

<b>PADRÃO - EM PROCESSO DE REGISTRO</b>	<b>CÓDIGO</b> PYZ-008	<b>VERSÃO</b> 04	<b>PÁGINA</b> 1 de 26	<b>VIGÊNCIA</b> A partir de 18/09/2025
---	--------------------------	---------------------	--------------------------	---

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTOS ONLINE (FACILITAÇÃO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO)**

**PAYZU INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 50.600.904/0001-26, com sede na Av. Vinicius de Moraes, nº 1400, no Município Teixeira de Freitas, Estado da Bahia, CEP: 45987-324, devidamente representada na forma de seus atos constitutivos, doravante designada simplesmente "PAYZU" e de outro lado,

**RAZAO SOCIAL**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.000.000/0000-00, com sede na Rua xxxxxxxxxxx, nº 00, no Município xxxxx, Estado xxxxxx, CEP: 00000-000, devidamente representada na forma de seus atos constitutivos, doravante designada simplesmente "USUÁRIO- VENDEDOR" .

**TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS**

**CONSIDERANDO QUE:**

1. O **USUÁRIO-VENDEDOR** comercializa através da rede mundial de computadores mercadorias e/ou serviços (doravante denominados "PRODUTOS E/OU SERVIÇOS") com consumidores finais;
2. A **PAYZU** é empresa autônoma, que não tem qualquer relação societária com o **USUÁRIO-VENDEDOR** e/ou com os **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** por ele comercializados, e atua tão somente como uma empresa facilitadora de operações de comércio eletrônico;
3. O **USUÁRIO-COMPRADOR** é o consumidor final do **USUÁRIO-VENDEDOR**, que adquire através da rede mundial de computadores os **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** disponibilizados pelo **USUÁRIO-VENDEDOR**;
4. A **PAYZU** oferece facilitação/intermediação de pagamentos, disponibilizando ao **USUÁRIO-VENDEDOR** soluções para receber pagamentos online relativos à comercialização dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** entre este e o **USUÁRIO-COMPRADOR**, na forma deste contrato;
5. A **PAYZU** possui parceria comercial com empresas e/ou Instituições autorizadas para ofertar alternativas financeiras referente a crédito ao **USUÁRIO-VENDEDOR**;
6. A **PAYZU** não possui qualquer vínculo societário e/ou responsabilidade na comercialização dos produtos ou serviços pelo **USUÁRIO-VENDEDOR**; e,
7. O **USUÁRIO-VENDEDOR** deseja utilizar-se dos serviços oferecidos pela **PAYZU**.

Por este instrumento e na melhor forma de direito, as partes qualificadas no formulário de abertura, **TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:**

**1. DO OBJETO DO CONTRATO**

#### 1.1. Prestação de serviços destinados a possibilitar:

a. a integração do comércio eletrônico do USUÁRIO-VENDEDOR aos adquirentes e Instituições Financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN), por meio da disponibilização de software desenvolvido e de propriedade da PAYZU que permite a cobrança de valores devidos ao USUÁRIO-VENDEDOR em razão da comercialização de seus PRODUTOS E/OU SERVIÇOS ao USUÁRIO-COMPRADOR; e,

b. a gestão do risco das transações realizadas pelo USUÁRIO-COMPRADOR, por meio da plataforma de intermediação de pagamento da PAYZU, que inclui:

b.1. a retenção dos valores transacionados objeto do resultado da negociação entre o USUÁRIO-COMPRADOR e o USUÁRIO-VENDEDOR pelo prazo estabelecido na cláusula 3.1.1; e,

b.2. Liberação dos valores transacionados de acordo com o prazo e regras estipuladas em favor do USUÁRIO-VENDEDOR, nos termos da cláusula 4.3 e 4.3.1 deste contrato.

1.2. Em parceria com empresas e/ou Instituições reguladas pelo Banco Central a PAYZU poderá oferecer alternativas de crédito ao USUÁRIO-VENDEDOR por meio da própria plataforma, podendo ser redirecionado a empresa parceira caso deseje

## 2. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo de 3 (três) meses, sendo renovado automaticamente por iguais e sucessivos períodos, pela versão do contrato vigente à época da renovação, mediante a simples continuidade na utilização dos serviços.

2.2. A contratação da PAYZU pelo USUÁRIO-VENDEDOR será formalizada através das seguintes modalidades: a) diretamente com a PAYZU pela via online; b) via telefone; ou, c) por intermédio de empresas DIAS FINANCE LTDA - CNPJ/MF 55.861.253/0001-41 ("DIAS") e/ou empresas do seu grupo ou, ainda, mediante a contratação pelo USUÁRIO-VENDEDOR dos serviços de "loja virtual" prestados pela referida empresa.

2.2.1. Para os casos de contratação direta da PAYZU, a vigência do contrato se iniciará após o cumprimento, pelo USUÁRIO-VENDEDOR, dos seguintes requisitos:

a. cadastro pelo USUÁRIO-VENDEDOR de CONTA no Site <https://abrirconta.payzu.com.br/>;

b. o correto preenchimento pelo USUÁRIO-VENDEDOR de todos os campos de cadastro solicitados no Site <https://abrirconta.payzu.com.br/>;

c. aceite das taxas e tarifas aplicáveis em remuneração à gestão e intermediação de pagamentos pela PAYZU, nos termos da cláusula 3 deste contrato;

d. aceite de todos os termos constantes do presente contrato pelo USUÁRIO-VENDEDOR através do Site [www.payzu.com.br](http://www.payzu.com.br) e da possibilidade de alteração destas condições mediante comunicação via e-mail;

e. Integração do "site" do USUÁRIO-VENDEDOR com o "software" de propriedade da PAYZU ("SOFTWARE PAYZU"), o qual permitirá a cobrança de valores devidos ao USUÁRIO-VENDEDOR em razão da comercialização de seus PRODUTOS E/OU SERVIÇOS ao USUÁRIO-COMPRADOR;

f. Configuração do SOFTWARE PAYZU, por meio da escolha das formas de pagamento que serão disponibilizadas pelo USUÁRIO-VENDEDOR em sua própria página de internet ("WEBSITE"); e

g. Análise e aprovação pela PAYZU da situação creditícia do USUÁRIO-VENDEDOR, entre outras, porém não se limitando, pesquisas junto aos órgãos de proteção ao crédito, tais como Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e/ou SERASA.

2.2.1.1. A integração do WEBSITE do USUÁRIO-VENDEDOR ao SOFTWARE PAYZU será feita, através das seguintes modalidades:

- a) por meio de software a ser desenvolvido pelo USUÁRIO-VENDEDOR, por sua conta e risco;
- b) por meio de links a serem disponibilizados pela PAYZU; ou,
- c) por meio de chave digital (token) de integração disponibilizada pela PAYZU.

2.2.1.2. Por ocasião da configuração, o USUÁRIO-VENDEDOR escolherá quais opções de pagamento disponibilizará em seu WEBSITE, dentre as seguintes:

- a. Cartão de crédito e respectivas opções de pagamentos;
- b. Boleto bancário;
- c. transferência bancária online; e;
- d. Pagamento com eventual saldo, em conta virtual, que o USUÁRIO-COMPRADOR possuir junto à PAYZU.
- e. A PAYZU, a seu exclusivo critério, poderá disponibilizar meio de pagamento via PIX.

2.2.1.3. Exclusivamente para a opção de pagamento por cartão de crédito, o SOFTWARE PAYZU permite ao USUÁRIO-VENDEDOR oferecer ao USUÁRIO-COMPRADOR as seguintes opções:

- a. pagamento à vista em parcela única no valor original dos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS; ou,
- b. pagamento parcelado com acréscimo da tarifa e/ou juros cobrados pela administradora de cartão de crédito, incidente sobre o valor original dos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS. Nesta hipótese, o valor acrescido é repassado, em destaque, ao USUÁRIO-COMPRADOR (embaixo na página); ou,
- c. pagamento parcelado sem acréscimo da respectiva tarifa e/ou juros embutidos no valor original dos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS. Nesta hipótese, o valor acrescido é arcado pelo USUÁRIO-VENDEDOR, ficando facultado e sob responsabilidade deste informar ao USUÁRIO-COMPRADOR.

2.2.2. Para os casos de contratação por intermédio da DIAS, o USUÁRIO-COMPRADOR declarar-se ciente e de acordo que, o SOFTWARE PAYZU estará integrado ao produto "MarketPlace", sendo que, nestes casos, o início da prestação de serviços ocorrerá, independentemente de qualquer ação do USUÁRIO-VENDEDOR, assim que efetuada a primeira venda com a utilização do SOFTWARE PAYZU.

2.2.2.1. O USUÁRIO-VENDEDOR declara, ainda, ter ciência e concordar que:

- a) o SOFTWARE PAYZU poderá ser por ele desabilitado, caso não deseje utilizá-lo;
- b) o SOFTWARE PAYZU será configurado, quanto aos meios de pagamento, da forma mais simples, que autoriza o pagamento por boleto, Transferências online e cartão de crédito, neste último caso nas modalidades de pagamento à vista ou parcelado com acréscimo de tarifas ou juros.

### **3. DA REMUNERAÇÃO**

3.1. O USUÁRIO-VENDEDOR remunerará a PAYZU pela prestação dos serviços prestados objeto deste contrato ("REMUNERAÇÃO"), no valor correspondente ao (i) percentual incidente sobre o valor de cada operação, em razão da intermediação efetuada ou (ii) ao valor mínimo, se o referido percentual não atingir o valor mínimo indicado. O percentual e o valor mínimo mencionados acima serão aqueles previstos no WEBSITE ou convencionados entre as partes por e-mail ou no ato da contratação do gateway de parceiros, prevalecendo a segunda e/ou a terceira em caso de conflito com a primeira hipótese.

3.1.1. O USUÁRIO-VENDEDOR concorda que a REMUNERAÇÃO será alterada sem necessidade de aviso prévio, na hipótese de o USUÁRIO-VENDEDOR não atingir a meta mínima do total de volume processado, conforme definido no item (ii) acima.

3.2. O USUÁRIO-VENDEDOR declara-se ciente e de acordo que é o único e exclusivo responsável por remunerar a PAYZU em razão dos serviços prestados nos termos deste contrato, e que a REMUNERAÇÃO será deduzida pela PAYZU do valor a ser transferido ao USUÁRIO-VENDEDOR, devendo, em caso de saldo insuficiente na conta virtual do USUÁRIO-VENDEDOR junto à PAYZU ("CONTA PAYZU"), ser diretamente paga por este à PAYZU.

3.2.1. Entende-se por prestação de serviço a conclusão da venda, com o recebimento do preço, seja ele total ou parcelado, dos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS pelo USUÁRIO-VENDEDOR, não sendo devida qualquer cobrança de valor em caso de não conclusão da venda ao USUÁRIO-COMPRADOR.

