

BANCO PAN S.A.
TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA LOJA PAN

Bem-vindo a “LOJA PAN”: a plataforma de compras do Banco PAN S.A. (“PAN”), disponível no *link* www.loja.bancopan.com.br!

A seguir apresentamos a você, o “Usuário”, os Termos e Condições de Uso da LOJA PAN que relacionam regras e autorizações que devem ser observadas e concordadas por todos que acessam a LOJA PAN e/ou utilizam suas funcionalidades (“Termo”).

Durante a utilização da LOJA PAN, para o acesso a determinadas funcionalidades, poderão ser requeridas informações adicionais relacionadas ao Usuário para melhor atendê-lo. Não se preocupe, a utilização dos dados dos Usuários está regulada de acordo com a Política de Uso e Privacidade do PAN, que pode ser acessada pelo Usuário a qualquer momento.

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. O Usuário pode ser qualquer pessoa física, maior de 16 (dezesesseis) anos, não havendo necessidade de já ser cliente detentor(a) de conta de depósito no PAN.

1.1.1. As atividades de adolescentes maiores de 16 anos e menores de 18 anos devem ser assistidas pelos pais ou representais legais.

1.1.2. Caso o Usuário seja cliente correntista do PAN poderá acessar a LOJA PAN por meio do ambiente logado no website www.bancopan.com.br (“Website”) ou do aplicativo “APP PAN”. Na hipótese de o Usuário não ser cliente correntista do PAN, será necessário criar uma conta de acesso para poder usufruir das funcionalidades da LOJA PAN, bem como uma conta de depósito para recebimento do *cashback*.

1.1.3. O PAN poderá recusar, não aprovar, cancelar ou limitar quaisquer solicitações de cadastro caso o Usuário não forneça os dados corretos. O mesmo será aplicável à Conta de Acesso já cadastrada caso seja verificado que ela está sendo utilizada de forma fraudulenta, bem como de modo que tente ou viole este Termo.

1.2. O PAN poderá alterar os critérios de elegibilidade de acesso e utilização da LOJA PAN a qualquer tempo e a seu critério, sem a necessidade de comunicação ou aviso prévio ao Usuário ou a qualquer terceiro. Desta forma, para utilização da LOJA PAN, o Usuário deverá realizar a leitura completa e atenta das regras deste Termo, estando plenamente ciente e de acordo com elas.

1.2.1. Não obstante a compreensão e concordância com o presente Termo, o Usuário deve ler e concordar com os termos de uso específicos dos Parceiros, os quais poderão estar disponíveis nos sites dos próprios Parceiros (“Termos dos Parceiros”).

1.3. A LOJA PAN e as funcionalidades nele existentes são apresentadas ao Usuário na maneira como estão disponíveis no momento do acesso, mas podem passar por constantes aprimoramentos e atualizações sem a necessidade de prévio aviso.

1.3.1. Neste caso, o PAN compromete-se a preservar a funcionalidade da LOJA PAN com esforços razoáveis, utilizando *layout* que respeita a usabilidade e navegabilidade, sempre que possível, bem como exibir as funcionalidades de maneira clara, completa, precisa e suficiente de modo que exista uma correta percepção do que está sendo praticado e proteger, por meio do estado da técnica disponível, os dados coletados pelas funcionalidades disponibilizadas.

1.4. Por meio da LOJA PAN, o Usuário poderá realizar a compra de produtos e/ou serviços (“Produtos e/ou Serviços”) de propriedade de empresas parceiras do PAN que anunciam seus Produtos e/ou Serviços na LOJA PAN (“Parceiros”).

1.4.1. O PAN não vende ou presta quaisquer dos Produtos e/ou Serviços divulgados na LOJA PAN, atuando somente no sentido de disponibilizar aos Parceiros um meio eletrônico para divulgação dos seus Produtos e/ou Serviços.

1.5. O Usuário é livre para optar, a seu critério, dentre as diversas opções de Parceiros na LOJA PAN, junto os quais deseja adquirir os Produtos e/ou Serviços.

2. ACESSO E NAVEGAÇÃO NA LOJA PAN

2.1. Para utilizar as funcionalidades do *e-commerce* e concluir a compra pretendida, o Usuário deverá realizar um cadastro prévio para ativação da Conta de Acesso, onde serão solicitadas informações que devem ser prestadas unicamente por este.

2.1.1. Para criação da Conta de Acesso, o Usuário deverá informar os seguintes dados: (i) nome completo; (ii) CPF; (iii) data de nascimento; (iv) gênero; (v) endereço de *e-mail*; (vi) telefone (residencial e celular). Além disso, deverá o Usuário informar se deseja receber comunicação do PAN, indicando a forma de envio desta – via SMS ou *e-mail* e ainda efetuar a definição de sua senha de acesso.

