

## TERMO DE ABERTURA DE CONTA DE PAGAMENTO

Por este instrumento, a pessoa identificada e qualificada no Cadastro, que é parte integrante deste Contrato (“USUÁRIO”); e a **VUE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 56.106.523/0001-71, com sede na Avenida Getúlio Vargas, nº 77, Centro, Mathias Lobato/MG, CEP 35.110-000 (“VUEPAY”); têm entre si justo e acordado este Termo de Abertura de Conta de Pagamento (“Contrato”), nos termos e condições abaixo.

**Ao aceitar eletronicamente este Contrato, com a marcação da caixa de diálogo “*Li e aceito o Termo de Abertura de Conta de Pagamento*” o USUÁRIO estará automaticamente aderindo e concordando com os termos e condições deste Contrato e da Política de Privacidade.**

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

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

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

**A versão atualizada do Contrato poderá ser consultada a qualquer momento pelo USUÁRIO, mediante solicitação por um dos canais de atendimento da VUEPAY.**

### 1. Definições

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

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

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

“Contrato”: este Termo de Abertura de Conta de Pagamento, que é um contrato eletrônico disponível na Plataforma.

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

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

“Pix”: arranjo de pagamentos instituído pelo Banco Central do Brasil, que disciplina a prestação de serviços de pagamento relacionados com as Transações de pagamentos instantâneos no âmbito do arranjo.

“Plataforma”: site na internet ou aplicativo para dispositivos móveis, de responsabilidade e titularidade da VUEPAY, disponibilizado ao USUÁRIO para a utilização das Funcionalidades e realização de Transações.

“Política de Privacidade”: política disponível através dos canais de atendimento da VUEPAY [=] que é integrante deste Contrato, a qual dispõe sobre a coleta, utilização, armazenamento, tratamento, compartilhamento, proteção e eliminação das informações do USUÁRIO, em decorrência da utilização do Sistema VUEPAY.

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

“Sistema VUEPAY”: serviços relacionados à abertura de Conta de Pagamento e realização de Transações pelo USUÁRIO.

“Transação”: operação em que o USUÁRIO realiza a movimentação de sua Conta de Pagamento, realizando o carregamento, transferência ou resgate de recursos, por meio das modalidades de pagamento disponíveis.

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

“Usuário Máster”: representante autorizado pelo Usuário (pessoa jurídica) para administrar o acesso ao Sistema VUEPAY, incluindo o cadastro de outros Usuários Empresa, a realização de Transações e a gestão de credenciais de acesso à Plataforma.

“Usuário Empresa”: representantes ou colaboradores autorizados pelo Usuário Máster a acessar o Sistema VUEPAY e realizar Transações em nome do Usuário (pessoa jurídica).

1.2. Integra este Contrato, na forma de “Anexo”, o *Anexo I – Pagamentos Instantâneos*, cujos termos o USUÁRIO declara integral ciência e concordância.

## **2. Objeto**

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

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

2.2. Por meio da Plataforma, o USUÁRIO poderá: (i) realizar o carregamento e resgate dos recursos disponíveis em Conta de Pagamento; (ii) verificar o saldo e extrato de movimentações relacionadas à Conta de Pagamento; (iii) realizar transferências entre USUÁRIOS detentores de Conta de Pagamento; (iv) efetuar ordem de transferência para conta bancária, de sua titularidade ou de terceiros; (v) realizar pagamentos instantâneos, caso disponível; (vi) emitir boletos bancários; (vii) realizar pagamentos de boletos bancários e contas de consumo; (viii) realizar saques em ATMs ou outras redes, conforme disponibilidade; (ix) realizar pagamentos instantâneos pelo Pix; (x) solicitar emissão de cartão, conforme disponibilidade; e (xi) utilizar de outras Funcionalidades disponíveis.