3.3. É responsabilidade do USUÁRIO-VENDEDOR arcar integralmente com quaisquer penalidades e/ou multas e/ou taxa de CHARGEBACK exigida pelas Bandeiras, Adquirentes, Administradoras de Cartão de crédito e/ou débito ou qualquer organismo ou empresa, seja pública ou privada, legítima a fazê-lo.

3.3.1. No que se refere a taxa de CHARGEBACK, esta deve ser aplicável conforme Tabela de Tarifa e Taxas disponível no link <https://www.payzu.com.br/tarifas/>, exceto onde previsto em contrário.

3.3.1.1. A Tabela de Tarifa e Taxas ou a REMUNERAÇÃO acordada entre as partes fazem consideração ao volume de CHARGEBACK do USUÁRIO-VENDEDOR que tenha contratado tal serviço. Na hipótese do volume de CHARGEBACK apresentar variações a maior, o USUÁRIO-VENDEDOR arcará com o aumento das Tarifas e Taxas determinadas pela PAYZU, sem que seja necessário o aviso prévio de referida alteração de REMUNERAÇÃO.

3.3.2. A PAYZU descontará o pagamento da CONTA PAYZU do USUÁRIO-VENDEDOR, devendo, em caso de saldo insuficiente, ser diretamente paga pelo USUÁRIO-VENDEDOR à PAYZU no prazo de 3 (três) dias úteis a contar da notificação ou na data em que o boleto indicar o vencimento.

3.4. A PAYZU poderá anualmente realizar o reajuste de todas as tarifas, taxas e/ou qualquer valor cobrado do USUÁRIO VENDEDOR pela prestação de serviços, com base no índice IPCA.

#### **4. DAS REGRAS DE CONCLUSÃO DO NEGÓCIO**

4.1. Entende-se por "transação recebida" para fins de aplicação do disposto no presente contrato, a transação solicitada por USUÁRIO-COMPRADOR previamente cadastrado e com conta ativa junto à PAYZU.

4.1.1. Recebida a transação, a PAYZU comunicará o USUÁRIO-COMPRADOR a respeito do recebimento do pedido, sendo que o USUÁRIO-COMPRADOR deverá efetuar o pagamento conforme prazo previamente estipulado pelo USUÁRIO-VENDEDOR ou no prazo padrão de 48 (quarenta e oito) horas úteis na ausência de definição prévia.

4.1.1.1. No prazo de até 24 (vinte e quatro) horas úteis a contar do pagamento, a PAYZU efetuará análise do USUÁRIO-COMPRADOR, e comunicará ao USUÁRIO-VENDEDOR e ao USUÁRIO-

COMPRADOR quanto: i) à aprovação da transação; ii) à não aprovação; ou, iii) à necessidade de obtenção de informações adicionais, hipótese na qual o prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis será prorrogado.

4.1.1.2. Fica assegurado à PAYZU, contudo, o direito de prorrogar o prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a seu exclusivo critério, caso entenda ser necessária a obtenção de informações adicionais do USUÁRIO-COMPRADOR.

4.2. O USUÁRIO-VENDEDOR declara-se ciente e de acordo com o fato de que a PAYZU terá o direito de:

a. não aprovar as transações que não atenderem aos critérios de segurança internos, sem qualquer ônus para as partes, e restituir eventual saldo ao USUÁRIO-COMPRADOR;

b. solicitar documentação suplementar ao USUÁRIO-COMPRADOR, a depender do caso concreto, com o objetivo de viabilizar a compra;

c. caso a documentação suplementar não atenda aos critérios exigidos pela PAYZU, não aprovar a compra, sem qualquer ônus para as partes, e restituir eventual saldo ao USUÁRIO-COMPRADOR;

4.2.1. Aprovada a transação, a PAYZU enviará:

a. mensagem ao e-mail principal do USUÁRIO-VENDEDOR informando sobre a respectiva aprovação de compra de PRODUTOS E/OU SERVIÇOS, para que ele promova a remessa dos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS ao USUÁRIO-COMPRADOR, de acordo com os dados aprovados do USUÁRIO-COMPRADOR na "Área do Cliente" e na aba de detalhes do pedido; e,

b. ao e-mail cadastrado pelo USUÁRIO-COMPRADOR, informando a aprovação.

4.3. A PAYZU considerará concluída a aquisição sem impugnação e estará autorizada a disponibilizar o respectivo valor da venda dos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS, deduzida a REMUNERAÇÃO, na CONTA PAYZU do USUÁRIO-VENDEDOR:

a. decorrido o prazo de 14 (quatorze) dias do envio do e-mail ao USUÁRIO-COMPRADOR noticiando a "aprovação da transação"; ou,

b. caso haja acordo entre a PAYZU e o USUÁRIO-VENDEDOR prevendo um prazo inferior e autorizando a antecipação.

4.3.1. Nas hipóteses de antecipação, o USUÁRIO-VENDEDOR, desde já, reconhece e aceita que o responsável pelos estornos, débitos e cancelamentos ocorridos com relação a ele, ficando a PAYZU autorizada a reter tal quantia em caso de estorno, débito, CHARGEBACK e/ou taxa de CHARGEBACK etc.

4.3.2. Uma vez creditado na conta virtual CONTA PAYZU, deve o USUÁRIO-VENDEDOR: (i) possuir saldo superior ao mínimo estabelecido de R\$ 1,00 (um real); ii) possuir saldo suficiente para arcar com todos os valores cobrados nos realizados pela transferência dos recursos; iii) solicitar a transferência dos recursos para a conta bancária de titularidade do USUÁRIO-VENDEDOR junto a Instituição Financeira.

4.3.2.1. Caso o USUÁRIO-VENDEDOR não possua recursos disponíveis e suficientes para arcar com os valores dispostos na cláusula 4.3.2, os valores disponíveis ficam na CONTA PAYZU até que o saldo seja suficiente para conclusão da operação desejada, observada a regra da cláusula 4.5.

4.3.2.2. Sem prejuízo, a liberação do resgate (saque) solicitada está sujeita à análise pela PAYZU, que pode solicitar ao USUÁRIO-VENDEDOR documentos adicionais para comprovar a regularidade da transação aprovada e a efetiva prestação do serviço e/ou fornecimento, efetivo entrega do produto que gerou o respectivo crédito.

4.4. O USUÁRIO-VENDEDOR declara-se ciente e de acordo:

a. que permanece o único e exclusivo responsável perante o USUÁRIO-COMPRADOR por tudo o que disser respeito à transação, em especial, mas não restrito à entrega pontual, à qualidade e quantidade dos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS entregues.

b. que arcará com todas as taxas e valores cobrados pelas Instituições Financeiras para que o valor solicitado seja efetivamente transferido. Declara-se, ainda, ciente e que conforme as regulamentações do Banco Central do Brasil, a PAYZU fará a transferência por TED, DOC ou PIX.

c. que arcará, nos termos da cláusula 3.3, com as penalidades e/ou multas e/ou taxas.

d. que o valor recebido pela PAYZU é mantido em simples conta corrente bancária junto à Instituição Financeira escolhida a seu critério único e exclusivo, sem gerar em favor da PAYZU e/ou do USUÁRIO-VENDEDOR e/ou do USUÁRIO-COMPRADOR qualquer acréscimo ou rendimento a título de correção monetária e/ou juros e/ou a qualquer outro título.

4.5. Caso a CONTA PAYZU, não receba crédito ou não sejam solicitados resgates (saque) após de 90 (noventa) dias a contar da última movimentação, será cobrada do USUÁRIO-VENDEDOR tarifa mensal de manutenção do saldo em conta, até o saldo se reduzir a zero, conforme descrito na tabela de tarifas e taxas disponível em: <https://www.payzu.com.br/tarifas/>

4.6. Além dos casos de cancelamento/não aprovação da transação acima citados, a PAYZU NÃO REPASSARÁ o valor recebido ao USUÁRIO-VENDEDOR caso o USUÁRIO-COMPRADOR solicite:

a) a abertura do procedimento de DISPUTA, nos termos da cláusula 5 infra; ou,

b) a abertura do procedimento de CHARGEBACK, nos termos da cláusula 7 infra; ou,

c) a devolução de valores transacionados via Pix, nos termos da cláusula 8 infra; ou

d) a devolução de valores no âmbito do mecanismo especial de devolução, nos termos da cláusula 8 infra; ou

e) o cancelamento da compra dentro do prazo legalmente previsto ou livremente acordado entre o USUÁRIO-COMPRADOR e o USUÁRIO-VENDEDOR (ou seja, exercer o seu direito de arrependimento), nos termos da cláusula 6 infra.

## 5. DO PROCEDIMENTO DE DISPUTA

5.1. O procedimento de DISPUTA será aberto a pedido do USUÁRIO-COMPRADOR quando a transação for classificada aprovada nos termos da cláusula 4.2.1. supra é o USUÁRIO-COMPRADOR efetuar o bloqueio justificado da respectiva transação através da sua "Área do Cliente" no site da PAYZU. Para fins meramente exemplificativos, e sem que signifique uma lista exaustiva das hipóteses possíveis, o "bloqueio justificado" pode ser: (i) não recebimento dos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS; (ii) recebimento dos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS com defeito; (iii) produto divergente do anunciado.

5.1.1. O procedimento de DISPUTA só poderá ser aberto pelo USUÁRIO-COMPRADOR, desde que respeitado o prazo de até 30 (trinta) dias a contar da transação aprovada.

5.1.2. Aberta a DISPUTA pelo USUÁRIO-COMPRADOR, o USUÁRIO-VENDEDOR será imediatamente informado através de comunicado em sua "Área do Cliente" e no e-mail por ele cadastrado sobre o ocorrido.

5.1.3. O USUÁRIO-VENDEDOR terá o prazo de até 20 (vinte) dias corridos para decidir se o CHARGEBACK foi ou não legítimo. Para esta finalidade, considera-se como CHARGEBACK ilegítimo, entre outros critérios

5.1.4. Findo o prazo estipulado na cláusula 5.1.3, supra e independentemente do fato do USUÁRIO-VENDEDOR ter apresentado justificativa, a PAYZU terá o prazo de 20 (vinte) dias para avaliar os documentos eventualmente encaminhados e encerrar a respectiva disputa, podendo decidir:

a. a favor do cancelamento da transação, ou,

b. pela liquidação da respectiva transação, ou seja, por considerá-la válida, com a efetivação do pagamento favor do USUÁRIO-VENDEDOR.

5.1.5. As informações sobre a análise e resultado da disputa ficarão disponíveis e poderão ser acessadas pelo USUÁRIO-VENDEDOR e USUÁRIO-COMPRADOR mediante acesso à "Área do Cliente".