2.1.2. Após o primeiro acesso e já na área logada, no ambiente “Meus Dados”, será disponibilizado ao Usuário um painel para preenchimento de dados cadastrais adicionais, onde o Usuário poderá informar seu endereço e informações correlatas.

2.1.3. Além dos dados acima, para prosseguir com o pagamento e efetuar as compras bem-sucedidas, será necessário que o Usuário insira dados financeiros, tais como dados do cartão de crédito, bem como forneça as informações do endereço de cobrança.

2.2. O Usuário é o único responsável pela integridade e veracidade das informações inseridas na LOJA PAN, declarando que elas não violam direito de terceiros, respondendo cível e criminalmente pelos efeitos advindos de uso irregular de informações de terceiros ou informações falsas ou incorretas.

2.2.1. O Usuário compromete-se a, sempre que houver alteração de seus dados, informar o PAN, através da área logada da LOJA PAN ou dos canais de atendimento, para fins de atualização.

2.2.2. O cadastro na LOJA PAN é limitado a 01 (um) Usuário por CPF, sendo expressamente vedado que o mesmo Usuário possua mais cadastros.

2.3. A LOJA PAN será acessado pelo Usuário por meio de computadores, portáteis ou não, *smartphones*, *tablets* e quaisquer outros dispositivos que se conectem à *Internet* (“Dispositivos”), os quais são de sua inteira e exclusiva responsabilidade, não tendo o PAN qualquer ingerência quanto a esses dispositivos. Nesse mesmo sentido, o acesso à *Internet* também é de exclusiva responsabilidade do Usuário, não tendo o PAN responsabilidade ou ingerência.

2.2. O PAN não se responsabilizará por eventuais perdas e danos sofridas pelo Usuário, causadas por:

- (i) Por quaisquer problemas, *bugs*, *glitches* ou funcionamentos indevidos que ocorrerem nos seus dispositivos e equipamentos;
- (ii) Por qualquer dano direto ou indireto ocasionado por eventos de terceiros, a exemplo, mas não se limitando, a ataque de *hackers*, falha no sistema, no servidor ou na conexão à internet, inclusive por ações de *softwares* que possam, de algum modo, danificar os ativos físicos ou lógicos dos Usuários em decorrência do acesso, utilização ou navegação na LOJA PAN, bem como a transferência de dados, arquivos, imagens, textos, áudios ou vídeos eventualmente contidos na LOJA PAN;
- (iii) Pela navegação dos Usuários em quaisquer *links* externos disponibilizados na LOJA PAN, sendo dever deles a leitura dos Termos e Condições de Uso e da Política de Privacidade do recurso acessado e agir conforme o determinado; e
- (iv) Por verificar, controlar, aprovar ou garantir a adequação ou exatidão das informações ou dados disponibilizados em tais *links*, não sendo, portanto, responsável por prejuízos, perdas ou danos incorridos pela visita de tais sites, cabendo ao Usuário verificar a confiabilidade das informações e dados ali exibidos antes de tomar alguma decisão ou praticar algum ato.

3. USO DA LOJA PAN PELO USUÁRIO

3.1. O acesso a LOJA PAN será efetuado através do uso da *internet*, através do *link* www.loja.bancopan.com.br, não sendo permitido o acesso por meio de nenhum outro meio diverso não autorizado pelo PAN.

3.2. Ao acessar a LOJA PAN, o Usuário declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual do PAN, incluindo, mas não se limitando, aos programas de computador, direitos autorais e direitos de propriedade industrial sobre as marcas, patentes, nomes de domínio, denominação social e desenhos industriais, eventualmente depositados ou registrados em nome do PAN, bem como de todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma, disponíveis na LOJA PAN, sendo que a sua infração poderá ensejar o pagamento de indenização por perdas e danos judicialmente apurados.

3.3. O Usuário é e continuará sendo o titular e proprietário de todos os dados, submetidos e/ou compartilhados na LOJA PAN (“Seus Dados”) bem como será o exclusivo responsável por eles.

3.4. O PAN não se obrigará a tratar quaisquer dos Seus Dados se houver razões para crer que tal tratamento possa imputar ao PAN qualquer infração de qualquer lei aplicável ou que a LOJA PAN esteja sendo utilizado, sob critério exclusivo do PAN, para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

3.5. O PAN não presta e a LOJA PAN não constitui serviço de armazenamento, porém o Usuário, enquanto titular de seus dados pessoais, poderá solicitar ao PAN o acesso aos seus dados sob seu tratamento, nos termos da Política de Uso e Privacidade.

