaro, CEP: 04709-110, São Paulo / SP, doravante simplesmente **CLAROPAY** e o **USUÁRIO/CLIENTE** que utilizar o **CLAROPAY (“Serviço”)**, doravante simplesmente **USUÁRIO**.

**Ao aceitar eletronicamente estes Termos e Condições de Uso (“Termos de Uso” ou “Termo”), com a marcação da caixa de diálogo “Li e concordo com os Termos e Condições” através dos meios de contratação digital e/ou ao utilizar o CLAROPAY, o USUÁRIO está automaticamente aderindo e concordando com os Termos de Uso e declarando ter ciência da Política de Privacidade aplicável.**

**O presente documento poderá ser alterado, a critério exclusivo da CLAROPAY, e suas alterações se aplicarão aos novos contratantes e usuários da base ativos no serviço, sendo que caso não concorde com a alteração, o USUÁRIO já ativo poderá efetivar o cancelamento dos serviços em até 30 (trinta) dias após a divulgação das novas condições e regras, sem ônus. A permanência com o uso dos serviços após este prazo implica em aceitação integral das novas condições de uso apresentadas.**

### 1. DEFINIÇÕES

---

1.1. As palavras e expressões abaixo indicadas neste Termo terão as seguintes definições:

**“App CLAROPAY”**: Aplicativo para dispositivos móveis, da CLAROPAY, disponibilizado ao USUÁRIO para a utilização das Funcionalidades e realização de Transações na forma do presente documento.

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

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

**“Termos e Condições de Uso” ou “Termo”**: é o instrumento eletrônico disponível em [www.claropay.com.br](http://www.claropay.com.br) e no App CLAROPAY com todos os direitos e obrigações decorrentes dos serviços prestados através do uso do App CLAROPAY.

**“Fornecedores”**: terceiros pertencentes ou não ao mesmo conglomerado econômico da CLAROPAY e que oferecem produtos e/ou serviços ao USUÁRIO por meio da Plataforma.

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

“Plataforma”: aplicativo da CLAROPAY, a qual viabiliza a utilização das Funcionalidades e realização de Transações pelo USUÁRIO, abrangendo, ainda, a abertura de Conta CLAROPAY, a disponibilização de informações e o fornecimento de extratos.

“Política de Privacidade”: política disponível em [www.claropay.com.br](http://www.claropay.com.br), que é integrante deste Termo, a qual dispõe sobre a coleta, utilização, armazenamento, tratamento, compartilhamento, proteção e eliminação das informações do USUÁRIO, em decorrência da utilização da Plataforma.

“PIX”: Arranjo de pagamentos instantâneos instituído pelo Banco Central do Brasil.

“Serviços de Terceiros”: produtos e serviços disponíveis ao USUÁRIO na Plataforma, oferecidos por Fornecedores.

“Tarifas de Serviços”: valores correspondentes às Transações realizadas pelo USUÁRIO e que serão descontadas do saldo da Conta CLAROPAY. Os valores serão divulgados na Plataforma e permanecerão disponíveis para consulta a qualquer tempo.

“Transação”: operação por meio da qual o USUÁRIO realiza a movimentação de sua Conta CLAROPAY, fazendo o carregamento, a transferência a terceiros ou o resgate de recursos, utilizando-se das Funcionalidades disponíveis na Plataforma.

“USUÁRIO”: pessoa física que, ao aderir ao presente Termo, está habilitada a realizar Transações por meio da Plataforma.

## **2. OBJETO**

2.1. Este Termo regula a disponibilização de Plataforma, pela CLAROPAY, para: (i) cadastro e credenciamento do USUÁRIO à Plataforma; (ii) criação de Conta CLAROPAY, habilitando o USUÁRIO a realizar Transações para carregamento, transferência e resgate de recursos; e (iii) gestão e custódia dos recursos mantidos na Conta CLAROPAY de titularidade do USUÁRIO.

2.2. Por meio da Plataforma, e assim que a Funcionalidade esteja disponível, o USUÁRIO poderá: (i) realizar o carregamento e resgate dos recursos disponíveis em Conta CLAROPAY; (ii) verificar o saldo e extrato de movimentações relacionadas à Conta CLAROPAY; (iii) realizar transferências entre USUÁRIOS detentores de Conta CLAROPAY; (iv) efetuar ordem de transferência para conta bancária ou conta de pagamento, de sua titularidade ou de terceiros; (v) realizar saques em casas lotéricas, ATMs e estabelecimentos autorizados, conforme disponibilidade; (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 outras Funcionalidades possíveis; (ix) realizar saques em ATMs, conforme disponibilidade;

(xi) solicitar emissão de cartão pré-pago, conforme disponibilidade; e (x) utilizar de outras Funcionalidades disponíveis. Todas as Transações ou interação com Fornecedores podem estar sujeitas a prévio credenciamento de terceiros para possibilitar o uso da Funcionalidade, bem como estarão sujeitas a tarifa de serviços conforme valores divulgados no App CLAROPAY.

2.2.1. A CLAROPAY poderá, a qualquer momento e sem necessidade de aviso prévio, excluir, alterar ou modificar as Funcionalidades disponíveis na Plataforma.

2.3. O CLAROPAY é uma Plataforma virtual acessível pelo App CLAROPAY, portanto, os serviços estão disponíveis exclusivamente de forma remota, mediante licença de uso das Funcionalidades disponibilizadas ao USUÁRIO na Plataforma.

2.4. A CLAROPAY poderá subcontratar terceiros ou realizar parcerias para a prestação de parte dos serviços que integram a Plataforma.

2.5. O USUÁRIO fica ciente de que o uso do CLAROPAY e, por conseguinte, da Plataforma, depende de cobertura de dados (Wi-Fi, GPRS, EDGE, 3G, 4G ou similar), sob responsabilidade e custo exclusivo do USUÁRIO.

**2.5.1. A CLAROPAY não garante o uso ininterrupto da Plataforma, seja no acesso pelo Site e/ou pelo App CLAROPAY, bem como não garante a velocidade do sistema operacional 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 fortuitos ou de força maior.**

2.5.2. A CLAROPAY não se responsabiliza por qualquer inaptidão do USUÁRIO em se conectar à Internet, equipamentos de hardware e software, equipamentos utilizados para acesso à Plataforma, links externos eventualmente acessíveis por meio desta e contidos em publicidades ou no download do App CLAROPAY, expressamente declarando não existir quaisquer tipos de garantias de satisfação das expectativas não declaradas e próprias de cada USUÁRIO sobre a Plataforma, acessos externos e serviços disponibilizados por terceiros, tampouco existindo quaisquer tipos de garantias no que se refere à adequação do mesmo e dos produtos e/ou serviços anunciados a qualquer objetivo em particular, política de privacidade de terceiros, caso acessados links e informações disponibilizadas a estes.

