Contrato de Prestação de Serviços Financeiros e de Pagamentos – Serveloja

Serveloja Tecnologia e Soluções Ltda., inscrita no CNPJ/MF sob nº 10.773.370/0001-15, com sede na Rua João Pessoa, nº 320, sala 720, Centro, Aracaju/SE, CEP 49010-130, doravante denominada **"Serveloja"**, na qualidade de instituição de pagamento emissora de moeda eletrônica, subcredenciadora e instituidora de arranjos de pagamento domésticos, e a pessoa física ou jurídica identificada no cadastro eletrônico de abertura de conta, doravante denominada **"Cliente"**, celebram o presente **Contrato de Adesão aos Serviços Serveloja**, que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir dispostas, em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis.

Capítulo I – Objeto, Definições e Aceitação

Cláusula 1 – Objeto do Contrato

1.1. Este Contrato tem por objeto regular a abertura, manutenção e uso, pelo Cliente, de uma conta de pagamento pré-paga de titularidade do Cliente junto à Serveloja (**"Conta de Pagamento"** ou **"Conta Digital"**), bem como a prestação, pela Serveloja, de diversos serviços de pagamentos e facilidades tecnológicas de fintech disponibilizados por meio de sua plataforma tecnológica (**"Plataforma Serveloja"**), conforme listados na Cláusula 5 abaixo.

1.2. A Serveloja, na condição de Instituição de Pagamento autorizada pelo Banco Central do Brasil, prestará os serviços de emissão de moeda eletrônica, gestão de conta de pagamento e facilitação de pagamentos previstos neste Contrato, observando as regras do Sistema de Pagamentos Brasileiro, incluindo a Lei nº 12.865/2013 e regulamentações complementares (a exemplo da Resolução BCB nº 80/2021, no que couber às instituições de pagamento, e Resolução BCB nº 150/2021, quanto aos arranjos de pagamento instituídos pela Serveloja), além das normas da FEBRABAN, regras do Banco Central do Brasil (BACEN), Conselho Monetário Nacional (CMN) e demais legislação aplicável.

1.3. Também fazem parte integrante deste Contrato a Política de Privacidade da Serveloja e eventuais termos específicos de cada produto ou serviço oferecido (inclusive termos de uso do Pix, contratos de aluguel de equipamentos, etc.), que estarão disponíveis na Plataforma Serveloja ou no site oficial. Em caso de conflito entre este Contrato e as condições específicas de um serviço em particular, prevalecerão as condições específicas daquele serviço.

1.4. O Cliente, ao aceitar eletronicamente este Contrato no ato do cadastro ou utilização da Plataforma Serveloja, declara ter lido e compreendido todos os termos e condições aqui dispostos, concordando em vincular-se a eles integralmente. A utilização de qualquer Serviço pela primeira vez, bem como o acesso continuado à Conta de Pagamento, será considerada como aceitação tácita dos termos deste Contrato. Caso o Cliente não concorde com alguma disposição, deverá abster-se de utilizar os serviços e poderá solicitar o encerramento de sua Conta, nos termos deste Contrato.

Cláusula 2 – Definições

Para os fins deste Contrato, consideram-se as seguintes definições:

- **Serviços:** todos os serviços financeiros e funcionalidades listados na Cláusula 5, disponibilizados pela Serveloja ao Cliente por meio da Plataforma Serveloja, incluindo serviços de conta de pagamento, pagamentos, recebimentos e soluções tecnológicas de "fintech as a service".
- **Conta de Pagamento (Conta Digital):** conta de pagamento pré-paga em moeda eletrônica mantida em nome do Cliente na Plataforma Serveloja, onde ficam registrados os valores em reais aportados pelo Cliente (moeda eletrônica), utilizada para realizar transações de pagamento, transferências, pagamentos de contas e outros serviços. **ATENÇÃO:** Os recursos mantidos na Conta de Pagamento não constituem depósito bancário, não estando cobertos pelo Fundo Garantidor de Créditos (FGC), embora sejam protegidos conforme as regras do Banco Central para instituições de pagamento (os recursos do *float* são aplicados pela Serveloja conforme legislação vigente).
- **Saldo:** montante em reais disponível na Conta de Pagamento do Cliente, em forma de moeda eletrônica, passível de uso nos Serviços ou resgate conforme este Contrato.
- **Usuário Adicional:** pessoa autorizada pelo Cliente titular da Conta de Pagamento a ter acesso e realizar operações em sua Conta, nos limites e condições definidos pelo Cliente. O Usuário Adicional deve ser previamente cadastrado e fica sujeito às mesmas regras deste Contrato. Todas as operações efetuadas por Usuário Adicional serão de responsabilidade do Cliente titular.
- **Chave Pix:** identificador da Conta de Pagamento do Cliente no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT) do Banco Central, vinculada aos dados do Cliente (CPF/CNPJ, e-mail, número de telefone ou chave aleatória), utilizada para receber transferências via Pix de forma simplificada.
- **Subcredenciadora:** empresa que, dentro de um arranjo de pagamento de cartões, credencia estabelecimentos comerciais para aceitar cartões de determinadas bandeiras, repassando os pagamentos desses cartões aos estabelecimentos. A Serveloja atua como subcredenciadora (facilitadora) em arranjos de pagamento de cartões de crédito, débito e pré-pagos, em parceria com instituições credenciadoras e bandeiras, para viabilizar ao Cliente o recebimento de pagamentos por cartão conforme Cláusula 16.
- **Bandeiras:** marcas e organizações de arranjos de pagamento de cartões, como Visa, MasterCard, Elo, cujos cartões podem ser aceitos pelo Cliente por meio dos serviços de subcredenciamento da Serveloja.
- **VAN:** *Value Added Network - Rede de valor agregado (denominada também como VAN – Value Added Network) para certos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO, MEIOS DE PAGAMENTO e/ou produtos, sendo que esta atividade inclui a coleta, captura e transmissão das transações.*
- **Dias Úteis:** dias em que há expediente bancário no Brasil, excluídos sábados, domingos e feriados nacionais. Prazos em dias referem-se a dias úteis, salvo disposição expressa em contrário.
(Outras definições específicas poderão constar nos termos particulares de cada serviço, sendo aplicadas conforme o contexto. Os termos não definidos nesta Cláusula 2 terão o significado que lhes é atribuído na legislação aplicável ou nos regulamentos do Banco Central e demais autoridades competentes.)
- **Venda Digitada:** funcionalidade que possibilita ao Cliente realizar uma transação com cartão de crédito sem a leitura física do cartão (*transação card-not-present*), mediante digitação manual dos dados do cartão do pagador na Plataforma Serveloja (no aplicativo ou portal web). Essa modalidade permite vendas por telefone ou outros meios em que o consumidor final informa os dados do cartão. Pela maior exposição a risco, seu uso pode estar sujeito a verificações adicionais ou limites específicos.
- **Tap To Pay:** solução de pagamento por aproximação via dispositivo móvel. O Cliente pode utilizar um smartphone ou tablet compatível com tecnologia NFC e o aplicativo Serveloja para aceitar pagamentos *contactless* de cartões físicos habilitados, dispensando o uso de maquininhas

tradicionais. O Tap To Pay transforma o dispositivo móvel do Cliente em uma “maquininha virtual”, respeitados os requisitos técnicos e de segurança definidos pela Serveloja.

- **Simulador de Vendas:** ferramenta disponibilizada na Plataforma Serveloja que auxilia o Cliente a calcular os valores líquidos de vendas ou transações, considerando as taxas aplicáveis, parcelas, antecipações etc. O simulador é de caráter meramente informativo para planejamento do Cliente, não vinculando a Serveloja a resultados exatos, pois as tarifas efetivas podem variar conforme a política vigente e o momento da contratação da transação.
- **Cash-In e Cash-Out:** conjunto de serviços de entrada e saída de recursos da Conta, incluindo as formas de aporte de saldo (*cash-in* – depósito via boleto, Pix recebido, transferências entre contas Serveloja, etc.) e formas de retirada de valores (*cash-out* – transferências para conta bancária, saque via Pix Saque/Troco, saque em espécie em rede autorizada, etc.). Inclui também funcionalidades específicas definidas pelo BACEN, como Pix Saque e Pix Troco, se habilitadas, bem como outras facilidades conforme parcerias da Serveloja.
- **Extrato e Saldo:** funcionalidades de consulta em tempo real ao saldo disponível na Conta de Pagamento, bem como do histórico detalhado de transações (extrato), com filtros por período, tipo de operação, etc. Permitem a emissão de extratos em PDF ou o envio por e-mail conforme necessidade do Cliente. *(Vide Capítulo V – Remuneração quanto à transparência das tarifas aplicáveis.)*
- **Antecipação de Recebíveis:** serviço financeiro opcional pelo qual o Cliente, sendo um estabelecimento que recebe vendas com prazo futuro (por exemplo, vendas em cartão de crédito parcelado ou pagamentos agendados), pode solicitar a antecipação desses valores antes da data originalmente prevista, mediante desconto de uma taxa de antecipação. A Serveloja, diretamente ou por meio de parceiros financeiros, avaliará a solicitação e, se aprovada, creditará o valor líquido antecipado na Conta do Cliente, passando a Serveloja a receber os respectivos pagamentos futuros junto à credenciadora e/ou bandeira. *(Vide Cláusula 12.6 sobre tarifas de antecipação.)*
- **Pagamento de Contas:** funcionalidade que permite ao Cliente utilizar seu Saldo da Conta ou outro meio disponível (por exemplo, cartão de crédito cadastrado) para pagar boletos bancários, contas de consumo (água, luz, gás, telefone), tributos e outros títulos. A Serveloja atua como intermediária junto aos bancos e conveniados (podendo utilizar correspondentes bancários parceiros ou sistemas integradores) para processamento desses pagamentos. *(Vide Cláusula 17.2 para condições específicas, incluindo horários de processamento e possíveis limites.)*
- **Consulta de Repasses:** ferramenta voltada principalmente a Clientes estabelecimentos comerciais, permitindo visualizar os valores a receber e já recebidos das vendas realizadas através da Serveloja (por exemplo, vendas em cartão a liquidar em D+X dias, parcelas futuras a receber, valores já liquidados e repassados, etc.). O Cliente pode acompanhar quais transações já foram repassadas e quais estão pendentes, facilitando a gestão do fluxo de caixa das suas vendas.
- **Transferência entre Contas Serveloja:** funcionalidade que possibilita transferir instantaneamente valores do Saldo da Conta do Cliente para a conta de outro usuário Serveloja, utilizando identificadores como CPF/CNPJ, e-mail ou telefone do destinatário (ou via QR Code interno). Essas transferências internas ocorrem em tempo real e sem custo entre usuários Serveloja (salvo disposição em contrário na tabela de tarifas vigente), constituindo uma forma de pagamento *peer-to-peer* dentro da plataforma.
- **Senha PIN:** senha numérica de segurança associada a cartões físicos eventualmente emitidos pela Serveloja ou vinculados à Conta do Cliente. Permite ao Cliente cadastrar/alterar a senha utilizada em transações presenciais eletrônicas (como saques em ATM ou pagamentos com cartão físico). Também pode ser utilizada como segundo fator de autenticação em determinadas operações no aplicativo.

