

INSTRUMENTO DE TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE SUBCREDENCIAMENTO DO BANCO PAN

Este Instrumento de Termos e Condições dos Serviços de Subcredenciamento do Banco Pan (“Termo”) define as condições gerais aplicáveis à prestação de serviços de subcredenciamento do BANCO PAN S.A., instituição financeira inscrita no CNPJ/ME sob o nº 59.285.411/0001-13, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Avenida Paulista, nº 1.374, 16º andar, Bela Vista, 01310-100 (“PAN”).

Você deve ler, certificar-se de haver entendido e aceitar todas as condições estabelecidas neste Termo, bem como os demais documentos incorporados por referência.

1. DEFINIÇÕES

- i) Acessórios PAN:** possui o significado definido na Cláusula 9.1.1.1 do Termo;
- ii) Agenda Financeira:** significa o sistema de controle que reflete o movimento de créditos e débitos; do Cliente derivados das Transações realizadas em um período e das condições previstas no Termo;
- iii) Antecipação:** possui o significado definido na Cláusula 10.4 do Termo;
- iv) Antecipação Pré-Contratada:** possui o significado definido na Cláusula 10.6.1 do Termo;
- v) Antecipação Pontual:** possui o significado definido na Cláusula 10.4 do Termo;
- vi) Antecipação Pós-Contratada:** possui o significado definido na Cláusula 10.6.1 do Termo;
- vii) Antecipação Automática:** possui o significado definido na Cláusula 10.4 do Termo;
- viii) APP PAN:** significa o APP desenvolvido pelo PAN para abertura da Conta PAN e sua movimentação, o qual pode ser instalado em dispositivos móveis e é obtido através de lojas on-line;
- ix) Arranjo de Pagamento:** significa o conjunto de regras e procedimentos que disciplinam a prestação de determinado serviço de pagamento, conectando todos os participantes da cadeia de pagamentos. É composto pelo conjunto de pessoas físicas ou jurídicas, Subcredenciadoras, incluindo o PAN, Credenciadoras, Emissoras, Bandeiras, Instituições Domicílio, parceiros, instituições financeiras, prestadores de serviços, fornecedores, entre outros, que, de acordo com as normas, procedimentos e Termos que regulam a atividade, e com a utilização da tecnologia operacional e equipamentos adequados, efetiva as operações de captura, roteamento, transmissão, processamento e liquidação financeira das Transações. Essas atividades realizadas pela Arranjo de Pagamentos constituem um conjunto de serviços interligados e interconectados, que viabilizam a administração de pagamentos mediante o uso de Meios de Pagamento, boleto bancário e/o transferências;
- x) Bandeiras/Instituidoras de Arranjo de Pagamento:** significa as instituições responsáveis por arranjos de pagamento (Instituidoras de Arranjos de Pagamento) e, quando for o caso, pelo uso da marca associada ao arranjo de pagamento, detentoras dos direitos de propriedade e/ou franqueadoras de suas marcas e logotipos que identificam os Meios de Pagamento, as quais são responsáveis por regulamentar e fiscalizar a emissão dos Meios de Pagamento, o Credenciamento, o uso e padrões operacionais e de segurança, nos termos da regulamentação aplicável;
- xi) Boletim de Ocorrência:** significa o documento utilizado pelos órgãos da Polícia para o registro da notícia do crime;
- xii) Cadastro:** significa as informações cadastrais e documentos fornecidos pelo Cliente ao PAN;

- xiii) Canais de Atendimento:** significa os Canais de Atendimento disponibilizados pelo PAN ao Cliente: Central de Atendimento ao Consumidor (CAC), Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Ouvidoria, APP PAN e *WhatsApp* próprio do PAN;
- xiv) Chargeback:** significa o crédito recebido pelo procedimento de contestação de débito pelo qual o Consumidor não reconhece e/ou contesta, junto ao Emissor, uma despesa e/ou compra efetuada com cartão de sua titularidade. O chargeback poderá envolver a devolução dos recursos ao Consumidor;
- xv) Cliente:** significa a pessoa física que, por ato que resulte da manifestação inequívoca da sua vontade, solicita a abertura de conta e nela realiza movimentações financeiras;
- xvi) Consumidores:** significa a pessoa física ou jurídica, que realiza Transações para adquirir os produtos e serviços oferecidos por um Cliente, por meio da utilização de um dos Serviços de Pagamento PAN;
- xvii) Conta PAN:** significa a conta de depósito à vista do PAN, com numeração específica, que cada Cliente possui para movimentação dos seus recursos;
- xviii) Código Civil Brasileiro:** significa a Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002;
- xix) Credenciadoras:** significa a entidade devidamente autorizada pelas Bandeiras a credenciar estabelecimentos para aceitação de instrumentos de pagamento, que disponibilizam solução tecnológica e/ou meios de conexão para fins de captura e liquidação das Transações efetuadas com Meios de Pagamentos;
- xx) Credenciamento:** significa o instrumento contratual fornecido pelo PAN e/ou por terceiro devidamente autorizado por esta, pelo qual um Cliente adere a este Termo, bem como os dados de cadastro do Cliente e demais informações relevantes para a prestação dos serviços objeto deste Termo;
- xxi) Dívidas:** possui o significado definido na Cláusula 11.15 do Termo;
- xxii) E-Mail de Confirmação:** possui o significado definido na Cláusula 4.3 do Termo;
- xxiii) Emissor:** significa a entidade devidamente autorizada pelas Bandeiras a emitir Meios de Pagamento, para uso no Brasil e/ou no exterior, conforme aplicável;
- xxiv) Registradoras:** significa as instituições autorizadas pelo BCB para realizar a atividade de registro de ativos financeiros, cujas atividades são disciplinadas pela Circular nº 3.743, de 08 de janeiro de 2015, conforme alterada;
- xxv) IGPM/ FGV:** significa Índice Geral de Preços – Mercado;
- xxvi) IPCA/IBGE:** significa Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo;
- xxvii) Link de Pagamento:** significa a plataforma para link de pagamento e geração online de transações com cartões;
- xxviii) Instituição Domicílio:** significa a instituição financeira ou de pagamento, participante de um arranjo de pagamento, detentora de conta de depósitos à vista ou de pagamento de escolha do usuário final receptor para crédito ordinário de seus recebimentos autorizados no âmbito do arranjo de pagamento;
- xxix) Meios de Pagamentos:** significa os instrumentos físicos ou eletrônicos com funções de pagamento, inclusive cartões, que venham a ser aceito nos Serviços de Pagamento PAN, para uso pessoal e intransferível dos portadores;
- xxx) Dispositivos PAN:** significa quaisquer aparelhos eletrônicos, bem como os softwares relacionados e seus acessórios, de propriedade do PAN, do Cliente ou de terceiros (incluindo, mas não se limitando, a pinpads e Terminais), fornecidos e/ou instalados no Cliente, que viabilizam a realização de Transações capturadas pelo PAN;
- xxxi) Recebíveis de Arranjos de Pagamento:** significa os direitos creditórios presentes ou futuros relativos a obrigações de pagamento de instituições credenciadoras e subcredenciadoras aos usuários finais receptores constituídos no âmbito de arranjo de pagamento baseado em conta pós-paga e de depósito à vista integrante do Sistema de Pagamentos Brasileiro;

- xxxii) Recebíveis Constituídos:** significa os recebíveis de arranjo de pagamento a liquidar, decorrentes de transações já realizadas;
- xxxiii) Recebíveis a Constituir:** significa os recebíveis de arranjo de pagamento de existência futura e montante desconhecido, decorrentes de transações futuras;
- xxxiv) Rede de Pagamentos:** significa o conjunto de pessoas físicas ou jurídicas, incluindo o PAN, Credenciadoras, Emissoras, Bandeiras, Instituições Domicílio, parceiros, instituições financeiras, prestadores de serviços, fornecedores, entre outros, que, de acordo com as normas, procedimentos e contratos que regulam a atividade, e com a utilização da tecnologia operacional e equipamentos adequados, efetiva as operações de captura, roteamento, transmissão, processamento e liquidação financeira das Transações. Essas atividades realizadas pela Rede de Pagamentos constituem um conjunto de serviços interligados e interconectados, que viabilizam a administração de pagamentos mediante o uso de Meios de Pagamento, boleto bancário e/o transferências;
- xxxv) Reserva de Segurança:** significa um valor a ser mantido em conta do Cliente mantida junto ao PAN, para fins de mitigação de eventuais riscos operacionais decorrentes de processos de Chargeback e/ou cancelamentos;
- xxxvi) Serviços de Pagamento PAN:** significa o conjunto de pessoas, físicas ou jurídicas, tecnologias, serviços, inclusive o Link de Pagamento, e procedimentos disponibilizados pelo PAN, ou por terceiros parceiros ou contratados pelo PAN, ao Cliente para a aceitação dos Meios de Pagamento, captura, processamento e liquidação financeira das Transações e à aceitação e operacionalização de outros produtos e serviços. Essas atividades realizadas pelo PAN, ou por terceiros parceiros ou contratados pelo PAN, constituem um conjunto de serviços interligados;
- xxxvii) Site PAN:** significa a página da Internet do PAN pela qual o Cliente acessa seus conteúdos, informações, serviços e produtos via rede de Internet. O endereço do Site PAN é www.bancopan.com.br;
- xxxviii) SMS (Short Message Service):** significa o serviço de mensagens curtas de texto enviadas ao telefone móvel;
- xxxix) Soluções de Terceiros:** possui o significado definido na Cláusula 9.1 do Termo;
- xl) Tabela de Tarifas:** significa a Tabela de Serviços Sujeitos à Tarifa que relaciona as tarifas cobradas pelo PAN para cada produto ou serviço;
- xli) Tarifa de Transação:** significa a remuneração, fixa ou variável, por Transação, em moeda corrente, paga pelo Cliente ao PAN, composta de valores devidos ao PAN, às Credenciadoras, aos Emissores e às Bandeiras, que possuem denominações e condições acertadas em Termos próprios;
- xlii) Terminal:** significa qualquer terminal eletrônico, com ou sem fio, fornecido pelo PAN ao Cliente para a realização de Transações eletrônicas, emissão de comprovantes de vendas eletrônicas e outras funções definidas pelo PAN (Maquininhas);
- xliii) Transações:** significa toda e qualquer aquisição de bens e/ou serviços ofertados pelo Cliente, submetidas e processadas eletronicamente pelo PAN mediante a utilização de um Meio de Pagamento.

2. OBJETO

- 2.1. O presente Termo tem como objeto a adesão do Cliente aos Serviços de Pagamento PAN prestados pelo PAN.
- 2.2. Além dos Serviços de Pagamento PAN, o PAN poderá oferecer, a seu exclusivo critério, outros produtos e serviços relacionados ao Credenciamento e, inclusive, à Conta PAN.
- 2.3. São regulados por este Termo e todos os demais instrumentos que vinculem o PAN e o Cliente à prestação dos Serviços de Pagamento PAN, sendo certo que o credenciamento do Cliente será considerado, para todos os fins e efeitos, o meio válido e suficiente para comprovar a autoria, autenticidade, integridade e regularidade da vinculação do Cliente ao PAN. Em caso de conflito entre os

referidos documentos e este Termo, prevalecerá o Termo, a menos que um instrumento específico altere expressamente esta condição.

2.4. O Cliente, ao aderir a este Termo, se subordinará sem restrições, a todas as suas normas e condições e a quaisquer outras condições e regras operacionais e de segurança a serem instituídas pelo PAN. Credenciadoras e pelas Instituidoras de Arranjo de Pagamento dos arranjos dos quais participa.

2.5. O Cliente, desde já, autoriza e concorda que os Serviços de Pagamento PAN possam ser prestados pelo PAN, por si e/ou por terceiros contratados diretamente pelo PAN.