**2.5.3. A CLAROPAY não será responsável pela: (i) intermitência ou indisponibilidade de conexão à internet adotada pelo USUÁRIO; (ii) incapacidade técnica do dispositivo móvel ou sistema operacional utilizados pelo USUÁRIO; (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 os sistemas da Plataforma.**

2.5.4. A CLAROPAY não garante o acesso ininterrupto ou livre de erros à Plataforma decorrentes de interrupção por vírus, ataques de hackers, erros de script, corrupção de arquivos, pirataria, quebra de segurança, programas incompatíveis com o CLAROPAY ou plataforma de empresas parceiras ou outros quaisquer que impeçam a visualização correta

do conteúdo da Plataforma ou realização de Transações/uso das Funcionalidades, não assumindo qualquer responsabilidade por danos diretos ou indiretos causados em virtude do acesso ou por impossibilidade de acessá-los.

2.6. O USUÁRIO expressamente concorda e está ciente de que a CLAROPAY, suas coligadas ou empresas do mesmo grupo econômico não terão qualquer responsabilidade, seja contratual ou extracontratual, por quaisquer danos patrimoniais ou morais, incluindo, sem limitação, danos por lucros cessantes, perda de fundo de comércio ou de informações ou outras perdas intangíveis resultantes do: (i) uso ou incapacidade de usar a Plataforma; (ii) compartilhamento de dados através da Plataforma, sites ou links acessados através desta; (iii) acesso não autorizado às transmissões ou informações do usuário, bem como da alteração destes; (iv) orientações ou condutas de terceiros sobre a Plataforma; (v) por motivos de força maior ou caso fortuito e atos praticados pelo próprio usuário; (vi) não cumprimento de obrigações por terceiros que comercializarem seus serviços e produtos por meio da Plataforma ou qualquer falha na prestação dos serviços ou fornecimento de produtos por estes.

2.7. A CLAROPAY não irá se responsabilizar em qualquer hipótese por devolução de valores ou perdas que resultem: (i) de incompatibilidade entre elementos de hardware e software empregados pelo usuário com os serviços prestados por meio da Plataforma; (ii) do equipamento do usuário não atender aos requisitos mínimos computacionais para acesso; (iii) de erro atribuível somente ao USUÁRIO, inclusive quanto às suas expectativas no uso da Plataforma; (iv) da não observação, por parte do USUÁRIO, dos procedimentos estabelecidos no presente termo e nas demais instruções fornecidas pela CLAROPAY; (v) de atos de má-fé; (vi) pela desistência da Transação quando esta já se houver concluído; (vii) de aquisição ou uso de produtos e serviços junto aos Fornecedores, ainda que através de acesso a link disponível no anúncio veiculado através da Plataforma, ou ainda no caso de não recebimento ou não prestação de eventuais serviços contratados junto a estes;

2.8. O USUÁRIO reconhece e aceita que é o único responsável por todos os atos ou omissões associados e/ou relacionados ao uso e/ou acesso à Plataforma, e que não agirá de forma deliberada, intencional ou negligente no sentido de: i) Violar qualquer um dos termos estipulados nestes Termos de Uso ou na Política de Privacidade; ii) Danificar, prejudicar ou interferir na funcionalidade da Plataforma (ou dos servidores ou redes conectados a esta); iii) Usar a Plataforma de qualquer forma que interfira ou possua o potencial de interferir no uso da Plataforma (ou dos servidores ou redes conectados) por qualquer outra pessoa; iv) Copiar, modificar, disponibilizar publicamente, criar trabalhos derivados, desmontar, decompilar ou fazer engenharia reversa da Plataforma ou de qualquer parte desta; v) Manipular e/ou burlar a operação ou a funcionalidade da Plataforma e/ou habilitar recursos ou funcionalidades que estejam de outra forma desabilitados e/ou inacessíveis; vi) Usar ou tentar usar robôs, crawlers e aplicativos ou métodos similares para coletar, extrair ou compilar conteúdo a partir da Plataforma; vii) Violar a segurança da Plataforma (ou dos servidores ou redes conectados) e/ou identificar quaisquer vulnerabilidades de segurança

nele; viii) Participar de atividade que constitua ou encoraje conduta que possa constituir crime, dar origem a responsabilidade civil ou de outra forma violar qualquer lei aplicável, incluindo leis relacionadas à privacidade, difamação, e-mail em massa, spam, controle de exportações, direitos do consumidor, concorrência desleal e propaganda enganosa; ix) Acessar ou usar a Plataforma para desenvolver ou criar um produto ou serviço concorrente ou similar.

### **3. CREDENCIAMENTO NA PLATAFORMA**

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

3.2. Para utilização da Plataforma, o USUÁRIO deverá obrigatoriamente preencher o Cadastro, fornecendo seus dados pessoais e informações que venham a ser solicitadas na Plataforma, sendo, no mínimo, nome completo, número de inscrição no CPF/MF válido e ativo, e-mail, celular, data de nascimento, nome da mãe e endereço completo.

3.2.1. O processo de credenciamento é estabelecido de forma a permitir que CLAROPAY faça a avaliação, caracterização e classificação do titular da USUÁRIO com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira, deste modo, outras informações podem ser solicitadas durante o processo de credenciamento e mesmo após a realização do credenciamento.

3.2.2. A CLAROPAY poderá limitar a utilização da Plataforma, de acordo com o valor e a quantidade de Transações.

3.2.3. Poderá ainda a CLAROPAY, no caso de ser definido um processo de qualificação simplificado, limitar aportes e movimentação de USUÁRIOS que tenham sido credenciados por meio do processo de qualificação simplificado.

3.2.3. Sempre que necessário, inclusive para possibilitar a utilização da Plataforma para realização de Transações em valor e quantidade superior aos limites estabelecidos, a CLAROPAY 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 tudo conforme o previsto no item 3.2.1. As Funcionalidades poderão permanecer bloqueadas até que sejam analisados eventuais documentos enviados.

3.2.4. Na hipótese de a CLAROPAY 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 CLAROPAY poderá suspender temporariamente o acesso à Plataforma e impedir a utilização das Funcionalidades até que haja a regularização. Havendo saldo na Conta CLAROPAY neste caso, permanecerá disponível ao USUÁRIO exclusivamente a função saque ou transferência para conta própria (mesmo CPF de cadastro no CLAROPAY).

3.2.5. A CLAROPAY poderá, a seu exclusivo critério, realizar pesquisas, em base de dados públicas ou privadas, com a finalidade de verificar a veracidade dos dados e informações indicadas pelo USUÁRIO 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 perante a CLAROPAY.

3.3.1. A CLAROPAY não será responsável por erros ou pela inexecução dos serviços, especialmente no que se refere a conclusão de transações previstas, que integram o Sistema, caso o USUÁRIO preste informações inexatas, inverídicas, incorretas ou desatualizadas.