5.1.6. Caso a disputa seja encerrada a favor do USUÁRIO-VENDEDOR, a cobrança junto ao USUÁRIO-COMPRADOR será mantida e o repasse do valor ao USUÁRIO-VENDEDOR, descontada a REMUNERAÇÃO, será efetuada.

5.1.7. Caso a disputa seja encerrada a favor do USUÁRIO-COMPRADOR:

a. Se o USUÁRIO-VENDEDOR já houver enviado a mercadoria ao USUÁRIO-COMPRADOR, deve o USUÁRIO-COMPRADOR comprovar a devolução da mercadoria. Comprovada a devolução e não havendo mais interesse na manutenção da compra, a PAYZU efetuará a imediata devolução do valor ao USUÁRIO-COMPRADOR; e,

b. Se a mercadoria ainda não houver sido enviada ao USUÁRIO-COMPRADOR e o USUÁRIO COMPRADOR não tiver mais interesse na compra, a PAYZU notificará o USUÁRIO-VENDEDOR para que não proceda ao envio da mercadoria e efetuará a imediata devolução do valor ao USUÁRIO-COMPRADOR.

5.1.8. Os procedimentos de devolução dos valores em casos de disputa seguirão as seguintes regras:

a. Para a solicitação de débito em conta bancária do USUÁRIO-COMPRADOR e/ou pagamento via boleto bancário: a PAYZU fará o estorno do respectivo valor para a CONTA PAYZU, podendo o USUÁRIO COMPRADOR solicitar o crédito do valor em sua conta bancária;

b. Para a transação por cartão de crédito: o estorno do valor fica a cargo e de acordo com as regras da administradora do respectivo cartão.

5.1.9. Caso o USUÁRIO-COMPRADOR solicite a abertura de disputa e o CHARGEBACK o pedido de abertura de disputa ficar prejudicado, valendo o procedimento de CHARGEBACK, nos termos da cláusula 7 infra.

5.2. Os serviços descritos na presente cláusula não serão aplicáveis ao USUÁRIO-VENDEDOR que decidir por sua não contratação, mediante Proposta Comercial ("PROPOSTA") acordada entre as partes via e-mail ou assinada e/ou aceita pelo USUÁRIO-VENDEDOR.

5.2.1. Com a formalização da PROPOSTA o USUÁRIO-VENDEDOR é integral e único responsável pelos pedidos de DISPUTAS, ficando a PAYZU autorizada proceder, de forma automática e imediata, desconto na sua CONTA PAYZU sem qualquer necessidade de análise e/ou intervenção e/ou comunicação prévia.

5.2.2. As condições acordadas em PROPOSTA permanecerão válidas e aplicáveis enquanto vigorar o presente instrumento, podendo ser alterada pelas PARTES mediante formalização de nova PROPOSTA, conforme cláusula 5.2.

## 6. DO ARREPEDIMENTO

6.1. Entende-se por arrependimento a simples manifestação feita pelo USUÁRIO-COMPRADOR, independente de justificativa, mas, tão somente, informando ao USUÁRIO-VENDEDOR que não deseja prosseguir com a negociação mesmo após a transação aprovada, desde que observado o prazo legal de 7 (sete) dias contados do recebimento da mercadoria.

6.2. Caso o arrependimento seja manifestado antes do prazo de 14 (quatorze) dias para abertura da disputa, poderá ser feito como se tratasse de processo de disputa, por meio do PAYZU, aplicando-se, no que for cabível, as disposições a respeito do débito de abertura da disputa.

6.3. Caso o exercício do direito de arrependimento se dê após o prazo de 14 (quatorze) dias para abertura da disputa, ele deverá ser manifestado diretamente ao USUÁRIO-VENDEDOR, que se obriga a aceitá-lo, receber a mercadoria em devolução e restituir os valores pagos pelo USUÁRIO-COMPRADOR.

## 7. DOS PROCEDIMENTOS DO CHARGEBACK

7.1. O CHARGEBACK ocorre quando o USUÁRIO-COMPRADOR impugna a cobrança junto à operadora de cartão que, conseqüentemente, cancela a operação.

7.1.1. A PAYZU ao receber o aviso de CHARGEBACK providenciará de imediato o bloqueio do saldo existente na conta do USUÁRIO-VENDEDOR.

7.1.2. Em regra, não haverá qualquer tipo de cobertura, garantia ou análise de legitimidade do CHARGEBACK recebido, uma vez que ele será automaticamente de responsabilidade do USUÁRIO-VENDEDOR considerando o risco do seu negócio. No entanto, serviços extraordinários que incluam eventuais garantias ou coberturas poderão ser oferecidos e devidamente comunicados pelo USUÁRIO-VENDEDOR se este cumprir determinados requisitos não limitados aos eventualmente expostos neste instrumento ("COBERTURA DE CHARGEBACK") e na Política Interna de Cobertura de Chargeback da PAYZU.

7.1.3. No caso de contratação específica de referida COBERTURA DE CHARGEBACK, que poderá ser realizada tão somente diante da formalização escrita via PROPOSTA COMERCIAL formalizada pela PAYZU e/ou formalização desta via PAYZU/mensagem eletrônica pelos consultores da PAYZU, esta poderá solicitar ao USUÁRIO-VENDEDOR que preste esclarecimentos sobre o CHARGEBACK no prazo de 7 (sete) dias úteis.

7.1.4. Em seguida, a PAYZU fará o prazo de 20 (vinte) dias para decidir se o CHARGEBACK foi ou não legítimo. Para esta finalidade, considera-se como CHARGEBACK ilegítimo, entre outros critérios internos dos limites responsáveis pela análise na PAYZU:

a. quando o USUÁRIO-VENDEDOR comprovar a entrega dos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS, obedecendo os dados aprovados que foram cadastrados pelo USUÁRIO-COMPRADOR no ato da compra;

b. quando o USUÁRIO-COMPRADOR, após efetuar o CHARGEBACK, entrar em acordo com a PAYZU e efetuar novo pagamento à PAYZU;

c. quando o USUÁRIO-VENDEDOR comprovar que os esforços para resolver junto ao USUÁRIO-COMPRADOR problemas de desacordo comercial (exemplo: impossibilidade de prestação de serviços ofertados, PRODUTO(S) e/ou SERVIÇO(S) indisponível ou avariado etc.) e, apesar disso, o USUÁRIO-COMPRADOR, de forma indevida, se recusar a efetuar o pagamento relativo à compra.

7.2. COBERTURA DE CHARGEBACK - De toda forma, apenas o CHARGEBACK ilegítimo poderá ser garantido nos termos de eventual PROPOSTA COMERCIAL a ser firmada pelas

Partes, bem como somente estão contemplados neste produto o CHARGEBACK ilegítimo enviados com o motivo "Fraude". Quaisquer outros motivos reportados não fazem parte do escopo deste processo, a exemplo: desacordo comercial. Caso o USUÁRIO-VENDEDOR realize a solicitação e a contratação junto a PAYZU, que poderá oferecer o serviço a seu exclusivo critério, nos termos da cláusula 7.1.2 e desde que o USUÁRIO-VENDEDOR cumpra com no mínimo e sem se limitar, aos seguintes requisitos:

- (i) Encaminhe toda a documentação solicitada pela PAYZU para análise Operacional;
- (ii) Opere a mais de 90 (noventa) dias utilizando a modalidade de pagamento via cartão de crédito;
- (iii) Tenha antifraude ativo;
- (iv) Não atuar em segmento de altíssimo risco e/ou restrito, conforme MCC (Merchant Category Codes) estabelecidos pelas Bandeiras e Adquirentes;
- (v) Tenha um volume de CHARGEBACKS baixo, de acordo com análise discricionária a ser empreendida pela PAYZU e/ou de acordo com PROPOSTA COMERCIAL;
- (vi) Tenha valores baixos ou irrisórios de CHARGEBACKS, de acordo com análise discricionária a ser empreendida pela PAYZU e/ou de acordo com PROPOSTA COMERCIAL;
- (vii) Forneça previamente conforme critério e solicitação da PAYZU garantia de determinado percentual dos seus recebíveis para cobertura de eventuais perdas e/ou prejuízos suportados pela PAYZU, incluindo, mas não se limitando, o próprio recebimento de chargebacks, de acordo com determinação e solicitação da PAYZU neste sentido.

7.2.1. A PAYZU se reserva no direito, de a qualquer tempo a seu exclusivo critério, deixar de oferecer a COBERTURA DE CHARGEBACK, caso não possua mais interesse comercial neste sentido, ou, ainda caso o USUÁRIO-VENDEDOR deixe de cumprir com qualquer requisito da cláusula 7.2, e/ou caso o USUÁRIO VENDEDOR viole os indicadores do MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO.

7.2.2. Nada neste contrato ou em qualquer outra formalização entre as partes, poderá ser entendido como cobertura integral do CHARGEBACK legítimo.

7.3. Ainda nos casos de contratação específica de eventual cobertura CHARGEBACK, o CHARGEBACK será considerado legítimo e a PAYZU debitará o valor respectivo do USUÁRIO-VENDEDOR nas seguintes hipóteses:

- a. quando USUÁRIO-VENDEDOR entregar PRODUTOS e/ou SERVIÇOS com vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e não comprovar a devida substituição;
- b. quando USUÁRIO-VENDEDOR, mediante prévio aviso enviado pela PAYZU, não comprovar a efetiva entrega das mercadorias, comprovação esta que ocorrerá por protocolo similar ao previsto na cláusula 5.1.3.1 e 5.1.3.2.;
- c. Caso os PRODUTOS E/OU SERVIÇOS sejam enviados após a notificação pela PAYZU do CHARGEBACK;
- d. quando o USUÁRIO-COMPRADOR tenha exercido o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias e efetuado a devolução da mercadoria.

7.4. Sendo o CHARGEBACK considerado legítimo ou ilegítimo, ainda que exista garantia atrelada contratada PAYZU debitará da CONTA PAYZU do USUÁRIO-VENDEDOR a(s) multa(s), taxa(s) de CHARGEBACK exigida(s) pela(s) Bandeiras, Adquirentes, Administradoras de Cartão de crédito e/ou débito ou qualquer organismo ou empresa, seja pública ou privada, legitimada a fazê-lo, nos termos da cláusula 3.3.

7.5. Excepcionalmente, ainda que formalmente contratada a COBERTURA, não será disponibilizada do USUÁRIO-VENDEDOR o CHARGEBACK solicitado pelo USUÁRIO-COMPRADOR, após estorno parcial feito pelo USUÁRIO-VENDEDOR, em qualquer caso, conforme critério e solicitação da PAYZU, esta poderá proceder com a solicitação de retenção de garantia atrelada a determinado percentual de recebíveis do USUÁRIO-VENDEDOR para

cobertura de eventuais perdas e/ou prejuízos suportados pela PAYZU, incluindo, mas não se limitando, o próprio recebimento de chargebacks.