- **Senha do Aplicativo:** credencial de acesso (senha alfanumérica e/ou método biométrico) utilizada para login seguro no aplicativo Serveloja. O Cliente pode gerenciar sua senha de acesso e dispositivos autorizados, bem como habilitar a autenticação de dois fatores para maior segurança.

Cláusula 3 – Cadastro e Verificação do Cliente

3.1. Para aderir aos serviços Serveloja, o Cliente deverá realizar seu cadastro na Plataforma Serveloja, fornecendo todos os dados solicitados, que incluem, no mínimo: nome/razão social, CPF ou CNPJ, documento de identificação (no caso de pessoa física: RG ou CNH; no caso de pessoa jurídica: documentos dos sócios/representantes legais e atos constitutivos), endereço, telefone, e-mail, e demais informações necessárias para a identificação e verificação de identidade, conforme exigências regulatórias de *Know Your Customer* (KYC) e políticas internas da Serveloja.

3.2. O Cliente declara ser maior de 18 anos (no caso de pessoa física) ou legalmente constituído (no caso de pessoa jurídica), e ter plena capacidade civil para celebrar este Contrato. O Cliente pessoa jurídica declara que seu representante legal possui poderes bastantes para a contratação e gestão da Conta de Pagamento e Serviços em seu nome.

3.3. A Serveloja poderá, a seu critério ou em atendimento à legislação, solicitar cópias de documentos, fotografias (selfie), comprovação de endereço, comprovantes de atividade econômica, informações financeiras e/ou quaisquer outros dados adicionais para concluir o cadastro ou em qualquer momento durante a relação contratual, visando manter os dados atualizados e cumprir normas de prevenção à lavagem de dinheiro e segurança. O Cliente se compromete a fornecer prontamente as informações e documentos solicitados, sendo responsável por sua veracidade, exatidão e autenticidade.

3.4. O Cliente autoriza expressamente a Serveloja a confirmar a veracidade das informações fornecidas e a obter dados complementares em bases de terceiros, incluindo consultas a órgãos governamentais, bases públicas, bureaus de crédito (como Serasa Experian, SPC, Boa Vista) e demais serviços de verificação. Essa consulta poderá incluir informações cadastrais e creditícias do Cliente, com o objetivo de validar sua identidade, analisar risco, prevenir fraudes e assegurar o cumprimento das obrigações contratuais.

3.5. A aprovação do cadastro do Cliente e a abertura da Conta de Pagamento estão sujeitas à análise e validação pela Serveloja. A Serveloja reserva-se o direito de recusar qualquer solicitação de cadastro ou de limitar/encerrar o acesso a determinados Serviços, caso o Cliente não atenda aos requisitos mínimos estabelecidos (como documentação incompleta, pendências em órgãos de proteção ao crédito, ou atividades econômicas incompatíveis com as políticas de compliance da Serveloja).

3.6. O Cliente se obriga a manter seus dados cadastrais sempre atualizados junto à Serveloja, especialmente telefone, e-mail e endereço para contato. Qualquer alteração (por exemplo, mudança de endereço, atualização de documentos, alteração de quadro societário, etc.) deverá ser comunicada pelo Cliente pelos canais disponibilizados (aplicativo ou central de atendimento) em até 5 (cinco) dias. A falta de atualização que impeça a Serveloja de entrar em contato com o Cliente ou de cumprir obrigações legais poderá implicar suspensão dos Serviços até regularização, sem prejuízo de outras medidas.

3.7. **Login** e **Senha:** Após a aprovação do cadastro, o Cliente terá acesso à Plataforma Serveloja por meio de login (identificação do usuário, como CPF/CNPJ ou e-mail) e senha pessoal definida pelo próprio Cliente. Essa senha, juntamente com eventuais códigos de segurança adicionais (por exemplo, PIN, token de

autenticação em dois fatores ou biometria), servirá para acessar a Conta de Pagamento e autorizar transações. O Cliente é exclusivamente responsável por guardar sigilo de suas credenciais de acesso e não as compartilhar com terceiros não autorizados, conforme detalhado na Cláusula 7 (Segurança).

3.8. Concluído com sucesso o cadastro e aceito o Contrato, a Serveloja confirmará a abertura da Conta de Pagamento do Cliente, a qual permanecerá ativa por prazo indeterminado, até eventual encerramento nos termos deste instrumento. A partir da ativação, o Cliente poderá usufruir dos Serviços contratados, observando eventuais liberações gradativas de funcionalidades ou limites iniciais, conforme política da Serveloja.

3.9. Caso seja identificado, a qualquer tempo, que o Cliente forneceu informações falsas, incorretas, desatualizadas ou incompletas, ou ainda se recusar a fornecer informações adicionais requeridas, a Serveloja poderá suspender ou encerrar imediatamente a Conta de Pagamento e os Serviços do Cliente, independentemente de aviso prévio, sem prejuízo de outras medidas cabíveis. O mesmo se aplica caso sejam verificadas inconsistências cadastrais ou situações que violem políticas legais/regulatórias (por exemplo, inclusão do Cliente em listas restritivas, como listas de sanções nacionais ou internacionais).

3.10. Ao aderir a este Contrato, o Cliente declara ter lido a Política de Privacidade da Serveloja, disponível no site e aplicativo, estando ciente de que seus dados pessoais serão coletados, usados, armazenados e tratados nos termos ali descritos e conforme a Cláusula 15 (Proteção de Dados Pessoais).

Capítulo II – Conta de Pagamento e Uso Geral dos Serviços

Cláusula 4 – Conta de Pagamento Pré-Paga

4.1. A Conta de Pagamento do Cliente é de caráter pré-pago, ou seja, para utilizar os serviços de pagamentos o Cliente deve possuir Saldo disponível em moeda eletrônica previamente aportado em sua Conta. A Conta de Pagamento é de uso individual e intransferível; o Cliente não deve permitir que terceiros não autorizados movimentem sua Conta. Somente o próprio Cliente ou Usuário Adicional por ele designado (conforme Cláusula 2 – definição de Usuário Adicional) poderão operar a Conta, nos limites estabelecidos.

4.2. **Aporte de recursos (Cash-In):** O Cliente poderá carregar recursos em sua Conta de Pagamento utilizando os meios disponibilizados pela Serveloja, tais como: transferência bancária (TED, DOC ou Pix) a favor da Serveloja para crédito em sua Conta; depósito por meio de boleto bancário emitido pela Plataforma Serveloja; recebimento de valores de terceiros via Pix ou transferências entre contas Serveloja; recebimento de vendas realizadas via maquininhas, links de pagamento ou outros meios de captura oferecidos. A Serveloja poderá, a seu critério, disponibilizar outros meios de *cash-in*, como convênios para depósito em lotéricas, correspondentes ou redes de parceiros.

4.3. Os recursos aportados somente serão convertidos em Saldo na Conta do Cliente após a confirmação do respectivo pagamento: (i) transferências via TED ou Pix poderão ter crédito quase imediato, mas estão sujeitas aos horários e disponibilidade do sistema financeiro; (ii) boletos pagos serão creditados após a compensação bancária, o que geralmente ocorre até o próximo dia útil seguinte ao pagamento (ou conforme prazo padrão definido pelas regras da FEBRABAN para boletos, podendo ser D+1 ou D+2 dias úteis, a depender do horário e banco pagador); (iii) valores de vendas com cartão seguirão os prazos de liquidação estabelecidos para cada modalidade (vide Cláusula 16 para prazos de repasse de vendas em cartão).

4.4. **Moeda eletrônica:** Os recursos em reais inseridos na Conta do Cliente são convertidos em moeda eletrônica de igual valor, registrada eletronicamente pela Serveloja. A moeda eletrônica representa um crédito do Cliente perante a Serveloja, resgatável nos termos deste Contrato. A Serveloja manterá os recursos dos Clientes segregados do seu patrimônio próprio e aplicados conforme exigido pela regulamentação do Banco Central para garantir sua liquidez.

4.5. **Utilização do Saldo:** O Saldo em moeda eletrônica na Conta poderá ser utilizado pelo Cliente para realizar diversos pagamentos e transações por meio da Serveloja, incluindo (conforme serviços contratados): transferências para outras contas Serveloja; transferências via Pix para qualquer instituição participante; pagamento de contas e boletos diversos; recargas de serviços (telefonia celular, etc.); compras de produtos/serviços de parceiros integrados; pagamento de fornecedores; entre outros. Cada transação deverá observar as regras específicas do meio de pagamento utilizado (vide Cláusula 17 para condições aplicáveis a Pix, boletos e outros serviços específicos).