3. ADESÃO AOS SERVIÇOS DE PAGAMENTO PAN

3.1. A vinculação aos Serviços de Pagamento PAN, por meio da aceitação deste Termo, deverá ser formalizada pelo Cliente por meio de um dos canais autorizados pelo PAN, sendo: autcredenciamento via página da internet ou APP PAN, empresas terceiras ou parceiras, central de atendimento e área comercial, ou ainda por meios disponibilizados pelo PAN (“Canais de Credenciamento”).

3.2. O Cliente manifesta sua vontade de aderir aos Serviços de Pagamento PAN por meio da aceitação deste Termo de Adesão, reconhecendo que a formalização eletrônica do seu aceite é forma válida, eficaz e suficiente para comprovar sua autoria, autenticidade, integridade e confidencialidade nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

3.3. A vinculação aos Serviços de Pagamento PAN implica a sua automática e irrevogável aceitação do presente Termo, bem como dos respectivos valores, taxas, tarifas e encargos.

3.4. O Cliente reconhece que o endereço eletrônico, endereço comercial e números de telefone e de celular, inclusive para *whatsapp*, constantes no Cadastro fornecido e mantido junto ao PAN são, coletiva e individualmente, meios válidos, eficazes e suficientes para o recebimento de qualquer comunicação do PAN relacionada a qualquer assunto, termo ou disposição deste Termo. Considera-se recebido pelo Cliente qualquer comunicação, notificação ou aviso disponibilizado no *Site* PAN e/ou enviado para o endereço físico ou eletrônico e/ou número indicado ao PAN.

3.5. O Cliente poderá receber mensagens eletrônicas do PAN e/ou de empresas pertencentes ao conglomerado econômico-prudencial do PAN e/ou de qual o PAN faz parte, de modo a assegurar a execução contratual e pós-contratual de obrigações referentes a este Termo, tais como avisos relacionados a alterações contratuais, atualização de tecnologias, situação dos Serviços de Pagamento PAN, entre outros. Essas mensagens não serão consideradas indesejadas, abusivas, spam, nem e-mail marketing, tendo em vista que sua finalidade é manter o Cliente informado a respeito de sua relação contratual com o PAN.

3.6. O Cliente se compromete a manter o seu Cadastro atualizado, informando ao PAN sobre eventuais alterações, bem como responsabilizando-se civil e criminalmente pela veracidade, completude e exatidão deste.

3.7. Caso entenda necessário, o PAN poderá requerer, a qualquer tempo, dentre outras informações: (i) que o Cliente confirme a titularidade do e-mail e/ou dos dados relacionados às contas mantidas junto ao PAN e em outros domicílios bancários cadastrados; e (ii) a emissão de relatórios de crédito do Cliente ou verificação das informações por meio de bancos de dados de terceiros ou de outras fontes.

3.8. Caso o PAN identifique dados incorretos, insuficientes ou inverídicos no Cadastro, ou ainda, na hipótese do Cliente se recusar a enviar os dados e/ou documentos requeridos ou se negar a assiná-los/formalizá-los, o PAN poderá, a seu exclusivo critério: (i) indeferir o Credenciamento do Cliente, caso este ainda não tenha sido aprovado pelo PAN; ou (ii) requerer a imediata extinção do relacionamento com o Cliente, não cabendo ao Cliente, independentemente da hipótese, qualquer tipo de indenização ou ressarcimento.

3.9. A prestação de informações incorretas, inverídicas, insuficientes ou de qualquer maneira inconsistentes, seja no âmbito do credenciamento do Cliente, quando do uso dos Serviços de Pagamento PAN (incluindo solicitação de Transações) e/ou em qualquer outra hipótese durante a vigência do Termo, poderá impossibilitar a devida prestação dos serviços e produtos disponibilizados pelo PAN, de modo que qualquer prejuízo, erro ou falha ocasionado em razão da inconsistência das informações prestadas será de exclusiva e total responsabilidade do Cliente, no âmbito civil e penal, ficando o PAN isento de qualquer responsabilidade neste sentido.

3.10. É vedado ao Cliente realizar, por meio dos Dispositivo PAN ou dos Serviços de Pagamento PAN, transações que: (i) não estejam relacionadas aos ramo de atividade informado pelo Cliente em seu cadastro; (ii) não sejam ofertados no curso normal do seu negócio; (iii) envolvam ou estejam relacionados a quaisquer atividades que contrariem a legislação vigente; (iv) se relacionem a produtos e/ou serviços vedados pelas Bandeiras e/ou Credenciadoras; (v) sejam proibidos nos termos de quaisquer leis, regulamentos, aplicáveis (vi) que o Cliente saiba ou deva saber que são nulas ou anuláveis; (vii) sejam efetuadas em nome de múltiplos estabelecimentos ou que impliquem em Subadquirência; (viii) envolvam cartão de sua titularidade, salvo em caso de transações teste, sendo assim consideradas transações de até R\$ 50 (cinquenta reais).

3.10.1. Eventuais Transações realizadas pelo usuário que viole este termo ou legislação aplicável não serão autorizadas ou serão sujeitas a estorno.

3.11. Sem prejuízo das demais medidas legais que o PAN poderá tomar em razão do fornecimento de informações em desacordo com este Termo, fica estabelecido que o Cliente deverá ressarcir o PAN por quaisquer perdas e danos decorrentes de tais inconsistências, erros ou insuficiências.

3.12. O PAN reserva para si o direito de usar o todas as informações disponíveis do Cliente para controle dos riscos operacionais e legais, tanto para o Cadastro, quanto para análise e aprovação das Transações efetuadas pelos Consumidores, podendo, neste caso, recusar uma Transação, a disponibilização de seus Serviços de Pagamento PAN e demais serviços para determinado Consumidor que apresente um possível risco à Rede de Pagamentos.

3.13. O Cliente desde já autoriza o PAN e/ou empresas pertencentes ao conglomerado econômico-prudencial do PAN e/ou de qual o PAN faz parte, diretamente ou por meio de terceiros, a fazer todas as consultas e/ou solicitações necessárias à validação de sua identidade (incluindo, mas não se limitando à Receita Federal do Brasil e ao Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS), bem como se obriga a fornecer toda e qualquer informação solicitada pelo PAN.

3.14. O Cliente também autoriza o PAN e/ou empresas pertencentes ao conglomerado econômico-prudencial do PAN e/ou de qual o PAN faz parte, a seu exclusivo critério, a consultar bancos de dados mantidos por terceiros e bases de restrições creditícias, tais como o SPC e/ou a SERASA, para fins de obtenção de seus relatórios pessoais e/ou comerciais, bem como nas ocasiões em que o Cliente (i) demandar Serviços de Pagamento PAN; (ii) requerer Dispositivos PAN; ou (iii) sempre que o PAN identificar a possibilidade de aumento de riscos operacionais e legais apresentado pelo Cliente.

3.15. Os Clientes poderão ceder e/ou outorgar seus recebíveis em garantia ao PAN, conforme análise de elegibilidade.

3.16. Na forma da Lei nº 12.810, de 15 de maio de 2013, o Cliente, expressamente, autoriza o PAN a: (i) realizar, em seu nome, comunicações e solicitações às entidades registradoras de recebíveis e outros ativos financeiros para que sejam (i.a) realizados registros de recebíveis, (i.b) efetivadas constituições e desconstituições de ônus e gravames, de qualquer natureza, sobre os recebíveis, mediante solicitação das instituições financeiras e terceiros interessados; e (c) contestadas anuências fornecidas ou não junto a terceiros e operações contratadas ou não pelos Clientes junto a terceiros, nos termos da regulamentação aplicável, na forma da Lei nº 12.810, de 15 de maio de 2013; e (ii) consultar, no banco de dados do Banco Central do Brasil, as informações do Cliente relacionadas (ii.a) ao valor total dos recebíveis de arranjos de pagamento liquidados no período de 12 (doze) meses anteriores à data da consulta; (ii.b) a

quantidade de meses em que o valor dessas liquidações registradas e consultadas seja igual a zero; e (ii.c) os arranjos de pagamento que constituíram o valor mencionado no item (a), conforme a Resolução do Banco Central do Brasil nº 63, de 21 de janeiro de 2021.

4. CREDENCIAMENTO

4.1. O Credenciamento dependerá da análise e aprovação final do PAN, a seu exclusivo critério, conforme suas políticas internas vigentes.

4.2. Somente serão credenciadas pessoas físicas com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos, que possuam residência no território brasileiro, mantenham cadastro ativo e válido junto à Receita Federal do Brasil, bem como detenham endereço de e-mail ativo.

4.3. O Credenciamento será formalizado por meio de um e-mail de confirmação enviado para o Cliente com o resumo do pedido realizado, guias de uso dos Serviços de Pagamento PAN e das condições comerciais do seu pedido de contratação dos Serviços de Pagamento PAN (“E-mail de Confirmação”). É de exclusiva responsabilidade do Cliente verificar se as referidas informações estão corretas e completas, sendo certo que o seu silêncio será considerado, para todos os fins e efeitos, sua expressa, inequívoca e reiterada concordância com estas.

4.3.1. A mera compra, locação ou comodato de um Dispositivo PAN, conforme o caso, e/ou a solicitação de contratação de outros produtos e serviços não implica a aprovação do Credenciamento do Cliente pelo PAN, sendo necessário o envio do E-mail de Confirmação por parte deste.

4.4. Fica ainda estabelecido que o PAN, eventualmente, poderá vetar e/ou limitar a utilização dos Serviços de Pagamento PAN e/ou outros produtos disponibilizados ao Cliente, a seu exclusivo critério.

5. SERVIÇOS DE PAGAMENTO PAN

5.1. O PAN poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, ampliar, modificar, substituir e/ou excluir os Dispositivos PAN, e os Serviços de Pagamento PAN, bem como as condições específicas aplicáveis a estas.

5.2. As alterações mencionadas acima serão comunicadas ao Cliente que, caso não concorde com estas, poderá requerer, conforme o disposto neste instrumento, a rescisão unilateral, e, portanto, sem a imposição de quaisquer ônus, multas ou penalidades ao PAN e/ou ao Cliente.

5.3. O Cliente poderá solicitar, a qualquer tempo, a contratação ou o cancelamento dos Serviços de Pagamento PAN, e/ou, conforme aplicável, do Dispositivo PAN, por meio canais de atendimento disponíveis para tal finalidade, hipótese em que o PAN poderá, a seu exclusivo critério, exigir a formalização de instrumentos e/ou procedimento específicos e/ou cobrar valores adicionais, conforme oportunamente indicados por esta.

5.4. Os Serviços de Pagamento PAN permitem ao Cliente aceitar Meios de Pagamento e realizar Transações de acordo com as regras aqui previstas e com as regras aplicáveis a cada Arranjo de Pagamentos.

6. TRANSAÇÕES

6.1. Todas as Transações realizadas junto aos sistemas oferecidos pelo PAN serão submetidas à análise e aprovação do PAN e dos demais integrantes dos Arranjos de Pagamentos, de acordo com as regras e procedimentos praticados no mercado, devidamente estabelecidos neste Termo e nas demais regras dos Arranjo de Pagamentos.

6.2. O Cliente se compromete a não efetuar Transações em segmentos ou ramos de atividades diversos daqueles informados pelo Cliente no momento de seu credenciamento junto ao PAN, mesmo

que, se for o caso, tais atividades constem de seu objeto social. Qualquer alteração no segmento de atuação ou no ramo de atividade do Cliente deve ser informada ao PAN, que em caso de aprovação, poderá efetuar a alteração cadastral.

6.3. O Cliente reconhece que todas as Transações realizadas mediante a utilização dos Serviços de Pagamento PAN devem ocorrer em moeda corrente nacional, sendo os recursos provenientes de fontes lícitas e devidamente declarados às autoridades brasileiras ou estrangeiras competentes.