7.6. A PAYZU se sub-roga no direito de cobrar do USUÁRIO-COMPRADOR e de tomar todas as medidas de cobrança em face do mesmo, quando este que tiver executado o CHARGEBACK ilegítimo e desde que exista garantia contratada, declarando expressamente que todos os valores recuperados em razão das medidas de cobrança adotadas caberão com exclusividade a PAYZU.

7.6.1. Exceto no caso de contratação expressa em contrário, o USUÁRIO-VENDEDOR é integral e único responsável pelo CHARGEBACK, ficando a PAYZU autorizada fazer de forma automática e imediata, desconto na sua CONTA PAYZU sem qualquer necessidade de análise e/ou intervenção e/ou comunicação prévia.

7.6.2. As condições acordadas em PROPOSTA permanecerão válidas e aplicáveis enquanto vigorar o presente instrumento, podendo ser alterada pelas PARTES mediante formalização de nova PROPOSTA.

7.6.3. Os serviços descritos na presente cláusula poderão não ser aplicados ao USUÁRIO-VENDEDOR caso este não esteja coberto ou não atenda aos requisitos das políticas internas da PAYZU, segundo seus critérios discricionários de elegibilidade.

## **8. DA DEVOLUÇÃO DE VALORES E DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO NO PIX**

8.1. Poderão ser objeto de DEVOLUÇÃO, total ou parcial, os recursos de determinada transação realizada no Pix, cujos fundos já se encontram disponíveis na conta transacional do USUÁRIO VENDEDOR.

8.2. A DEVOLUÇÃO de um Pix deve ser iniciada pelo USUÁRIO-COMPRADOR, por conta própria ou por solicitação do USUÁRIO-VENDEDOR em até 90 (noventa) dias contados da data da realização do Pix.

8.3. O USUÁRIO-VENDEDOR, na iniciação da DEVOLUÇÃO, deve informar a PAYZU o valor que pretende devolver.

8.4. O USUÁRIO-VENDEDOR desde já autoriza que a PAYZU debite o valor informado na sua conta transacional, remetendo os fundos e informação acerca da DEVOLUÇÃO, ao participante prestador de serviço de pagamento do USUÁRIO-COMPRADOR.

8.5. Além da DEVOLUÇÃO, existe ainda o MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO. Este mecanismo viabiliza a devolução de um Pix nos casos em que exista fundada suspeita do seu uso para a prática de fraude e/ou caso seja verificada falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação.

8.5.1. O MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO não deve ser utilizado para:

a) Controvérsias e desacordos comerciais relacionados a aspectos do negócio jurídico que originou a transação Pix; e/ou

b) Em transações Pix com fundada suspeita de fraude em que os recursos foram destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé.

8.5.2. O MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO poderá ser utilizado pela PAYZU no prazo de 80 (oitenta) dias corridos a contar de uma transação Pix quando:

a) Por iniciativa da PAYZU, caso a suposta conduta fraudulenta e/ou falha operacional tenham ocorrido no seu sistema; ou

b) Após bloqueio cautelar, caso a PAYZU avalie que a transação tenha fundada suspeita de fraude;

c) Por solicitação do participante prestador de serviços de pagamento do USUÁRIO-COMPRADOR, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenha ocorrido no âmbito dos sistemas desse participante.

8.5.3. O USUÁRIO-VENDEDOR autoriza a PAYZU a atuar no âmbito do MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO, podendo tanto iniciar um processo de devolução quanto debitar de sua conta eventuais recursos recebidos por meio de um Pix que sejam solicitados por outra instituição através do MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO.

8.5.4. Da mesma forma, o USUÁRIO-VENDEDOR autoriza a PAYZU, a realizar bloqueios prévios dos recursos mantidos em sua CONTA PAYZU em mais parcelas, até o atingimento do valor total da transação Pix objeto de devolução por meio do MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO.

8.5.5. Caso o USUÁRIO-VENDEDOR, não concorde com a cláusula 8.5.3 e 8.5.4, o relacionamento entre as partes será rescindido.

8.5.6. O USUÁRIO-VENDEDOR será prontamente comunicado sobre todos os bloqueios e débitos de valores relacionados a uma devolução realizada pelo MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO.

8.5.7. O USUÁRIO VENDEDOR pode solicitar, no prazo de 30 (trinta) dias contado do recebimento da comunicação sobre a efetivação de uma devolução por meio do MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO, o cancelamento de tal devolução, devendo apresentar evidências de que esta devolução é, na verdade, indevida.

8.5.8. A análise do pedido de cancelamento da devolução acima mencionada observará, no que couber, a regulamentação aplicável no âmbito do MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO.

8.6. Tanto nos casos de DEVOLUÇÃO quanto no MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO, persistirá a obrigação de pagamento do USUÁRIO-VENDEDOR acerca das respectivas tarifas acordadas entre as partes, a serem cobradas por transação.

## **9. DO SPLIT DE PAGAMENTOS**

9.1. A PAYZU poderá disponibilizar, nas transações com Meio de Pagamento realizadas no MarketPlace, a funcionalidade denominada Split, a qual permite pluralidade de recebedores do Valor Líquido, conforme informações fornecidas pelo Cliente Master no momento de sua realização. Os valores devidos serão discriminados em proposta comercial ou através de formalização de mensagem eletrônica/e-mail.

9.2. O Split de Pagamentos, será disponibilizado a exclusivo critério da PAYZU aos seus Clientes, De toda forma, o Cliente Master está ciente que para que possa utilizar a funcionalidade de afiliados deverá obrigar-se, inclusive:

a) Possuir e utilizar antifraude da PAYZU Pagamentos;

b) Possuir conta digital da PAYZU Pagamentos.

9.3. Para que o Split ocorra o Cliente Master deverá fornecer as informações através do seu portal realizando as configurações necessárias informando os Afiliados que deverão receber os valores.

9.4. As informações mencionadas na cláusula 11.3 deverão ser inseridas através da PAYZU Recorrência acessível a aba de Split caso sua contratação seja ligada a recorrência ou na Área do Cliente do Intermediador caso apenas possua contrato com a PAYZU Pagamentos.

9.5. Neste sentido é de inteira responsabilidade do Cliente Master a transmissão e definição correta dos dados, bem como em caso de erro cometido, o Cliente Master está ciente e concorda que não há possibilidade de alteração futura, devendo arcar com eventual prejuízo que a incorreta informação inserida possa ocasionar. Da mesma forma, ratifica-se que o Cliente Master deve observar as obrigações firmadas na cláusula 12 sobre utilização de senha de administração e responsabilidade.

9.6. O Cliente Master será solidariamente responsável com os demais recebedores Afiliados, de modo que poderá ser descontado diretamente de sua Conta os valores devidos por eles a título de Chargeback, estorno e cancelamentos, bem como realizados bloqueios preventivos em casos de suspeitas de fraudes relacionadas a transações feitas através do Split.

9.7. O Cliente Master tem ciência que deverá informar os seus Parceiros sobre os níveis de Chargeback de modo que estes mantenham níveis de Chargeback inferiores a 1% do volume e/ou valor total de transações realizadas com cartão de crédito, devendo agir proativamente para reduzir os níveis de Chargeback e descréditos Afiliados com alto índice de Chargeback.

9.8. Em caso de qualquer suspeita ou constatação de qualquer irregularidade no âmbito da funcionalidade split, incluindo, mas não se limitando, as operações mantidas entre o Cliente Master e as respectivas afiliados, irregularidades referentes aos valores liquidados, informações fornecidas ou declarações realizadas, a PAYZU poderá, independente de aviso prévio, suspender a funcionalidade split e/ou qualquer prestação de serviços objeto deste Contrato e/ou alterar a Remuneração.

## **10. DAS OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO-VENDEDOR**

São obrigações do USUÁRIO-VENDEDOR:

10.1. Pagar a REMUNERAÇÃO devida pela prestação dos serviços prestados nos termos da cláusula 3ª deste contrato.

10.2. Ressarcir a PAYZU de todas as tarifas e/ou taxas e/ou multas exigidas/aplicadas pelas Bandeiras, Adquirentes, Administradoras de Cartão de crédito e/ou débito ou constituir organismo ou empresa, seja pública ou privada, legítima a fazê-lo, em especial, mas não se limitando, taxa de CHARGEBACK, nos termos da cláusula 3.3.

10.3. Informar à PAYZU, exclusivamente através da "Área do Cliente", acerca de qualquer alteração dos dados cadastrados na "Ficha de Contratação", incluindo, mas sem se limitar, à troca de "e-mail", sob pena de, em não o fazendo, serem consideradas válidas todos os avisos e notificações enviadas para os endereços inicialmente informados.

10.4. Responsabilizar-se integralmente pelas informações ou suas respectivas atualizações dos dados inseridos no decorrer do contrato, especialmente no ato do registro da CONTA PAYZU e no processo de pagamento e recebimento.

10.5. Cumprir com as obrigações assumidas perante o USUÁRIO-COMPRADOR e a PAYZU, declarando-se ciente de que se, por qualquer motivo, tiver necessidade de cancelar a venda, somente poderá fazê-lo dentro do prazo máximo de 80 (oitenta) dias a contar da data da aprovação da operação e desde que restitua à PAYZU os valores eventualmente já recebidos em virtude da transação, ficando autorizada a PAYZU a reter valores eventualmente existentes na CONTA PAYZU, USUÁRIO-VENDEDOR.

10.6. Utilizar exclusivamente os serviços prestados pela PAYZU nas hipóteses previstas neste contrato;

10.7. Ser titular de conta bancária cadastrada em instituição financeira autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil e plenamente apta para receber créditos, mediante depósito ou transferência pela PAYZU, bem como encaminhar os respectivos documentos societários ou de registro civil quanto à sua titularidade, endereço e demais documentos necessários.

10.7.1. Na hipótese de serem atingidos o valor e/ou regras determinados pelo Banco Central do Brasil e caso sejam disponibilizadas informações incorretas à PAYZU, especialmente as cadastrais, o acesso à CONTA PAYZU do USUÁRIO-VENDEDOR pode sofrer limitações, impedimento de movimentação de valores ou cancelamento.

10.8. Divulgar os seus dados do contrato atualizados em seu website ou "MarketPlace".

10.9. Não oferecer recusa ou óbice em cooperar em uma investigação, seja judicial, interna ou administrativa, e apresentar confirmação de sua identidade.

10.10. Não agir de maneira difamatória, caluniosa, ameaçadora ou assediante, prejudicial, abusiva, vulgar, bem como usar de declarações ou informações falsas, inexatas ou inequívocas na vigência do contrato.

10.11. Ser responsável civil e criminalmente pela veracidade e autenticidade das informações prestadas, a qualquer momento.

10.12. Não divulgar ou distribuir as informações de outro USUÁRIO-COMPRADOR a terceiros, nem utilizar tais informações para fins de marketing sem este tenha consentido expressamente tal atividade.