3.4. O USUÁRIO, quando do preenchimento do Cadastro ou primeiro acesso à Plataforma, deverá cadastrar *login* e uma senha para utilização das Funcionalidades e realização das Transações. Alternativamente, se assim estiver disponível, o USUÁRIO poderá acessar o Sistema por meio de *login* e senha por ele já cadastrados em outros serviços ou aplicativos.

3.4.1. O *login* e a senha são de uso pessoal, exclusivo e intransferível pelo USUÁRIO, que deverá mantê-los confidenciais e não permitir seu acesso por terceiros. Qualquer Transação realizada com o uso da senha pessoal é de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO, não havendo qualquer responsabilidade da CLAROPAY, não sendo devida qualquer reparação seja a que título for em decorrência de qualquer Transação indevida no aplicativo com o uso da referida senha.

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

3.4.3. A CLAROPAY não será responsável em nenhuma hipótese pelo vazamento ou compartilhamento da senha de acesso à Plataforma, nem pelo acesso indevido de terceiros com o uso desta, bem como não é responsável por infecção por vírus no equipamento do USUÁRIO ou qualquer outra situação que coloque em risco os dados do USUÁRIO, bem como e em especial na interação e uso de senha de outros sistemas, aplicativos ou plataformas, integrados ao CLAROPAY, como senhas de redes sociais, e-mails e sistemas quaisquer que sejam.

3.5. Para utilizar os serviços prestados pela CLAROPAY, o USUÁRIO, dentre outras obrigações previstas neste Termo, deve ser pessoa física, maior de 18 (dezoito) anos e possuir inscrição válida e regular perante a Receita Federal do Brasil.

3.5.1. Em razão da natureza dos serviços prestados, a CLAROPAY 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 inveracidade das declarações

do USUÁRIO acima indicadas, devendo o USUÁRIO manter a CLAROPAY indene em decorrência de qualquer prejuízo que venha a ser suportado em razão de reclamações e ações de terceiros, respondendo por todas as perdas e danos decorrentes dos atos praticados de forma indevida ou ilegal no fornecimento das informações de cadastro.

3.6. É vedada a utilização da Plataforma 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, às normas do Banco Central do Brasil, 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 CLAROPAY, empresas coligadas ou do mesmo grupo econômico, seus parceiros, demais USUÁRIOS ou terceiros.

3.7. As Transações com indícios ou suspeitas de fraude estarão sujeitas ao não processamento ou ao cancelamento, independentemente de ser caracterizada a conivência do USUÁRIO.

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

#### **4. Conta CLAROPAY**

4.1. Ao aderir a este Termo, o USUÁRIO concorda com a abertura de Conta CLAROPAY, individual e exclusiva, a qual poderá ser movimentada por meio das Funcionalidades.

4.1.1. O simples Cadastro na Plataforma não implica na abertura da Conta CLAROPAY, o que somente ocorrerá após: (i) o aporte prévio de recursos por um dos meios disponíveis; e (ii) a realização de qualquer Transação na Plataforma.

4.2. O carregamento da Conta CLAROPAY se dará por um dos meios disponíveis na Plataforma, de livre escolha do USUÁRIO, dentre os quais:

(i) Pagamento de boleto bancário, pelo próprio USUÁRIO ou por terceiros em seu favor, com identificação única que permita o carregamento do valor pago na Conta CLAROPAY;

(ii) Transferência bancária realizada pelo próprio USUÁRIO em favor do USUÁRIO diretamente para a conta corrente indicada pela CLAROPAY, mediante operações de TEF, DOC ou TED;

- (iii) Recebimento por meio de transferências realizadas por outros USUÁRIOS, no âmbito da Plataforma;
- (iv) Depósito em dinheiro em lotéricas e estabelecimentos autorizados, se disponíveis;
- (v) Liquidação financeira decorrente das Transações realizadas com cartões de crédito ou débito, se disponíveis;
- (vi) Recebimento como instituição destinatária de recursos objeto de débito automático em conta de pagamento de instituição depositária conforme especificado abaixo; e
- (vi) Realização de Transação de transferência por meio do PIX e recebimento de recursos em razão de pagamentos instantâneos realizados por meio do PIX.

4.2.1. Às Transações de pagamentos instantâneos pelo PIX, serão aplicáveis as obrigações e condições previstas no Regulamento Pagamentos Instantâneos pelo PIX, que é parte integrante deste instrumento, as quais o USUÁRIO deverá observar e cumprir.

4.2.2 As formas de carregamento da Conta CLAROPAY listadas acima poderão variar de acordo com o desenvolvimento das Funcionalidades e, portanto, não há garantia de que todas estarão disponíveis durante a vigência deste Termo.

4.2.3. A CLAROPAY poderá, a qualquer momento, estipular outras formas de carregamento da Conta CLAROPAY pelo USUÁRIO, mediante informação disponibilizada na Plataforma.

4.2.4. Com o carregamento da Conta CLAROPAY, por uma das modalidades permitidas, exceto se as regras aplicáveis à modalidade de Transação prever um prazo diferente, os recursos estarão disponíveis em até 01 (um) dia útil; sendo possível ao USUÁRIO, a partir de então, realizar as Transações por meio das Funcionalidades.

4.3. O USUÁRIO declara-se ciente de que os boletos bancários emitidos irão indicar como beneficiário a instituição de pagamento parceira da CLAROPAY, que, após o recebimento dos recursos, irá realizar o carregamento da Conta CLAROPAY.

4.3.1. O USUÁRIO poderá gerar boleto bancário através da Plataforma com a finalidade exclusiva de carregamento da Conta CLAROPAY.

4.3.2. No momento do pagamento de um boleto bancário emitido através da Plataforma, o USUÁRIO deverá, obrigatoriamente:

- (i) Conferir se todos os campos (valor, data de vencimento e beneficiário/sacado) foram preenchidos de forma adequada e se correspondem ao produto e/ou serviço contratado;
- (ii) Analisar o boleto bancário de modo a se certificar de que não existem erros de português ou falhas na formatação;



- (iii) Verificar se o boleto bancário foi enviado e/ou recebido em conformidade com o padrão estabelecido;
- (iv) Analisar o código de barras, a fim de confirmar se está integralmente preenchido, sem lacunas ou falhas;
- (v) Sendo possível, o USUÁRIO deverá, no momento do pagamento do boleto bancário, optar pela leitura automática do código de barras;
- (vi) Validar os 03 (três) primeiros dígitos do código de barras correspondem ao número da respectiva instituição que emitiu o boleto bancário, cujo número de compensação pode ser consultado no site da Febraban;
- (vii) Conferir se a logomarca impressa no boleto bancário coincide com a instituição emissora;
- (viii) Verificar se os dígitos finais do código de barras correspondem ao valor do boleto bancário; e
- (ix) Confirmar o CNPJ do cedente; o número de agência e conta do beneficiário; os dados e endereço do beneficiário; o valor; e data de vencimento.