2.2.1. As Funcionalidades disponíveis na Plataforma poderão, a qualquer momento, ser excluídas, alteradas, modificadas, e sem necessidade de aviso prévio. A utilização de algumas Funcionalidades poderá ser limitadas ou estar indisponível em determinados horários ou dias da semana.

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

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

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

### **3. Credenciamento ao Sistema VUEPAY**

3.1. O credenciamento ao Sistema VUEPAY será realizado pela adesão do USUÁRIO a este Contrato, que se efetivará pelo: (i) preenchimento do Cadastro; e (ii) aceite eletrônico na Plataforma. O USUÁRIO se responsabiliza civil e criminalmente pela veracidade das informações fornecidas e deve mantê-las sempre atualizadas, incluindo os dados cadastrais e societários, quando aplicável. Caso haja alterações, o USUÁRIO deve enviar à VUEPAY os documentos comprobatórios e, se necessário, seus sócios deverão realizar um novo cadastro no Sistema VUEPAY.

3.1.1. A VUEPAY poderá solicitar, a qualquer momento, informações ou documentos adicionais, ou, ainda, cópias de documentos ou declarações do USUÁRIO, para verificação cadastral e averiguação dos dados informados. O USUÁRIO deverá fornecê-los em até 5 (cinco) dias úteis. O não cumprimento poderá resultar no bloqueio do acesso ao Sistema VUEPAY e limitação das funcionalidades.

3.1.2. Se forem identificados dados incorretos ou inverídicos, ou o USUÁRIO se recusar a fornecer a documentação exigida, a VUEPAY poderá suspender temporariamente os serviços ou encerrar a Conta de Pagamento, sem direito a indenização. Essa medida também se aplica caso a atividade do USUÁRIO viole leis vigentes ou os termos deste Contrato.

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

#### **3.1.3.1 Pessoa Jurídica:**

- (a) Razão social ou denominação;
- (b) Ato constitutivo e suas alterações (se aplicável);
- (c) Número de inscrição no CNPJ válido e ativo; e
- (d) Informações de seus representantes, mandatários ou prepostos autorizados.

#### **3.1.3.2 Pessoa Física:**

- Documento de identificação oficial com foto (RG, CNH, RNE ou passaporte);
- CPF, se não incluso no documento principal;
- Comprovante de residência atualizado (até 90 dias);
- Selfie ou prova de vida digital;
- Declaração de enquadramento como PEP, quando aplicável.

3.1.4. A VUEPAY poderá limitar a utilização do Sistema VUEPAY, de acordo com o valor e a quantidade de Transações para garantir a utilização dentro dos limites estabelecidos.

3.1.5. A VUEPAY poderá solicitar informações complementares àquelas indicadas no Cadastro, e/ou solicitar cópias de documentos para averiguar a veracidade das informações prestadas pelo USUÁRIO.

3.1.6. O USUÁRIO autoriza a VUEPAY a realizar pesquisas em bancos de dados públicos ou privados para verificar a veracidade das informações do Cadastro, não sendo a VUEPAY responsável por erros ou falhas nos serviços decorrentes de informações inexatas, inverídicas ou desatualizadas fornecidas pelo USUÁRIO, inclusive de seus representantes legais, mandatários ou prepostos.

3.2. As informações e documentos solicitados para o Cadastro permitirão que a VUEPAY, aprecie, avalie, caracterize e classifique o USUÁRIO, de modo a conhecer o seu perfil de risco e capacidade econômico-financeira.

3.2.1. Caso o USUÁRIO se enquadre como Pessoa Politicamente Exposta - PEP, nos termos da legislação aplicável, a aprovação do credenciamento estará sujeita à análise prévia; e, sendo aprovada, o USUÁRIO será monitorado constantemente, mediante a adoção de procedimentos rígidos para apuração de situações suspeitas. Todos os USUÁRIOS e respectivos representantes legais estarão sujeitos a solicitação de autotransclassificação como PEP ou não, além das análises e pesquisas que serão conduzidas pela VUEPAY ou por terceiros em seu nome.