10.13. Não empreender uma ação, sem a anuência da PAYZU, que imponha uma carga injustificável ou desproporcional à infraestrutura da PAYZU.

10.14. Agir de boa-fé para impedir ou não facilitar a disseminação de vírus, cavalos de troia, worms ou outras rotinas de programação de computador que possam danificar, interceptar ou expropriar sub-repticiamente quaisquer sistemas, dados ou informações.

10.15. Não utilizar um proxy anonimizador, robot, bot ou outro dispositivo automático ou processo manual para monitorar ou infringir qualquer direito da PAYZU, sem sua prévia e expressa permissão.

10.16. Não utilizar dispositivo, programa ou rotina para ignorar os cabeçalhos de exclusão de robôs da PAYZU ou para interferir ou tentar interferir no funcionamento de qualquer item da infraestrutura de serviços da PAYZU.

10.17. Não empreender uma ação que possa fazer com que a PAYZU perca qualquer serviço de seu provedor de serviços de Internet, processadores de pagamento ou outros fornecedores.

10.18. Não criar responsabilidade para a PAYZU ou causar perdas, por completo ou em parte, de serviços dos provedores (ISP) ou outros fornecedores.

10.19. Acompanhar o histórico das transações e pagamentos via "Área do Cliente" e efetuar eventuais reclamações dentro dos prazos mencionados neste contrato.

10.20. Não comercializar PRODUTOS e/ou SERVIÇOS que, de alguma forma, contrarie a lei, a moral ou os bons costumes, como, exemplificativamente, os que:

a. violem lei, código, decreto, portaria ou regulamentação, incluindo-se a competição injusta, propaganda enganosa e/ou violem qualquer legislação brasileira;

b. infrinjam direitos autorais, de patente, de marca comercial, de segredo comercial, nem outros direitos de propriedade intelectual e, ainda, utilizem sinais, caracteres gráficos, figuras, símbolos comerciais, páginas de websites, cabeçalho das páginas, gráficos personalizados, botões, ícones e scripts (rotinas) entre outros ou quaisquer itens pertencentes, desenvolvidos ou utilizados pelo PAYZU, SALVO SE EXPRESSA E COMPROVADAMENTE AUTORIZADAS nos termos exigidos legalmente;

- c. sejam programas multilevel, pirâmides, softwares ou programas dos quais não possua legalmente os direitos autorais ou patrimoniais;
- d. proibidos e/ou restritos pelo IBAMA, ANVISA, MINISTÉRIO DA SAÚDE, FORÇAS ARMADAS etc.;
- e. sejam, total ou parcial, fogos de artifícios e/ou explosivos;
- f. Armas de fogo ou qualquer outra não autorizada pelo respectivo órgão nacional competente para comercialização;
- g. sejam falsificados e/ou adulterados;
- h. relacionados e/ou que incentivem a prostituição, a pedofilia, o trabalho infantil ou o trabalho escravo;
- i. sejam retirados de circulação em virtude de determinação governamental, identificações emblemáticas de órgãos públicos, uniformes e/ou itens policiais ou de uso restrito das forças armadas;
- j. promovam violência e/ou discriminação de qualquer natureza, em especial raça, cor, sexo ou etnia;
- k. sejam itens embargados ou de depositários fiéis;
- l. sejam moedas e cédulas, falsificadas ou não, virtuais ou não;
- m. sejam softwares ou códigos de programação maliciosos (vírus, malwares, ou outros que possam causar danos a sistemas informáticos); sejam programas acadêmicos e/ou desenvolvidos para alguma entidade educacional que não seja sua autora;
- n. sejam atividades e/ou transações potencialmente fraudulentas ou suspeitas;
- o. sejam decorrentes de operações fraudulentas, furto, roubo ou que estejam relacionados a qualquer atividade ilícita;
- p. sejam relacionados, de qualquer forma, a jogos, apostas e/ou afins que sejam proibidos pela legislação brasileira.

10.20.1. No caso de infração a cláusula 10.20. e qualquer de seus subitens fica o USUÁRIO-VENDEDOR ciente que a PAYZU pode promover a IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

10.21. Cumprir todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade, em especial referentes à proteção do consumidor, inclusive com respeito a oferta, publicidade, fornecimento etc.

10.22. Assumir integralmente a responsabilidade sobre PRODUTOS E/OU SERVIÇOS, de forma imediata, o polo passivo em qualquer ação judicial ou procedimento administrativo, ficando autorizada a denúncia à lide e o direito da PAYZU de pleitear indenização eletrônica.

10.22.1. NÃO SE OPOR AO BLOQUEIO DO SALDO DE SUA CONTA PAYZU, bloqueio este que será efetuado nas seguintes hipóteses, de forma imediata e INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO:

- a. Nos casos de instauração do processo de disputa, até a solução da disputa;
- b. Caso a PAYZU seja citada em ação judicial ou procedimento administrativo em relação aos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS, ocasião em que o bloqueio abrangerá o valor do pedido

formulado e de todas as custas e despesas incorridas pela PAYZU e perdurará até o trânsito em julgado do processo;

c. Caso a PAYZU tome conhecimento, por qualquer meio, seja formal, como por exemplo, envio de notificações ou, informal, como por exemplo, avisos em redes sociais, de práticas contrárias à lei ou ao contrato, por parte do USUÁRIO-COMPRADOR;

d. Caso haja ordem judicial em ação envolvendo os USUÁRIO-COMPRADOR e/ou o USUÁRIO-VENDEDOR, ocasião em que o bloqueio persistirá até o término da ação ou revogação da ordem;

e. Nas hipóteses de antecipação, caso ocorram estornos, débitos e cancelamentos, CHARGEBACK ou quaisquer outros eventos que possam colocar em risco o recebimento do valor já adiantado pela PAYZU.

f. Nas hipóteses de solicitação de CHARGEBACK pelo USUÁRIO-COMPRADOR, nos termos da cláusula 7 acima.

10.23. Indenizar a PAYZU pelos valores disponibilizados nas hipóteses elencadas na cláusula 10.21 acima, caso o saldo disponível na CONTA PAYZU não seja suficiente para ressarcir-la dos valores gastos.

10.24. Indenizar a PAYZU por todo e qualquer dano complementar decorrente do presente contrato causado à PAYZU, após ser constituído em mora, através de notificação prévia, hipótese em que serão acrescidos juros de 1% ao mês e correção monetária pelo IGPM, valendo este contrato como título executivo extrajudicial nos termos do Código de Processo Civil.

10.25. Responsabilizar-se, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de websites, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração da "Área do Cliente", declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva do USUÁRIO-VENDEDOR, que deve assegurar regressivamente em caso de condenação da PAYZU, ficando facultada, inclusive, a denúncia à lide, quando for o caso.

10.26. Aceitar, sem questionamento, as decisões da PAYZU quanto às disputas e pedidos de arrendimento e CHARGEBACK, autorizando a PAYZU estornar ou reter valores da CONTA PAYZU, quando esgotadas as regras e procedimentos estipulados no presente contrato.

10.27. Cumprir, no que lhe couber, as obrigações assumidas na cláusula 20 abaixo.

10.28. Quanto às operações bancárias, são obrigações complementares do USUÁRIO-VENDEDOR, as quais são igualmente exigíveis pela PAYZU nos termos deste contrato:

10.28.1. Não receber ou tentar receber recursos ou vantagens financeiras da PAYZU e/ou outros usuários e/ou de qualquer instituição financeira ou demais autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil pela mesma transação, objeto do presente Contrato.

10.28.2. Não propiciar a si mesmo um pagamento antecipado por meio de seu cartão de crédito, ou ainda, a ajuda a terceiros para fazê-lo;

10.28.3. Não deixar que o saldo de sua CONTA PAYZU fique negativo.

10.28.4. Não utilizar o objeto do presente contrato para transações que envolvam títulos, valores mobiliários, câmbio e quaisquer outras para as quais seja necessária autorização de órgão regulador, como, por exemplo, Banco Central do Brasil, Agências Reguladoras, Superintendência de Seguros Privados, assim como para atividades típicas de instituições financeiras ou que envolvam a captação e empréstimo de recursos financeiros etc.

10.28.5. Não efetuar a devolução de valores diretamente ao USUÁRIO-COMPRADOR, sob pena de arcar com o ônus de tal devolução em caso de eventual CHARGEBACK.

## **11. DAS OBRIGAÇÕES DA PAYZU**

11.1. Prestar os serviços objeto do presente contrato, zelando pela eficiência e regular funcionamento dos serviços prestados.

11.2. Fornecer suporte técnico consistente em informações de configuração e uso dos serviços prestados.

11.2.1. Prestar suporte ao USUÁRIO-VENDEDOR pelo e-mail que consta no "Formulário de abertura", através do telefone da PAYZU que consta no site <https://www.payzu.com.br/> ou na "Área do Cliente". Toda forma de suporte é prestada em dias úteis, conforme calendário oficial do município de Teixeira de Freitas/BA, das 9 horas e 00 minutos às 17 horas e 00 minutos do horário oficial de Brasília/DF.

11.3. Cumprir, no que lhe couber, as obrigações assumidas na cláusula 20 abaixo.

11.4. Informar com 3 (três) dias de antecedência, ao USUÁRIO-VENDEDOR sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade dos serviços prestados.

11.4.1. As manutenções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram na operacionalidade do site <https://hub.payzu.com.br/>, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções causadas por terceiros ou por motivos técnicos de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade dos demais serviços prestados.

11.4.2. As partes convencionam desde já que a interrupção que cause prejuízo à operacionalidade do site <https://hub.payzu.com.br/> e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, preferencialmente, num período não superior às 06 (seis) horas, entre às 00 horas e 00 minutos até às 07 horas e 30 minutos do horário oficial de Brasília/DF.

11.4.3. A PAYZU não é obrigada a informar previamente ao USUÁRIO-VENDEDOR sobre as interrupções de caráter de urgência, assim entendidas aquelas que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor e as medidas que possam causar dano de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que isto ocorra, interrupções estas que perdurarão pelo tempo necessário à supressão dos problemas.

11.5. Comunicar o USUÁRIO-VENDEDOR, com 10 (dez) dias de antecedência, sobre a alteração das regras e/ou fluxos de recebimento e/ou pagamento a serem utilizados pela PAYZU, incidência de novas taxas/tarifas a serem implementadas pela PAYZU e/ou seu percentual e/ou remuneração das taxas já existentes incluindo, mas não se limitando, as que sejam exigidas pela(s) Bandeiras, Adquirentes, Administradoras de Cartão de crédito e/ou débito ou qualquer organismo ou empresa, seja pública ou privada, legitimada a fazê-lo.