4.6. **Saque e Resgate (Cash-Out):** O Cliente poderá resgatar os recursos de sua Conta de Pagamento a qualquer tempo, mediante transferência do Saldo para uma conta bancária de sua titularidade (via TED ou Pix, conforme disponibilidade), ou outros meios de saque disponibilizados (por exemplo, saque em espécie via correspondentes ou na rede Banco24Horas, caso disponível). Poderão ser aplicadas tarifas para efetivação de saque/transferência, conforme a Tabela de Tarifas vigente (Cláusula 12). A Serveloja poderá estabelecer limites mínimos e máximos por transação ou por período, em consonância com as normas de segurança e prevenção à fraude.

4.7. **Remuneração do Saldo – Rendimento:** Por padrão, os recursos em moeda eletrônica na Conta de Pagamento não sofrem qualquer correção ou juros pela Serveloja, dado seu caráter pré-pago. Entretanto, a Serveloja poderá oferecer, em parceria com instituição financeira ou gestora de investimentos, um serviço opcional de aplicação do Saldo em produtos de investimento de baixo risco (por exemplo, títulos públicos, CDBs ou RDBs) que proporcionem rendimento ao Cliente ("**Rendimento na Conta**"). Nessa hipótese, o Cliente deverá aderir separadamente a tal serviço, que poderá ter termos específicos, e autorizar a conversão de seu Saldo para aplicação junto ao parceiro. Eventuais rendimentos creditados na Conta terão natureza de remuneração de investimento e poderão estar sujeitos à tributação (ex.: IOF, Imposto de Renda), de responsabilidade do Cliente. A Serveloja não garante qualquer rentabilidade mínima, atuando apenas como intermediária na disponibilização do produto do parceiro, não se responsabilizando por resultados de mercado.

4.8. **Limites de operações:** A Serveloja poderá impor limites de valor e quantidade para as operações do Cliente, de acordo com a categoria do seu cadastro, políticas de prevenção a fraudes e perfil de utilização, ou conforme limites previstos em normas (exemplo: limites de transação do Pix no período noturno definidos pelo BACEN – atualmente R$1.000,00 entre 20h e 6h, salvo solicitação de aumento pelo Cliente). Tais limites estarão informados nos canais da Serveloja e poderão ser alterados mediante comunicação prévia ao Cliente ou a pedido expresso deste (quando cabível). Em caso de necessidade de operações acima dos limites padrões, o Cliente poderá solicitar avaliação para aumento de limite, submetendo-se às verificações adicionais que a Serveloja julgar necessárias.

4.9. **Natureza dos serviços e ausência de vínculo bancário:** O Cliente reconhece que a Serveloja não é uma instituição bancária, e sim uma instituição de pagamento regulada pelo Banco Central. Os serviços aqui previstos constituem meios de pagamento e facilitação financeira, não implicando em abertura de conta

corrente bancária tradicional, captação de depósitos à vista ou concessão de crédito ao Cliente (salvo operações específicas como Antecipação de Recebíveis, que seguem tratamento próprio). A Serveloja não presta serviços de consultoria financeira, não atua como gestora de recursos do Cliente (exceto na aplicação via parceiro mencionada na cláusula 4.7) e não assume a qualidade de fiadora ou garantidora das obrigações do Cliente perante terceiros.

4.10. **Comunicação e extrato:** Todas as movimentações da Conta de Pagamento (créditos, débitos, pagamentos e tarifas) estarão registradas em extrato eletrônico, acessível pelo Cliente a qualquer tempo através da Plataforma Serveloja (aplicativo ou web). O extrato é atualizado em tempo real ou em bases diárias, conforme o caso, e contém detalhes das transações. O Cliente se obriga a verificar regularmente seu extrato e comunicar à Serveloja qualquer lançamento que não reconheça ou possível erro, no prazo máximo de 10 (dez) dias da data do lançamento, para que sejam investigadas eventuais discrepâncias. Findo esse prazo sem manifestação, considerar-se-á que o Cliente concorda com os lançamentos efetuados, ressalvado o direito de retificação posterior, caso cabível.

4.11. **Inatividade da conta:** Caso a Conta de Pagamento permaneça sem qualquer movimentação (crédito ou débito) por um período superior a 6 (seis) meses, a Serveloja poderá classificar a conta como inativa. Nessa situação, a Serveloja pode tentar contatar o Cliente para confirmar o interesse em manter a conta ativa. Persistindo a inatividade por período superior a 12 (doze) meses, a Serveloja reserva-se o direito de encerrar a Conta por iniciativa própria, mediante aviso prévio ao Cliente com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência do encerramento efetivo. Havendo Saldo remanescente, a Serveloja informará no aviso os meios para o Cliente resgatá-lo; não havendo manifestação, poderá transferir os recursos para uma conta bancária do Cliente (se conhecida) ou mantê-los à disposição para saque quando o Cliente se apresentar, conforme legislação aplicável.

4.12. **Proibições de uso:** O Cliente não poderá utilizar a Conta de Pagamento ou os serviços Serveloja para finalidades ilícitas ou contrárias à legislação ou a este Contrato, tais como (mas não se limitando a): ocultação de recursos de origem ilícita, financiamento do terrorismo, fraude financeira, pirâmides ou esquemas ponzi, comércio de produtos proibidos (drogas, armas, materiais ilícitos), jogos de azar não autorizados, ou qualquer atividade que infrinja direitos de terceiros (inclusive propriedade intelectual). A detecção, pela Serveloja, de indícios de uso indevido ou irregular da Conta poderá resultar no bloqueio preventivo e, se confirmada irregularidade grave, na rescisão imediata do contrato, conforme Cláusula 20, além de comunicação às autoridades competentes, nos termos da lei.
4.13. **Outros recursos da plataforma:** A Serveloja poderá disponibilizar funcionalidades adicionais associadas à Conta ou à Plataforma, tais como: criação de subcontas ou carteiras digitais vinculadas; configuração de objetivos de poupança; emissão de cartão pré-pago vinculado ao Saldo da Conta (físico ou virtual, com bandeira própria ou de parceiros); entre outros. Tais produtos, caso oferecidos, terão termos específicos informados ao Cliente no momento da contratação, passando a integrar este Contrato.

Cláusula 5 – Serviços Oferecidos

5.1. A Serveloja oferece ao Cliente uma variedade de serviços financeiros e facilidades de pagamento através de sua plataforma integrada. Ao aderir a este Contrato, o Cliente poderá ter acesso, conforme seu perfil (pessoa física ou jurídica) e habilitações específicas, aos seguintes serviços disponibilizados (lista não exaustiva):

- **Conta Digital (Conta de Pagamento Pré-Paga):** abertura e manutenção de conta de pagamento em nome do Cliente, com gestão de Saldo em moeda eletrônica para realizar pagamentos, transferências e outras transações, conforme detalhado na Cláusula 4.
- **Recarga de Celular:** serviço de compra de créditos de telefonia celular pré-paga de operadoras conveniadas, mediante débito do valor correspondente do Saldo da Conta ou pagamento via cartão cadastrado.
- **Transferências e Pix:** transferência de valores para outras contas Serveloja ou contas de terceiros via Pix, permitindo pagamentos instantâneos 24x7, bem como recebimento de transferências por Pix utilizando Chaves Pix cadastradas (vide Cláusula 17.1).
- **Pagamento de Boletos e Contas:** pagamento de boletos bancários e contas de consumo (água, luz, telefone, etc.) utilizando o Saldo da Conta ou um cartão de crédito cadastrado, incluindo a opção de parcelamento no cartão (vide Cláusula 17.2 e itens de parcelamento abaixo).
- **Parcelamento de Boletos no Cartão:** possibilidade de quitar boletos bancários utilizando um cartão de crédito do Cliente e parcelar o valor do boleto em múltiplas parcelas na fatura do cartão. A Serveloja realiza o pagamento imediato do boleto e cobra do Cliente, via cartão, o valor parcelado com juros e tarifas pertinentes, conforme aprovado pelo emissor do cartão e limites disponíveis de crédito (vide Cláusula 17.2(e)).
- **Parcelamento de Pix no Cartão:** similar ao anterior, possibilita ao Cliente fazer um pagamento via Pix tendo como fonte de recursos um cartão de crédito, parcelando o valor na fatura do cartão de crédito. A Serveloja efetua o Pix em nome do Cliente e cobra o valor correspondente de forma parcelada no cartão, acrescido de encargos (vide Cláusula 17.1(b)). Sujeito a limites e aprovação de crédito.
- **Parcelamento de Contas com Cartão:** funcionalidade que engloba pagar diversas contas ou obrigações (ex.: tributos, faturas) usando um cartão de crédito e dividir esse pagamento em parcelas na fatura do cartão, dando flexibilidade ao Cliente. As condições de parcelamento (número de parcelas, juros) são apresentadas previamente para confirmação.
- **Assinaturas & Recorrência:** funcionalidade que permite ao Cliente configurar cobranças recorrentes de seus próprios clientes (pagadores) ou agendar pagamentos recorrentes. Para recebimentos recorrentes: o Cliente (ex.: prestador de serviço ou fornecedor) pode programar cobranças periódicas automáticas, mediante consentimento do pagador, que serão realizadas via Serveloja (por exemplo, cobranças mensais no cartão do pagador ou débito em conta). Para pagamentos recorrentes do Cliente: o Cliente pode cadastrar despesas próprias (ex.: sua conta de luz) para pagamento automático mensal com seu Saldo ou cartão. A Serveloja gerencia a automatização e poderá interromper a recorrência em caso de falha de pagamento ou cancelamento de autorização.
- **Split de Pagamento:** solução destinada a marketplaces ou modelos de negócio com múltiplos recebedores. Permite que um pagamento único realizado por um comprador seja dividido (*split*) entre dois ou mais destinatários (por exemplo, diferentes vendedores participantes de uma venda) de forma automática. O Cliente organizador da transação define as regras de divisão (percentuais ou valores fixos para cada parte) e a Serveloja realiza o repasse a cada parte conforme definido, deduzidas as tarifas aplicáveis. O Cliente que organiza um *split* deve ter autorização dos envolvidos e é responsável por eventuais ajustes caso a divisão não possa ser concluída (por exemplo, se o valor for insuficiente para todos os repasses devido a estornos).
- **Maquininhas de Cartão (POS):** disponibilização de equipamentos de captura de cartão (POS, também chamados de “maquininhas”) para o Cliente realizar vendas presenciais com cartões de crédito, débito e vouchers. A Serveloja provê a infraestrutura de pagamento e o processamento das transações, repassando os valores ao Cliente nos prazos acordados (vide Cláusula 16). O

equipamento pode ser fornecido em regime de comodato (aluguel) ou vendido, conforme contrato específico, e o Cliente deve zelar por seu uso adequado.