4.3.3. Sem prejuízo de todas as obrigações acima listadas, no momento do pagamento, o USUÁRIO deverá, também, conferir todos os dados constantes da tela de confirmação/demonstrativo de pré-operação antes de efetivar o pagamento do boleto.

4.3.4. Em caso de suspeita de fraude, o USUÁRIO não efetuará o pagamento do boleto bancário e, imediatamente, comunicará a CLAROPAY.

4.3.5. O USUÁRIO se declara ciente de que, a ocorrência de fraudes diante da não observância das recomendações acima não são de responsabilidade da CLAROPAY.

4.3.6. O USUÁRIO se compromete a isentar a CLAROPAY de toda e qualquer reclamação, judicial ou extrajudicial, decorrente do pagamento de boletos bancários gerados através da Plataforma em caso de ocorrência de fraudes.

4.4. Os recursos depositados na Conta CLAROPAY poderão ser utilizados para transferência ou resgate, por um dos meios disponíveis na Plataforma, dentre os quais:

- (i) Realização de Transações de transferência para a Conta CLAROPAY de outros USUÁRIOS credenciados à CLAROPAY;
- (ii) 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 à CLAROPAY;
- (iii) Carregamento de cartão pré-pago emitido para o USUÁRIO, caso disponível;

(iv) Em razão da compra de produtos ou serviços contratados na Plataforma, se disponíveis;

(v) Pagamento de débitos do USUÁRIO, a seu pedido, por meio das Funcionalidades ou débito na Conta CLAROPAY para pagamento de terceiros indicados pelo Usuário conforme especificado abaixo;

(vi) Realização de saque em ATMs, casas lotéricas e estabelecimentos conveniados, conforme disponibilidade;

(vii) Realização de transferência por meio do PIX, incluindo as modalidades PIX Saque, PIX Troco, quando disponíveis, bem como as demais modalidades que vierem a ser implementadas.

4.4.1. As formas de resgate e transferência da Conta CLAROPAY listadas acima poderão variar de acordo com o desenvolvimento das Funcionalidades e, portanto, não há garantia de que todas estarão disponíveis durante a vigência deste Termo.

4.4.2. A CLAROPAY poderá, a qualquer momento, estipular outras formas de resgate/transferência da Conta CLAROPAY pelo USUÁRIO, mediante informação disponibilizada na Plataforma.

4.4.3. A transferência dos recursos entre Contas de Pagamento no âmbito da Plataforma será realizada no mesmo dia da realização da Transação.

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

4.4.5. As Transações realizadas por meio das Funcionalidades deixarão de ser acatadas pela CLAROPAY quando: (i) não houver recursos suficientes na Conta CLAROPAY; (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 Termo e na legislação vigente.

4.5. A CLAROPAY poderá determinar limites de valor mínimo e máximo para o carregamento das Contas CLAROPAY e para a realização das Transações, e quantidade de transações máximas em determinada periodicidade, que poderá variar de acordo com as informações de Cadastro do USUÁRIO, o tipo de Transação, ou outro critério definido pela CLAROPAY. Os limites também poderão decorrer da regulamentação das Transações.

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

4.6. Os recursos creditados na Conta CLAROPAY do USUÁRIO serão mantidos em conta bancária de titularidade da CLAROPAY, em instituição financeira, e, nos termos do art. 12 da Lei 12.865/2013, (i) constituem patrimônio separado, que não se confunde com o da

CLAROPAY; (ii) não respondem direta ou indiretamente por nenhuma obrigação da CLAROPAY, nem podem ser objeto de arresto, sequestro, busca e apreensão ou qualquer outro ato de constrição judicial em função de débitos de responsabilidade da CLAROPAY; (iii) não podem ser dados em garantia de débitos assumidos pela CLAROPAY; e (iv) não compõem o ativo da CLAROPAY, para efeito de falência ou liquidação judicial ou extrajudicial.

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

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

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

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

4.10. O USUÁRIO terá acesso às Transações realizadas ou pendentes de pagamento pelo acesso ao extrato de sua Conta CLAROPAY, podendo visualizar na Plataforma, 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.

4.10.1. A CLAROPAY disponibilizará na Plataforma o acesso às Transações realizadas nos últimos 12 (doze) meses. O USUÁRIO poderá solicitar informações de sua Conta CLAROPAY em período superior aos 12 (doze) meses mencionados acima, contudo, neste caso, eventualmente, a CLAROPAY poderá realizar cobrança de valores para a localização das informações.

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

4.12. O USUÁRIO poderá autorizar a CLAROPAY a realizar débitos em sua Conta CLAROPAY para o pagamento de obrigações com terceiros com quem mantenha relação comercial, devendo o USUÁRIO formalizar por escrito ou por meio eletrônico e indicar a conta que será debitada, valor, condições e prazo da autorização de débito.

4.13. Caso a autorização de débito seja informada pelo USUÁRIO perante a instituição destinatária dos recursos a solicitação deverá observar os procedimentos e prazo previstos

na legislação aplicável e a instituição destinatária deverá informar a CLAROPAY com 15 (quinze) dias de antecedência, devendo indicar valor, condições e prazo para a efetivação do débito.

4.14. A CLAROPAY acatará a solicitação de autorização de débito, de acordo com as condições informadas pelos outros credores do USUÁRIO, caso haja recursos disponíveis na Conta CLAROPAY.

4.15. O USUÁRIO poderá, a qualquer tempo, solicitar o cancelamento da autorização de débito, mediante solicitação à CLAROPAY.

4.16. Caso a solicitação de cancelamento pelo USUÁRIO seja formalizada por meio de uma instituição destinatária dos recursos, esta deverá encaminhar à CLAROPAY em até 02 (dois) dias úteis de antecedência.

4.17. O encerramento da Conta CLAROPAY pelo USUÁRIO será equivalente ao cancelamento automático da autorização de débito.

4.18. A autorização de débito poderá não estar disponível no momento da adesão deste Termo pelo Usuário, e poderá ser disponibilizada posteriormente.

4.19. A CLAROPAY manterá os documentos comprobatórios da autorização de débitos, inclusive de sua autenticidade e do seu eventual cancelamento, bem como outras declarações ou documentos relacionados, pelo prazo de 05 (cinco) anos, contados a partir do término do prazo da autorização.