3.2.2. Em determinadas situações, a critério da VUEPAY, o USUÁRIO poderá ter aprovado o seu credenciamento para abertura da Conta de Pagamento por meio de um processo de qualificação simplificado. Neste caso, poderão ser estabelecidos limites máximos para o saldo mantido na Conta de Pagamento. Eventualmente, outros limites poderão ser definidos pela VUEPAY e informados ao USUÁRIO.

3.3. O USUÁRIO, quando do preenchimento do Cadastro ou primeiro acesso ao Sistema VUEPAY, deverá cadastrar um login e uma senha de Usuário Máster, os quais serão utilizados como chave de acesso às Funcionalidades e realização de Transações.

3.3.1. O login e a senha são de uso pessoal, exclusivo e intransferível, devendo ser mantidos confidenciais e seguros, sob total responsabilidade do USUÁRIO.

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

3.3.3. O USUÁRIO poderá, por meio do Usuário Máster, cadastrar na Plataforma os Usuários Empresa que terão acesso às Funcionalidades para a realização de Transações.

3.3.4. O Usuário Máster será responsável por todas as informações declaradas no cadastro e por manter os dados cadastrais do Usuário atualizados perante a VUEPAY.

3.3.5. O cadastro de Usuários Empresa atribui ao Usuário total responsabilidade por todos os atos e negócios realizados por esses Usuários Empresa no Sistema VUEPAY.

3.3.6. Os Canais Eletrônicos poderão ser acessados pelas credenciais de acesso cadastradas pelo Usuário Máster e pelos Usuários Empresa habilitados, sendo estas de uso pessoal, exclusivo e intransferível.

3.3.7. Em caso de extravio ou acesso indevido das credenciais, o Usuário Máster e os Usuários Empresa deverão comunicar imediatamente a VUEPAY, que adotará as medidas necessárias para o bloqueio do acesso. O Usuário será considerado responsável por todas as Transações realizadas até o momento do bloqueio das credenciais.

**3.3.8. Caso sejam identificadas irregularidades no CPF ou demais informações cadastrais dos representantes, mandatários ou prepostos indicados pela pessoa jurídica para a movimentação da Conta de Pagamento, a VUEPAY poderá suspender imediatamente o acesso ao Sistema VUEPAY e às Funcionalidades, notificando o USUÁRIO acerca dos motivos da suspensão, procedimentos e prazo para que as irregularidades sejam sanadas.**

3.3.9. O USUÁRIO concorda que qualquer comunicação ou notificação enviada por e-mail será considerada válida e eficaz entre as Partes.

3.4. Para utilizar os Serviços, o Usuário deve ser uma pessoa jurídica devidamente constituída e registrada, com sede ou estabelecimento no Brasil, e possuir inscrição válida e regular perante a Receita Federal do Brasil, sendo de sua exclusiva responsabilidade garantir que seus representantes, mandatários ou prepostos autorizados possuam poderes legais para aceitar este Termo e movimentar a Conta Digital.

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

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

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

#### **4. Conta de Pagamento**

4.1. Ao realizar o Cadastro e aderir a este Contrato, o USUÁRIO concorda com a abertura de Conta de Pagamento individual e exclusiva de sua titularidade., a qual poderá ser movimentada por meio das Funcionalidades disponíveis nos canais de acesso da VUEPAY.

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

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

- (a) Pagamento de boleto bancário, pelo próprio USUÁRIO, com identificação única que permita o carregamento do valor pago na Conta de Pagamento;
- (b) Transferência bancária realizada pelo próprio USUÁRIO, mediante uma das operações de transferência disponíveis;
- (c) Recebimento por meio de transferências realizadas por outros USUÁRIOS, no âmbito do Sistema VUEPAY; e
- (d) Recebimento de recursos na Conta de Pagamento em razão de pagamentos instantâneos realizados por meio do Pix.