- **Venda Digitada:** possibilidade de o Cliente efetuar vendas com cartão de crédito sem o cartão físico presente, inserindo manualmente os dados do cartão do comprador na Plataforma Serveloja (aplicativo ou web), para viabilizar vendas por telefone ou outros meios remotos. Sujeito a regras de segurança adicionais devido ao maior risco (vide definição em Cláusula 2).
- **Tap To Pay:** solução que permite ao Cliente aceitar pagamentos por aproximação usando um dispositivo móvel compatível, em substituição à maquininha física. Requer um smartphone/tablet com NFC e app Serveloja específico, transformando-o em um terminal de pagamento *contactless* (vide definição em Cláusula 2).
- **Antecipação de Recebíveis:** serviço de antecipação de valores a receber de vendas realizadas pelo Cliente, conforme descrito em Cláusula 2 e condições de tarifa na Cláusula 12.6. Permite ao Cliente adiantar fluxo de caixa de vendas parceladas/ a prazo, mediante cobrança de taxa.
- **Consulta de Repasses:** ferramenta para acompanhamento pelo Cliente dos valores já repassados e pendentes de repasse referentes às vendas processadas pela Serveloja (conforme Cláusula 2 – definição).
- **Transferências Internas Serveloja:** transferências de valores entre usuários da plataforma Serveloja, conforme definido em Cláusula 2 (Transferência entre Contas Serveloja).
- **Recarga de Celular:** compra de crédito para telefone celular pré-pago, debitando do Saldo ou cobrando no cartão cadastrado, se disponibilizado.
- **Consulta Serasa e Órgãos de Crédito:** serviço pelo qual o Cliente, a partir da Plataforma Serveloja, pode realizar consultas a bases de dados de crédito e informações cadastrais de terceiros (por exemplo, verificar a situação de CPF/CNPJ em órgãos de proteção ao crédito como Serasa, SPC). Destina-se a auxiliar Clientes empreendedores a checar riscos de inadimplência de seus próprios clientes ou parceiros, devendo ser utilizado somente para finalidades legítimas em conformidade com a lei. A Serveloja atua como intermediária junto às bureaus, podendo cobrar tarifa por consulta, e o Cliente deve utilizar os dados obtidos de forma responsável e de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- **Plugins de Integração:** complementos de software fornecidos pela Serveloja para integração com plataformas de terceiros, facilitando o uso dos serviços Serveloja em websites ou sistemas do Cliente. Exemplo: plugin de pagamento Serveloja para plataformas de e-commerce (como WooCommerce, Magento), módulos para sistemas de gestão (ERP/CRM) que permitem habilitar cobranças via Serveloja. Os plugins permitem integrar funcionalidades de pagamento Serveloja de forma *white-label* ou co-branded, conforme documentação técnica fornecida. *(Vide também Cláusula 17.6 sobre condições de uso de plugins e APIs.)*
- **Gateway de Pagamento:** serviço que permite ao Cliente (geralmente e-commerce ou app próprio) processar pagamentos de cartões de crédito, débito, Pix e outros meios de forma integrada à sua aplicação, utilizando a infraestrutura da Serveloja. O Gateway Serveloja fornece APIs e SDKs para que o Cliente capture os dados de pagamento de seus consumidores em seu site/app e envie para autorização via Serveloja, sem redirecionamento. A Serveloja encaminha as transações para as redes correspondentes (adquirentes, bandeiras, SPI) e retorna a confirmação. Os valores aprovados são liquidados na Conta do Cliente.
- **FaaS via API (Fintech as a Service):** modelo em que a Serveloja disponibiliza um conjunto amplo de APIs para que parceiros (como outras fintechs, bancos digitais, marketplaces) possam criar e gerenciar contas de pagamento para seus usuários finais sob marca própria, e oferecer operações de pagamento (Pix, boletos, transferências, emissão de cartões *white-label*, etc.) usando a infraestrutura Serveloja. Nesse modelo, o Cliente atua como parceiro integrador, criando subcontas

na plataforma Serveloja para seus usuários, mas a Serveloja permanece como instituição de pagamento responsável pelas transações nos bastidores. Pode haver contrato comercial específico ou aditivo para detalhar condições da parceria, mas este Contrato se aplica no que couber. *(Vide também Cláusula 17.7 para obrigações adicionais do parceiro FaaS.)*

- **API de Pagamentos:** conjunto de interfaces de programação (APIs) que permitem ao Cliente desenvolver integrações personalizadas com a Plataforma Serveloja para automação de pagamentos e consultas. Além das soluções de gateway e FaaS acima, a Serveloja oferece endpoints para funcionalidades como: consulta de saldo e extrato, iniciação de Pix, emissão de boletos, agendamento de pagamentos, consulta de chaves Pix, entre outras, conforme as necessidades do desenvolvedor. *(O uso das APIs deve respeitar as condições da Cláusula 9.6 – Uso de APIs e Integrações.)*
- **Bandeira Regional (VAN):** arranjo de pagamento de abrangência regional instituído pela Serveloja, com marca própria ("VAN"), consistindo na emissão de cartões e/ou vouchers aceitos em uma rede de estabelecimentos conveniados. A Serveloja poderá oferecer ao Cliente a possibilidade de aceitar pagamentos com cartões da bandeira VAN (se o Cliente for um estabelecimento comercial) e/ou adquirir um cartão emitido nessa bandeira (se disponível para usuários finais). As transações nessa bandeira serão liquidadas através da Serveloja, de forma similar aos demais cartões (vide Cláusula 16), e estarão sujeitas ao regulamento específico do arranjo VAN aprovado pelo Banco Central.

5.2. A disponibilização de cada um dos serviços acima poderá depender da modalidade de conta contratada pelo Cliente, de ativações específicas ou da adesão a planos. Por exemplo, alguns serviços avançados podem estar disponíveis somente para contas de pessoa jurídica ou mediante contratação de pacote pago. A Serveloja informará previamente quais serviços estão ativos por padrão para o Cliente e quais requerem habilitação ou contratação adicional.

5.3. A Serveloja poderá, a qualquer tempo, lançar novos serviços ou descontinuar serviços existentes, mediante comunicação aos Clientes e, quando necessário, atualização deste Contrato ou dos termos específicos aplicáveis. Serviços oferecidos em caráter promocional ou de teste piloto poderão ser disponibilizados apenas a determinados Clientes e alterados ou descontinuados conforme feedback e necessidades de ajuste, sem garantia de manutenção indefinida.

5.4. Cada serviço deve ser utilizado em conformidade com as regras estabelecidas neste Contrato e, se houver, nos termos específicos ou manuais de uso fornecidos pela Serveloja. O uso de determinados serviços (como Recargas, Pagamento de Contas, Pix, etc.) implica também aceitação das regras dos respectivos arranjos de pagamento ou parceiros envolvidos (operadoras de telefonia, bancos conveniados, Banco Central, etc.), conforme aplicável e explicitado nas cláusulas pertinentes deste Contrato.

5.5. O Cliente tem ciência de que alguns serviços podem ser prestados pela Serveloja em parceria com terceiros especializados (por exemplo: provedor de infraestrutura de boletos e pagamentos de contas; credenciadoras parceiras para processamento de cartões; bureaus de crédito para consultas; instituições financeiras parceiras para oferta de crédito ou investimento; etc.). Nesses casos, a Serveloja permanece como responsável frente ao Cliente pelo gerenciamento da prestação do serviço, mas determinadas condições de uso podem ser determinadas pelo parceiro, cabendo ao Cliente observá-las. A Serveloja indicará, quando for o caso, tais condições complementares ou limitações originadas pelo parceiro.

Capítulo III – Segurança, Sigilo e Privacidade

Cláusula 6 – Utilização da Plataforma e Regras Gerais de Uso

6.1. **Acesso à Plataforma:** O Cliente poderá acessar sua Conta e os Serviços por meio do aplicativo Serveloja (disponível para sistemas operacionais suportados) ou via web (portal online). O acesso requer inserção de login e senha, além de eventuais mecanismos adicionais de autenticação conforme habilitados (token, biometria, etc.). O Cliente deve assegurar que acessa a Plataforma apenas por meios oficiais fornecidos pela Serveloja, mantendo seus dispositivos seguros contra malware e acessos não autorizados.

6.2. **Atualização de Aplicativo:** Para melhor segurança e desempenho, o Cliente deverá manter o aplicativo Serveloja sempre atualizado para a última versão disponibilizada na loja oficial (App Store/Google Play) compatível com seu dispositivo. Atualizações podem corrigir vulnerabilidades e adicionar funcionalidades; a não atualização pode resultar em riscos ou indisponibilidade de certos serviços.