3.6. A LOJA PAN, de forma impessoal e automática, poderá aplicar modelos estatísticos e inteligência algorítmica para indexar, filtrar e organizar o Conteúdo, gerado ou compartilhado por meio da LOJA PAN.

3.7. É vedada a utilização de softwares de mineração de dados na LOJA PAN, de qualquer tipo ou espécie, além de outro aqui não tipificado, que atue de modo similar.

3.8. Na incidência de danos ao PAN ou a terceiros, o responsável se compromete a arcar com todas as obrigações de indenizar o sujeito lesado, inclusive aqueles cuja origem for de atos praticados por meio de sua Conta de Acesso, assumindo o polo passivo de ação judicial ou procedimento administrativo e requerendo a exclusão do PAN, devendo arcar totalmente com as despesas e custas processuais atinentes, deixando-a livre de prejuízos e ônus.

3.9. O Usuário se compromete a não acessar áreas de programação da LOJA PAN, seu banco de dados, códigos fonte ou qualquer outro conjunto de dados disponíveis nestes ambientes, bem como não realizar ou permitir engenharia reversa, nem traduzir, decompilar, copiar, modificar, reproduzir, alugar, sublicenciar, publicar, divulgar, transmitir, emprestar, distribuir ou, de outra maneira, dispor inapropriadamente das funcionalidades da LOJA PAN.

4. PRODUTOS E/OU SERVIÇOS

4.1. Os Produtos e/ou Serviços ofertados na LOJA PAN, podem ser adquiridos pelos Usuários (i) dentro do próprio ambiente da LOJA PAN, conforme aplicável, mas sempre sob responsabilidade do Parceiro; ou (ii) diretamente nos sites dos Parceiros, sem qualquer ingerência do PAN, quando forem disponibilizados links e imagens que, com o clique, redirecionem para os ambientes dos Parceiros (“**Compra no Ambiente do Parceiro**”).

4.1.1. O PAN poderá, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, incluir Parceiros que ofertam e comercializam seus produtos na LOJA PAN, sem necessidade de aviso prévio ou comunicação aos Usuários, os quais poderão visualizar as referidas alterações na ocasião em que navegarem na LOJA PAN ou efetuarem alguma compra na LOJA PAN.

4.1.2. O Usuário deverá verificar atentamente todas as condições das ofertas apresentadas, incluindo, mas não se limitando a prazos de entrega, preço, eventuais encargos e taxas, bem como as informações sobre o Parceiro responsável pelo anúncio desejado.

4.1.3. Os preços dos produtos, assim como taxas e encargos adicionais podem, de acordo com próprios critérios do PAN e dos Parceiros, terem seu valor reajustado ou serem sujeitos a promoções a qualquer tempo, sem necessidade de aviso prévio aos Usuários.

4.1.4. O Usuário concorda e está ciente que as imagens que acompanham a descrição dos produtos têm caráter meramente ilustrativo, não reproduzindo fielmente todas as características dos produtos que serão devidamente detalhadas em local adequado.

4.2. O Usuário reconhece que os Parceiros são responsáveis por estabelecer as condições de compra dos Produtos e/ou Serviços (preço, condições e taxas/valores de entrega, emissão de Nota Fiscal, garantia, devolução, troca, validade, reembolso e atividades pós-venda), não possuindo, o PAN, bem como qualquer empresa de seu grupo econômico, responsabilidade por eventuais danos ou prejuízos causados.

4.2.1. A entrega dos Produtos e/ou Serviços adquiridos será realizada única e exclusivamente pelo Parceiro, não tendo o PAN qualquer responsabilidade pela entrega. Todas as condições e decisões relacionadas a entrega, inclusive, mas sem se limitar, o valor do frete, serão de responsabilidade única e exclusiva do Parceiro, não tendo o PAN qualquer responsabilidade. Além disso, o Usuário deve responsabilizar-se pelo correto fornecimento de endereço e pelo recebimento do produto no local informado, não respondendo o PAN ou os Parceiros pelo insucesso de entregas com base em informações divergentes ou pelo manuseio dos produtos adquiridos.