**4.2.1. Serão aplicáveis às Transações de pagamentos instantâneos pelo Pix, se disponível, as obrigações e condições previstas no Anexo I – Pagamentos Instantâneos, que é parte integrante deste Contrato; as quais o USUÁRIO deverá observar e cumprir.**

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

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

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

- (a) 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;
- (b) Analisar o boleto bancário de modo a se certificar de que não existem erros de português ou falhas na formatação;
- (c) Verificar se o boleto bancário foi enviado e/ou recebido em conformidade com o padrão estabelecido;
- (d) Analisar o código de barras, a fim de confirmar se está integralmente preenchido, sem lacunas ou falhas;
- (e) Sendo possível, o USUÁRIO deverá, no momento do pagamento do boleto bancário, optar pela leitura automática do código de barras;
- (f) Validar se os 03 (três) primeiros dígitos do código de barras correspondem ao número da respectiva instituição que emitiu o boleto bancário, cujo número de compensação é 763.;
- (g) Conferir se a logomarca impressa no boleto bancário coincide com a instituição emissora;
- (h) Verificar se os dígitos finais do código de barras correspondem ao valor do boleto bancário;
- e
- (i) 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.

4.3.1. 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.

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

**4.3.3. O USUÁRIO se declara ciente de que, a ocorrência de fraudes diante da não observância das recomendações acima não será de responsabilidade da VUEPAY.**

4.3.4. O USUÁRIO se compromete a isentar a VUEPAY 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 de Pagamento poderão ser utilizados para transferência ou resgate, por um dos meios disponíveis no Sistema VUEPAY, dentre os quais:

(a) Realização de Transações de transferência para a Conta de Pagamento de outros USUÁRIOS credenciados pela VUEPAY no Sistema VUEPAY;

(b) Pagamento de débitos do USUÁRIO em razão da compra de produtos ou serviços contratados na Plataforma;

(c) Pagamento de boletos bancários e contas de consumo;

(d) Realização de saques em locais e/ou equipamentos autorizados, conforme disponibilidade;

(e) Resgate de recursos, mediante transferência para a conta bancária de titularidade do USUÁRIO;

(f) Transferências de recursos por pagamentos instantâneos, por meio do Pix, nos termos do Anexo de Pagamentos Instantâneos, se aplicável.

4.4.1. A VUEPAY poderá, a qualquer momento, estipular outras formas de resgate / transferência, mediante informação disponibilizada na Plataforma.

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

4.4.3. O resgate de recursos, por meio de transferência bancária, será realizado em até 02 (dois) dias úteis contados da data da solicitação da Transação, respeitada a grade de horários de disponibilidade da operação.

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

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

4.5.1. Os critérios acima indicados poderão ser alterados a qualquer momento pela VUEPAY, mediante comunicação prévia ao USUÁRIO, inclusive por meio da Plataforma.

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

4.7. O USUÁRIO terá acesso às Transações realizadas ou pendentes de pagamento pelo acesso ao extrato de sua Conta de Pagamento, podendo visualizar no Sistema VUEPAY, o saldo e histórico das movimentações.

4.7.1. Será disponibilizado o acesso às Transações realizadas pelo período mínimo de 12 (doze) meses, cabendo ao USUÁRIO o controle e arquivo, inclusive com a possibilidade de impressão do extrato disponibilizado.

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

## **5. Cancelamento das Transações**

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

5.1.1. Não será possível o cancelamento de Transações realizadas fora do âmbito do Sistema VUEPAY, ou seja, antes da conversão dos recursos em moeda eletrônica ou após o repasse de valores pela VUEPAY.

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

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

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

5.5. No caso de Transações Pix, serão aplicadas as regras de cancelamento, disputa e devolução previstas no Anexo I, se aplicável.