## **5. Cancelamento das Transações**

5.1. A CLAROPAY poderá cancelar uma Transação sempre que verificar que: (i) tiver sido processada incorretamente pela CLAROPAY, em razão de informações errôneas indicadas pelo USUÁRIO no momento da realização da Transação; (ii) foi recusada pelo USUÁRIO destinatário dos recursos ou Instituição Financeira correspondente; (iii) foi realizada em desconformidade com as disposições deste Termo e Condições de Uso, ou (v) haja suspeita de fraude, ato ilícito ou qualquer irregularidade.

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 entre USUÁRIOS no âmbito da Plataforma deverão ser dirimidas diretamente entre os USUÁRIOS; de modo que a CLAROPAY estará isenta de qualquer responsabilidade, e sem prejuízo da possibilidade de retenção e/ou compensação na forma prevista neste Termo.

5.4. As Transações serão canceladas, automaticamente, pela CLAROPAY, quando: (i) for constatada sua duplicidade; (ii) houver a indicação de informações incompletas, incorretas ou imprecisas; (iii) forem constatados indícios de irregularidade ou fraude; (iv) nos demais casos previstos neste Termo.

5.5. No caso de transações PIX, serão aplicáveis as regras previstas no Regulamento - Pagamentos Instantâneos pelo PIX.

## **6. Hipóteses de Retenção e Compensação de Recursos**

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

6.2. A CLAROPAY procederá à retenção e compensação dos valores, existentes ou futuros, mantidos na Conta CLAROPAY do USUÁRIO, nas seguintes hipóteses:

(i) Quando a CLAROPAY entender que há um alto nível de risco operacional ou de crédito associado ao histórico de Transações realizadas pelo USUÁRIO;

(ii) Havendo indícios de irregularidade ou risco de cancelamento da Transação, em razão de denúncias, contestação, Disputa ou pelo uso inadequado da Plataforma;

(iii) Nos casos em que se verificar a iliquidez, insolvência, pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, pedido de falência, penhora, encerramento de atividades ou qualquer outra hipótese em que ficar caracterizada a dificuldade do USUÁRIO em cumprir suas obrigações contratuais e/ou legais; ou

(iv) Sempre que houver o descumprimento das obrigações previstas neste Termo ou na legislação vigente.

6.3. Caso não haja saldo suficiente para arcar com o pagamento dos débitos devidos, o USUÁRIO será comunicado pela CLAROPAY para que proceda o carregamento imediato de sua Conta CLAROPAY, 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 10% (dez 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 Termo 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 90 (noventa) dias para apontar eventual divergência ou incorreção em relação aos valores lançados na Conta CLAROPAY, 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 à CLAROPAY.

## **7. Resgate de Recursos e Encerramento da Conta CLAROPAY**

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 perante a CLAROPAY, efetuar o resgate integral dos recursos mantidos na Conta CLAROPAY, bem como encerrá-la, mediante solicitação à CLAROPAY via Plataforma.

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 CLAROPAY, descontadas eventuais tarifas aplicáveis à transação.

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. Nesta hipótese também serão descontadas eventuais tarifas aplicáveis à Transação.

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 CLAROPAY 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 CLAROPAY até que haja a regularização pelo USUÁRIO, sem a incidência de quaisquer ônus, penalidades ou encargos para a CLAROPAY.

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

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

7.7. A não utilização da Conta CLAROPAY, definida como a ausência de qualquer utilização pelo prazo de 06 (seis) meses, poderá permitir que a CLAROPAY cobre a tarifa de inatividade, que será comunicada ao USUÁRIO por meio de envio de e-mail ou SMS para o telefone constante do Cadastro. A finalidade desta tarifa é o ressarcimento das despesas com

manutenção. A tarifa de inatividade será automaticamente descontada do saldo existente na Conta CLAROPAY.

7.8. A partir do momento em que o USUÁRIO não possuir saldo em sua conta por mais de 30 (trinta) dias, sua Conta CLAROPAY será encerrada pela CLAROPAY mediante aviso prévio de 03 (três) dias úteis.

## **8. Remuneração da CLAROPAY**

8.1. Em contrapartida à prestação dos serviços de tecnologia que integram a Plataforma, custódia e gestão de recurso na Conta CLAROPAY e licença de uso das Funcionalidades, o USUÁRIO pagará à CLAROPAY as tarifas, fixas ou percentuais, incidentes sobre cada Transação realizada, de acordo com os valores disponíveis para consulta na Plataforma.

8.2. O USUÁRIO poderá pagar à CLAROPAY: (i) tarifa por cada Transação realizada na Plataforma; (ii) tarifa de saque dos recursos; (iii) tarifa por inatividade da Conta CLAROPAY; (iv) tarifa para a transferência de recursos para a conta corrente de terceiros (caso disponível); (v) tarifas aplicáveis à utilização do PIX de acordo com o previsto na regulamentação, inclusive nas modalidades Saque e Troco e nas demais modalidades que venham a ser disponibilizadas; e (vi) tarifas adicionais por outros produtos e serviços que vierem a ser prestados pela CLAROPAY e descritos em instrumentos contratuais específicos, de forma cumulativa com as demais tarifas.

8.3. Para a cobrança das tarifas, inclusive por serviços adicionais que vierem a ser contratados pelo USUÁRIO, a CLAROPAY poderá, alternativamente: (i) realizar lançamentos de débitos na Conta CLAROPAY; ou (ii) compensar o valor dos débitos com quaisquer outros créditos, presentes ou futuros, devidos ao USUÁRIO.

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

8.3.2. 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.

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

8.3.4. Sem prejuízo da suspensão dos serviços prestados por meio da Plataforma, caso o USUÁRIO deixe de realizar o crédito em sua Conta CLAROPAY, haverá a incidência dos encargos moratórios estipulados neste Termo.

8.4. A CLAROPAY poderá efetuar o reajuste ou alteração do valor das tarifas cobradas, informando previamente o USUÁRIO por e-mail ou divulgando previamente na Plataforma.

8.4.1. Caso o USUÁRIO não concorde com as novas condições de remuneração, poderá encerrar este Termo em até 15 (quinze) dias após a divulgação das novas condições, sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades. O não encerramento neste prazo será interpretado como anuência com relação aos novos valores das tarifas cobradas.

8.4.2. Caso sejam criados novos tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos incidentes sobre a remuneração vigente, a CLAROPAY, mediante aviso prévio de 10 (dez) dias, irá alterar os valores cobrados de forma a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro.

8.5. A CLAROPAY 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.

8.6. O USUÁRIO concorda que a CLAROPAY, a seu exclusivo critério, poderá alienar, ceder, dar em garantia ou de qualquer forma dispor dos recebíveis decorrentes de sua remuneração, em nada prejudicando o direito do USUÁRIO de receber o valor líquido decorrente das Transações.

## **9. Prazo de Vigência e Término**

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

9.2. O USUÁRIO poderá solicitar o cancelamento de sua Conta CLAROPAY, a qualquer momento, mediante comunicação por meio da Plataforma.