6.4. O Cliente não poderá estabelecer condições e/ou restrições, bem como promover atos discriminatórios ao pleno uso dos Meios de Pagamento, e/ou com relação a Emissores e Consumidores.

6.5. O PAN fará a apuração de eventuais fraudes nas Transações processadas em favor do Cliente através de sistema próprio de análise de risco e de acordo com os padrões estabelecidos no presente Termo.

6.6. Ainda que o PAN e as entidades integrantes da Arranjo de Pagamentos promovam análise de risco do Cliente, o PAN não se responsabilizará pelo uso indevido de seu Serviços de Pagamento PAN por parte do Cliente e/ou dos seus respectivos Consumidores, bem como por eventuais fraudes, prejuízos e violações à legislação brasileira.

6.7. O PAN não poderá ser responsabilizado pela não efetivação de qualquer pagamento ou não conclusão de qualquer Transação (i) por motivos técnicos, ocorridos por conta de qualquer falha, atraso ou indisponibilidade, quando decorrentes dos mecanismos e/ou sistemas de transferência utilizados pelas instituições financeiras ou demais terceiros; ou (ii) em razão da inconsistência de informações prestadas pelo Cliente.

6.8. O Cliente declara ser o único responsável por eventuais fraudes e prejuízos, reconhecendo que ambos são riscos inerentes à sua atividade, motivo pelo qual arcará monetariamente com todos os valores necessários à reparação de fraudes e prejuízos.

6.9. O Cliente concorda expressamente com todos os parâmetros adotados pelo PAN e pelos Arranjos de Pagamentos para a análise de risco das Transações.

6.10. O cancelamento de qualquer Transação solicitado pelo próprio Cliente o obriga ao pagamento da Tarifa de Transação pelo serviço prestado.

6.11. O PAN poderá bloquear o uso do serviço e o recebimento dos recursos disponíveis, caso haja suspeita de fraude pelo Cliente e/ou identificação de qualquer risco operacional, legal ou financeiro em decorrência da conduta do Cliente.

6.12. Em caso de suspeita de fraude ou qualquer outra atividade ilícita, o PAN poderá, no momento efetivo da rescisão, reter eventuais repasses a serem realizados ao Cliente pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias úteis contados da data da rescisão, até conclusão de auditoria sobre os eventos, a exclusivo critério do PAN.

6.13. O Cliente declara ser o único responsável pelos atos praticados durante a realização das Transações, obrigando-se a arcar com todos os erros, fraudes, prejuízos e demais riscos, devendo manter o PAN isenta de qualquer responsabilidade perante o Consumidor e terceiros.

6.14. Além disso, o Cliente reconhece que todas as relações comerciais realizadas com o Consumidor, inclusive no âmbito dos Serviços de Pagamento PAN, são estabelecidas entre eles, de modo que o PAN não constitui parte na cadeia de fornecimento ou de consumo dos produtos/serviços envolvidos, não podendo ser considerado fornecedor, prestador, revendedor, agente corretor ou qualquer outro tipo de intermediário.

6.15. O Cliente declara e reconhece que estará obrigado, por si e por qualquer pessoa que, em seu nome, obtenha acesso aos Serviços de Pagamento PAN, a observar todas as condições de segurança e operacionais estabelecidas no presente Termo ou que venham a ser estipuladas pelo PAN, com o intuito de evitar erros, falhas e fraudes nas Transações incluindo, mas não se limitando a: (i) verificar todas as informações contidas nos Meios de Pagamento, quando estes forem apresentados sob a forma física, tais como (i.a) o prazo de validade, (i.b) a autenticidade e integridade do Meio de Pagamento, (i.c) o nome

do Consumidor, (i.d) os últimos 4 (quatro) dígitos do número do Meio de Pagamento, de modo a avaliar se estes coincidem com os dígitos impressos no comprovante emitido pelos Dispositivos PAN, (i.e) o código de segurança formado por 3 (três) dígitos, no verso do Meio de Pagamento, e (i.f) os códigos de autorização apresentados pelo PAN, quando for o caso; (ii) disponibilizar ao Consumidor a via de comprovante físico e/ou virtual, referente ao pagamento efetuado, quando emitido pelo Dispositivo PAN e/ou pelos Serviços de Pagamento PAN, sempre que requisitado; (iii) observar e cumprir todos os procedimentos, padrões e regras previstos no presente Termo, de modo que o PAN não se responsabilizará e ficará isento pelas Transações efetivadas em desacordo com este Termo; (iv) não aceitar Meios de Pagamento de titularidade de terceiros; (v) cumprir todos os demais procedimentos, padrões e regras previstos no presente Termo; (vi) comunicar de maneira tempestiva ao PAN qualquer tentativa ou indício de fraude; (vii) orientar os Consumidores em relação às condições de pagamento para aquisição de bens e/ou serviços, de forma clara e objetiva; (viii) não disponibilizar ou restituir aos Consumidores quantias em dinheiro, por qualquer motivo, sem a devida autorização prévia e expressa a ser promovida pelo PAN; e (ix) não realizar qualquer outra forma de Transação tida como irregular e/ou derivada de atividades consideradas ilegais ou indesejáveis, conforme os critérios de avaliação estabelecidos pelo PAN ou pela Arranjo de Pagamentos.

6.16. O PAN não se responsabilizará pelas características, qualidade e demais condições inerentes aos produtos e/ou serviços objeto das Transações realizadas, incluindo, mas não se limitando a: (i) descumprimento de quaisquer cláusulas e condições das Transações, seja por parte do vendedor e/ou fornecedor, tais como prazos e garantias, bem como quaisquer outras obrigações contratuais acordadas; (ii) riscos, defeitos, vícios de qualidade, vícios de quantidade, potencial nocividade ou periculosidade; (iii) propaganda enganosa ou abusiva; (iv) insuficiência ou inadequação das informações fornecidas pelo vendedor e/ou fornecedor; (v) inadequação aos fins a que se destinam; (vi) disparidades com as informações constantes de ofertas ou mensagens publicitárias, ou com as indicações constantes de embalagens dos produtos e/ou serviços; e/ou (vii) reembolso, devolução de quantias ou pagamento de qualquer indenização ao Consumidor em razão de reclamações referentes às Transações, salvo quando referentes a estornos e *Chargeback*.

6.17. O PAN poderá suspender e/ou cancelar aprovações de Transações, suspendendo, revertendo e/ou cancelando a realização dos pagamentos ou movimentações financeiras, quando: (i) constatar que as Transações expõem os Consumidores ou o PAN a risco excessivo, em razão de suas características; (ii) verificar que as informações disponibilizadas no âmbito das Transações são incompletas, imprecisas ou inverídicas; (iii) suspeitar que as Transações, por qualquer motivo, enquadrem-se na vedação de utilização do serviço estipuladas neste Termo, de modo que a autorização das respectivas Transações somente será possível após o esclarecimento satisfatório da situação ao PAN; (iv) o Cliente não prestar informações suficientes ou não comprovar a entrega ao Consumidor do produto e/ou serviço, quando solicitado pelo PAN; e (v) o PAN for acionado judicialmente quanto a Transações realizadas pelo Cliente e este não a isentar de quaisquer responsabilidades, não atender às ordens de autoridades competentes ou não solucionar a causa da referida ação judicial.

6.18. Não sendo prestados esclarecimentos ou garantias satisfatórias quanto a qualquer das hipóteses mencionadas acima, o Cliente reconhece que o PAN poderá revogar em definitivo a aprovação da respectiva Transação, envidando esforços para promover o estorno dos respectivos valores aos Consumidores, sem prejuízo da rescisão do presente Termo, nos termos e condições aqui definidos.

6.19. Sem prejuízo do item acima, o PAN reserva para si o direito de promover o descredenciamento dos Clientes, sem aviso prévio ou aplicação de qualquer penalidade, nas hipóteses em que (i) identificar que o índice de *Chargeback* do Cliente é comercialmente alto, a critério do PAN (ii) identificar alto percentual de Transações suspeitas ou irregulares, ou (iii) constatar a prática de fraude por parte do Cliente no âmbito do presente Termo, de modo que o Cliente ficará obrigado a devolver os Dispositivos

PAN locado ou em comodato, nos termos deste Termo, bem como a arcar com as perdas e danos eventualmente causados ao PAN.

7. PAGAMENTO E TARIFAS APLICÁVEIS

7.1. O Cliente está ciente e autoriza o PAN a fazer o pagamento do valor líquido das Transações, na forma e prazos definidos e cadastrados, mediante crédito do respectivo valor na Instituição Domicílio escolhida e informada pelo Cliente, bem como por qualquer outro Meio de Pagamento admitido por este Termo ou acordado entre as Partes, aí incluída a compensação, desde que a Transação tenha sido realizada de acordo com o previsto neste Termo.

7.2. Os prazos de pagamento serão contados a partir da data da aprovação de cada Transação de acordo com o prazo de pagamento contratado.

7.3. O Cliente deverá zelar pela regularidade das informações da Instituição Domicílio, bem como pela correção das informações prestadas ao PAN. Caso a Instituição Domicílio declare-se impedida, por qualquer motivo, de dar cumprimento às ordens de crédito emitidas pelo PAN, deverá o Cliente providenciar a sua regularização ou, ainda, indicar nova instituição domicílio, informando tal providência ao PAN, que estará autorizada a reter o pagamento dos créditos até a referida regularização.

7.4. Em contrapartida aos serviços prestados pelo PAN e à disponibilização de todas os Serviços de Pagamento PAN e efetivação das Transações, será cobrada uma Tarifa por Transação, composta por todas as remunerações devidas aos demais participantes do Arranjo de Pagamentos, conforme plano contratado na adesão.

7.5. Além da Tarifa por Transação cobrada pelo PAN, o PAN também poderá cobrar do Cliente valores relacionados à adesão Serviço de Pagamentos PAN, conforme previamente informado no momento da contratação.

7.6. Os valores referentes às Transações realizadas no âmbito dos Serviços de Pagamento PAN somente serão disponibilizados na conta do Cliente depois de descontadas as tarifas e remunerações pertencentes aos demais agentes da Arranjo de Pagamentos, conforme percentuais e prazos definidos neste Termo.

7.7. O Cliente declara-se ciente de que a remuneração devida ao PAN e aos demais participantes da Arranjo de Pagamentos poderá variar de acordo com o Meio de Pagamento utilizado pelo Consumidor, uma vez que cada instrumento possui percentuais incidentes e prestadores de serviços específicos.

7.8. Em caso de alterações não previstas no mercado ou nas condições negociadas entre o PAN e os demais participantes do Arranjo de Pagamentos, o PAN reserva para si o direito de reajustar o valor da Tarifa por Transação, bem como de quaisquer outras tarifas, taxas e remunerações decorrentes deste Termo, com o intuito de restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro entre as Partes, conforme previsto no art. 478 do Código Civil Brasileiro, mediante simples comunicação ao Cliente.

7.9. Não obstante o item acima, o PAN também poderá alterar a Tarifa por Transação a seu exclusivo critério, sempre que entender necessário, desde que comunique o Cliente com antecedência de pelo menos 20 (vinte) dias.

7.10. O PAN poderá instituir novas modalidades de remuneração pelos seus serviços prestados, tais como tarifas ou taxas relacionados às atividades principais ou acessórias de seus negócios, caso em que deverá informar o Cliente da criação e imposição das referidas tarifas.

8. CHARGEBACK

8.1. O PAN informa que as regras de Chargeback estipuladas por Bandeiras e Credenciadoras são integralmente aplicáveis ao Cliente. Além disso, aplicam-se ao Cliente as regras de Chargeback estabelecidas pelas instituições financeiras vinculadas às Transações realizadas por meio de boleto bancário.