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

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

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

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

(b) Havendo indícios de irregularidade ou risco de cancelamento da Transação, em razão de denúncias, contestação, disputa ou pelo uso inadequado do Sistema VUEPAY;

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

(d) Sempre que houver o descumprimento das obrigações previstas neste Contrato ou na legislação vigente; ou

(e) Para cumprimento de ordens judiciais ou administrativas.

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

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

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

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

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

7.1. A Conta de Pagamento poderá ser encerrada a qualquer momento, pelo USUÁRIO ou pela VUEPAY, mediante comunicação via Sistema VUEPAY ou por um dos seguintes métodos de comunicação: [atendimento@vuepay.com.br](mailto:atendimento@vuepay.com.br).

7.1.1. Sem prejuízo das demais hipóteses de término do Contrato, a VUEPAY poderá encerrar a Conta de Pagamento por casos considerados de natureza grave pelas normas aplicáveis da Receita Federal do Brasil e pelo Banco Central do Brasil, que incluem:

(a) Irregularidades nas informações prestadas à VUEPAY, caso: o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) se encontre na situação “suspensa”, “cancelado” ou “nulo”; ou caso o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do USUÁRIO se encontre na situação “inapto”, “baixado” ou “nulo”;

(b) O não atendimento, pelo USUÁRIO, de procedimentos necessários a sanar as irregularidades verificadas no Cadastro, quando, a critério da VUEPAY, sejam passíveis de regularização;

(c) Fraudes ou utilização da Conta de Pagamento para fins ilícitos ou contrários à legislação vigente.

7.1.1.1. Quando o encerramento da Conta de Pagamento ocorrer por uma das hipóteses previstas na cláusula 7.1.1 acima, o USUÁRIO será previamente comunicado dos motivos pela VUEPAY.

7.2. No encerramento da Conta de Pagamento, o USUÁRIO deverá efetuar o resgate do saldo remanescente por um dos seguintes métodos, a critério do USUÁRIO: (i) transferência a uma outra conta indicada pelo USUÁRIO, de titularidade do USUÁRIO, mantida perante a VUEPAY ou outra instituição conforme as orientações, disponibilidade, limites e condições fornecidas pela VUEPAY, e de acordo com as normas aplicáveis.

7.2.1. O resgate será realizado em moeda corrente, pelo valor líquido apurado após o desconto da tarifa de saque (caso aplicável), das tarifas bancárias aplicáveis e o pagamento de eventuais débitos contraídos em razão deste Contrato.

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

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

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

7.3. Cumpridos os procedimentos de comunicação e resgate do saldo disponível na Conta de Pagamento, dentro do prazo previsto nas normas aplicáveis, o USUÁRIO receberá informações sobre os procedimentos necessários para o encerramento do Contrato, incluindo, mas não se limitando a: (i) procedimentos para pagamento de eventual saldo devedor e outros compromissos assumidos no Contrato ou previstos nas normas aplicáveis; (ii) a identificação dos serviços que permanecem vigentes ou se encerram juntamente com a Conta de Pagamento; (iii) eventuais motivos que impossibilitam o encerramento da Conta de Pagamento no prazo legal; e/ou (iv) outras informações relevantes, relacionadas ao Contrato.

7.4. A não utilização da Conta de Pagamento, definida como a ausência de qualquer utilização pelo prazo de 90 (noventa dias, poderá ter a cobrança de tarifa para o ressarcimento das despesas com manutenção, e que será descontada do saldo existente na Conta de Pagamento.

7.5. A partir do momento em que o USUÁRIO não possuir saldo disponível na Conta de Pagamento por mais de 90 (noventa) dias, a Conta de Pagamento poderá ser encerrada pela VUEPAY.

7.6. Caso a VUEPAY solicite o encerramento da Conta de Pagamento e não haja qualquer manifestação do USUÁRIO no prazo indicado na comunicação (em conformidade com as normas

aplicáveis), o saldo eventualmente disponível será utilizado para abatimento das tarifas aplicáveis ao encerramento e demais débitos assumidos pelo USUÁRIO em razão do Contrato.