9.2.1. Uma vez solicitado o encerramento, a CLAROPAY irá verificar em até 5 (cinco) dias úteis a existência de eventual saldo existente para repasse ao USUÁRIO e encerramento do Termo.

9.3. Este Termo poderá ser extinto, a qualquer momento pela CLAROPAY, mediante notificação com antecedência de 30 (trinta) dias ao USUÁRIO, ficando disponível eventual saldo da Conta CLAROPAY para saque pelo USUÁRIO durante o período da notificação prévia.

9.3.1. O Termo poderá ser extinto pela CLAROPAY caso, devidamente notificado quanto à ausência de saldo na Conta CLAROPAY, o USUÁRIO não a ative, mediante movimentação/inserção de recursos em até 3 (três) dias, a contar do envio da notificação correspondente.

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

9.5. Haverá a rescisão imediata e motivada deste Termo, 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 Termo que não seja sanada no prazo estipulado ou, na omissão, no prazo de 10 (dez) dias contados da notificação ou aviso.

9.6. Caso a rescisão do Termo ocorra por culpa do USUÁRIO, fica desde já estabelecido que seu acesso à Plataforma será imediatamente bloqueado, com a suspensão de sua Conta CLAROPAY e retenção dos créditos do USUÁRIO pelo prazo necessário para que possam ser resguardados os direitos da CLAROPAY, 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 Adicionais do USUÁRIO**

10.1. Todos os tributos incidentes na prestação dos serviços e na licença de uso das Funcionalidades disponibilizadas na Plataforma são de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO, podendo a CLAROPAY descontar os respectivos valores do saldo existente na Conta CLAROPAY ou de créditos do USUÁRIO.

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

10.3. O USUÁRIO reconhece e concorda que a realização das Transações pela Plataforma está sujeita à aplicação da legislação vigente, inclusive de prevenção à 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 à Plataforma, 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 CLAROPAY não será responsável 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 CLAROPAY de toda e qualquer reclamação ou litígio judicial ou extrajudicial decorrente da utilização da Plataforma, inclusive no que se refere às próprias atividades do USUÁRIO e às questões relacionadas com os negócios jurídicos celebrados pelo USUÁRIO fora da Plataforma.**

10.6. O USUÁRIO obriga-se a ressarcir a CLAROPAY de todos os valores comprovadamente despendidos em ações judiciais ou processos administrativos que tenham sido ajuizados contra a CLAROPAY ou empresas coligadas ou integrantes do mesmo grupo econômico em razão do descumprimento de obrigações imputáveis ao USUÁRIO nos termos do presente Termo.

10.6.1. A CLAROPAY 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 em razão dos processos judiciais e/ou administrativos mencionados acima.

10.7. A CLAROPAY possui uma Política de Privacidade que indica como as informações do USUÁRIO serão coletadas, utilizadas, armazenadas, tratadas, compartilhadas, divulgadas e protegidas. O USUÁRIO deve ler atentamente a Política de Privacidade, que é parte integrante deste Termo.

10.7.1. A PARCEIRA e a instituição de pagamento parceira 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.

10.8. O USUÁRIO reconhece e concorda que a propriedade intelectual da Plataforma e suas Funcionalidades é de integral e exclusiva titularidade da CLAROPAY ou a ela fora licenciada, estando o USUÁRIO autorizado ao uso das Funcionalidades que integram a Plataforma durante o prazo de vigência deste Termo, exclusivamente, na forma dos termos e condições ora estabelecidos.

10.8.1. 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 da Plataforma, exceto aqueles relativos às movimentações da Conta CLAROPAY de sua titularidade.

10.9. 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 Termo, bem como a não usar o nome, marca, logomarca ou qualquer tipo de sinal distintivo da CLAROPAY ou de seus parceiros, sem o consentimento prévio e escrito.

## **11. Serviços de Terceiros**

11.1. A CLAROPAY poderá celebrar parcerias com Fornecedores, possibilitando ao USUÁRIO a contratação de diversos serviços e produtos, quando disponíveis na Plataforma.

11.2. No que se refere aos Serviços de Terceiros, a CLAROPAY é mera intermediadora da relação entre o USUÁRIO e o Fornecedor, uma vez que a tecnologia disponível na Plataforma tem a finalidade de aproximar as partes, portanto, não faz parte de qualquer cadeia de fornecimento de produtos e serviços destes terceiros ou do USUÁRIO.

11.2.1. A CLAROPAY irá disponibilizar na Plataforma informações sobre os Fornecedores, seus produtos e serviços; possibilitando ao USUÁRIO realizar a contratação direta com tais Fornecedores.

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

**11.3. Por se tratar de uma atividade de intermediação, a CLAROPAY, suas empresas coligadas ou do mesmo grupo econômico, não possuem qualquer interferência nas condições, preços e execução dos Serviços de Terceiros, inclusive sobre as 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.**

11.3.1. A CLAROPAY não poderá, 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.

11.3.2. 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 CLAROPAY 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.

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

## **12. Disposições Gerais**

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

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

12.3. O USUÁRIO autoriza a CLAROPAY 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.

12.4. Nos termos da legislação aplicável e da Política de Privacidade, o USUÁRIO concorda que a CLAROPAY ou qualquer de seus parceiros enviem mensagens de caráter informativo ou publicitário, caso não haja restrição devidamente registrada pelo USUÁRIO nos canais correspondentes e junto a CLAROPAY.

12.5. A CLAROPAY 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.

12.6. O presente Termo poderá ser alterado a qualquer momento, a critério exclusivo da CLAROPAY, especialmente, mas não se limitando à necessidade de adequação do serviço à legislação aplicável e os valores dos serviços poderão ser alterados ou revistos/reajustados, a qualquer tempo, atendidos os procedimentos em vigor para alteração de tarifas para o serviço, sendo que os valores ora apresentados são promocionais.

12.7. A omissão ou tolerância da CLAROPAY em exigir o estrito cumprimento do presente Termo, não implicará em novação ou renúncia a direitos, sendo considerada mera liberalidade, não afetando os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

12.8. Na hipótese em que quaisquer termos ou disposições do presente Termo venham a ser declarados nulos ou não aplicáveis, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará o restante do Termo que permanecerá em pleno vigor e eficácia.

12.9. As Partes elegem o Foro da capital do estado em que residir o Usuário como único competente para dirimir as questões decorrentes deste Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## **REGULAMENTO - PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS PELO PIX**

Este anexo (“Anexo”) é parte integrante e inseparável dos Termos e Condições de Uso (“Termo”) e tem por objetivo estabelecer as condições para a realização de Transações de Pagamentos Instantâneos, no âmbito do PIX, pelo USUÁRIO.