## **12. DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

12.1. A senha que possibilita o acesso para a "Área do Cliente" será escolhida e cadastrada pelo USUÁRIO-VENDEDOR por ocasião da contratação, sem qualquer participação da PAYZU, sendo de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO-VENDEDOR a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

12.1.1. A conta de pagamento cadastrada junto à PAYZU pelo USUÁRIO-VENDEDOR ("CONTA PAYZU") é individual e intransferível. Dessa forma, cabe ao USUÁRIO-VENDEDOR zelar para que terceiros não a utilizem para qualquer fim, bem como não divulgar sua senha e login de acesso, sendo que o gerenciamento da mesma é de sua exclusiva e total responsabilidade, ficando a PAYZU isenta de qualquer responsabilidade em decorrência da má-utilização da conta.

12.1.2. Sempre que o USUÁRIO-VENDEDOR perder a sua senha de acesso à CONTA PAYZU pode, através do próprio site, solicitar o envio ao e-mail cadastrado na ficha de contratação do link para cadastro de nova senha.

12.1.3. Apenas o endereço eletrônico cadastrado pelo USUÁRIO-VENDEDOR receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

12.1.4. A posse da senha dará a quem a detiver não só acesso a todas as informações do USUÁRIO-VENDEDOR, inclusive volume de vendas efetuadas, pagamentos recebidos, pagamentos autorizados e pagamentos efetuados, mas também amplos poderes de solicitar o resgate de valores e indicar conta corrente para depósito, bem como alterar eletronicamente a própria senha e o endereço de e-mail anteriormente cadastrado. A posse da senha atribui a quem a detiver plenos e irrestritos poderes, inclusive o de solicitar o resgate de valores e indicar conta corrente para depósito.

12.1.5. A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva do USUÁRIO-VENDEDOR uma vez que a PAYZU não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

12.1.6. Na hipótese de óbito ou declaração de morte presumida do titular da CONTA PAYZU, quando este for pessoa física, nova senha será gerada pela PAYZU ao interessado, desde que este apresente decisão judicial inequívoca que lhe autorize a posse e/ou titularidade dos bens do falecido.

### **13. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

13.1. As partes acordam que as informações do USUÁRIO-VENDEDOR e dos recebimentos por ele efetuados estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a PAYZU, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

13.2. A PAYZU não é responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pelo USUÁRIO-VENDEDOR e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

### **14. DO CUMPRIMENTO DE ORDEM JUDICIAL OU ADMINISTRATIVA**

14.1. Declara o USUÁRIO-VENDEDOR ter conhecimento de que, em caso de ordem judicial para a suspensão dos serviços, bloqueio e/ou transferência de dinheiro da CONTA PAYZU, a mesma será cumprida de imediato e independentemente de prévia notificação ao USUÁRIO-VENDEDOR.

14.2. Na hipótese de solicitação de suspensão dos serviços, bloqueio e/ou transferência de dinheiro da CONTA PAYZU formulada por qualquer autoridade pública não judicial de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra legitimada à tanto, a suspensão dos serviços e o bloqueio e/ou transferência dos valores existentes na CONTA PAYZU serão cumpridos de imediato, seguido de simples notificação ao USUÁRIO-VENDEDOR.

14.3. Na hipótese de ordem judicial ou administrativa de suspensão dos serviços, ainda que não haja menção ao destino dos valores recebidos pela PAYZU em razão de PRODUTOS E/OU SERVIÇOS oferecidos pelo USUÁRIO-VENDEDOR, estes valores ficando bloqueados, até que a autoridade administrativa e/ou judicial informe o destino a ser dado ao numerário.

### **15. DO CANCELAMENTO E PENALIDADES**

15.1. As partes podem rescindir o presente contrato, independentemente de qualquer justificativa, a qualquer tempo, independentemente de aviso ou comunicação, sem qualquer penalidade. Nestes casos, os procedimentos de cobrança que estiverem em curso serão finalizados, nos termos da cláusula 4º.

15.2. É, também, causa de rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, o não cumprimento pelas partes de qualquer das obrigações assumidas nas cláusulas 10ª e 11ª.

## **16. DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES**

16.1. Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará por correio eletrônico ou "Área do Cliente", meios esses aceitos por ambas como únicos hábeis para essa finalidade.

16.2. O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante da "Formulário de abertura".

16.3. Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, reclamações das contas prestadas e qualquer outro assunto que dependa de prova, registo ou documentação, O ÚNICO MEIO HÁBIL para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato disponha expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo USUÁRIO-VENDEDOR de sua solicitação na página do atendimento da PAYZU denominado "Área do Cliente", acessível pelo "site [www.payzu.com.br](http://www.payzu.com.br)" ou diretamente pelo <https://suporte.payzu.com.br/>.

## **17. CANAIS DE ATENDIMENTO**

17.1. A PAYZU disponibiliza aos USUÁRIO-VENDEDOR e USUÁRIO-COMPRADOR os seguintes canais de atendimento:

- Site: <https://www.payzu.com.br/>;
- Central de Conhecimento: <https://suporte.payzu.com.br/portal/pt-br/kb>;
- Chamados: <https://suporte.payzu.com.br/portal/pt-br/newticket>;
- Hub: <https://hub.payzu.com.br/contato/>;
- Ouvidoria: 0800 747 2002.

17.1.1. O canal "Chamados" destina-se a prestar atendimentos de primeiro nível, denominado "Ouvidoria", os atendimentos de segundo nível. Os níveis de atendimento são assim classificados:

a) Entende-se como atendimento de primeiro nível, os seguintes exemplos não exaustivos de atendimento prestados aos USUÁRIO-VENDEDOR e USUÁRIO-COMPRADOR: (i) suporte técnico, (ii) dúvidas e/ou alteração de planos, (iii) cancelamento de serviços, e, (iv) comunicação de incidentes.

b) Entende-se como atendimento de segundo nível, os seguintes exemplos não exaustivos de atendimento prestados aos USUÁRIO-VENDEDOR e USUÁRIO-COMPRADOR: casos de atendimento não solucionados no item "a" desta cláusula ou que sua eventual resolução exija análise.

17.1.2. Os atendimentos prestados através dos canais "Chamados" e "Ouvidoria" estarão disponíveis, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

17.1.3. A PAYZU enviará os melhores esforços para responder às solicitações recebidas nos canais de atendimento de forma mais breve possível, exceto às solicitações que exijam, em decorrência de Lei, prazo para resposta.

## 18. DO REGISTRO DO CONTRATO

18.1. Uma vez que a presente contratação pode ser exclusivamente celebrada por meio eletrônico de modo que nessa hipótese inexistente via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do USUÁRIO-VENDEDOR e/ou do USUÁRIO-COMPRADOR quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato padrão, suas subsequentes alterações e o respectivo "Produto" serão registrados no Tabelionato do 1º Ofício de Notas e Protestos de Teixeira de Freitas/BA, bem como exibidos no "site" <https://www.payzu.com.br/>.

18.2. A PAYZU pode promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior.

18.2.1. O presente contrato padrão cancela e substitui o anterior registrado no Tabelionato do 1º Ofício de Notas e Protestos de Teixeira de Freitas/BA.

18.3. Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, de algum dos serviços contratados, a continuidade da prestação desse(s) serviço (s) em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da PAYZU.

18.3.1. No caso dos termos da cláusula 18.3 acima, ocorra a continuidade da prestação desse(s) serviço(s), essa prestação será regulada:

18.3.1.1. Pelas disposições contratuais específicas relativas ao serviço específico vigentes por ocasião da última oferta de sua prestação, e aferirá-se pelo último contrato registrado por meio do qual o serviço foi ofertado; e;

18.3.1.2. Pelas disposições genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados constantes do contrato vigente na data de início de vigência de cada período de renovação.

18.4. Para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato valerão as definições constantes do Anexo I.

18.5. As disposições referentes ao novo contrato serão consideradas aceitas e em vigor caso, após o registro do contrato e disponibilização da nova versão no website da PAYZU, o USUÁRIO-VENDEDOR ou o USUÁRIO-COMPRADOR continue se utilizando dos serviços objetado.

## 19. DAS DECLARAÇÕES

19.1. A PAYZU reserva-se o direito de não aprovar as transações que não atendam aos seus critérios de segurança internos, assim como, pode limitar, a qualquer tempo, e por qualquer motivo, o valor de quaisquer operações realizadas por meio de seu SOFTWARE PAYZU de gestão e intermediação de pagamentos, sem necessidade de justificar aos usuários o motivo que o levou a esta limitação, podendo simplesmente comunicá-los, pelos meios de comunicação possíveis e disponíveis.

19.2. Os usuários autorizam de forma irrevogável e irretroatável a PAYZU e/ou a quem este designar, a gravar as operações dos usuários, relativas aos serviços prestados e, ainda, utilizá-las como meio de prova ante as autoridades administrativas e/ou judiciais. A tais efeitos, o USUÁRIO-VENDEDOR e a PAYZU acordam outorgar-lhe valor probatório.

19.3. O USUÁRIO-VENDEDOR declara que leu, entendeu e está ciente e de acordo com a Política de privacidade, política de cookies, política de uso de dados e a Tabela de Tarifa e Taxa, todos disponíveis e acessíveis pelos links: <https://termos.payzu.com.br/> e

<https://www.payzu.com.br/tarifas>, que passam a integrar o presente contrato de forma indissociável.

19.3.1. O USUÁRIO-VENDEDOR declara, ainda, que é responsável perante a PAYZU por quaisquer danos causados em decorrência (i) da violação de suas obrigações descritas nos documentos acima citados; ou (ii) da violação de qualquer direito dos titulares de dados.

19.3.2. Desde já o USUÁRIO-VENDEDOR declara ciência e anui expressamente que a PAYZU está sujeita a obrigações contratuais e regulatórias decorrentes de sua atividade e utiliza os dados pessoais de seus Clientes (inclusive dos dados do USUÁRIO-COMPRADOR), para fins de atendimento a requisitos contratuais e regulatórios. O presente consentimento deste contrato, incluindo a prestação de informações aos Titulares de procedimentos regulatórios aplicáveis e regras de transação de pagamento, além de outros descritos na Política de Privacidade mencionada anteriormente, fato que o USUÁRIO-VENDEDOR não expressa oposição.

19.4. Apesar de, tecnicamente, os serviços serem passíveis de utilização e a qualquer parte do mundo, a relação entre o USUÁRIO-VENDEDOR e a PAYZU estão em qualquer hipótese e independentemente do local de onde esteja sendo acessado o serviço, sujeitos à legislação brasileira, ao presente contrato, e demais instrumentos firmados entre as partes. Não obstante, o USUÁRIO-VENDEDOR reconhece e aceita que as normas e regulamentos do lugar no qual o serviço estiver sendo utilizado e cumpridos rigorosamente.