4.2.2. As trocas, devoluções e cancelamento respeitarão as seguintes regras:

- (i) em Compras no Ambiente do Parceiro, ou seja, realizadas dentro do ambiente do Parceiro, o procedimento de comunicação, troca, devolução ou cancelamento são responsabilidade integral dos Parceiros, não tendo o PAN qualquer conhecimento do processo ou de seu status; e
- (ii) em se tratando, por sua vez, de compra concluída no ambiente da LOJA PAN, exclusivamente a comunicação junto ao Parceiro poderá ser iniciada no ambiente PAN, de modo que o Usuário poderá, por meio do “**Fale Conosco**”, nos termos da Cláusula 8, requerer a troca, a devolução e o cancelamento da compra e o PAN repassará essas informações ao Parceiro. O prazo para troca e devolução será informado por meio do Fale Conosco, conforme repassado pelo Parceiro, já o cancelamento, por sua vez, poderá variar, de acordo com o Produto e/ou Serviço e a sua respectiva regulamentação, sendo adotado, salvo regra específica em contrário, o prazo previsto na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do

Consumidor), qual seja de até 7 (sete) dias corridos contados do 1º (primeiro) dia subsequente ao do recebimento do Produto ou da contratação do Serviço pelo Usuário.

4.2.3. Qualquer tipo de estorno será de responsabilidade única e exclusiva do Parceiro, não tendo a LOJA PAN conhecimento do processo ou de seu status.

4.3. O Usuário que adquirir Produtos e/ou Serviços divulgados na LOJA PAN, realizará o pagamento dos valores estipulados, na seguinte forma:

- (i) em se tratando de Compra no Ambiente do Parceiro, pelos meios de pagamento por estes livremente escolhidos, reconhecendo o Usuário que o PAN não intermediará o pagamento dos Produtos e/ou Serviços adquiridos pelos Usuários em Compras no Ambiente do Parceiro, não tendo, assim, responsabilidade pelo processamento e/ou liquidação deste pagamento; e
- (ii) em se tratando de Compras concluídas no ambiente LOJA PAN, através dos meios de pagamento escolhidos e disponibilizados na LOJA PAN, a seu critério, podendo, ainda, ser solicitado ao Usuário a validação por 1 (um) ou mais fatores de autenticação.

4.4. Produtos e/ou Serviços adquiridos por meio da LOJA PAN não poderão ser trocados em lojas físicas. Para efetuar o procedimento de troca o USUÁRIO deverá entrar em contato no canal Fale Conosco.

ATENÇÃO! As operações realizadas por meio da *internet* requerem cuidados e cautelas, uma vez que podem ser vulneráveis a ações de terceiros, portanto o Usuário deve zelar para que todas as ações sejam realizadas em ambientes seguros com equipamentos e sistemas devidamente atualizados e protegidos.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. O PAN, bem como as empresas de seu grupo econômico, não são proprietários ou fornecedores dos Produtos e/ou Serviços, sendo sua única responsabilidade a disponibilização do respectivo anúncio em ambiente eletrônico para que os Parceiros os divulguem aos Usuários.

5.1.1. O PAN, também, não será responsável em nenhuma hipótese por processar as transações financeiras referentes a aquisição dos Produtos e/ou Serviços.

5.2. O Usuário está ciente que a LOJA PAN não possui qualquer ingerência ou responsabilidade com relação às atividades comerciais, os produtos e à prestação de serviços dos Parceiros, bem como não é responsável por estabelecer ou fazer cumprir as regras das ofertas anunciadas por aqueles, de modo que a atuação da LOJA PAN se limita a disponibilizar espaço aos Parceiros em seu meio digital. Assim, são os Parceiros integralmente responsáveis pelo frete, entrega, troca, devoluções,

qualidade e adequação dos Produtos e/ou Serviços, bem como por qualquer erro, expiração ou invalidade, conforme o caso.

5.3. O Usuário será o único e exclusivo responsável pela escolha e seleção dos Produtos e/ou Serviços que desejar adquirir, bem como pelo correto, devido e tempestivo pagamento dos Produtos e/ou Serviços adquiridos junto aos Parceiros.

5.4. Os Usuários devem manter o sigilo dos dados de sua Conta de Acesso em relação a terceiros, não divulgando ou compartilhando sua senha a quem quer que seja, sob pena de suportarem os ônus dos atos praticados sob sua credencial, terem a exclusão da conta e de ressarcirem os danos que sobrevierem dessa divulgação indevida.