### **1. Objeto**

1.1. Constitui objeto do presente Anexo, a prestação dos Serviços de Pagamentos Instantâneos, pela CLAROPAY, para possibilitar a realização de Transações de pagamentos instantâneos pelo USUÁRIO, no âmbito do arranjo de pagamento PIX (“Pagamentos Instantâneos”).

1.2. Os Serviços de Pagamento Instantâneo permitirão que o USUÁRIO realize transações de transferência ou recebimento de recursos, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e em todos os dias do ano, por meio de Pagamentos Instantâneos no âmbito do PIX.

1.3. Os Pagamentos Instantâneos serão realizados por meio do arranjo de pagamentos PIX, instituído pelo Bacen, cujas regras e condições o USUÁRIO declara conhecer e aceitar.

1.4. A CLAROPAY viabilizará que o USUÁRIO que pretenda realizar Pagamentos Instantâneos escolha um dos meios disponíveis para envio ou disponibilização prévia de informações, sendo: (i) Chave Pix; (ii) QR Code dinâmico, quando disponível; (iii) QR Code estático; e (iv) Serviço de Iniciação de Transação de Pagamento, quando disponível.

1.4.1. Entende-se por “Chave Pix”: informação relacionada ao titular de uma Conta de Pagamento ou conta bancária que permite obter as informações armazenadas no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (“DICT”) sobre o USUÁRIO recebedor e sua Conta de Pagamento ou conta bancária, com a finalidade de facilitar o processo de iniciação de Transações pelo USUÁRIO pagador e de mitigar o risco de fraude no âmbito do PIX.

1.4.2. Entende-se por “QR Code dinâmico”: código de barras bidimensional, capaz de carregar uma quantidade maior de informações quando comparado aos códigos de barras tradicionais, gerado pelo USUÁRIO recebedor, para iniciar um ou mais Pagamentos Instantâneos no âmbito do PIX, cujas informações da Transação estão fora da codificação do QR Code e que apresenta um rol extenso de funcionalidades passíveis de configuração por parte do USUÁRIO recebedor.

1.4.3. Entende-se por “QR Code estático”: código de barras bidimensional, capaz de carregar uma quantidade maior de informações quando comparado aos códigos de barras tradicionais, gerado pelo USUÁRIO recebedor, para iniciar um ou mais Pagamentos Instantâneos no âmbito do PIX, cujas informações da transação de pagamento estão dentro da codificação do QR Code e que apresenta poucas funcionalidades passíveis de configuração por parte do USUÁRIO recebedor.

1.4.4. Entende-se por “Serviço de Iniciação de Transação de Pagamento”: serviço que possibilita a iniciação da instrução de uma transação de pagamento, ordenado pelo USUÁRIO final, relativamente a uma conta de depósitos ou de pagamento pré-paga, comandada por instituição não detentora da conta à instituição que a detém.

1.5. O USUÁRIO poderá receber Pagamentos Instantâneos no PIX, utilizando um dos meios indicados acima.

1.6. O USUÁRIO também poderá realizar o cadastro de suas Chaves Pix, de modo a simplificar sua identificação e facilitar a realização de Pagamentos Instantâneos no PIX.

1.6.1. O USUÁRIO poderá realizar o cadastro das Chaves Pix, de acordo com o limite estipulado pelo Bacen (sendo até 05 (cinco) chaves que serão identificadas por meio de: (i) número do CPF/CNPJ; (ii) número do celular; (iii) endereço de e-mail; ou (iv) chave aleatória (sequência de letras e números gerados aleatoriamente pelo Bacen).

1.6.2. As Chaves Pix do USUÁRIO poderão, mediante comunicação prévia com 07 (sete) dias de antecedência, ser portadas para a identificação da Conta de Pagamento ou conta bancária perante outra instituição de pagamento ou bancária.

1.6.3. Ainda, o USUÁRIO poderá reivindicar a posse de uma Chave Pix vinculada com a conta de outro USUÁRIO, mediante a realização de pedido devidamente justificado e acompanhado da documentação que comprove a reivindicação. O pedido de reivindicação será analisado pelo Bacen no prazo de até 14 (catorze) dias.

1.7. A realização de Transações de Pagamentos Instantâneos poderá ensejar na cobrança de Tarifa adicional, em valor previamente informado; observadas as condições estabelecidas pelo Bacen para isenção de pagamento.

1.8. As transferências por PIX terão limites de valores estabelecidos pelo Bacen, pela CLAROPAY e pelo USUÁRIO, sempre de acordo com a regulamentação do Bacen. A CLAROPAY poderá a qualquer momento reduzir estes limites, caso entenda conveniente e necessário para mitigação de riscos.

## 2. Declarações e Autorizações do USUÁRIO

2.1. O USUÁRIO declara-se ciente de que, nos termos do regulamento do PIX e demais normas instituídas pelo Bacen:

(i) A CLAROPAY será responsável pela realização das Transações de Pagamentos Instantâneos, mediante a transmissão dos dados ao prestador de serviços responsável pela liquidação no âmbito do PIX;

(ii) As Transações de Pagamentos Instantâneos apenas poderão ser realizadas caso haja recursos disponíveis na Conta CLAROPAY;

(iii) A liquidação das Transações de transferência, recebimento ou devolução de Pagamentos Instantâneos, o cadastro ou reivindicação de Chaves Pix e os demais serviços relacionados com o Pix, serão prestados pela CLAROPAY, na qualidade de participante indireta no PIX e no DICT;

(iv) Os sistemas do PIX e/ou do prestador de serviços responsável pela liquidação poderão estar indisponíveis em determinados períodos, independente de aviso prévio, inclusive em caso de manutenção programada (realizada entre as 20hs00 e 08hs00), impossibilitando a realização de Transações.

2.2. Para a realização das Transações de Pagamentos Instantâneos, devolução das Transações e cadastro das Chaves Pix, o USUÁRIO, desde já, manifesta seu expresso consentimento, para fins de coleta, tratamento e transmissão das informações ao prestador de serviços que será responsável pela liquidação das Transações e realização dos demais atos necessários perante o PIX, inclusive o acesso das Chaves Pix no banco de dados do DICT.

2.3. O USUÁRIO AUTORIZA A CLAROPAY A REALIZAR DEVOLUÇÕES NO ÂMBITO DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (“MED”), INSTITUÍDO PELO BACEN PARA CASOS EM QUE EXISTA FUNDADA SUSPEITA DO USO DO PIX PARA A PRÁTICA DE FRAUDE E NAQUELES

EM QUE SE VERIFIQUE FALHA OPERACIONAL NO SISTEMA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DE QUALQUER DOS PARTICIPANTES ENVOLVIDOS NA TRANSAÇÃO.