## **8. Remuneração**

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

8.2. O USUÁRIO pagará: (i) tarifa por cada Transação realizada no Sistema VUEPAY; (ii) tarifa de saque dos recursos; (iii) tarifa de manutenção por inatividade da Conta de Pagamento; (iv) tarifas adicionais por outros serviços a serem contratados, de forma cumulativa com as demais tarifas; ou (v) tarifa de encerramento de conta.

8.2.1. O valor das tarifas poderá ser consultado pelo USUÁRIO mediante solicitação por um dos canais de atendimento da VUEPAY.

8.2.2. Sem prejuízo do que consta na Plataforma, as Partes poderão negociar tarifas e condições comerciais diferenciadas, mediante a celebração de um documento específico ou aprovação expressa do USUÁRIO às condições que vierem a ser acordadas com a VUEPAY, por telefone, e-mail ou por escrito.

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

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

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

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

8.5. A VUEPAY poderá efetuar o reajuste ou alteração do valor das tarifas cobradas, informando previamente o USUÁRIO, por e-mail, canais oficiais de atendimento ou divulgação prévia na Plataforma.

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

8.5.2. Caso sejam criados tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos incidentes sobre a remuneração vigente, a VUEPAY, mediante aviso prévio, irá automaticamente reajustar os valores cobrados de forma a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro.

8.6. A VUEPAY 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.

8.7. A VUEPAY também poderá cobrar taxas, tarifas e outras formas de remuneração pelos serviços que vier a prestar ao USUÁRIO, mediante cobrança específica.

## **9. Prazo de Vigência e Término**

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

9.2. Este Contrato poderá ser extinto por qualquer das Partes, a qualquer momento, mediante notificação com antecedência de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data da comunicação.

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

9.2.2. A extinção do Contrato dependerá do cumprimento das regras de encerramento da Conta de Pagamento previstas no Contrato e nas normas aplicáveis.

9.3. Haverá a rescisão imediata e motivada deste Contrato, nas hipóteses de: (i) o pedido de falência, de recuperação judicial ou de homologação extrajudicial, intervenção, liquidação extrajudicial, decretação de falência ou Regime de Administração Especial Temporária ("RAET") das Partes (conforme aplicável); ou (ii) o descumprimento de qualquer obrigação estabelecida neste Contrato que não seja sanada no prazo estipulado ou, na omissão, no prazo de 10 (dez) dias contados da notificação ou aviso.

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

9.5. Independentemente da hipótese de término do Contrato, a sua extinção ocorrerá somente após o efetivo encerramento da Conta de Pagamento, de acordo com as regras previstas no Contrato e nas normas aplicáveis.

## **10. Responsabilidades Adicionais do USUÁRIO**

10.1. Os tributos incidentes na prestação dos serviços são de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO, podendo a VUEPAY descontar os respectivos valores dos créditos do USUÁRIO.

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

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

10.4. Para utilização das Funcionalidades e acesso ao Sistema VUEPAY, 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 VUEPAY 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 VUEPAY de toda e qualquer reclamação ou litígio judicial ou extrajudicial decorrente da utilização do Sistema VUEPAY, inclusive no que se refere às próprias atividades do USUÁRIO e às questões relacionadas com os negócios jurídicos celebrados pelo USUÁRIO fora do Sistema VUEPAY.**

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

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

10.7. A VUEPAY 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 Contrato.

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

## **11. Licença de Uso e Propriedade Intelectual das Funcionalidades**

11.1. A VUEPAY, na qualidade de licenciada, autoriza o USUÁRIO a utilizar as Funcionalidades que integram o Sistema VUEPAY, durante o prazo de vigência deste Contrato, mediante os termos e condições ora estabelecidos.