5.5. O Usuário declara e reconhece:

(i) que poderá utilizar todos os serviços disponibilizados na LOJA PAN, conforme aplicável e nos termos da disponibilidade ofertada na LOJA PAN, desde que respeitadas as diretrizes e faixa etária estabelecidas;

(ii) ter plena ciência de que os Produtos e/ou Serviços, apesar de serem divulgados na LOJA PAN, são de propriedade dos Parceiros, reconhecendo que o PAN não vende ou presta quaisquer dos Produtos e/ou Serviços divulgados na LOJA PAN, atuando somente no sentido de disponibilizar aos Parceiros um meio eletrônico para divulgação dos seus Produtos e/ou Serviços;

(iii) ter plena ciência de que os Parceiros são os únicos responsáveis pelo estoque, pelas características e funcionalidades dos Produtos e/ou Serviços divulgados na LOJA PAN;

(iv) ter plena ciência de que o PAN, bem com as empresas de seu grupo econômico não respondem pela qualidade, funcionalidade, forma e características dos Produtos e/ou Serviços fornecidos pelos Parceiros;

(v) que o PAN, bem com as empresas de seu grupo econômico não garantem que LOJA PAN funcionarão livres de erros, interrupções, mau funcionamento, atrasos ou outras imperfeições;

(vi) que o PAN, bem com as empresas de seu grupo econômico não têm qualquer ingerência sobre os sites e plataformas dos Parceiros, os quais possuem as suas próprias regras e políticas de privacidade de dados;

(vii) que o PAN, bem com as empresas de seu grupo econômico não têm responsabilidade por quaisquer danos e prejuízos de qualquer natureza que possam ser devidos em razão do acesso, interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, por terceiros não autorizados, dos arquivos e comunicações transmitidos por meio da LOJA PAN e Dispositivos;

(viii) reconhecer que na eventualidade de os preços dos Produtos e/ou Serviços exibidos nos meios digitais resultarem errôneos e evidentemente

desproporcionais ao preço do produto no mercado, desde que por motivação de ordem tecnológica e/ou operacional, os Parceiros poderão cancelar as ordens feitas de Produtos e/ou Serviços com ditos preços, a sua livre discricção e com total autonomia, não sendo possível imputar quaisquer responsabilidades nesse sentido ao PAN, bem com as empresas de seu grupo econômico;

(ix) ter plena ciência que os Parceiros são as únicas responsáveis pela apuração dos valores referentes aos pagamentos da aquisição dos Produtos e/ou Serviços, os quais, em Compras no Ambiente do Parceiro, serão realizados diretamente no site dos Parceiros;

(x) reconhecer que a emissão e disponibilização ao Usuário da Nota Fiscal são responsabilidades dos Parceiros;

(xi) ter plena ciência que é vedada a utilização da LOJA PAN para (i) revenda de seus Produtos e/ou Serviços; (ii) obtenção de lista de produtos, descrição ou preços; (iii) qualquer coleta de dados, robôs ou quaisquer outras ferramentas de extração de dados;

(xii) autorizar que a LOJA PAN lhe envie notificações eletrônicas, incluindo, mas não se limitando a, mensagens diretas (*push*) via meios digitais quando o Usuário tornar-se cliente, mensagens de celular e *e-mails*, com informações referentes aos Produtos e/ou Serviços dos Parceiros; lembrando que, através dos canais de atendimento do PAN, a qualquer tempo, o Usuário sempre terá a opção de suspender o recebimento destas comunicações, desde que não afetem o funcionamento necessário das funcionalidades ofertadas, em especial do *e-commerce*; e

(xiii) ter lido, compreendido e aceito o conteúdo, termos e condições do presente Termo, não podendo, assim, em nenhuma hipótese, alegar desconhecer as suas condições.

6. DESCONTOS

6.1. Voucher para Desconto. Os Usuários poderão receber *Vouchers* para Desconto concedidos pelos Parceiros, de acordo com as condições estabelecidas neste Termo, bem como nos meios digitais. Os *Vouchers* para Desconto consistem na concessão, ao Usuário, de códigos promocionais, que serão disponibilizados pelo Parceiro e divulgados na LOJA PAN e que, para se tornarem válidos, devem ser inseridos pelos Usuários, conforme aplicável, em campos específicos. Uma vez inseridos, os referidos *Vouchers* para Desconto concederão ao Usuário descontos calculados do valor total do referido Produto e/ou Serviço.

6.1.1. Estarão habilitados a utilizar os *Vouchers* para Desconto, mediante o aceite do presente Termo, todos os Usuários que pretendam adquirir os Produtos e/ou Serviços oferecidos na LOJA PAN, desde que aplicável.

6.1.2. Está a critério dos Parceiros definir, entre outras questões: (i) as ofertas que estão elegíveis a receber descontos adicionais, (ii) as regras específicas para ativação dos *Vouchers* para Desconto; (iii) o valor que cada *Voucher* para Desconto representará, (iv) o prazo de validade de cada *Vouchers* para Desconto; e (iv) a quantidade disponível de *Vouchers* para Desconto por Produto e/ou Serviço.