6.3. **Ambiente Seguro:** É responsabilidade do Cliente utilizar a Plataforma em ambiente seguro, evitando redes públicas sem criptografia para transações sensíveis, mantendo firewall e antivírus ativos em dispositivos, e não instalando aplicativos ou softwares de procedência duvidosa que possam comprometer a segurança.

6.4. **Informações Confidenciais:** As informações disponibilizadas na Plataforma (saldo, extrato, dados pessoais) são de caráter confidencial. O Cliente deve zelar para que terceiros não tenham visão ou acesso indevido a essas informações quando estiver utilizando a Plataforma (por exemplo, não deixar o aplicativo aberto sem supervisão, nem compartilhar capturas de tela de dados confidenciais).

6.5. **Uso Adequado:** O Cliente compromete-se a utilizar a Plataforma Serveloja de acordo com a finalidade para a qual foi concebida e conforme as instruções de uso fornecidas. É vedado ao Cliente tentar explorar vulnerabilidades, efetuar engenharia reversa, sobrecarregar intencionalmente a infraestrutura (por exemplo, por meio de *scripts* automatizados não autorizados) ou qualquer uso que possa comprometer a estabilidade dos Serviços.

6.6. **Conteúdo Proibido:** Ao utilizar funcionalidades da Plataforma que permitam upload ou envio de conteúdo (por exemplo, descrição em cobranças, mensagens anexas em pagamentos), o Cliente não deverá inserir conteúdos ilícitos, ofensivos, difamatórios, discriminatórios ou que violem direitos de terceiros. A Serveloja poderá remover ou bloquear conteúdos que violem esta regra, a seu critério, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

6.7. **Notificações e Comunicados:** A Serveloja poderá enviar notificações e comunicações ao Cliente por meio da própria Plataforma (push notifications, alertas in-app) ou pelos contatos fornecidos (e-mail, SMS). É responsabilidade do Cliente manter-se atento a tais comunicações e, se necessário, ajustar as configurações de seu dispositivo para permitir o recebimento.

6.8. **Backups e Registros:** Embora a Serveloja mantenha registros das transações e dados conforme exigido (vide Cláusula 10.8), recomenda-se que o Cliente também guarde seus comprovantes e informações essenciais, especialmente aquelas que não estejam disponíveis de forma contínua na Plataforma, para fins de controle próprio.

6.9. **Integrações de Terceiros:** Caso o Cliente utilize integrações da Serveloja com serviços de terceiros (por exemplo, integração com aplicativos de gestão financeira ou plataformas de vendas via API ou plugin), o Cliente deve observar os termos de uso desses terceiros e estar ciente de que eventuais falhas ou

indisponibilidades do serviço terceiro podem impactar a utilização dos Serviços Serveloja. A Serveloja não se responsabiliza por sistemas de terceiros, conforme Cláusula 11.5, mas envidará esforços para manter compatibilidade conforme divulgado.

Cláusula 7 – Segurança da Conta e das Transações

7.1. **Credenciais e dispositivos:** O Cliente assume integral responsabilidade pela guarda segura de suas credenciais de acesso (login, senha, PIN, códigos de autenticação) e pelo uso dos dispositivos autorizados em sua Conta. Deve manter segredo sobre sua senha e demais códigos, não os anotando em locais acessíveis por terceiros, nem os compartilhando. Se houver suspeita de que qualquer pessoa não autorizada teve acesso às credenciais ou dispositivos do Cliente, este deverá proceder imediatamente à alteração das senhas e notificar a Serveloja para adoção de medidas adicionais de segurança, se cabível. A Serveloja poderá bloquear temporariamente o acesso ou exigir procedimentos de revalidação de identidade caso detecte atividade suspeita na Conta do Cliente.

7.2. **Comunicação de Incidentes:** O Cliente deverá notificar imediatamente a Serveloja, pelos canais de atendimento disponíveis, ao notar qualquer uso não autorizado de sua Conta, transação suspeita ou incidente de segurança (por exemplo, perda/roubo do celular com acesso à Conta, ou suspeita de fraude). Enquanto a Serveloja não for formalmente comunicada e não puder agir para bloquear/prevenir operações indevidas, o Cliente permanecerá responsável pelas consequências das transações realizadas em sua Conta.

7.3. **Mecanismos de segurança adicionais:** A Serveloja poderá disponibilizar (ou exigir, conforme o caso) mecanismos adicionais de segurança, como autenticação em dois fatores, confirmação por biometria, reconhecimento facial em operações de maior risco, entre outros. O Cliente se compromete a utilizar tais mecanismos quando habilitados e seguir as recomendações de segurança da Serveloja, reconhecendo que essas medidas visam protegê-lo de fraude.

7.4. **Monitoramento de fraude:** Todas as transações na Plataforma Serveloja estão sujeitas a monitoramentos e sistemas antifraude. O Cliente compreende que, em certas situações, uma transação pode ser retida para análise ou necessitar de confirmação adicional (ex.: ligação ao Cliente ou solicitando documentos que comprovem a transação) antes de ser concluída. Esse procedimento visa a segurança tanto do Cliente quanto dos sistemas de pagamento em geral.

7.5. **Bloqueios preventivos:** Em caso de detecção de atividades atípicas ou suspeitas na Conta do Cliente, a Serveloja reserva-se o direito de efetuar bloqueio preventivo de movimentações ou do acesso, pelo tempo necessário para averiguação, comunicando o Cliente nesse ínterim. Confirmada alguma irregularidade ou risco relevante, poderão ser mantidas restrições ou até rescindido o Contrato, nos termos da Cláusula 20.

Cláusula 8 – Confidencialidade e Privacidade

8.1. **Dever de sigilo:** As Partes concordam que todas as informações e dados fornecidos reciprocamente em decorrência deste Contrato, que não sejam públicos ou de conhecimento geral, serão consideradas confidenciais. Cada Parte obriga-se a não revelar ou divulgar a terceiros quaisquer informações confidenciais recebidas da outra Parte, exceto se necessário para cumprir o objeto deste Contrato ou por exigência legal/regulatória. O Cliente se compromete a manter sigilo sobre informações relativas à tecnologia, sistemas, políticas internas e operações da Serveloja que eventualmente tome conhecimento

em razão do uso dos Serviços. A Serveloja, por sua vez, manterá sigilo dos dados do Cliente, respeitado o disposto na Cláusula 15 (Proteção de Dados) e na legislação aplicável (como regras de sigilo bancário e LGPD).

8.2. **Exceções ao sigilo:** Não serão consideradas confidenciais as informações que: (i) já eram do conhecimento da Parte recebedora antes da divulgação pela Parte divulgadora, comprovadamente; (ii) se tornarem públicas sem culpa da Parte recebedora; (iii) forem legitimamente recebidas de terceiros alheios a este Contrato, sem obrigação de confidencialidade; ou (iv) cuja divulgação seja exigida por lei, ordem judicial ou regulatória – caso em que a Parte recebedora deverá, se permitido, comunicar a Parte divulgadora antes da revelação.

8.3. **Uso das informações:** A obrigação de confidencialidade aqui prevista não impede o uso das informações pela Serveloja para fins operacionais, estatísticos ou de aperfeiçoamento de serviços, desde que em conformidade com a Política de Privacidade e, quando aplicável, utilizando dados de forma anonimizada ou agrupada.

8.4. **Vigência do dever de confidencialidade:** As obrigações de confidencialidade persistirão mesmo após o término deste Contrato, pelo período mínimo de 5 (cinco) anos ou pelo prazo legal/regulatório aplicável à natureza da informação, o que for maior.

Capítulo IV – Obrigações e Responsabilidades das Partes

Cláusula 9 – Obrigações e Responsabilidades do Cliente

9.1. Além das obrigações específicas já indicadas nas demais cláusulas deste Contrato, o Cliente obriga-se, de forma geral, a: **(a)** utilizar os serviços da Serveloja em conformidade com a legislação vigente e os termos deste Contrato, abstendo-se de praticar quaisquer atos que possam prejudicar a Serveloja ou terceiros; **(b)** não permitir que terceiros não autorizados utilizem sua Conta ou credenciais, responsabilizando-se integralmente por toda e qualquer operação realizada sob seu acesso; **(c)** cumprir com pontualidade as obrigações de pagamento de tarifas, ressarcimentos e demais valores devidos à Serveloja nos prazos ajustados; **(d)** observar as políticas e manuais de uso eventualmente fornecidos para determinados serviços, seguindo as melhores práticas de segurança e operação indicadas; **(e)** cooperar com a Serveloja no esclarecimento de fatos ou na prestação de informações relativas a suas transações, sempre que necessário para a adequada prestação dos serviços ou em atendimento a solicitações de autoridades.

9.2. **Uso indevido ou ilícito:** O Cliente não deverá utilizar a Conta ou os Serviços para fins ilícitos, fraudulentos ou não autorizados. Caso a Serveloja seja acionada judicial ou administrativamente em razão de atos do Cliente (por exemplo, denúncia de fraude, investigação de autoridades, ou demandas de consumidores finais contra a Serveloja relativas a obrigações do Cliente), este se compromete a tomar à sua responsabilidade a lide, isentando a Serveloja de quaisquer penalidades, custos ou indenizações, e reembolsando-a prontamente de valores que esta eventualmente venha a suportar.

9.3. **Obrigações trabalhistas e fiscais:** O Cliente é o único responsável por suas obrigações trabalhistas, previdenciárias, tributárias e comerciais em face de seus funcionários, prepostos, prestadores de serviço ou fornecedores. Este Contrato não gera qualquer vínculo empregatício ou societário entre o Cliente (ou seus empregados) e a Serveloja. Caso a Serveloja seja demandada judicialmente por qualquer reclamação

trabalhista envolvendo pessoas que prestam serviço ao Cliente, o Cliente deverá isentar e reembolsar a Serveloja de quaisquer custos, despesas ou condenações daí decorrentes, visto que a Serveloja não figura como empregadora dessas pessoas.