8.2. O Chargeback constitui um direito do Consumidor, que poderá requisitá-lo nos prazos previstos pelas Bandeiras.

8.3. O valor do Chargeback será suportado pelo Cliente, sendo descontado dos valores recebíveis através do débito de sua Agenda Financeira.

8.3.1. Caso o cliente não disponha de saldo positivo em sua Agenda Financeira, o valor do Chargeback será descontado das futuras Transações realizadas, até que o valor total seja descontado.

8.3.2. A persistência de saldo negativo em Agenda Financeira por período maior que um mês configurará inadimplimento por parte do Cliente, estando sujeito à cobrança por parte do PAN e possível descredenciamento.

8.3.2.1. Sem prejuízo do item acima, o PAN também poderá adotar as medidas judiciais ou extrajudiciais cabíveis, com o intuito de promover o ressarcimento dos valores em aberto.

8.4. O Emissor será responsável pela análise da contestação apresentada pelo Cliente, devendo concluir se o Cliente forneceu o produto e/ou serviço, conforme acordado com o Consumidor.

8.5. Nas hipóteses em que discordar da solicitação de Chargeback promovida pelo Consumidor, o Cliente terá a possibilidade de revertê-la junto ao Emissor por meio do processo de reversão, que consistirá exclusivamente em uma análise documental das informações prestadas pelo Cliente.

8.6. O Cliente concede poderes de representação ao PAN, para atuar como sua legítima procuradora perante os demais membros da Rede de Pagamento, promovendo sua defesa em ocorrências de Chargebacks, retenções e outros temas.

8.7. Sem prejuízo de outras hipóteses previstas nas regras das Bandeiras e demais documentos relevantes, o Cliente poderá requerer a reversão do processo de Chargeback, devendo, conforme o caso: (i) disponibilizar comprovante válido de fornecimento do produto e/ou serviço solicitado pelo Consumidor, conforme especificações e condições acordadas; (ii) comprovar a entrega do produto através do aviso de recebimento assinado pelo Consumidor ou pessoa que o represente; (iii) disponibilizar código de rastreamento válido de envio do produto; (iv) comprovar que o produto foi entregue no endereço correspondente ao constante da Transação aprovada; (v) comprovar que o Consumidor participou do processo de escolha e especificação das características do produto, tais como cor, tamanho, quantidade etc.; (vi) em caso de produto virtual, enviar telas que comprovem a disponibilização dos *logins* de acordo com o endereço de e-mail cadastrado e qualquer outra documentação que comprove a disponibilização do produto solicitado; (vii) em caso de prestação de serviços, fornecer descritivo dos serviços prestados, termo de prestação de serviços ou documento similar firmado entre o Cliente e o Consumidor ou, ainda, telas que comprovem a disponibilização dos documentos, de acordo com os dados cadastrados pelo Cliente; (viii) nos casos em que o Consumidor efetue a retirada do produto e/ou serviço diretamente no estabelecimento ou domicílio do Cliente, este deverá fornecer o protocolo de retirada, contendo nome completo, RG, CPF e assinatura do Consumidor, ou daquele que o represente, desde que acompanhado de procuração, que deverá ser anexada ao protocolo de retirada; (ix) nas hipóteses de duplicidade de pagamento, enviar comprovante válido de entrega dos 2 (dois) ou mais produtos e/ou serviços, quando solicitado pelo PAN; (x) comprovar seu empenho para solucionar problemas comerciais junto ao Consumidor, seja através de e-mail, contato telefônico ou outros meios válidos; (xi) enviar todos os documentos solicitados pelo PAN para a análise da contestação apresentada pelo Consumidor, quando necessário; e (xii) apresentar demais comprovantes válidos capazes de fornecimento dos produtos e/ou serviços solicitados pelo Consumidor

8.7.1. O Cliente reconhece que a documentação mencionada acima é imprescindível para a comprovação do fornecimento do produto e/ou serviço, de modo que a probabilidade de reversão do

Chargeback aumenta de acordo com a precisão e capacidade de convencimento dos documentos e justificativas apresentados.

8.7.2. O Cliente deverá enviar os documentos listados acima em até 5 (cinco) dias corridos, a partir do recebimento da notificação do Chargeback, de modo que a não apresentação dos documentos nesse prazo impossibilitará a reversão do Chargeback.

8.7.3. Nos casos em que o Cliente solicitar o envio de documentação complementar àquelas disponibilizadas inicialmente, tal requerimento não interromperá ou suspenderá o prazo estabelecido acima.

8.8. Os documentos listados acima deverão ser armazenados pelo Cliente, sob sua responsabilidade, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da aprovação da Transação.

8.9. O PAN reserva para si o direito de concluir a análise do Chargeback conforme seu convencimento diante da capacidade comprobatória dos documentos disponibilizados pelo Cliente, de modo que o envio destes por si só não garante a reversão do Chargeback.

8.10. O processo de análise e finalização de Chargebacks respeitará os termos e condições das Bandeiras e seguirá os prazos por elas estipulados para finalização.

8.11. Nos casos em que não forem aceitas a documentação e/ou justificativa enviada pelo Cliente, o PAN reserva para si o direito de suspender e/ou cancelar a aprovação da Transação contestada pelo Consumidor, suspendendo, revertendo e/ou cancelando a realização dos respectivos pagamentos, bem como cobrando as respectivas quantias do devedor.

8.12. O Cliente reconhece que em caso de encerramento do presente Termo, a análise de eventual Chargeback em andamento prosseguirá até sua conclusão, de modo que o valor do respectivo Chargeback será retido pelo PAN e o Cliente continuará responsável pelas obrigações contraídas em razão do presente Termo.

8.13. Caso surja algum Chargeback, estorno ou processo judicial ou administrativo após a extinção da relação contratual firmada entre as Partes por meio do presente Termo, a responsabilidade será única e exclusiva do Cliente.

8.14. O Cliente reconhece e autoriza expressamente o PAN, em caráter irrevogável e irretratável, a promover descontos.

9. DISPOSITIVOS PAN

9.1. O PAN poderá, conforme seu critério e disponibilidade e mediante acordo com o Cliente, comercializar, locar ou ceder em comodato o Dispositivo PAN, com o objetivo de viabilizar a realização de Transações e o uso dos Serviços de Pagamento PAN. Além disso, desde que compatíveis com os Serviços de Pagamento PAN, o PAN também poderá, a seu exclusivo critério, homologar e/ou credenciar equipamento, instrumento eletrônico, *software*, *hardware* e demais aplicações e materiais pertinentes de propriedade do Cliente ou de terceiros por ele contratados (“Soluções de Terceiros”) para integração com os Serviços de Pagamento PAN.

9.1.1. O Dispositivo PAN deverá ser utilizado, única e exclusivamente, nos Serviços de Pagamento PAN oferecidas pelo PAN, nos estritos limites definidos neste Termo.

9.1.1.1. O Cliente não poderá, por si ou por terceiro, modificar o *software*, *hardware* e/ou demais aplicações, materiais, funcionalidades e aplicativos dos Dispositivos PAN e/ou dos Serviços de Pagamento PAN (“Acessórios PAN”) de nenhuma forma e também não poderá utilizar os Dispositivos PAN para nenhum outro fim que não para aceitar Transações por meio dos Serviços de Pagamento PAN, em conformidade com o disposto neste Termo.

9.1.2. O PAN fornecerá as instruções e condições mínimas necessárias para a utilização dos DISPOSITIVOS PAN, não se responsabilizando, portanto, por Soluções de Terceiros, ainda que

homologadas e/ou credenciadas pelo PAN. Eventuais alterações e/ou substituições relativas às Soluções de Terceiros deverão ser submetidas à aprovação prévia do PAN.

9.1.3. É obrigação do Cliente certificar-se quanto ao tipo de Dispositivo PAN e/ou Serviços de Pagamento PAN que seja obrigado a utilizar em virtude da legislação específica, bem como pelo pagamento de todos os tributos e contribuições decorrentes da utilização do Dispositivo PAN e/ou Serviços de Pagamento PAN, não sendo o PAN responsabilizado por qualquer situação que venha a ser imposta em função da escolha e utilização do Dispositivo PAN e/ou Serviços pelo Cliente.

9.1.4. O PAN poderá cobrar o Cliente por eventuais danos, perda e roubo não qualificado dos Dispositivos PAN e seus acessórios.

9.2. O Cliente declara e concorda que é o único responsável pelo uso e adequação das Soluções de Terceiros, utilizadas e integradas junto aos Serviços de Pagamento PAN, bem como pela conexão, instalação, manuseio, manutenção e abastecimento destes, observando-se as regras estipuladas pelo PAN e demais participantes da Arranjo de Pagamentos, do mercado de Meios de Pagamento e do Sistema de Pagamentos Brasileiro, bem como a legislação aplicável, e, ainda, pela obtenção das licenças necessárias a autorizações necessárias, ficando o PAN isento de quaisquer responsabilidades relativas a indícios ou suspeitas de fraudes em todas as Transações, de modo que o Cliente deve responder isoladamente por seus custos e despesas ou por quaisquer eventos, ônus, perdas, prejuízos ou encargos decorrentes do uso e adequação indevida, inadequada, inapropriada ou ineficiente de tais Soluções de Terceiros.

9.3. Quando do recebimento, instalação e/ou manutenção dos Dispositivos PAN, caberá ao Cliente conferir se os seus dados cadastrais estão corretamente impressos no comprovante de venda emitido pelo respectivo Dispositivos PAN.

9.4. O Cliente se obriga a observar as seguintes condições relacionadas à utilização de Dispositivo PAN no âmbito deste Termo (i) usar os Dispositivos PAN de forma diligente, respondendo pelos custos de instalação, conserto e manutenção deste equipamentos, bem como, na hipótese de sua quebra ou falha ou decorrentes de uso e/ou instalação e/ou manuseio indevidos por seus empregados ou prepostos, sendo que a instalação, conserto e manutenção serão efetuados pelo PAN ou terceiro indicado pelo PAN; (ii) não realizar qualquer reparação ou modificação nos Dispositivos PAN e/ou nos Acessórios PAN, devendo comunicar imediatamente ao PAN qualquer intervenção nos Dispositivos PAN, nos Acessórios PAN e/ou dos Serviços de Pagamento PAN ou violação por terceiros de quaisquer dos seus direitos relativamente a estes; (iii) reconhecer e concordar que os Acessórios PAN cedidos ou inseridos nos Dispositivos PAN e/ou em razão da contratação de Serviços de Pagamento PAN, de forma gratuita ou onerosa pelo PAN, são de titularidade desta ou de terceiros, conforme o caso, inclusive para fins de propriedade intelectual, podendo o Cliente apenas fazer uso deles, comprometendo-se a não ceder, copiar, alterar, modificar, adaptar, manipular, adicionar, descompilar, decompor ou efetuar qualquer conversão dos Acessórios PAN, sendo vedado também o uso de engenharia reversa ou utilização para fins diversos dos previstos neste Termo, sob pena de o Cliente arcar com as perdas e danos incorridos pelo PAN e/ou por terceiros, além da possibilidade de resolução motivada do presente Termo, a exclusivo critério do PAN; (iv) utilizar os Dispositivos PAN única e exclusivamente para Transações regulares e permitidas pela legislação aplicável, em conformidade com os termos e condições previstos no presente Termo; (v) comunicar imediatamente ao PAN caso haja suspeita ou confirmação de fraude no Dispositivos PAN, bem como na hipótese em que tome conhecimento de vazamento de dados ou informações de Consumidores, caso em que deverá indicar todas as características do respectivo equipamento e tomar as providências necessárias para proteger os interesses do PAN com relação ao tema, sob pena de caracterizar negligência por parte do Cliente e suas conseqüente sujeição às penalidades previstas neste Termo, em regulamentação aplicável e/ou determinação por ordem oficial e/ou judicial; e (vi) a manutenção, preventiva e/ou corretiva, só será realizada pelo PAN nos Dispositivos PAN, sendo de responsabilidade do Cliente a manutenção das Soluções de Terceiros.