6.1.3. Os *Vouchers* para Desconto poderão ter a sua validade suspensa ou encerrada, a critério do PAN ou do Parceiro, sem que caiba quaisquer direitos de reclamação por parte do Usuário.

6.1.4. A utilização dos *Vouchers* para Desconto será válida apenas para os Produtos e/ou Serviços previamente selecionados pelo PAN, restando os demais Produtos e/ou Serviços oferecidos pela LOJA PAN não elegíveis à aplicação dos cupons de desconto.

7. CASHBACK

7.1. O “*Cashback*” poderá ser concedido pelo PAN, sendo uma forma de desconto exclusiva ao Usuário, apurado de acordo com os critérios e condições estabelecidos neste Termo.

7.2. São elegíveis ao *Cashback*” as compras realizadas na LOJA PAN, seja em seu ambiente ou no ambiente do Parceiro, e devidamente liquidadas, desde que esteja expressamente divulgado no anúncio do Produto e/ou Serviço haver o respectivo *Cashback* e o valor do desconto a ser recebido pelo Usuário a título de *Cashback*.

7.3. Não são elegíveis ao *Cashback*:

- (i) anúncios de Produtos e/ou Serviços que não disponham expressamente que a compra está sujeita ao benefício do *Cashback*;
- (ii) os valores relacionados a juros, multas, encargos, taxas, tarifas, tributos ou quaisquer outros que não o valor anunciado do Produto e/ou Serviço;
- (iii) compras realizadas e liquidadas pelo Usuário sem estar logado à sua ! na LOJA PAN;
- (iv) transações realizadas em desacordo com este Termo ou qualquer outro instrumento que regule a LOJA PAN e/ou o *Cashback*;
- (v) compras não liquidadas; e
- (vi) valores decorrentes de estornos, acertos de contas, premiações e/ou resgate de benefícios.

7.3.1. O Usuário apenas fará jus ao *Cashback*, caso tenha adquirido o Produto e/ou Serviço após logar em sua conta corrente mantida no PAN ou, caso não seja um cliente detentor de conta de depósito no PAN, após dar o aceite na Política de Uso e

Privacidade, bem como informar os dados necessários onde deverá ser creditado o eventual *Cashback*. Assim, em Compras no Ambiente do Parceiro, o Usuário não poderá fechar a aba de redirecionamento ao ambiente do Parceiro e/ou “deslogar” do ambiente PAN. Quaisquer compras junto aos Parceiros que não sejam iniciadas exclusivamente através da LOJA PAN, ainda que finalizadas no ambiente do Parceiro, não serão elegíveis para os programas de descontos aqui previstos, desde que o Usuário se mantenha logado a LOJA PAN.

7.3.2. O Usuário poderá, a critério do PAN, não fazer jus ao recebimento do *Cashback* quando cumulá-lo com qualquer outro desconto ou promoção, por exemplo, *Vouchers* de Desconto.

7.3.3. A cláusula 7.2 e suas subcláusulas não são exaustivas, de modo que o PAN se reserva no direito de avaliar especificamente as hipóteses elegíveis ou não ao *Cashback*.

7.4. O *Cashback* é pessoal, intransferível e atribuível somente ao Usuário que efetivamente adquiriu o Produto e/ou Serviço.

7.5. As compras elegíveis, nos termos deste Termo, serão convertidas automaticamente em crédito de *Cashback*:

- (i) caso o Usuário seja detentor de uma conta de depósito no PAN, mediante aporte de recursos na conta do PAN do Usuário, em até 60 (sessenta) dias úteis após a confirmação da liquidação do pagamento da respectiva compra; ou
- (ii) caso o Usuário não seja detentor de uma conta de depósito no PAN, deverá abrir uma conta de depósito no PAN em até 24 (vinte quatro) meses da liquidação do pagamento da sua respectiva compra para fazer jus ao *Cashback*. Após a devida abertura da conta de depósito, a qual deverá estar regular e ativa, o PAN terá até 60 (sessenta) dias úteis para realizar o aporte dos recursos do *Cashback*.