9.4. **Responsabilidade por Usuário Adicional:** Caso o Cliente cadastre Usuários Adicionais em sua Conta, nos termos da Cláusula 2 (definição de Usuário Adicional), o Cliente se responsabiliza integralmente pelos atos praticados por esses Usuários na plataforma, como se fossem seus próprios atos. O Cliente deverá instruir seus Usuários Adicionais a seguirem as políticas de segurança e os termos deste Contrato. O Cliente poderá, a qualquer tempo, remover ou alterar as permissões de um Usuário Adicional por meio das configurações da Conta. Até que comunique à Serveloja a revogação de determinado Usuário Adicional e tal mudança seja processada, as operações realizadas pelo mesmo serão consideradas válidas e de responsabilidade do Cliente.

9.5. **Vedação de Subcredenciamento pelo Cliente:** O Cliente não está autorizado a atuar como subcredenciador, facilitador de pagamentos ou provedor de serviços de pagamento para terceiros utilizando a infraestrutura da Serveloja, salvo se formalmente contratado para tal nos modelos específicos (por exemplo, FaaS via API ou Split de Pagamento, conforme Cláusula 5.1). Em outras palavras, o Cliente não pode utilizar sua Conta Serveloja para receber valores de vendas que na verdade sejam de outro estabelecimento não cadastrado, nem repassá-los a terceiros, agindo como intermediário financeiro sem autorização da Serveloja. Caso a Serveloja identifique que o Cliente está operando como um "sub-adquirente" não autorizado ou repassando transações de terceiros sem consentimento, poderá bloquear as transações envolvidas e rescindir o contrato de imediato, nos termos da Cláusula 20.5 e da regulação do Bacen que veda a cessão a terceiros não autorizados das atividades de pagamento.

9.6. **Uso de APIs e Integrações:** Se o Cliente utilizar as APIs da Serveloja ou plugins de integração (conforme Cláusula 5.1, itens "Plugins" e "API de Pagamentos"), obriga-se a: **(i)** seguir rigorosamente a documentação técnica e requisitos de segurança fornecidos; **(ii)** não utilizar as APIs de forma que degrade o desempenho da plataforma (por exemplo, não realizar excesso de requisições que caracterizem ataque ou mau uso); **(iii)** armazenar com segurança as chaves de API fornecidas, não as expondo em códigos públicos nem repassando a terceiros não autorizados; **(iv)** respeitar os limites de uso (rate limits) eventualmente estabelecidos; **(v)** usar os dados obtidos via API exclusivamente para as finalidades permitidas por este Contrato e pela legislação (especialmente a LGPD, quando envolver dados pessoais de terceiros). O Cliente reconhece que as APIs são fornecidas "no estado em que se encontram" e eventuais indisponibilidades ou alterações serão informadas pela Serveloja com antecedência quando possível (manutenções programadas) ou comunicadas posteriormente em caso de incidentes imprevistos, não respondendo a Serveloja por perdas indiretas decorrentes de falhas em integrações (ver Cláusula 11 – Limitação de Responsabilidade).

9.7. **Informações ao Consumidor:** Se o Cliente atua como estabelecimento comercial, ele deverá informar claramente aos seus consumidores que utiliza a Serveloja como meio de pagamento. Por exemplo, em sua loja física ou virtual, exibir as bandeiras de cartão aceitas através da Serveloja, ou no checkout online indicar algo como "Pagamento processado por Serveloja" quando couber. Isso visa transparência e também facilita ao consumidor contatar a parte correta em caso de dúvidas sobre o pagamento. O Cliente não deverá atribuir à Serveloja responsabilidades que são suas frente ao consumidor final; eventuais reclamações de consumidores sobre o produto ou serviço vendido devem ser dirigidas ao Cliente. Se tais reclamações envolverem aspectos do processamento de pagamento, o Cliente poderá acionar a Serveloja pelos canais de suporte para auxílio, mas o relacionamento de consumo principal é entre Cliente e

consumidor final.

9.8. **Colaboração com Auditorias:** O Cliente desde já concorda em colaborar com eventuais procedimentos de auditoria ou inspeção que a Serveloja precise realizar para verificar o cumprimento deste Contrato e da regulamentação aplicável. Por exemplo, se for necessário auditar a segurança de armazenamento de dados (no caso de Cliente que usa intensivamente a API), ou verificar in loco a atividade do Cliente em caso de suspeita de irregularidades, o Cliente permitirá o acesso de representantes da Serveloja ou de terceiros por ela indicados (mediante aviso prévio razoável) às informações pertinentes, sempre respeitando-se a confidencialidade e dentro dos limites necessários. Essa obrigação aplica-se especialmente a Clientes empresariais que utilizam a plataforma para grandes volumes ou em integração via FaaS/API, visando assegurar aderência às normas do Bacen e das bandeiras de cartão.

9.9. **Cumprimento de Sanções:** O Cliente declara que ele próprio, seus sócios ou beneficiários finais (no caso de pessoa jurídica) não estão listados em sanções econômicas nacionais ou internacionais (como listas do Conselho de Segurança da ONU, do OFAC – Departamento do Tesouro dos EUA, União Europeia, etc.). O Cliente se compromete a não utilizar os serviços Serveloja para realizar ou viabilizar transações que envolvam países, pessoas ou entidades sujeitas a sanções internacionais, sem a devida autorização governamental quando exigível. A Serveloja poderá bloquear operações que identifique violarem regimes de sanções e encerrar a relação se verificar que o Cliente ingressou em alguma lista restritiva, nos termos da Cláusula 20.5.

9.10. O descumprimento de quaisquer das obrigações acima configurará infração contratual, sujeitando o Cliente às medidas previstas neste Contrato, incluindo suspensão de serviços, bloqueio de recursos, aplicação de sanções legais e eventual obrigação de indenizar a Serveloja e terceiros prejudicados pelos atos do Cliente.

9.11. **Responsabilidade por Uso Indevido e Fraudes:** O Cliente é responsável por utilizar a Conta e os Serviços de forma lícita e segura, adotando boas práticas de segurança e prevenção a fraudes. Qualquer transação irregular, não autorizada ou em desacordo com este Contrato realizada na Conta do Cliente será de responsabilidade exclusiva do Cliente, que deverá arcar com os prejuízos decorrentes e isentar/indenizar a Serveloja por quaisquer perdas, despesas ou danos que esta venha a sofrer em razão de tal evento. Incluem-se nessa previsão os casos de uso indevido das credenciais de acesso, falha na adoção de medidas razoáveis de segurança ou verificação de identidade de terceiros, ou operações fraudulentas facilitadas por negligência do Cliente.

9.12. **Verificação de Identidade e Prevenção:** O Cliente compromete-se a cumprir prontamente todas as medidas de verificação de identidade, diligência (*KYC*) e prevenção à fraude solicitadas pela Serveloja, fornecendo documentos e informações adicionais sempre que requisitado (conforme Cláusula 3). O não atendimento a essas solicitações, bem como a constatação de informações falsas ou inconsistentes, poderá resultar na suspensão ou cancelamento dos Serviços (Cláusula 20.5), ficando o Cliente responsável por quaisquer consequências decorrentes de sua omissão ou atuação irregular nesse sentido.

Cláusula 10 – Obrigações e Responsabilidades da Serveloja

10.1. **Prestação dos Serviços:** A Serveloja deverá prestar os serviços contratados de forma diligente, envidando seus melhores esforços para disponibilizar ao Cliente as funcionalidades conforme descritas neste Contrato e em materiais oficiais, observando os padrões técnicos e de qualidade esperados de

instituições de pagamento e a boa-fé objetiva. A Serveloja compromete-se a atuar em conformidade com as normas aplicáveis do Banco Central do Brasil, Conselho Monetário Nacional, Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) e demais autoridades, mantendo as autorizações necessárias para operar.

10.2. **Custódia de Recursos:** Em relação aos recursos mantidos nas Contas de Pagamento dos Clientes (moeda eletrônica em Saldo), a Serveloja obedecerá estritamente à regulamentação vigente, mantendo-os segregados do patrimônio próprio e aplicados/aportados conforme determina a Lei nº 12.865/2013 e a Resolução BCB nº 80/2021. A Serveloja responderá pela integridade dos valores aportados pelos Clientes, exceto nas hipóteses de caso fortuito ou força maior devidamente comprovadas, ou de ações de terceiros fora de seu controle (como ataques cibernéticos inevitáveis, desde que adotadas as medidas de segurança adequadas).

10.3. **Disponibilidade da Plataforma:** Salvo por motivos de manutenção programada ou caso fortuito/força maior, a Serveloja envidará esforços para manter sua Plataforma tecnológica disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Em caso de indisponibilidade não programada (pane, falha inesperada), a Serveloja atuará prontamente para restabelecer os serviços, mantendo o Cliente informado pelos meios possíveis (por exemplo, notificações no aplicativo ou redes sociais oficiais). A Serveloja assegura, no mínimo, o nível de disponibilidade exigido pelas normas do Bacen aplicáveis à sua atividade.

10.4. **Segurança e sigilo:** A Serveloja implementará medidas administrativas, técnicas e organizacionais adequadas para proteger as informações e dados do Cliente e de suas transações contra acessos não autorizados ou incidentes (conforme detalhado nas Cláusulas 7 e 15). O sigilo bancário a que a Serveloja está sujeita como instituição de pagamento será rigorosamente observado, garantindo que dados de movimentação só sejam revelados nos casos permitidos por este Contrato ou por lei. Em caso de incidente de segurança que comprometa dados pessoais do Cliente, a Serveloja comunicará o Cliente nos termos da LGPD e adotará medidas para mitigar eventuais danos.