9.4.1. Caso no processo de manutenção seja identificado dano por mau uso, o PAN poderá cobrar do cliente o valor do equipamento danificado.

9.4.2. Conforme sua discricionariedade, viabilidade e o quanto acordado pelas Partes, o PAN poderá vender, locar ou ceder em comodato os Dispositivos PAN para a realização de Transações.

9.5. Comodato de Dispositivo PAN. Em complemento ao disposto acima, fica estabelecido que, caso a disponibilização do Dispositivo PAN se dê em regime de comodato, aplicar-se-ão as seguintes regras e condições: (i) o Cliente reconhece que o Dispositivo PAN ficará sob sua posse, pelo prazo de vigência do presente Termo, na pessoa de seu representante legal, que aceita de maneira expressa e irrevogável o encargo de fiel depositário dos Dispositivos PAN, de modo a responder, para todos os efeitos legais, pela guarda e devida conservação dos Dispositivos PAN, conforme dispõe o art. 627 e seguintes do Código Civil Brasileiro. Além disso, as Partes declaram e concordam expressamente que não será devido pelo PAN ou qualquer de seus parceiros, qualquer remuneração, tarifa, taxa e/ou encargo em razão do depósito do Dispositivo PAN previsto nesta cláusula; (ii) o Cliente será responsável pela guarda adequada do Dispositivo PAN em sua posse, bem como por eventuais danos, erros, prejuízos e/ou violações decorrentes do uso, manuseio e/ou transporte do equipamento serão de total e exclusiva responsabilidade do Cliente, o qual deverá manter o PAN isento de quaisquer responsabilidades; (iii) é obrigação do Cliente: (iii.a) manter os Dispositivos PAN em sua posse, não podendo, sem prévia autorização, ceder, sublocar, transferir ou alienar, total ou parcialmente a quaisquer terceiros, ou utilizar Dispositivos PAN de outro cliente ou em outro estabelecimento, casos em que o Cliente se responsabilizará integralmente por eventuais penalidades e/ou prejuízos daí decorrentes; (iii.b) adotar todas as providências e cautelas necessárias para manter a guarda, a integridade e a perfeita conservação e funcionamento dos Dispositivos PAN, sendo vedado ao Cliente realizar qualquer reparação ou modificação em tais equipamentos, comprometendo-se, portanto, a comunicar imediatamente ao PAN qualquer intervenção ou violação, por quaisquer terceiros, de quaisquer dos seus direitos relativamente ao Dispositivo PAN, dos Acessórios PAN e/ou dos Serviços de Pagamento PAN; (iii.c) assumir a responsabilidade pelo pagamento integral do valor do Dispositivo PAN, nos seguintes casos: furto, roubo, perda total ou parcial, incêndio, destruição total ou parcial, falta de solicitação de assistência técnica, descuido no manuseio, retenção ou qualquer outro fato ou evento que impossibilite, dificulte ou prejudique o direito de propriedade sobre os Dispositivos PAN por parte do PAN, além da responsabilidade pela apreensão, remoção, bloqueio, lacre, confisco ou leilão dos Dispositivos PAN por quaisquer órgãos ou autoridades, desde que tenha dado causa a tais eventos, e pelo custo de reparo, substituição ou liberação, bem como eventuais multas e penalidades impostas. Em casos de furto ou roubo, incêndio ou destruição total ou parcial, o Cliente deverá apresentar ao PAN o respectivo Boletim de Ocorrência ou laudo específico, onde constem dados que identifiquem o Dispositivo PAN afetado; e (iii.d) não realizar qualquer reparação ou modificação nos Dispositivos PAN, Acessórios PAN e/ou Serviços de Pagamento PAN, responsabilizando-se por comunicar imediatamente ao PAN e solicitar sua devida manutenção; (iv) o PAN (ou terceiro por ela indicado) providenciará a manutenção do Dispositivo PAN, se houver necessidade ou em caso de solicitação do Cliente, ocasião em que será encaminhado um Dispositivo PAN em condições normais de uso ao Cliente para continuação de suas atividades após a devolução do Dispositivo PAN com defeito e/ou avarias; e (v) ao término deste Termo, independentemente da hipótese, o Cliente, como fiel depositário do Dispositivo PAN e seus acessórios, compromete-se a devolver o Dispositivo PAN, no mesmo estado em que os recebeu, salvo desgaste natural pelo uso, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados do término do presente Termo, sob pena de aplicação de multa no valor do Dispositivo PAN. O prazo mencionado neste item poderá ser estendido a exclusivo critério do PAN.

9.6. Em caso de não devolução dos Dispositivos PAN dentro do prazo máximo, quando assim requerido nos termos deste Termo, o Cliente declara e concorda expressamente que se constituirá em mora para todos os fins de direito, obrigando-se a reembolsar ao PAN no valor que o PAN venha a sofrer

na recuperação e/ou cobrança dos bens, hipótese na qual será permitido ao PAN, em qualquer caso, cobrar e/ou promover a retenção e/ou compensação de valores devidos ao Cliente, incluindo as Agenda Financeiras junto ao PAN sem prejuízo de demais cobranças aplicáveis (inclusive cobrança do aluguel do Dispositivo PAN), até que o PAN seja devidamente restituído e/ou reembolsado.

9.6.1. O valor do Dispositivo PAN deverá ser calculado com base nos valores aplicados à época da mora à equipamentos da mesma natureza e qualidade. Caso, à época da não devolução, não haja comercialização de equipamentos da mesma natureza, será utilizado o valor de mercado de equipamento com características substancialmente equivalentes.

9.6.2. Nos casos de falência, recuperação judicial, extrajudicial ou insolvência civil do Cliente, o PAN fica autorizado a exercer o direito de exigir a restituição dos Dispositivos PAN em posse do Cliente nos autos do processo falimentar/recuperacional, nos termos dos arts. 85 e seguintes da Lei nº 11.101, de 9 de fevereiro de 2005, sem prejuízo das demais medidas aplicáveis para reaver os Dispositivos PAN que deveriam ser devolvidos pelo Cliente.

9.6.2.1. Sem prejuízo do item acima, o PAN também poderá, no caso de eventual não devolução dos Dispositivos PAN, adotar as medidas judiciais ou extrajudiciais cabíveis, com o intuito de promover a busca e apreensão dos referidos equipamentos no Local, no endereço e/ou local de atividade do Cliente, além de outras medidas que julgar necessárias para a recuperação dos Dispositivos PAN.

9.7. A manutenção e a atualização dos Dispositivos PAN poderá ocorrer remotamente e, havendo necessidade de reparo físico, o atendimento se dará no endereço do Cliente, conforme informado no ato do credenciamento e/ou atualizado junto aos sistemas do PAN.

9.7.1. O Cliente reconhece que a manutenção nos Dispositivos PAN somente poderá ser realizada pelo PAN ou terceiro por ele indicado, de modo que o PAN não se responsabilizará por eventuais falhas, erros e/ou danos decorrentes de manutenções realizadas por terceiros não indicados e autorizados pelo PAN.

9.8. O Cliente reconhece o direito do PAN de efetuar interrupções no fornecimento dos serviços e desde já declara que tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, eventualmente, ser afetados, ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos, em razão de reparo, manutenção ou troca de Dispositivos PAN. O PAN não garante que seus serviços ficarão sem interrupção ou que estarão livres de erros, bem como não se responsabiliza por eventuais Transações que deixem de ser realizadas durante os períodos de indisponibilidade.

9.9. O PAN não se responsabiliza por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de serviço decorrente de caso fortuito ou motivos de força maior, bem como por limitações impostas por parte do poder público, da atuação de operadoras de serviço de telecomunicações interconectadas à rede do Cliente, ato ou fato atribuível, direta ou indiretamente, a demais participantes da Arranjo de Pagamentos, ou, ainda, por má utilização do serviço pelo Cliente ou por qualquer outro fato alheio ao PAN.

9.10. O Cliente pode solicitar a qualquer momento o cancelamento do seu credenciamento junto ao PAN. O Cliente deverá realizar a devolução do Dispositivo PAN no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis na forma a ser indicada pelo PAN por meio de comunicação.

9.11. O Cliente deve facilitar o acesso do PAN, por si ou por quaisquer terceiros autorizados por esta (inclusive dos técnicos), aos Dispositivos PAN. Caso seja solicitado pelo Cliente, serviços de manutenção fora do horário comercial, sua execução ficará a exclusivo critério do PAN, podendo estar sujeita à cobrança para sua realização.

10. INSTITUIÇÕES DOMICÍLIO E ANTECIPAÇÃO DE RECEBÍVEIS

10.1. O Cliente deverá indicar sua Instituição Domicílio para cada uma das Instituidoras de Arranjo de Pagamento dentre as instituições financeiras participantes dos Arranjos de Pagamentos que PAN participa para serem designadas como Instituição Domicílio.

10.1.1. Mediante a adesão do Cliente a este Termo, o Cliente expressamente autoriza, de forma irrevogável e irretroatável, que por ordem do PAN, sua Instituição Domicílio realize lançamentos a crédito, débito, estorno de valores e outras operações previstas neste Termo, além de outros valores devidos ao PAN a qualquer título, independentemente de prévia consulta do Cliente ou de qualquer outro ato ou formalidade legal ou documental.

10.1.2. Excepcionalmente, caso o PAN não consiga, por qualquer motivo, realizar os lançamentos a débito ou a crédito na Instituição Domicílio indicada para determinada Instituidora de Arranjo de Pagamento, o PAN poderá realizar os referidos lançamentos em qualquer outra Instituição Domicílio que o Cliente tenha indicado para o PAN, ainda que para outras instituidoras de arranjo de pagamento.

10.2. O Cliente poderá solicitar a alteração/troca de sua Instituição Domicílio, observadas as condições e os procedimentos estabelecidos pelo PAN e periodicamente disponibilizados no Site PAN e demais meios de comunicação com Clientes. As Transações capturadas anteriormente à troca do Instituição Domicílio e que já tenham sido selecionadas para liquidação, isto é, com data de pagamento integral ou parcial programada para os próximos 5 (cinco) dias úteis, serão depositadas na Instituição Domicílio vigente antes da solicitação da troca, que deverá ser mantida ativa pelo Cliente durante o prazo acima. As Transações ou parcelas com data de pagamento programada para prazo superior a 5 (cinco) dias úteis serão realizadas na Instituição Domicílio vigente à época do pagamento.

10.2.1. Nos termos do caput dessa cláusula, a troca de na Instituição Domicílio somente poderá ser feita a favor de uma das instituições financeiras autorizadas pelo PAN a funcionar como na Instituição Domicílio do Cliente à época da solicitação de troca. O Cliente interessado em efetuar a referida troca deverá consultar previamente o PAN a respeito da lista de instituições financeiras autorizadas à época e somente poderá decidir a troca em favor de alguma delas.

10.2.2. O Cliente tem ciência que caso ele tenha contratado ou venha a contratar determinadas operações, junto a instituições financeiras, cuja garantia seja seus recebíveis, o PAN poderá alterar a Instituição Domicílio do Cliente sem necessidade de aviso.

10.2.2.1. Independentemente da Instituição Domicílio cadastrada, o PAN sempre acatará o pagamento na Instituição Domicílio indicada pelas Registradoras nos casos de antecipação de recebíveis, operações de desconto de recebíveis e operações de crédito com garantias de recebíveis firmadas pelo Cliente em outras Instituições Financeiras e não Financeiras;

10.2.3. Em caso de término do Termo por qualquer motivo, o Cliente se compromete a manter sua Instituição Domicílio até que todas as Transações sejam liquidadas.