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

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

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

## **12. Serviços de Terceiros**

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

12.2. No que se refere aos Serviços de Terceiros, a VUEPAY 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.

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

**12.3. Por se tratar de uma atividade de intermediação, a VUEPAY não possui 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.**

**12.3.1. A VUEPAY 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.**

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

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

### **13. Disposições Gerais**

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

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

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

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

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

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

Histórico do Documento Normativo		
Responsável pela Elaboração:		
Área de Compliance		
Responsável pela Revisão:		
Área de Compliance		
Responsáveis pela Aprovação:		
Diretoria Executiva	Alexandre Costa	
	Eduardo Queiroz	
Versão	Alterações	Data
01	Emissão Inicial	17/11/2025

Eduardo Luiz Almeida de Queiroz  
Diretor

Alexandre Neves de Araujo Costa  
Diretor

## ANEXO I – PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Este anexo (“Anexo”) é parte integrante e inseparável do Termo de Abertura de Conta de Pagamento (“Contrato”) 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 VUEPAY, para possibilitar a realização de Transações de pagamentos instantâneos pelo USUÁRIO, no âmbito do arranjo de pagamento Pix (“Pagamentos Instantâneos”).

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. As transferências por Pix terão limites de valores estabelecidos pelo Bacen; ou pela VUEPAY, de acordo com seu critério de risco. A VUEPAY poderá, a qualquer momento, reduzir estes limites.

### 2. Declarações e Autorizações do USUÁRIO

2.1. Para a realização das Transações de Pagamentos Instantâneos, devolução das Transações e cadastro das Chaves Pix, o USUÁRIO, desde já, manifesta seu expresse 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.

**2.2. O USUÁRIO autoriza a VUEPAY a realizar devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução, 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.**

**2.2.1. 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 USUÁRIO, 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 a VUEPAY 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 USUÁRIO deverá comunicar a VUEPAY, imediatamente, através de 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 VUEPAY poderá, a qualquer tempo, alterar este Anexo. Quaisquer alterações neste Anexo serão informadas por meio dos canais de comunicação da VUEPAY. 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, impossibilitando a realização de Transações.

#### **4. Devoluções**

4.1. O USUÁRIO poderá solicitar a devolução dos Pagamentos Instantâneos, desde que: (i) o recebedor possua recursos suficientes em sua conta de pagamento; e (ii) seja realizada até o prazo de 90 (noventa) dias 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.

4.1.1. O USUÁRIO deve efetuar todas as comunicações diretamente com a VUEPAY; comprometendo-se a 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 podem ser iniciadas por iniciativa própria do Prestador de Serviço de Pagamento do USUÁRIO recebedor caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido nos seus sistemas, ou após bloqueio cautelar, caso se avalie que a transação tenha fundada suspeita de fraude; ou por solicitação do Prestador de Serviço de Pagamento do USUÁRIO pagador, por meio do DICT, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido no âmbito dos sistemas deste participante.**

**4.4. Sempre que houver fundada suspeita do uso do Pix para a prática de fraude, o USUÁRIO pagador poderá solicitar uma notificação de infração, através da VUEPAY. Após solicitação prévia, essa notificação deverá ser formalizada pela VUEPAY no DICT.**

**4.4.1. A notificação de infração pode ou não estar relacionada a uma devolução, sendo a VUEPAY a responsável por sua análise e notificação. Caso esteja relacionada a uma devolução, a notificação poderá ser aberta do prazo de 90 (noventa) 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 recebedor 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.**

4.6. Caso seja solicitada a devolução, pelo Mecanismo Especial de Devolução, a VUEPAY será a responsável por comunicar prontamente o USUÁRIO recebedor 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.

O USUÁRIO reconhece e concorda que a existência de processo de MED (Mecanismo Especial de Devolução) em aberto constitui impedimento temporário ao encerramento da conta de pagamento, permanecendo esta ativa até a finalização do referido processo.

## **5. Disposições Gerais**

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