10.5. **Melhorias e Atualizações:** A Serveloja compromete-se a buscar a contínua melhoria de seus serviços e funcionalidades, podendo introduzir atualizações, novas versões do aplicativo, correções de *bugs* e inovações tecnológicas conforme a evolução do mercado e das exigências regulatórias. Qualquer alteração que impacte de forma significativa os direitos ou obrigações do Cliente será comunicada previamente (vide Cláusula 21 sobre alterações contratuais). Alterações que sejam meramente benéficas ou neutras ao Cliente, ou de ordem técnica interna, poderão ser implementadas sem aviso prévio específico, mas sempre respeitando as condições contratuais vigentes.

10.6. **Suporte e Comunicação:** A Serveloja manterá canais de comunicação acessíveis para suporte aos Clientes, incluindo, minimamente, atendimento eletrônico (chat no app ou e-mail) e um canal telefônico para emergências. Além disso, disporá de uma estrutura de Ouvidoria para tratamento imparcial de reclamações não solucionadas no atendimento inicial, nos termos da regulamentação do Banco Central (Resolução BCB nº 40/2020). Qualquer reclamação formal feita pelo Cliente será respondida nos prazos legais (por exemplo, 10 dias úteis para manifestações em Ouvidoria) e será analisada com a devida atenção. A Serveloja também participará de plataformas públicas de resolução de conflitos, como o Consumidor.gov.br, conforme aplicável ao seu setor.

10.7. **Transparência:** A Serveloja dará publicidade fácil às informações sobre tarifas, termos de uso e políticas importantes (como privacidade e segurança), seja em seu site ou no próprio aplicativo, de modo que o Cliente possa consultá-las a qualquer momento. Em especial, manterá disponível a tabela de tarifas

atualizada (Cláusula 12.1) e este Contrato de adesão vigente.

10.8. **Armazenamento de Comprovantes:** A Serveloja armazenará os registros das transações realizadas pelo Cliente pelo prazo mínimo exigido em lei (atualmente, 5 anos, conforme legislação civil e regulamentação do Bacen para instituições de pagamento, podendo ser prazo maior em caso de determinações específicas). Durante esse período, caso o Cliente solicite cópia de comprovante ou registro de transação, a Serveloja envidará esforços para fornecê-lo, podendo cobrar tarifa de extrato histórico conforme tabela se for o caso.

10.9. **Correção de Erros:** Se ficar comprovado erro da Serveloja no processamento de alguma transação ou no cálculo de valores devidos (por exemplo, débito em duplicidade, falha no crédito de um valor, cobrança indevida de tarifa), a Serveloja irá corrigir o erro tão logo detectado, estornando valores indevidamente debitados ou creditando valores pendentes ao Cliente, conforme o caso, e comunicando o ocorrido. O Cliente também se compromete a informar à Serveloja eventuais créditos indevidos que sejam lançados a seu favor; tais valores poderão ser estornados pela Serveloja assim que constatados, podendo a Serveloja bloquear temporariamente quantia equivalente do Saldo do Cliente para viabilizar a correção. Nenhuma das Partes pode se enriquecer indevidamente por erro material, devendo ambas cooperar para o acerto contábil necessário.

10.10. **Responsabilização Limitada:** A Serveloja será responsável por danos diretos causados ao Cliente em virtude de descumprimento deste Contrato ou de obrigações legais, desde que comprovada falha ou dolo de sua parte. Todavia, conforme as limitações estabelecidas na Cláusula 11 abaixo, a responsabilidade da Serveloja por eventuais prejuízos terá limites, não abrangendo danos indiretos e situações de força maior ou culpa exclusiva de terceiros ou do próprio Cliente.

10.11. **Atos de Terceiros:** A Serveloja não será responsável por atos ou omissões de terceiros que fujam ao seu controle e que interfiram na prestação dos serviços. Exemplos: interrupções ou falhas nos sistemas do Sistema Financeiro Nacional (SPB), no arranjo Pix ou nas redes das bandeiras de cartão; problemas nos serviços das operadoras de telecomunicações/internet que suportam o acesso do Cliente; greves ou paralisações em bancos parceiros que atrasem liquidações; decisões de outras instituições (ex.: emissor do cartão do pagador negar uma compra); ou quaisquer ações de terceiros, incluindo ataques cibernéticos, que, apesar das medidas de segurança adequadas da Serveloja, não puderam ser evitados. Nessas situações, a Serveloja envidará esforços comercialmente razoáveis para minimizar os impactos ao Cliente, mas não poderá ser responsabilizada por perdas decorrentes diretamente desses eventos externos.

10.12. **Parcerias de Terceiros:** A Serveloja pode oferecer integrações ou benefícios de parceiros (por exemplo, programa de pontos, seguros, descontos em serviços vinculados à Conta). Tais ofertas são de responsabilidade das respectivas empresas parceiras, cabendo à Serveloja apenas facilitar o acesso ou proporcionar a interface. A Serveloja não garante, por exemplo, o desempenho de um investimento ofertado por parceiro (Cláusula 4.7) ou a qualidade de um seguro contratado via plataforma, embora busque selecionar parceiros idôneos. Qualquer problema com serviços de terceiros ofertados via Serveloja deverá ser tratado diretamente com o parceiro responsável, não implicando responsabilidade solidária da Serveloja, exceto se comprovadamente decorrente de falha desta na intermediação.

10.13. **Deveres perante autoridades:** A Serveloja cumprirá todas as obrigações legais de fornecimento de informações a autoridades competentes, de retenção/bloqueio de valores mediante ordens judiciais ou de autoridades (ex.: bloqueio de Saldo por determinação judicial, cumprimento de ordens do COAF), de

monitoramento e comunicação de operações suspeitas ao COAF (conforme Cláusula 14), entre outras previstas em lei. O cumprimento de dever legal pela Serveloja não será considerado descumprimento deste Contrato. Sempre que possível legalmente, a Serveloja comunicará previamente o Cliente sobre ordens que afetem sua Conta (como bloqueios judiciais) para que este tome ciência e, se cabível, possa exercer seu direito de defesa no processo original.

10.14. **Descontinuação de Serviços:** Caso a Serveloja decida descontinuar algum serviço ou funcionalidade atualmente disponibilizada, compromete-se a comunicar os Clientes impactados com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, orientando-os quanto a alternativas ou procedimentos para encerramento adequado. Essa antecedência poderá não ser aplicável se a descontinuação for necessária de forma imediata por motivo de segurança, determinação legal ou regulatória. Em qualquer hipótese de descontinuação, a Serveloja assegurará o acesso do Cliente aos seus dados e valores remanescentes, não prejudicando direitos adquiridos.

Cláusula 11 – Limitação de Responsabilidade

11.1. **Danos indiretos:** Em nenhuma hipótese, qualquer das Partes será responsável perante a outra por danos indiretos, lucros cessantes, perda de chance ou de oportunidade de negócios, perda de dados que não estejam diretamente relacionados a uma transação específica, ou quaisquer danos emergentes ou consequenciais, mesmo que decorrentes de eventual falha no cumprimento deste Contrato. Em especial, a Serveloja não indenizará o Cliente por perda de reputação comercial, avaliação negativa em redes sociais ou marketplaces, ou multas contratuais que o Cliente tenha que pagar a terceiros em virtude de atrasos ou falhas que não sejam diretamente imputáveis à Serveloja como culpa exclusiva desta.

11.2. **Limite do valor da responsabilidade:** Na medida em que for cabível alguma indenização por parte da Serveloja, o valor devido estará limitado, no máximo, ao montante total das taxas e tarifas pagas pelo Cliente à Serveloja nos 6 (seis) meses anteriores ao evento danoso, ou ao valor da transação específica que deu origem ao dano, o que for menor. Se o dano estiver relacionado à perda de fundos do Cliente custodiados na Conta de Pagamento por erro exclusivo da Serveloja, o limite será o valor efetivamente perdido, acrescido de correção monetária e juros legais desde a data da perda até a recomposição – valor este que a Serveloja se obriga a repor. Em nenhum caso serão devidos valores em duplicidade ou em extrapolação ao prejuízo material comprovado.

11.3. **Força Maior:** Nenhuma das Partes será considerada inadimplente em relação às obrigações deste Contrato se o descumprimento for ocasionado por evento de caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil. São exemplos de eventos de força maior: desastres naturais, incêndios, enchentes, guerras, distúrbios civis, atos de terrorismo, pandemias, ações governamentais que impeçam a execução do contrato, falhas generalizadas em serviços de energia ou telecomunicações, greves em setores essenciais, entre outros eventos imprevisíveis e fora do controle da Parte afetada. Na ocorrência de caso fortuito ou força maior, as obrigações afetadas ficarão suspensas pelo período do impedimento, devendo ser retomadas assim que possível. Se o evento perdurar por prazo excessivo que inviabilize a continuação da relação, as Partes poderão negociar a rescisão amigável, sem ônus.

11.4. **Segurança da Conta e fraudes:** Conforme disposto na Cláusula 7, a Serveloja não será responsável por prejuízos decorrentes de acesso não autorizado à Conta do Cliente que tenha sido facilitado por

negligência deste na guarda de senhas, dispositivos ou informações de segurança. Por outro lado, se ficar demonstrado que o Cliente adotou todas as precauções cabíveis e, ainda assim, sofreu fraude devido a falha grave nos sistemas da Serveloja, esta arcará com os prejuízos diretos comprovadamente causados ao Cliente. Cada incidente de fraude será analisado caso a caso, podendo a Serveloja requerer do Cliente boletim de ocorrência, relatórios técnicos ou outras evidências para apuração dos fatos.

11.5. **Conteúdo e serviços de terceiros:** A Plataforma Serveloja pode conter links, integrações ou permitir acesso a serviços de terceiros que não são controlados diretamente pela Serveloja (por exemplo, acesso a sites de parceiros, integração com aplicativos terceiros via API, etc.). A Serveloja não se responsabiliza pelo conteúdo, produtos ou serviços fornecidos por terceiros, ainda que o Cliente os acesse por meio de sua plataforma. Cabe ao Cliente ler e aceitar os termos de uso e políticas de privacidade desses terceiros, quando aplicável.