10.3. O PAN poderá, a seu critério, indicar outras Instituições Financeiras para efetuar a liquidação dos recebíveis devidos na Instituição Domicílio indicada pelo Cliente.

10.4. Caso o Cliente queira antecipar a data de vencimento de seus Recebíveis (“Antecipação”), poderá optar por negociar diretamente com o PAN, nas modalidades: (i) “Antecipação Pré-Contratada” (ii) “Antecipação Pontual” e (iii) “Antecipação Automática”. A Antecipação poderá ser realizada por meio de cessão ou transferência para o PAN ou terceiros que este venha a determinar, independente da forma jurídica ou comercial a ser adotada pelo PAN.

10.4.1. O PAN verificará e informará ao Cliente, se ele está apto a negociar seus Recebíveis, bem como quais instituições financeiras estão, de acordo com as regras definidas na Rede de Pagamento, autorizadas para realizar referidas operações e em que termos podem ser contratadas.

10.5. A Antecipação Pontual será realizada por meio de cessão dos Recebíveis pelo Cliente ao PAN (ou terceiros que este venha a determinar), o que implicará a transferência definitiva da propriedade dos Recebíveis ao PAN (ou terceiros determinados pelo PAN), deixando os referidos Recebíveis cedidos de fazer parte do patrimônio ou ativo do Cliente.

10.5.1. Caso seja do seu interesse, o Cliente solicitará a cessão da totalidade ou de parte dos Recebíveis existentes em sua Agenda Financeira, identificando a(s) data(s) do(s) Recebível(is) que serão cedidos. Recebida a solicitação de cessão, o PAN a analisará, informará se a Antecipação Pontual poderá ser realizada e qual será o preço a ser pago pela cessão, conforme seus critérios de avaliação (ou de terceiros por ele indicados), e caso o Cliente aceite, creditará o valor no prazo acordado com o Cliente, já deduzido o preço da cessão e demais valores devidos em razão do Termo.

10.5.2. O PAN, ainda que autorize a cessão de Recebíveis, poderá realizar a operação somente para parte dos Recebíveis, conforme seus critérios de avaliação de risco. Os Recebíveis não cedidos serão pagos ao Cliente no prazo originalmente acordado com o PAN.

10.5.3. Quando o Cliente solicitar a antecipação de Recebíveis, o PAN informará o preço da cessão, levando em conta critérios diversos, tais como, valor a ser cedido, prazo do pagamento dos Recebíveis cedidos, entre outros. Em caso de solicitação efetuada em dias úteis e dentro do horário informado pelo PAN, a negociação será considerada válida para o mesmo dia aplicando-se o preço da cessão vigente neste dia.

10.5.4. A solicitação de cessão dos Recebíveis poderá ser feita pelo APP PAN, dentre outros canais que poderão ser incluídos a qualquer momento pelo PAN.

10.5.5. Para a formalização e eficácia da cessão dos recebíveis, o Cliente deverá obrigatoriamente atender a todos os requisitos de segurança e validação (ex.: digitação de senhas, tokens, confirmação de dados etc.) eventualmente exigidos pelo PAN no momento da solicitação da cessão. O PAN poderá ainda exigir documentos, gravar ligações e/ou tomar outras providências que julgar necessárias para confirmar a formalização da cessão. Em razão disto, o Cliente expressamente autoriza e reconhece, como condição prévia à cessão de seus Recebíveis, que o PAN poderá adotar quaisquer das medidas acima e outras que julgar necessárias com relação à cessão de Recebíveis, inclusive, caso o PAN tenha que comprovar a realização da operação a terceiros, poderá disponibilizar cópia do documento, gravação ou qualquer outro meio utilizado para a formalização da operação de cessão.

10.6. Na modalidade de Antecipação Automática, o Cliente solicita ao PAN a antecipação automática de seus Recebíveis, permitindo ao PAN adquirir os Recebíveis para si ou, conforme sua discricionariedade, transferi-los a terceiros.

10.6.1 Observando o quanto aplicável da Antecipação Pontual, a Antecipação Automática poderá ser escolhida pelo Cliente nas seguintes modalidades: (i) Pré-Contratada, por meio da qual o Cliente promete a cessão do Recebível antes mesmo de sua constituição; e (ii) Pós-Contratada, por meio do qual o Recebível é cedido após sua constituição.

10.6.2. A Antecipação Automática será realizada da seguinte forma: (i) para o PAN adquirir diretamente os Recebíveis, o Cliente informará o PAN sua escolha por essa opção, de forma que serão aplicados automaticamente os preços praticados pelo PAN; (ii) para a formalização da contratação da Antecipação Automática, o PAN poderá realizar a gravação dos telefonemas, assim como solicitar o envio de documentos do Cliente, podendo adotar os procedimentos que entender necessários para registrar, confirmar e formalizar a Antecipação Automática, sendo certo que o Cliente desde já autoriza o PAN a efetuar tais procedimentos; (iii) fica desde já pactuado que a liquidação se dará na Instituição Domicílio, nos preços e prazos estabelecidos no momento da contratação, nas datas dos depósitos bancários; e (iv) o Cliente, para todos os fins de fato e de direito, se dá por notificado nos termos e para os efeitos do artigo 290 do Código Civil.

10.7. Nas operações de Antecipação, o Cliente desde já reconhece e aceita que é responsável pela legitimidade, devida existência e formalização dos Recebíveis cedidos, bem como pelos estornos, débitos e cancelamentos ocorridos com relação a tais Recebíveis, devendo reembolsar o PAN (ou terceiro por ele indicado nos termos da presente Cláusula) em caso de estorno, débito, Chargeback ou cancelamento dos Recebíveis cedidos, devidamente corrigidos, sendo garantido no mínimo o IGPM/ FGV e acréscimos de juros de 1% (um por cento) ao mês.

10.4.1. Fica convencionado que o valor dos estornos, débitos e cancelamentos acrescido da respectiva correção e juros, poderá ser deduzido da Agenda Financeira do Cliente ou ainda debitado de sua Instituição Domicílio. A partir da adesão à Antecipação Automática, fica expressamente proibida a constituição pelo Cliente de quaisquer ônus e gravames sobre os Recebíveis e/ou a cessão destes a qualquer terceiro de forma diferente da prevista neste Termo, de modo que não poderão ser dados em garantia de operações de empréstimo ou de quaisquer outras naturezas ou cedidos/transferidos a quaisquer outros terceiros.

10.8. As Antecipações podem ser canceladas pelo Cliente na mesma data da sua realização e até o horário a ser divulgado pelo PAN. Após esta data e horário não será mais possível realizar o cancelamento da operação.

10.9. Tendo em vista que as Antecipações poderão implicar a realização de cessão ou transferência dos Recebíveis para terceiros que o PAN venha a determinar, o Cliente, para esse fim, constitui, neste ato, de forma irrevogável e irretroatável, nos termos dos artigos 684 e 685 do Código Civil Brasileiro, o PAN seu bastante procurador para, em seu nome e por sua conta, negociar os termos, ceder e transferir definitivamente os Recebíveis a tais terceiros, podendo para tanto firmar termos, instrumentos, termos de cessão e/ou qualquer outro documento, bem como praticar quaisquer atos que sejam necessários para formalizar e validar a transferência dos Recebíveis, ficando expressamente prevista a dispensa de prestar contas pelo PAN, nos termos da legislação civil.

10.10. Para as Antecipações, as seguintes condições básicas serão observadas: (i) as Antecipações sempre serão a título oneroso; (ii) será aplicado o preço da cessão determinado pelo PAN; e (iii) os Recebíveis cedidos e/ou negociados deverão ser sempre referentes a Transações já realizadas e estar completamente livres e desembaraçados de quaisquer vínculos, ônus ou gravames e não poderão estar vinculados ou sujeitos a acordos e demais negócios.

10.11. O Cliente responderá pela legitimidade e legalidade das Transações que originaram os recebíveis negociados e sua regularidade de acordo com este Termo, sob pena de estorno, débito ou cancelamento, que poderão ocorrer nos prazos previstos neste Termo, independentemente da vigência de eventuais negociações de Recebíveis.

11. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

11.1. O Cliente declara ter conhecimento e se compromete a respeitar integralmente a legislação brasileira aplicável ao presente Termo, as cláusulas e condições estabelecidas em seus termos com os Consumidores, bem como os termos e condições de uso, segurança e privacidade do PAN, seus parceiros e dos participantes da Rede de Pagamento.

11.2. É de responsabilidade do Cliente manter seus Consumidores cientes de que o processamento das Transações é realizado pelo PAN. Essa informação deverá constar expressamente no Termo a ser celebrado entre Cliente e Consumidor.

11.3. O Cliente reconhece que não poderá utilizar os Serviços de Pagamento PAN para fins ilícitos, incluindo, mas não se limitando a negócios jurídicos: (i) cujos objetos sejam ilícitos, bem como violem qualquer disposição deste Termo; (ii) cujas finalidades sejam fraudar a lei ou direitos de terceiros; (iii) os quais o Cliente saiba ou deva saber serem nulos ou conterem vícios que os tornem anuláveis; (iv) os quais o Cliente esteja impedido de celebrar, seja em virtude de normas legais, contratuais, regulamentares ou quaisquer outras aplicáveis ao Cliente; e (v) os quais o Cliente tenha conhecimento de que o Consumidor esteja impedido de celebrar, seja em virtude de normas legais, contratuais, regulamentares ou quaisquer outras aplicáveis ao Cliente.

11.4. Sem prejuízo do disposto acima, o Cliente reconhece e concorda expressamente que não poderá, sob nenhum argumento: (i) divulgar ou compartilhar mensagem ou material abusivo, ilegal, calunioso, injurioso, difamatório, obsceno, ou de qualquer outro modo censurável; (ii) propagar mensagens de

incitação ao ódio, ao crime ou a atividades ilegais; (iii) desrespeitar os direitos do Consumidor ou de terceiros à honra, à imagem, à vida privada e à intimidade; (iv) acessar ou tentar acessar, sem autorização, outros sistemas ou redes de computadores conectados aos os Serviços de Pagamento PAN; e (v) fazer uso da marca PAN ou de seus parceiros sem obter autorizações específicas nesse sentido.

11.5. O Cliente se compromete a não comercializar, repassar ou ceder a qualquer título os Serviços que tiver acesso em razão do presente Termo, reconhecendo que os Serviços de Pagamento PAN deverão ser aproveitadas exclusivamente para o seu uso.

11.6. O Cliente deverá isentar o PAN de processos judiciais e/ou administrativos que decorram das atividades do Cliente, tais como, mas não se limitando a, atraso na postagem ou fornecimento dos produtos e/ou serviços, fornecimento com defeito ou divergência, desistência da compra ou quaisquer outras violações ao acordo comercial firmado entre Cliente e Consumidor ou terceiros.

11.7. Caso o PAN seja acionado judicial ou administrativamente e venha a ser responsabilizado por qualquer ato ou omissão praticados pelo Cliente no âmbito do presente Termo, o Cliente se compromete a requerer a exclusão ou substituição o PAN no polo passivo dos respectivos processos, bem como a reparar integralmente eventuais danos imputados ao PAN, garantido ao PAN o direito de regresso em face do Cliente, caso a exclusão ou substituição não sejam possíveis.

11.8. Além disso, o Cliente deverá reparar ao PAN por eventuais prejuízos que decorram de Chargebacks, cancelamentos, reclamações, tarifas, multas e/ou penalidades aplicadas pelos agentes do mercado ou por autoridades governamentais, em atos ou omissões do Cliente.

11.9. Caso o PAN venha a sofrer condenações judiciais ou administrativas e/ou seja obrigada a prestar garantias de responsabilidade do Cliente, este autoriza ao PAN a utilizar os recursos existentes em sua conta e eventuais créditos ao pagamento destas.