19.5. O USUÁRIO-VENDEDOR fica ciente desde logo que a PAYZU poderá utilizar seus dados para a finalidade de realizar consulta junto aos órgãos de proteção ao crédito (por exemplo: SPC, SERASA e ao Sistema de Informações de Crédito (SCR)).

19.6. Em caso de divergência entre os termos do presente contrato e em outros documentos firmados entre as partes, prevalecerá o contrato.

19.7. O USUÁRIO-VENDEDOR tem ciência ainda, que havendo valores remanescentes, decorrentes de débitos efetuados em razão de CHARGEBACK, taxas/tarifas e outros, pode a PAYZU debitar tais valores da CONTA PAYZU e/ou ingressar com a competente ação de cobrança a fim de reaver-se dos valores devidos, valendo o presente contrato, acompanhado das prestações de contas, como título executivo extrajudicial nos termos do Código de Processo Civil.

19.8. O USUÁRIO-VENDEDOR não poderá ceder ou transferir, a qualquer terceiro, quaisquer dos seus direitos e obrigações nos termos deste Contrato sem o consentimento prévio e por escrito da PAYZU. Por sua vez, a PAYZU poderá ceder e/ou transferir este contrato, total ou parcialmente, direta ou indiretamente, para qualquer outra pessoa jurídica, sem qualquer necessidade de obtenção de anuência do USUÁRIO-VENDEDOR.

19.9. A falha por uma das partes, a qualquer tempo, em fazer valer o cumprimento rigoroso de qualquer disposição deste contrato não deve ser interpretada como uma renúncia ao seu cumprimento futuro e não afetará de nenhuma maneira seus direitos de exigir o respectivo cumprimento. Ademais, a renúncia de pleitear o cumprimento deste contrato após qualquer violação de uma disposição deste instrumento por uma parte não deverá ser considerada ou tratada como uma renúncia a qualquer violação posterior dessa disposição ou uma renúncia ou novação da própria disposição, salvo se manifestada por escrito e assinada pela referida parte.

19.10. Fica expressamente acordado que a PAYZU não tem qualquer obrigação quanto à consumação de recebimentos de valores devido pelo USUÁRIO-COMPRADOR caso após o preenchimento do cadastro o USUÁRIO-COMPRADOR, não pague o boleto bancário impactado o débito em sua conta bancária ou caso, por qualquer motivo, não seja autorizada a transação via cartão de crédito.

## **20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

20.1. A PAYZU e/ou terceiros por ela autorizados, conforme regulamentação vigente, deverá: i. realizar o registro, em sistema devidamente autorizado a operar pelo Banco Central do Brasil ("BCB"), das unidades de recebíveis pertencentes à agenda de recebíveis do USUÁRIO-VENDEDOR, informando o seu valor, bem como, ii. autorizar os valores das unidades de recebíveis junto ao sistema de registro, devendo contemplar a adição dos valores de recebíveis constituídos após a data de registro e a ser efetuada até o dia útil subsequente ao da realização das transações comerciais subsequentes.

20.1.1. A PAYZU e/ou terceiros por ela autorizados, conforme regulamentação vigente, realizará liquidação financeira das unidades de recebíveis que sejam objeto de registro em conformidade com as informações sobre a posse ou titularidade efetiva ou fiduciária dessas unidades e de suas respectivas instituições domicílio, disponibilizadas pelos sistemas de registro.

20.1.2. Uma vez cumprido o papel da PAYZU no presente contrato, na hipótese de o USUÁRIO-VENDEDOR solicitar à PAYZU a liquidação antecipada do recebível, deve a PAYZU informar ao terceiro legalmente autorizado para que observe as regulamentações aplicáveis e vigentes, em especial a Resolução n. 3.952 do BCB e respectivas alterações ou atualizações posteriores, com o fim de viabilizar a antecipação do recebível.

20.1.2.1. Caso qualquer unidade do recebível seja cancelada, total ou parcialmente, pelo USUÁRIO-COMPRADOR, por qualquer motivo, a registradora fica autorizada a substituí-la por outra unidade de recebível disponível.

20.1.2.2. O USUÁRIO-VENDEDOR deverá: i. repassar à PAYZU as informações sobre contratos de negociação de recebíveis de arranjo de pagamento realizado com instituições autorizadas a fazê-lo pelo Banco Central do Brasil, conforme regulamentações aplicáveis e vigentes, em especial a Resolução n. 3.952 do BCB e respectivas alterações ou atualizações posteriores; e, ii. autorizar o envio dessas informações diretamente ao sistema de registro e informar a PAYZU.

20.2. O USUÁRIO-VENDEDOR concorda e autoriza a divulgação gratuita, durante a vigência deste Contrato, do seu nome comercial (nome fantasia), marca da empresa (logotipo), compartilhamento de plugins sociais (indicação da página das mídias sociais), por meio de: (a) materiais institucionais impressos ou digitais da PAYZU, tais como, propostas comerciais; (b) materiais digitais e mídias eletrônicas, tais como apresentações digitais, vídeos e no site da PAYZU; e (c) demais materiais e ações publicitárias; com a finalidade de desenvolver e reforçar os empenhos comerciais da PAYZU, a exclusivo critério desta.

20.2.1. Caso este Contrato seja rescindido e, no momento de tal rescisão, a PAYZU já tiver materiais feitos, nos termos da Cláusula 20.2, a PAYZU fica autorizada a usar referidos materiais, com a finalidade prevista em referida Cláusula, mesmo após o término da vigência deste Contrato, sendo certo, no entanto, que a PAYZU não elaborará novos materiais utilizando-se das informações e propriedades intelectuais do USUÁRIO-VENDEDOR.

20.2.2. A utilização de referidas propriedades intelectuais e direitos autorais, sob nenhuma hipótese caracterizam infração aos direitos do USUÁRIO-VENDEDOR e/ou de qualquer terceiro, sendo absolutamente lícitas e inquestionáveis tais condutas pela PAYZU.

20.3. Reajuste do preço em razão de alteração tributárias. Caso sejam criados novos tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos já existentes, vindo a impactar os valores da remuneração vigente, este impacto será repassado ao USUÁRIO-VENDEDOR, somente-se aos encargos, preços, planos ou serviços previamente contratados, o que será precedido de comunicação prévia de reajuste.

## **21. DA AUTORIZAÇÃO PARA ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA**

21.1. O USUÁRIO-VENDEDOR, neste ato, AUTORIZA EXPRESSAMENTE a PAYZU a proceder com a abertura de conta bancária em seu nome junto a instituições financeiras e/ou de pagamento parceiras devidamente autorizadas pelo Banco Central do Brasil, para fins exclusivos de recebimento dos valores decorrentes das transações realizadas através da plataforma PAYZU.

21.2. O USUÁRIO-VENDEDOR declara ter ciência de que a conta será aberta com base nas informações cadastrais fornecidas no momento da contratação, responsabilizando-se integralmente pela veracidade, exatidão e atualização dos dados informados.

21.3. A autorização ora concedida é irrevogável e irretroatável durante a vigência deste contrato, sendo vedado ao USUÁRIO-VENDEDOR solicitar o encerramento da conta enquanto houver saldo a receber ou obrigações pendentes com a PAYZU.

## **22. DA RESERVA DE VALORES PARA GARANTIA**

22.1. O USUÁRIO-VENDEDOR autoriza a PAYZU a reter, de forma automática e independentemente de notificação prévia, percentual do valor bruto de cada transação aprovada, a título de reserva de garantia, conforme critérios de risco e análise creditícia estabelecidos pela PAYZU.

22.2. O percentual de retenção poderá ser alterado a qualquer momento pela PAYZU, sem necessidade de aviso prévio, de acordo com:

- a) Análise de risco do USUÁRIO-VENDEDOR;
- b) Histórico de chargebacks e disputas;
- c) Volume e natureza das transações;
- d) Mudanças nas políticas de risco da PAYZU;
- e) Exigências de parceiros, adquirentes ou órgãos reguladores.

22.3. Os valores retidos permanecerão bloqueados pelo prazo de até 180 (cento e oitenta) dias úteis, contados da data de cada transação, podendo ser utilizados para cobertura de:

- a) Chargebacks;
- b) Cancelamentos e devoluções;
- c) Disputas e reclamações;
- d) Multas e penalidades aplicadas por bandeiras e adquirentes;
- e) Débitos pendentes com a PAYZU.

22.4. Após o prazo estabelecido no item 22.3, não havendo pendências, os valores serão liberados automaticamente para a CONTA PAYZU do USUÁRIO-VENDEDOR, observadas as regras de transferência previstas neste contrato.

## **23. DA CONTA ESCROW E CUSTAS OPERACIONAIS**

23.1. O USUÁRIO-VENDEDOR DECLARA ESTAR CIENTE E AUTORIZA, de forma irrevogável e irretroatável, a abertura de conta escrow em seu nome junto à instituição financeira ou de pagamento indicada pela PAYZU, destinada exclusivamente ao depósito de valores de garantia contra chargebacks, disputas e demais contingências operacionais.

23.2. O USUÁRIO-VENDEDOR declara ter pleno conhecimento e CONCORDA EXPRESSAMENTE com a cobrança de taxa de manutenção e custas operacionais da conta escrow no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais) mensais, que será debitada automaticamente de sua CONTA PAYZU no 5º (quinto) dia útil de cada mês.

23.3. A não manutenção de saldo suficiente para pagamento das custas previstas no item 23.2 autoriza a PAYZU a:

- a) Bloquear preventivamente futuros recebimentos até a quitação do débito;
- b) Deduzir o valor devido de quaisquer créditos futuros;
- c) Utilizar os valores mantidos na conta escrow para quitação das custas, mediante comunicação prévia de 48 (quarenta e oito) horas.

23.4. O USUÁRIO-VENDEDOR reconhece que a conta escrow e o pagamento das custas operacionais são condições essenciais para a manutenção do relacionamento comercial, constituindo sua recusa ou inadimplência motivo para rescisão imediata do presente contrato.

## **24. DOS PRESTADORES DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE BANCO COMO SERVIÇO ("BANKING AS A SERVICE"/"BAAS")**

24.1. O USUÁRIO-VENDEDOR está ciente e concorda que a conta bancária de sua titularidade poderá ser aberta em uma das seguintes instituições parceiras contratadas pela PAYZU para prestação da solução tecnológica de Banco como Serviço ("Banking as a Service"/"BaaS"), incluindo, mas não se limitando a:

- a) FITBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 13.203.354/0001-09;
- b) Outras instituições financeiras devidamente autorizadas pelo Banco Central do Brasil que venham a ser contratadas pela PAYZU.

24.2. A escolha da instituição parceira será realizada pela PAYZU de acordo com critérios operacionais, técnicos e comerciais, podendo ocorrer migração entre as instituições durante a vigência deste contrato, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias ao USUÁRIO-VENDEDOR.