7.6. Caso seja identificada transação em desacordo com qualquer disposição deste Termo ou qualquer outro instrumento que regule a LOJA PAN e/ou o *Cashback*, ou não concluída com sucesso, devolvida, trocada e/ou cancelada, seja por iniciativa do próprio Usuário e/ou dos Parceiros, e o referido Usuário já tenha recebido, em sua conta, o valor do *Cashback* relativo à respectiva operação não concluída, o Usuário, neste ato, em caráter irrevogável e irretratável, autoriza o PAN a realizar o débito da respectiva quantia do *Cashback* diretamente em sua conta de depósito mantida no PAN e, eventualmente, mediante lançamento em seu cartão de crédito

7.6.1. Caso não seja possível ao PAN, nos termos da cláusula 7.6, acima, realizar o débito e/ou lançamento na fatura do cartão de crédito e/ou dedução do valor que lhe deve ser estornado pelo Usuário, este ficará sujeito a inadimplemento contratual, o que

poderá ocasionar o lançamento de seus dados perante órgãos de proteção do crédito, bem como à responsabilização pelas perdas e danos causados ao PAN.

7.7. O *Cashback* será calculado sobre o valor apresentado na nota fiscal da compra realizada pelo Usuário, não sendo considerado para cálculo do *Cashback* o valor do frete, taxas de entrega, juros, multas, encargos, taxas, tarifas, tributos ou quaisquer outros que não o valor na nota fiscal do Produto e/ou Serviço.

7.8. O *Cashback* aperfeiçoa-se quando todos os termos e condições deste Termo de Uso são atendidos.

7.9. O cálculo do valor do *Cashback* será realizado a partir de critérios objetivos, a exclusivo critério do PAN, e será equivalente ao percentual indicado na divulgação do Produto e/ou Serviço na LOJA PAN. No entanto, a eventual aplicação de *Voucher* de Desconto em Produtos e/ou Serviços elegíveis ao *Cashback* poderá reduzir ou até mesmo cancelar o montante a ser recebido pelo Usuário, a título de *Cashback*.

7.10. O PAN se reserva no direito de alterar, a seu critério e sem aviso prévio, a lista de Produtos e/ou Serviços ou o valor de desconto a título de *Cashback*.

7.11. Caso a operação realizada pelo Usuário seja feita junto aos Parceiros que recebam os pagamentos das operações em moeda estrangeira, o pagamento do *Cashback* ao Usuário será feito em moeda corrente nacional, sendo o valor calculado com base na taxa informada pelo Banco Central do Brasil (Bacen) em seu sítio eletrônico no dia útil imediatamente anterior ao evento de compra e/ou contratação de Produto e/ou Serviço, pelo Usuário.

7.12. Caso o Usuário cancele a conta mantida junto ao PAN não poderá resgatar seu *cashback*. Ainda que um Usuário sem conta de depósito no PAN possa realizar compras na LOJA PAN, ele não poderá fazer jus ao *cashback*.

7.13. O programa de *Cashback* será vigente e válido durante a vigência do presente Termo, podendo ser alterado ou encerrado pelo PAN, a qualquer momento e a seu exclusivo critério.

7.14. Na hipótese de restar pendente algum depósito relativo ao *Cashback*, quando da alteração ou encerramento do programa pelo PAN, o PAN efetuará normalmente o depósito dos valores pendentes na conta do Usuário, observando os prazos e critérios definidos neste Termo.

7.15. As condições do programa de *Cashback* estão sujeitas às eventuais alterações determinadas pelas autoridades governamentais, sem aviso prévio.

7.16. O Usuário será automaticamente cancelado e excluído do programa de *Cashback*, independente de aviso, se ocorrer qualquer um dos seguintes eventos, conforme aplicável: (i) se o Usuário violar quaisquer das disposições deste Termo de Uso ou houver suspeita de fraude; ou (ii) com o falecimento do Usuário. Nestes casos, a partir do cancelamento, o Usuário não terá direito a receber qualquer valor de *Cashback*, mesmo que ainda esteja pendente para depósito.

7.17. O PAN poderá estabelecer critérios diferenciados/aplicabilidade para os Programas de Descontos e *Cashback* para Usuários não correntistas e Usuários correntista do PAN, o que deverá ser verificado pelo respectivo Usuário.

7.18. As compras parceladas serão convertidas em *Cashback* conforme o decorrer do pagamento do parcelamento, em cada fatura recebida.

7.19. O Usuário fará jus ao *Cashback* até 24 (vinte e quatro) meses da liquidação da respectiva compra, sendo que, após esse prazo, decairá seu direito ao recebimento.

8. RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA

8.1. O *login* e senha são dados de acesso confidenciais, de uso pessoal e intransferíveis. O PAN não será responsável por eventual acesso de terceiros não autorizados à sua conta, cabendo somente ao Usuário a responsabilidade pela guarda de *login* e senha em local seguro, assim como o não compartilhamento destas informações com terceiros.