11.10. O Cliente autoriza expressamente ao PAN a debitar de sua conta todos os gastos necessários à defesa do PAN em processo judicial ou administrativo em que o Consumidor relacionado à Transação tenha demandado o PAN, incluindo, mas não se limitando a honorários advocatícios judiciais e contratuais e diligências.

11.11. De maneira irrevogável e irretroatável, o Cliente autoriza e outorga poderes ao PAN para que esta debite de sua Agenda Financeira quaisquer valores que este eventualmente deva a uma empresa pertencente ao conglomerado econômico-prudencial do PAN e/ou de qual o PAN faz parte, desde que tais valores sejam devidos e não pagos há mais de 90 (noventa) dias corridos, independentemente de qualquer outra autorização por parte do Cliente.

11.12. O Cliente reconhece que a ausência de pagamento dos valores devidos ao PAN nos termos das cláusulas anteriores, ensejará aplicação de juros e multa correspondente a 2% (dois por cento) sobre as quantias suportadas pelo PAN.

11.13. Sem prejuízo dos itens anteriores, o Cliente concorda em assumir toda a responsabilidade civil e criminal perante o PAN, seus parceiros e terceiros pelo descumprimento das obrigações incumbidas ao Cliente no âmbito do presente Termo e de suas relações comerciais, pela prestação de declarações falsas e por quaisquer outras condutas ilícitas do Cliente.

11.14. O Cliente obriga-se ainda a prestar (i) todas as informações cadastrais e documentos eventualmente solicitados pelo PAN; (ii) somente informações, documentos e declarações verdadeiras, exatas e completas quando solicitado e/ou necessário em razão deste Termo e dos Serviços de Pagamento PAN; bem como (iii) a atualizar o PAN em relação à alteração de quaisquer informações, documentos e declarações prestados, responsabilizando-se, de forma exclusiva e integral, por todo e qualquer prejuízo ou dano decorrente da falta de atualização destas (incluindo no que diz respeito às informações cadastrais e de contato desatualizadas).

11.15. O Cliente, desde já, autoriza o PAN, em caráter irrevogável e irretroatável, independentemente de comunicação prévia, a compensar, na forma dos artigos 368 a 380 do Código Civil Brasileiro, as suas obrigações pecuniárias, seus débitos e/ou quaisquer outros valores devidos ao PAN em razão deste Termo

ou de qualquer outro instrumento firmado com esta e/ou com qualquer empresa pertencente ao conglomerado econômico-prudencial do PAN e/ou de qual o PAN faz parte (“Dívidas”), com os créditos de qualquer natureza ou espécie que seja de titularidade do Cliente perante o PAN e demais empresas pertencentes ao conglomerado econômico-prudencial do PAN e/ou de qual o PAN faz parte desta, incluindo, mas não se limitando, sua eventual agenda financeira de recebíveis de cartões e/ou de outros Serviços de Pagamento PAN.

11.15.1. Sem prejuízo das disposições acima, o Cliente desde já autoriza o PAN, de forma irrevogável e irreatável, independente de prévia consulta ou de qualquer ato ou formalidade legal ou documental, a proceder o lançamento a débito, total ou parcial, dos valores das Dívidas, em suas contas de pagamento e/ou correntes mantidas junto ao PAN e/ou a qualquer empresa pertencente ao(s) conglomerado(s) econômico-prudencial(is) do PAN e/ou de qual(is) o PAN faz parte ou na Instituição Domicílio, até o limite em que os fundos comportarem.

11.16. O Cliente não poderá usar, divulgar ou remeter a qualquer terceiro os nomes ou números de conta ou outras informações de Transações que aparecem em um Meio de Pagamento ou contidas na sua tarja magnética ou chip (ou registradas em algum documento ou formulário evidenciando essas informações) para qualquer fim que não seja a conclusão de uma Transação.

11.17. O PAN, em hipótese alguma, efetuará devolução dos valores recebidos por força deste Termo, e não será responsável, inclusive pecuniariamente, por quaisquer falhas, atrasos, indisponibilidades e/ou interrupções no funcionamento dos Serviços de Pagamento PAN, decorrentes da necessidade de manutenção preventiva, corretiva ou de atualização nos termos deste Termo, de fatores alheios ao PAN e/ou decorrentes de caso fortuito ou força maior, tais como, sem limitação: falhas, atrasos, indisponibilidades e/ou interrupções de serviços, sistemas e redes dos demais participantes dos Arranjos de Pagamentos e das concessionárias, dos serviços de telefonia e no fornecimento de energia elétrica, das instituições de análise de risco, limitações impostas pelo Poder Público, manutenção preventiva ou correção promovida por terceiros, inclusive aqueles de responsabilidade do Cliente, de terceiros por ele contratados, catástrofes, greves, perturbações da ordem pública, e demais eventos e fatos de semelhante natureza e/ou que não decorram da efetiva atuação do PAN. É importante esclarecer que a ocorrência de tais eventos e fatos não caracteriza defeito na prestação dos serviços disponibilizados pelo PAN ou sua responsabilização.

11.18. O PAN igualmente não será responsável: (i) pelas regras operacionais e critérios intrínsecos definidos pelos participantes da Rede de Pagamento para análise, aprovação e processamento das Transações viabilizadas por meio dos Dispositivos PAN e/ou dos Serviços de Pagamento PAN que, eventualmente, não permitam a sua conclusão satisfatória; (ii) por quaisquer alterações nas regras e condições nos sistemas do mercado de Meios de Pagamento promovidas por Credenciadoras, Emissoras, Bandeiras e demais participantes da Arranjo de Pagamentos, que torne-os total ou parcialmente incompatíveis com os Serviços de Pagamento PAN e/ou temporariamente inoperantes; (iii) por violações dos dados e dos Dispositivos PAN, dos Acessórios PAN, dos Serviços de Pagamento PAN e/ou outros dispositivos eletrônicos do Cliente resultantes de atos e/ou omissões do Cliente e da ação criminosa ou irregular de terceiros; (iv) pelo uso indevido dos Serviços de Pagamento PAN pelo Cliente ou terceiros; e (v) por prejuízos, incluindo, mas não se limitando, lucros cessantes e perda de receitas, provocados por falhas, impossibilidades técnicas ou indisponibilidades do hardware, por sistemas ou programas do Cliente ou alheios ao objeto deste Termo, ou em decorrência de infecção por vírus, *trojans*, *malware*, *worm*, *bot*, *backdoor*, *spyware*, *rootkit*, ou de quaisquer outros dispositivos que venham a ser criados, em decorrência da navegação na internet pelo Cliente.

11.18.1. Para fins de esclarecimento do disposto no item (ii) da Cláusula acima, os sistemas do mercado de Meios de Pagamento que sofrerem alterações poderão ficar temporariamente inoperantes, sem qualquer responsabilidade do PAN e sem qualquer alteração nas condições comerciais contratadas pelo Cliente.

12. INADIMPLEMENTO

12.1. Caso a Agenda Financeira do Cliente atinja saldo negativo ou insuficiente para arcar com suas dívidas e obrigações no âmbito do presente Termo, o PAN reserva para si, decorrido o prazo de 5 (cinco) dias corridos para depósito do valor suficiente para cobrir o saldo negativo ou arcar com as dívidas e obrigações do Cliente no âmbito deste Termo, o direito de suspender de imediato os Serviços de Pagamento PAN disponibilizadas ao Cliente, de modo que a não suspensão será considerada como mero ato de tolerância.

12.2. Sem prejuízo do disposto acima, o Cliente reconhece que o PAN poderá utilizar os valores recebíveis do Cliente para fins de suprimento do saldo negativo de sua Agenda de Pagamento. Caso não existam valores a serem recebidos, ou seja, identificado saldo negativo contínuo por mais de 30 (trinta) dias corridos, o Cliente estará obrigado a depositar o valor total devido ao PAN, no prazo e forma indicados pelo PAN.

12.3. Se após o prazo estabelecido pelo PAN para suprimento do saldo negativo o Cliente não houver realizado o pagamento, o PAN poderá, em forma escrita, por qualquer meio e a seu exclusivo critério, adotar as medidas judiciais e extrajudiciais que entender cabíveis, bem como denunciar o nome do Cliente às instituições de cobrança e aos órgãos de proteção ao crédito.

12.4. Ocorrendo falta ou eventual atraso no pagamento, total ou parcial, de qualquer obrigação do Cliente decorrente deste Termo, o valor devido será acrescido de (i) multa moratória de 2% (dois por cento), incidente sobre o valor devido e não pago; (ii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês; e (iii) atualização monetária com base na variação positiva do IPCA, calculados *pro rata die*.

12.4.1. Na hipótese de extinção do índice IPCA ou tornando-se impraticável a sua aplicação, os valores mencionados passarão imediatamente a ser corrigidos pelo índice que melhor refletir a variação da correção monetária destes.

12.5. O Cliente reconhece que a apuração do saldo disponível diariamente, seja positivo ou negativo, é realizada à zero hora, zero minuto e zero segundo de cada dia.

13. RESERVA DE SEGURANÇA

13.1. O PAN reserva para si o direito de manter uma Reserva de Segurança de acordo com os termos desta Cláusula.

13.2. A Reserva de Segurança poderá ser utilizada também em caso de processo administrativo ou judicial de responsabilidade do Cliente que, eventualmente e por qualquer motivo, tenha se voltado contra o PAN, de modo que os recursos retidos e da presente cláusula ficarão bloqueados e não poderão ser movimentados pelo Cliente.

13.3. O Cliente reconhece que a Reserva de Segurança será composta pelo valor correspondente aos processos administrativos e/ou judiciais de responsabilidade do Cliente, no âmbito do presente Termo, que tenham se voltado contra o PAN, bem como por valor a ser definido pelo PAN de acordo com parâmetros internos e de mercado.

13.4. Os valores retidos a título de Reserva de Segurança permanecerão bloqueados e indisponíveis ao Cliente, até que o nível de risco financeiro e/ou operacional seja considerado baixo pelo PAN, conforme parâmetros estabelecidos no presente Termo.

13.5. Os valores retidos a título de Reserva de Segurança não serão, em hipótese alguma, utilizados para fins de recomposição do saldo negativo sobre o qual trata este Termo.

14. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

14.1. O Cliente se declara ciente de que o PAN não possui responsabilidade quanto à criação e segurança do ambiente virtual do Cliente, nem mesmo pela forma como se dá o acesso de Consumidores e do Cliente a tal ambiente.

- 14.2. O Cliente será total e exclusivamente responsável por obter equipamentos de informática, bem como acesso à internet em condições estáveis e adequadas ao bom desempenho do objeto deste Termo.
- 14.3. O Cliente será integralmente responsável pelo seu *login* e senha junto ao PAN, devendo mantê-los em absoluto sigilo.
- 14.4. O Cliente será exclusivamente responsável por instalar e manter atualizados sistemas e/ou dispositivos, bem como outros itens necessários a evitar a violação do computador que terá acesso aos Serviços de Pagamento PAN.
- 14.5. Além disso, o Cliente deverá se certificar de que a configuração dos equipamentos utilizados por ele atende aos requisitos mínimos de segurança para uso dos Serviços de Pagamento PAN, de modo que o PAN ficará isenta de qualquer responsabilidade referente à essa questão.
- 14.6. O PAN não terá qualquer responsabilidade relacionada a eventuais interrupções ou quedas que decorram dos demais participantes da Arranjo de Pagamentos, incluindo, mas não se limitando a credenciadoras, emissores, agentes financeiros e instituições financeiras.
- 14.7. Sem prejuízo do item acima, o PAN não se responsabilizará por falhas ou imprevistos técnicos que ocorram nos Dispositivos PAN que impossibilitem o acesso, uso ou funcionamento dos Serviços de Pagamento PAN e objeto do presente Termo, bem como por indisponibilidade ou falhas nos serviços de comunicação utilizados pelo Cliente.
- 14.8. Caso entenda necessário, o PAN poderá promover alterações nos procedimentos de efetivação das Transações, para fins de obtenção de maior segurança. Além disso, o PAN poderá solicitar que o Cliente providencie atualizações ou substituições em seus equipamentos e/ou sistemas operacionais utilizados nas Transações.
- 14.9. O Cliente concorda em atender às solicitações previstas no item acima, desde que comunicada previamente e conforme prazo estabelecido pelo PAN, sob pena de encerramento deste Termo.