2.3.1. A AUTORIZAÇÃO CONCEDIDA ABRANGE A POSSIBILIDADE DE BLOQUEIO DOS RECURSOS MANTIDOS NA CONTA DE PAGAMENTO, EM UMA OU MAIS PARCELAS, ATÉ O ATINGIMENTO DO VALOR TOTAL DA TRANSAÇÃO E DEMAIS PROVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS AO CUMPRIMENTO DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO NO ÂMBITO DO PIX.

### 3. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO E PENALIDADES

3.1. O Contrato será rescindido em caso de infração praticada pelo ESTABELECIMENTO, que importe na prática de fraude, ato ilícito ou utilização indevida do arranjo PIX.

3.1.1. O USUÁRIO tem ciência e concorda que a marca “PIX” (“Marca Pix”) é de propriedade do Bacen, não confere ao USUÁRIO qualquer direito de titularidade ou outro benefício referente à marca e deve ser utilizada nos estritos termos por este autorizado, tanto em conformidade com o regulamento PIX como com o manual da marca, sendo vedado veicular a Marca Pix em dimensão inferior às marcas, símbolos ou logotipos dos demais Instrumentos de Pagamento aceitos, assim, poderá solicitar para CLAROPAY a arte final apropriada para uso da Marca Pix. É vedado ainda transmitir a impressão de que o PIX possui aceitação mais restrita ou menos vantajosa perante outros Instrumentos de Pagamento aceitos.

3.1.2. O USUÁRIO também não poderá: (i) reivindicar quaisquer direitos sobre a Marca Pix; (ii) questionar a titularidade do Bacen sobre a Marca Pix; (iii) registrar ou tentar registrar razão social, nome fantasia, logotipo ou qualquer nome de domínio de internet contendo referência à Marca Pix; (iv) associar a Marca Pix a quaisquer produtos não relacionados ao arranjo PIX; ou (v) utilizar a Marca Pix além dos limites previstos no regulamento do PIX e respectivos manuais instituídos pelo Bacen; (vi) utilizar a Marca PIX de modo a acarretar prejuízos ao Bacen ou ao arranjo PIX.

3.2. O ESTABELECIMENTO deverá comunicar à CLAROPAY, imediatamente, através do e-mail dos canais de comunicação da Plataforma, sempre que tomar conhecimento do uso indevido, tentativa de cópia ou infração aos direitos decorrentes da Marca Pix.

3.3. A CLAROPAY poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, alterar este Anexo. Quaisquer alterações neste Anexo serão informadas por meio dos canais de comunicação da CLAROPAY. Ao continuar a realizar as Transações de Pagamentos Instantâneos pelo PIX, o USUÁRIO concorda com as alterações.

3.4. O USUÁRIO declara-se ciente de que, nos termos do regulamento do PIX e demais normas instituídas pelo Bacen, os sistemas do PIX e/ou do prestador de serviços responsável pela liquidação poderão estar indisponíveis em determinados períodos, independente de aviso prévio, inclusive em caso de manutenção programada (realizada entre às 20h00 e 08h00), impossibilitando a realização de Transações.

## 4. DEVOLUÇÕES

4.1.1. O USUÁRIO poderá solicitar a devolução dos Pagamentos Instantâneos, desde que: (i) possua recursos suficientes em sua conta de pagamento; e (ii) seja realizada até o prazo de 90 (noventa) contados da data em que a transação foi realizada, sendo permitida a realização de múltiplas devoluções parciais, até que se alcance o valor total da Transação.

4.1.2. O USUÁRIO deve encaminhar todas as informações necessárias, tais como: solicitação de devolução, motivo, valor e outros.

4.2. O USUÁRIO está ciente de que a devolução de um Pagamento Instantâneo, exceto a devolução solicitada pelo Mecanismo Especial de Devolução, deve ser iniciada por conta própria do USUÁRIO recebedor ou por solicitação do USUÁRIO pagador.

4.3. Nos casos em que exista fundada suspeita de uso do PIX para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na Transação, a devolução deve ocorrer, obrigatoriamente, pelo Mecanismo Especial de Devolução.

4.3.1. É expressamente vedada a utilização do Mecanismo Especial de Devolução para as devoluções decorrentes do negócio jurídico subjacente à Transação e para aquelas cujo valor tenha sido destinado a terceiro de boa-fé.

4.3.2. As devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução devem ser iniciadas por iniciativa própria do USUÁRIO recebedor, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido no seu sistema; ou por solicitação do Prestador de Serviço de Pagamento ("PSP") do USUÁRIO pagador, por meio do DICT, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido no sistema deste.

4.4. Sempre que houver fundada suspeita do uso do PIX para a prática de fraude, o USUÁRIO poderá solicitar uma notificação de infração. Essa notificação deverá ser formalizada pela CLAROPAY por meio do DICT.

4.4.1. A notificação de infração pode ou não estar relacionada a uma devolução, sendo a CLAROPAY a responsável por sua análise. Caso esteja relacionada a uma devolução, a notificação poderá ser aberta do prazo de 80 (oitenta) dias da realização da Transação e será analisada no prazo de até 7 (sete) dias.

4.5. As devoluções pelo Mecanismo Especial de Devolução dependem de prévia e expressa autorização do USUÁRIO e deve contemplar, inclusive, a possibilidade de bloqueio dos recursos mantidos na conta transacional, em uma ou mais parcelas, até o atingimento do valor total da Transação.

4.5.1. A AUTORIZAÇÃO ACIMA É EXPRESSAMENTE CONCEDIDA PELO USUÁRIO DIRETAMENTE PARA A CLAROPAY.



4.6. Caso seja solicitada a devolução, pelo Mecanismo Especial de Devolução, a PARCEIRA será a responsável por comunicar prontamente o USUÁRIO recebedor dos recursos acerca do bloqueio dos recursos em sua conta transacional e da concretização da devolução.

4.7. O USUÁRIO recebedor poderá solicitar o cancelamento da devolução no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da comunicação.

4.8. A PARCEIRA será exclusivamente responsável por eventuais prejuízos causados ao USUÁRIO, decorrentes do envio incorreto de informações à CLAROPAY, para todos os fins.

## 5. TÉRMINO DOS SERVIÇOS

5.1. O presente Anexo poderá ser encerrado caso a CLAROPAY opte por deixar de disponibilizar os Serviços de Pagamento Instantâneo, sendo que a rescisão do presente Anexo, não implica na rescisão do Termo, mas a rescisão do Termo implicará na rescisão automática deste Anexo.

5.2. O Contrato e este Anexo serão rescindidos, imediatamente e de pleno direito, caso seja constatada a prática de fraudes ou irregularidades, na realização dos Pagamentos Instantâneos ou utilização das Chaves Pix.

## 6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1. Aplicam-se a este Anexo, de forma integral, todas as condições previstas no Termo, salvo quando este Anexo estipular obrigações mais específicas.

Versão atualizada em 16 de novembro de 2021.

**CLAROPAY S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**