8.1.1. Não caberá também ao PAN a responsabilidade pelo acesso não autorizado proveniente de ataques realizados por hackers ou devido a ações de vírus que venham a acessar as informações e cadastro do Usuário.

8.2. Caso o Usuário constate ou desconfie que seu cadastro está sendo utilizado por terceiros não autorizados ou que tenha sido vítima de ataque de *hackers* ou de programas e/ou arquivos maliciosos (vírus), este deve entrar em contato imediatamente com o PAN através dos canais disponíveis, para que possam ser tomadas as devidas providências.

8.3. Sempre que acessar a LOJA PAN, verifique se de fato está no ambiente disponibilizado pelo PAN, ações de *hackers* podem em uma tentativa de roubar seus dados replicar a página da LOJA PAN ou áreas deste.

8.3.1. Para verificar a integridade e veracidade da LOJA PAN, o Usuário poderá clicar no cadeado presente na barra de endereço do navegador e verificar os certificados presentes e informados.

8.3.2. Caso o navegador não apresente os certificados e/ou retorne com a mensagem de que o acesso não é seguro, o Usuário deverá interromper imediatamente o uso da LOJA PAN e comunicar o PAN para que as devidas providências sejam tomadas.

9. PENALIDADES

9.1. O descumprimento de qualquer cláusula deste Termo, poderá gerar: (i) suspensão temporária da LOJA PAN para login do Usuário e consequente impossibilidade de usufruir do *e-commerce*; (ii) bloqueio e exclusão da Conta de Acesso e/ou (iii) responsabilização nas esferas cível e penal.

9.1.1. O Usuário reconhece desde já e compromete-se durante a utilização da LOJA PAN, a não realizar quaisquer ações que atentem contra a moralidade, a ética e boa-fé, obrigando-se a em nenhuma hipótese divulgar, instigar ou auxiliar a prática de atos ilícitos ou fraudulentos, devendo combatê-los sempre que tomar conhecimento sob pena das previsões da cláusula 9.1 acima.

10. ATENDIMENTO

10.1. É disposto ao Usuário o canal Fale Conosco, por meio do qual poderá realizar reclamações e solicitações de informações, em geral, a respeito dos Produtos e/ou Serviços adquiridos na LOJA PAN.

10.2. Especificamente nas hipóteses de compras concluídas no ambiente LOJA PAN, o Usuário poderá realizar o pedido de troca, devolução ou cancelamento por meio do Fale Conosco.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Este Termo vigorará por prazo indeterminado, podendo ser cancelado a qualquer momento e unilateralmente pelo PAN.

11.2. O presente Termo está sujeito a constante melhoria e aprimoramento. Assim, o PAN se reserva o direito de modificá-lo a qualquer momento, conforme a finalidade do PAN ou para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo aos Usuários verificarem-nos sempre que efetuar o acesso a LOJA PAN.

11.3. O Usuário reconhece que toda comunicação realizada por e-mail, SMS ou WhatsApp é válida, eficaz e suficiente para a divulgação de qualquer assunto que se refira a LOJA PAN.

11.4. O acesso a LOJA PAN poderá direcionar o Usuário a outras plataformas vinculadas ao PAN que, em razão de suas particularidades, contarão com seus próprios Termos de Uso.

11.5. A LOJA PAN tem como base a data e horários oficiais de Brasília (UTC/GMT - 03:00).

11.6. O presente Termo será regido e interpretado segundo a legislação da República Federativa do Brasil, sendo eleito o Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, nas relações mantidas com Usuários para dirimir qualquer litígio ou controvérsia envolvendo o presente documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.

12. GLOSSÁRIO

- (i) **Canais de Atendimento:** Meios de contato disponibilizados pelo PAN para atendimento das demandas dos Usuários.
- (ii) **Conta de Acesso:** Conta criada para a utilização das funcionalidades da LOJA PAN, pela qual é possível o acesso aos produtos e a realização de compras.
- (iii) **E-commerce:** termo atribuído para caracterizar a oferta e comercialização, pelo PAN ou pelos Parceiros, de produtos por meio da LOJA PAN.
- (iv) **Layout:** Conjunto compreendido entre aparência, design e fluxos da LOJA PAN.
- (v) **Link:** Terminologia para endereço de *internet*.
- (vi) **Política de Devolução e Trocas:** Termos que regem as práticas e procedimentos adotados para trocas, devolução e cancelamento de pedidos.
- (vii) **Usuários:** Pessoas naturais, maiores de 16 (dezesesseis) anos, que utilizam as funcionalidades da LOJA PAN.

São Paulo, 29 de junho de 2021.

BANCO PAN S.A.