15. PRAZO E RESCISÃO

- 15.1. O presente Termo produzirá efeitos a partir do momento em que o Cliente der o seu respectivo aceite e, necessariamente, seja aprovado pelo PAN.
- 15.2. Qualquer das Partes poderá promover a rescisão do Termo, a qualquer tempo, desde que envie notificação prévia à outra, mediante documento escrito, físico ou digital (correio eletrônico), com pelo menos 10 (dez) dias corridos de antecedência.
- 15.3. O Cliente deverá se responsabilizar, durante a vigência deste Termo e até que todas as suas obrigações sejam quitadas, por eventuais custos, despesas e valores devidos pelo PAN a título de Chargeback, nos termos deste Termo.
- 15.4. O Cliente estará obrigado a manter recursos em sua Agenda Financeira de Recebíveis ao PAN, inclusive antes e após o aviso prévio, para fins de quitação de eventuais obrigações que o Cliente tenha perante os Consumidores e o PAN, sendo que após esse período o saldo remanescente, quando houver, será disponibilizado ao Cliente.
- 15.5. O PAN reserva para si o direito de encerrar o presente Termo, de pleno direito, sendo desnecessário o envio de notificação prévia e sem aplicação de quaisquer penalidades, nos casos em que: (i) o Cliente demonstrar índices de fraude, Chargeback e/ou falhas de autorização superiores a níveis aceitáveis estipulados pelo PAN e comercialmente razoáveis; e/ou (ii) o Cliente tiver índices consideráveis de vendas, a critério do PAN, questionadas pelos Consumidores em razão de desacordos comerciais.
- 15.6. Na hipótese de descumprimento de quaisquer outras obrigações ou inexatidão das declarações assumidas e/ou prestadas por quaisquer das Partes, desde que relacionadas ao presente Termo, a outra Parte poderá rescindir o presente Termo, de pleno direito, sendo desnecessária qualquer notificação ou interpelação, judicial ou extrajudicial.

15.7. A rescisão do presente Termo também poderá ser pleiteada pelo PAN, independentemente de qualquer notificação ou interpelação, judicial ou extrajudicial, caso o Cliente comprometa ou coloque em risco sua imagem pública ou de qualquer de seus parceiros.

15.8. Sem prejuízo das cláusulas acima, o presente Termo será resolvido em caso de decretação de falência, recuperação judicial, extrajudicial ou insolvência civil de qualquer das Partes, bem como pela ocorrência de caso fortuito ou força maior que impossibilite, total ou parcialmente, a prestação dos serviços aqui acordados por prazo igual ou inferior a 10 (dez) dias consecutivos.

15.9. No caso de rescisão deste Termo, independentemente do motivo, fica desde já certo e ajustado entre as Partes que os direitos de uso dos Serviços de Pagamento PAN e, ainda, de quaisquer bens que contenham a identificação da marca PAN que porventura tiverem sido concedidos ao Cliente por força deste Termo cessar-se-ão imediatamente, podendo o PAN, neste caso, buscar toda e qualquer medida judicial para defender seus direitos de propriedade e/ou marca, conforme aplicável.

15.10. O Cliente se declara ciente de que a rescisão do presente Termo não prejudicará o direito do PAN em relação aos valores eventualmente devidos pelo Cliente no âmbito dos Serviços de Pagamento PAN e dos serviços prestados anteriormente à referida rescisão, bem como em relação à possível indenização devida pelo Cliente ao PAN.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. O Cliente deverá certificar-se de ter lido e compreendido os Termos de Uso e a Política de Privacidade da PAN, que explica como o PAN coleta, usa, armazena, trata e compartilha as informações que o Cliente compartilha com o PAN, incluindo, mas não se limitando, em eventual pedido de Credenciamento eletrônico. Ao acessar o Site PAN, os Serviços de Pagamento PAN, os Acessórios PAN e/ou os Dispositivos PAN, o Cliente manifesta, de forma livre e informada, estar integralmente de acordo com a Política de Privacidade do PAN.

16.2. O Cliente também declara seu expresso consentimento para a coleta, o uso, armazenamento e o tratamento de todos os dados coletados pelo PAN em razão deste Termo, inclusive junto aos Dispositivos PAN, Acessórios PAN e/ou Serviços de Pagamento PAN utilizados pelo Cliente, bem como a localização do Cliente, para fins de verificação adicional de autenticidade das informações prestadas e prevenção de fraudes.

16.3. A assinatura física ou eletrônica do Cliente, a formalização eletrônica do pedido de Credenciamento e/ou da contratação dos Serviços de Pagamento PAN, o código de segurança, o login e senha enviados para o Cliente, os dados de biometria do Cliente representam, em conjunto e separadamente, à assinatura do Cliente, a qual compõe, para todos os fins e efeitos, o Cadastro.

16.4. O Cliente expressamente autoriza e reconhece que o PAN poderá realizar a gravação dos telefonemas relacionados às Transações e/ou a este Termo.

16.5. O Cliente concorda que as gravações magnéticas, digitalizadas ou telefônicas, de negociações envolvendo qualquer Solução de Pagamento, qualquer negociação específica ou qualquer termo, cláusula ou condição deste Termo, poderão ser utilizadas como meio de prova, inclusive em Juízo, por qualquer das Partes.

16.6. As disposições previstas neste Termo aplicam-se simultaneamente para a compra, locação e/ou comodato dos Dispositivos PAN, conforme aplicáveis.

16.7. Propriedade Intelectual. O Cliente declara que possuem integral conhecimento das Leis de Propriedade Industrial (Lei nº 9.279/1996), Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610/1998) e Lei do Software (Lei nº 9.609/98), sendo que são de exclusiva propriedade do PAN, a título universal e irretroatável, no Brasil ou em qualquer outro país, todos os direitos de propriedade intelectual sobre os Serviços de Pagamento PAN disponibilizadas ao Cliente durante a vigência do presente Termo, incluindo, mas não limitado a quaisquer aprimoramentos, alterações, novas versões e obras derivadas.

16.7.1. Os Serviços de Pagamento PAN e softwares disponibilizados pelo PAN, incluindo sua arquitetura, funcionalidade, código, implementação e aparência visual constituem propriedade intelectual do PAN.

16.7.2. O Cliente fica terminantemente proibido de utilizar ou reproduzir, no todo ou em parte, qualquer dos Serviços de Pagamento PAN, para quaisquer fins alheios à prestação dos serviços objeto do presente Termo, bem como a não usar a marca, logotipo, nome ou qualquer imagem representativa do PAN sem o seu eventual consentimento escrito e prévio, que deverá sempre ser interpretado em caráter exclusivo e retrativo.

16.7.3. Os direitos estipulados acima independem de eventual registro das referidos Serviços de Pagamento PAN, obras ou trabalhos, conforme legislação aplicável.

16.7.4. O presente Termo não confere ao Cliente qualquer direito de propriedade intelectual sobre os Serviços de Pagamento PAN.

16.8. O Cliente declara que a sua adesão aos Serviços de Pagamento PAN não é e não será destinada, direta ou indiretamente, para quaisquer fins considerados ilícitos e/ou que possam causar danos sociais, ambientais, climáticos ou que, de alguma forma, contribuam com a prática de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, corrupção, incentivo à exploração sexual, prática de trabalho análogo ao escravo e/ou uso de mão-de-obra infantil.

16.9. O Cliente, ainda, declara que não esteve e não está envolvido em práticas que violem as normas e legislações relacionadas a: (i) regulamentação trabalhista, social, ambiental e climática; (ii) não utilização de mão de obra infantil ou análoga à escravidão; (iii) não exploração sexual, com ou sem obtenção de lucros; bem como (iv) prática de lavagem de dinheiro, corrupção ou financiamento ao terrorismo.

16.10. Comunicações. O Cliente concorda e autoriza o PAN, por si ou por qualquer empresa pertencente ao conglomerado econômico-prudencial do PAN e/ou de qual o PAN faz parte, a disponibilizar as informações atinentes ao presente Termo em seus sites e demais canais de acesso disponibilizados ao Cliente, bem como a contatá-lo por meio de cartas, telefone, celular, e-mail, Short Message Service (SMS), WhatsApp e demais meios de comunicação disponíveis.

16.11. Tributos. O Cliente é o único responsável e arcará com todos os tributos incidentes ou que venham a incidir sobre as suas próprias atividades, inclusive aqueles de ordem fiscal, trabalhista ou securitária.

16.12. Renúncia. A falha por uma das Partes, a qualquer tempo, em fazer valer o cumprimento rigoroso de qualquer disposição deste Termo não deverá 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 a 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 por referida Parte.

16.13. Invalidade e Nulidade. As Partes reconhecem que nulidade ou invalidade de qualquer das disposições previstas no presente Termo não resultarão em nulidade ou invalidade das demais disposições. Caso qualquer disposição contida neste Termo seja considerada proibida ou inválida nos termos legislação aplicável, a referida disposição deverá ser considerada ineficaz na exata proporção dessa proibição ou de outras disposições deste Termo, devendo ser revisadas pelo PAN com base na legislação aplicável e neste Termo.

16.14. As Partes concordam e anuem expressamente que: (i) o PAN poderá alterar o presente Termo – introduzindo, retirando ou modificando suas cláusulas – mediante averbação à margem do registro original e divulgação no Site PAN; e (ii) a referência ao registro original deste Termo refere-se a todas as suas alterações, ainda que não especificamente mencionadas.

16.19.1. Nesse sentido, o Cliente está ciente e concorda que: (i) as regras, termos e condições do Termo, e os valores, tarifas e taxas dos Serviços de Pagamento PAN poderão ser alterados a qualquer momento, a exclusivo critério do PAN (“Alterações”); (ii) o uso continuado das Soluções de Pagamento e dos produtos e serviços do PAN implica a sua concordância em relação a todas as Alterações, assim como às novas regras, condições, valores, tarifas, taxas e avisos e modificações promovidas e comunicadas pelo PAN durante a vigência deste Termo.

16.19.2 Exceto se de outra forma expressamente indicado neste Termo, as alterações mencionadas acima entrarão em vigor a partir de 15 (quinze) dias corridos, contados da disponibilização das alterações no site.

16.15. Este Termo constitui título executivo extrajudicial, nos termos do art. 784, inciso II, da Lei nº 13.105/2015.

16.16. **Foro.** As partes elegem o Foro Central da Comarca de São Paulo, como competente para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Termo, à exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Este Termo está registrado no 7º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo, sob o nº 2.063.032 de 30 de junho de 2022, e substitui, para todos os fins e efeitos, quaisquer termos anteriores.

VOCÊ PODE UTILIZAR O SEU APP PAN

CENTRAL PAN: para consultas, informações e demais serviços, ligue: Capitais e Regiões Metropolitanas: 4003-0101
Demais Localidades: 0800-888-0101
Diariamente, 24 horas.

SAC: para reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações sobre produtos ou serviços, ligue: 0800-776-8000
Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800-776-2200
Diariamente, 24 horas.

OUVIDORIA: caso não esteja satisfeito com a solução: 0800 776 9595
2ª a 6ª, das 9h às 18h.
INTERNET:
www.bancopan.com.br