24.3. O USUÁRIO-VENDEDOR declara estar ciente e concorda que a solução tecnológica BaaS contempla os procedimentos de abertura e gerenciamento de contas bancárias, emissão de moeda eletrônica e serviços de processamento e liquidação, sendo prestada integralmente pela instituição parceira selecionada.

24.4. O USUÁRIO-VENDEDOR está ciente e concorda que todos os dados fornecidos para abertura e manutenção da conta serão utilizados pela instituição parceira apenas para o cumprimento da relação contratual firmada com a PAYZU e dos deveres advindos da regulamentação vigente, sempre em observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normas de segurança da informação.

24.5. As instituições parceiras poderão, a qualquer momento, solicitar informações complementares para fins legais e regulatórios, ficando o USUÁRIO-VENDEDOR obrigado a fornecê-las no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de suspensão temporária dos serviços.

## **25. DA CRIAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE CHAVE PIX**

25.1. O USUÁRIO-VENDEDOR tem ciência e AUTORIZA EXPRESSAMENTE a criação de Chave Pix vinculada à sua conta bancária, sendo esta pessoal, única e intransferível, necessária para a plena fruição dos serviços oferecidos pela PAYZU.

25.2. A Chave Pix será criada automaticamente no momento da abertura da conta, sendo do tipo aleatória (EVP - Endereço Virtual de Pagamento), gerada pelo sistema da instituição parceira.

25.3. O USUÁRIO-VENDEDOR declara estar ciente de que a Chave Pix será utilizada exclusivamente para:

- a) Recebimento de valores relacionados às transações comerciais processadas pela PAYZU;
- b) Operações de devolução e estorno quando aplicáveis;
- c) Demais movimentações financeiras autorizadas no âmbito deste contrato.

25.4. A gestão, manutenção e segurança da Chave Pix serão de responsabilidade da PAYZU e da instituição parceira, não cabendo ao USUÁRIO-VENDEDOR realizar alterações ou solicitações diretas relacionadas à mesma durante a vigência deste contrato.

## **26. DAS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE E ISENÇÕES**

26.1. O USUÁRIO-VENDEDOR RECONHECE EXPRESSAMENTE QUE A PAYZU NÃO É RESPONSÁVEL POR QUALQUER PROBLEMA TÉCNICO E/OU OPERACIONAL, INCLUINDO FALHAS, PERDA DE INFORMAÇÃO, SUSPENSÕES, INTERRUPÇÕES, TRANSMISSÃO DE

VÍRUS, ATAQUES CIBERNÉTICOS E QUALQUER OUTRO MAU DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTOS, DA PLATAFORMA OU DOS SISTEMAS INTEGRADOS.

26.2. A FRUIÇÃO DOS SERVIÇOS É FEITA SOB INTEIRA RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO-VENDEDOR. OS SERVIÇOS DEPENDEM DA FUNCIONALIDADE DE VÁRIOS FATORES, COMO A INTERAÇÃO DE SERVIDORES E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES DE TERCEIROS, SISTEMAS DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PARCEIRAS, ADQUIRENTES, BANDEIRAS, A ADEQUAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DO USUÁRIO-VENDEDOR, ENTRE OUTROS.

26.3. A PAYZU EMPREGARÁ SEUS MELHORES ESFORÇOS PARA ASSEGURAR QUE OS SERVIÇOS SEJAM PRESTADOS ADEQUADAMENTE, PORÉM SE EXIME E SE EXONERA, EM TODA A EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEGISLAÇÃO VIGENTE, DE QUALQUER RESPONSABILIDADE POR:

- a) Perdas e danos de qualquer natureza, lucros cessantes e danos emergentes;
- b) Falhas decorrentes de caso fortuito ou força maior;
- c) Ações ou omissões de terceiros, incluindo instituições financeiras parceiras;
- d) Prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros;
- e) Indisponibilidade dos sistemas por manutenção programada ou emergencial.

26.4. A PAYZU PODERÁ ALTERAR, A QUALQUER TEMPO, MEDIANTE AVISO PRÉVIO DE 10 (DEZ) DIAS E A SEU CRITÉRIO, AS CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES DE SEUS SERVIÇOS, SENDO QUE O USUÁRIO-VENDEDOR RECONHECE QUE ESTE CONTRATO NÃO GERA DIREITO ADQUIRIDO SOBRE FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS.

26.5. O USUÁRIO-VENDEDOR RECONHECE E CONCORDA QUE A PAYZU TERÁ DIREITO DE SUSPENDER A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, MEDIANTE NOTIFICAÇÃO, COMO MEDIDAS PRUDENTES OU TÉCNICAS OU EM DECORRÊNCIA DE QUALQUER ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO REALIZADA PELOS ÓRGÃOS COMPETENTES.

26.6. EM QUALQUER HIPÓTESE, A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA PAYZU DECORRENTE DESTA CONTRATO SERÁ LIMITADA AOS DANOS DIRETOS COMPROVADAMENTE SOFRIDOS PELO USUÁRIO-VENDEDOR EM RAZÃO DE QUALQUER DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES DA PAYZU, SEMPRE LIMITADOS AO VALOR DE R\$ 1.000,00 (MIL REAIS), SENDO EXCLUÍDOS TODOS E QUAISQUER PLEITOS POR DANOS INDIRETOS (INCLUINDO POR LUCROS CESSANTES, PERDA DE DADOS OU OPORTUNIDADE DE NEGÓCIOS) SOFRIDOS PELO USUÁRIO-VENDEDOR OU POR QUALQUER TERCEIRO DECORRENTES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇO.

## **27. DAS RESTRIÇÕES À OPERAÇÃO COM APOSTAS**

27.1. O USUÁRIO-VENDEDOR declara estar ciente da Portaria nº 1.475/2024, publicada em 17 de setembro de 2024 pelo Ministério da Fazenda, que veda expressamente o processamento de pagamentos relacionados a apostas de agentes operadores que não tenham solicitado a devida autorização junto à Secretaria de Prêmios e Apostas do referido órgão.

27.2. Em razão disso, o USUÁRIO-VENDEDOR compromete-se a não comercializar, intermediar ou processar transações de apostas ou jogos online por meio da infraestrutura da PAYZU, salvo se comprovar que o agente operador responsável pela atividade de apostas tenha solicitado regularmente a autorização prevista na referida Portaria até a data-limite estabelecida.

27.3. O descumprimento desta cláusula ensejará a aplicação de sanções previstas neste Contrato, incluindo, mas não se limitando à:

- a) imediata suspensão dos serviços;
- b) rescisão contratual por justa causa;
- c) aplicação de multa de até R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais);

d) responsabilização integral por quaisquer prejuízos causados à PAYZU, incluindo danos materiais, morais, reputacionais, legais ou regulatórios, bem como custos decorrentes de processos administrativos, judiciais ou arbitrais.

27.4 O USUÁRIO-VENDEDOR isenta a PAYZU de qualquer responsabilidade em decorrência de transações realizadas em desconformidade com esta cláusula, assumindo total e exclusiva responsabilidade por qualquer infração legal, regulamentar ou contratual.

## **28. DO MONITORAMENTO DE OPERAÇÕES E PREVENÇÃO A ILÍCITOS FINANCEIROS**

28.1. O USUÁRIO-VENDEDOR declara ciência e concordância de que a PAYZU, em cumprimento à Lei 9.613/1998 e regulamentações aplicáveis, mantém programa de monitoramento contínuo de operações que inclui:

- a) Análise de transações para identificação de operações incompatíveis com a capacidade econômico-financeira ou perfil de negócio declarado;
- b) Comunicação obrigatória ao COAF através do SISCOAF de operações com indícios de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou outros ilícitos, no prazo legal de 24 horas;
- c) Manutenção de registros de todas as operações pelo prazo mínimo de 5 anos, e de comunicações realizadas por 10 anos.

28.2. Constituem poderes irrevogáveis e irretroatáveis da PAYZU, exercíveis sem notificação prévia:

- a) Bloqueio cautelar imediato de valores quando identificados indícios de irregularidade, pelo prazo necessário às apurações, limitado a 180 dias;
- b) Requisição de documentos comprobatórios da licitude e regularidade das operações, com prazo de 72 horas para apresentação, sob pena de manutenção do bloqueio e rescisão contratual;
- c) Compartilhamento de informações com instituições financeiras parceiras, órgãos reguladores e autoridades competentes, incluindo Banco Central, COAF, Receita Federal, Ministério Público e Poder Judiciário;
- d) Dedução automática de valores para cobertura de multas, penalidades ou prejuízos decorrentes de operações irregulares do USUÁRIO-VENDEDOR.

28.3. O USUÁRIO-VENDEDOR declara, sob as penas da lei:

- a) Que todos os recursos transacionados têm origem lícita e decorrem de atividades regulares;
- b) Que não utiliza e não utilizará a plataforma para lavagem de dinheiro, ocultação de bens, financiamento ao terrorismo ou qualquer atividade ilícita;
- c) Que as informações prestadas são verdadeiras e que manterá a PAYZU informada sobre alterações relevantes em sua situação cadastral ou operacional;
- d) Que tem ciência do caráter sigiloso e obrigatório das comunicações ao COAF, reconhecendo que tais medidas decorrem de imposição legal, não configurando violação contratual, quebra de sigilo ou ato ilícito da PAYZU.

28.4. O descumprimento desta cláusula autoriza a rescisão imediata do contrato, sem prejuízo da retenção de valores para garantia de eventuais responsabilidades e da comunicação dos fatos às autoridades competentes.

## **29. DA ASSINATURA ELETRÔNICA:**

a. As Partes declaram e reconhecem que as disposições constantes no presente Contrato assinado eletronicamente, nos termos do parágrafo 2º, do artigo 10, da Medida Provisória 2.200-2/2001, são verdadeiras em relação aos signatários, e produzem efeitos legais, nos termos do artigo 219 da Lei Federal n. 10.406, de 10 de fevereiro de 2002 – Código Civil, e do artigo 408, da Lei Federal 13.105, de 16 de março de 2015 – Código de Processo Civil, constituindo obrigações válidas e exigíveis, para todos os fins legais, representando a vontade de todos que o assinam, como prova documental e título executivo extrajudicial, para todos os fins e efeitos, não podendo ser contestada pelas Partes, salvo em caso de comprovado erro ou dolo.

### 30. DO FORO

30.1 O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis brasileiras.

30.2 As partes elegem o foro da Comarca de Teixeira de Freitas/BA, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Contrato, à exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justas e acordadas, firmam este Instrumento, que é composto de 02 (duas) vias de igual teor, para um só efeito, juntamente com as 02 (duas) testemunhas que compareceram ao ato, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

Teixeira de Freitas – BA 22/09/2025

---

**PAYZU INSITUICAO DE PAGAMENTO LTDA**

---

**RAZAO SOCIAL**

**TESTEMUNHAS:**

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_