11.6. **Garantias Limitadas:** A Serveloja oferece seus serviços "na forma em que se encontram" (*as is*), empenhando esforços para mantê-los disponíveis, seguros e livres de erros. No entanto, exceto pelas garantias expressamente previstas neste Contrato ou exigidas pela lei, a Serveloja não concede garantias adicionais. Em particular, não garante que os serviços atenderão plenamente a expectativas específicas do Cliente ou que operarão sem interrupções ou falhas absolutamente inexistentes. A Serveloja garante apenas que possui autorização para prestar os serviços, que adota medidas adequadas de segurança e que observa a regulamentação aplicável, mas não garante resultados financeiros específicos ou sucesso comercial ao Cliente pelo uso da plataforma.

11.7. As Partes reconhecem que as limitações de responsabilidade estabelecidas neste capítulo foram levadas em conta na determinação do equilíbrio econômico e na viabilidade deste Contrato, e permanecerão válidas e efetivas mesmo em caso de eventual nulidade de cláusula contratual principal, exceto se for judicialmente reconhecido dolo ou culpa grave da Parte que se beneficia da limitação – situação em que a limitação poderá ser revista na medida da decisão.

11.8. **Relação com consumidores finais:** A Serveloja não é responsável, em nenhuma hipótese, pelos produtos ou serviços oferecidos pelo Cliente a seus consumidores finais. Todas as obrigações relativas à qualidade, entrega, garantia, vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos pelo Cliente a terceiros são de exclusiva responsabilidade do Cliente. O Cliente reconhece que a Serveloja atua apenas como prestadora de serviço de pagamento, facilitando as transações, mas não participa da cadeia de fornecimento dos produtos/serviços do Cliente ao consumidor. Assim, caso a Serveloja venha a ser acionada, notificada ou demandada – judicial ou extrajudicialmente – por um consumidor final do Cliente em razão de fato ou vício do produto/serviço vendido pelo Cliente, ou por descumprimento de obrigações do Cliente perante o consumidor, o Cliente se compromete a isentar, defender e indenizar a Serveloja de toda e qualquer responsabilidade, assumindo o polo passivo da demanda se for o caso e ressarcindo a Serveloja por quaisquer prejuízos, despesas, condenações ou acordos decorrentes de tais reclamações. Essa obrigação abrange honorários advocatícios e custas processuais em que a Serveloja possa incorrer para se defender de reclamações de consumidores relativas a obrigações do Cliente. Em suma, no relacionamento de consumo estabelecido entre o Cliente (fornecedor) e seus consumidores finais, a Serveloja não será considerada parte responsável pelos produtos ou serviços oferecidos pelo Cliente, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e legislação aplicável.

Capítulo V – Remuneração, Taxas e Encargos

Cláusula 12 – Remuneração da Serveloja (Taxas e Tarifas)

12.1. **Tabela de Tarifas:** Pelos serviços disponibilizados, o Cliente pagará à Serveloja as taxas e tarifas conforme a tabela de tarifas vigente, a qual integra este Contrato. A tabela completa e atualizada encontra-se disponível no site e aplicativo da Serveloja, em seção de fácil acesso (por exemplo, “Taxas e Tarifas”).

12.2. **Modalidades de tarifas:** Poderão ser cobradas do Cliente modalidades diversas de tarifas, incluindo, mas não se limitando a: tarifa de manutenção mensal da Conta; taxas por transação de pagamento ou recebimento (por exemplo, um percentual sobre vendas com cartão – MDR); tarifa fixa por operação (por exemplo, por boleto emitido, por Pix com finalidade específica, saque realizado); tarifa de aluguel de equipamentos (no caso de maquininha/POS); tarifas de serviços adicionais (por exemplo, consulta a bureau de crédito, segunda via de cartão); e eventuais multas ou encargos previstos contratualmente (por exemplo, multa por não devolução de equipamento em comodato, juros por atraso no pagamento de valores devidos).

12.3. **Divulgação e aceite:** O Cliente declara ter ciência das tarifas aplicáveis no momento da adesão, conforme condições comerciais apresentadas ou tabela vigente. Qualquer alteração de tarifas será comunicada com antecedência mínima de 30 dias, nos termos da Cláusula 21, garantindo ao Cliente a possibilidade de optar pelo encerramento da conta caso discorde das novas condições, sem ônus além dos eventualmente já contratados.

12.4. **Descontos automáticos:** As tarifas devidas serão descontadas automaticamente pela Serveloja, quando possível, do Saldo existente na Conta do Cliente ou dos valores que transitarem pela Conta (por exemplo, no caso de taxas sobre transações, estas já poderão ser deduzidas no ato da liquidação da transação). O Cliente desde já autoriza tais débitos em conta para satisfação das tarifas e valores contratualmente devidos.

12.5. **Faturamento e cobrança:** Caso não seja possível a cobrança automática de alguma tarifa (por insuficiência de Saldo e ausência de transações que gerem créditos), a Serveloja poderá, a seu critério, emitir fatura ou boleto de cobrança ao Cliente, ou ainda suspender temporariamente a prestação de determinados serviços até que os valores pendentes sejam pagos. No caso de fatura não paga no vencimento, os valores poderão ser descontados de recargas ou créditos futuros na Conta do Cliente.

12.6. **Encargos de mora:** Valores devidos pelo Cliente não pagos na data aprazada ficarão sujeitos à incidência de correção monetária, juros de mora de 1% ao mês (pro rata dia) e multa de 2% sobre o valor do débito, ou aos encargos específicos previstos na tabela de tarifas, sem prejuízo das medidas de cobrança cabíveis.

12.7. **Antecipação de Recebíveis:** Na contratação do serviço de antecipação de recebíveis (Cláusulas 4.7 e 5.1), será cobrada a taxa de antecipação informada no momento da oferta e confirmada pelo Cliente. Essa taxa incidirá sobre o valor antecipado e será deduzida do crédito a ser disponibilizado. Caso a antecipação envolva parcelas futuras, a taxa poderá abranger juros pelo período antecipado. As condições específicas de cada operação de antecipação serão apresentadas para concordância do Cliente antes da efetivação.

12.8. **Estorno de tarifas:** Se o Cliente entender que uma tarifa foi cobrada indevidamente ou em valor divergente do previsto, poderá solicitar contestação junto à Serveloja, nos termos da Cláusula 18

(Atendimento e Reclamações). Comprovado algum erro de cobrança, a Serveloja estornará ou compensará o valor excessivo cobrado.

12.9. **Promoções e isenções:** A Serveloja poderá, a seu critério, conceder isenções, descontos ou promoções de tarifas para determinados Clientes ou serviços, por período determinado ou em caráter fidelidade, sem que isso caracterize novação ou direito adquirido. Tais benefícios promocionais poderão ser revogados ou alterados mediante comunicação prévia nos mesmos moldes de alteração tarifária acima previstos.

12.10. **Tributos:** Todos os valores devidos pelo Cliente previstos neste Contrato incluem os tributos diretos incidentes sobre a operação (por exemplo, ISS sobre tarifas de serviço). Caso no futuro venha a ser criada alguma nova tributação ou contribuição governamental que incida sobre as operações objeto deste Contrato, as Partes negociarão de boa-fé a repercussão sobre as tarifas, podendo a Serveloja repassar o custo correspondente, desde que fundamentado.

12.11. **Contestação de cobranças:** Reclamações sobre valores cobrados (tarifas, taxas sobre transações, etc.) deverão ser apresentadas pelo Cliente em até 30 (trinta) dias contados da data de cobrança ou do lançamento no extrato, o que ocorrer por último. Ultrapassado este prazo sem contestação, entender-se-á que o Cliente concorda com os valores cobrados, salvo erro manifesto posteriormente comprovado.

12.12. **Demais encargos:** Caso este Contrato preveja penalidades ou ressarcimentos específicos (como multas por infração, indenizações, etc.), tais valores serão devidos independentemente das tarifas usuais e estarão sujeitos às mesmas condições de cobrança e encargos de mora em caso de atraso.

Capítulo VI – Conformidade Legal e Regulamentar

Cláusula 13 – Conformidade com Normas do Banco Central e Arranjos de Pagamento

13.1. A Serveloja declara que exerce suas atividades em conformidade com a legislação brasileira aplicável ao setor de pagamentos e às normas do Banco Central do Brasil para Instituições de Pagamento, incluindo, mas não se limitando a: Lei nº 12.865/2013, Circulares e Resoluções do BACEN pertinentes (como a Resolução BCB nº 80/2021 e normativos correlatos), bem como regulamentos dos arranjos de pagamento dos quais participa (por exemplo, regulamentos da CIP – Câmara Interbancária de Pagamentos para o Pix; regulamentos das bandeiras de cartão Visa, Mastercard, etc., para subcredenciadores).

13.2. O Cliente concorda em também cumprir, no uso dos Serviços, as regras e regulamentos que sejam aplicáveis à sua participação nos arranjos de pagamento viabilizados pela Serveloja. Isso inclui, por exemplo: obedecer às regras do regulamento do Pix quando utilizar esse serviço; seguir as regras das bandeiras de cartão no que couber às atividades do estabelecimento comercial (como não discriminar aceitação de cartões, fornecer comprovantes de venda quando solicitado, etc.); respeitar limites e diretrizes estabelecidos pelas entidades de pagamento ou pelo BACEN.

13.3. A Serveloja poderá atualizar procedimentos e políticas internas para assegurar conformidade com mudanças na regulamentação. Sempre que alterações impactarem as obrigações do Cliente ou o modo de utilização dos serviços, a Serveloja comunicará o Cliente conforme previsto na Cláusula 21 (Alterações).

13.4. Caso o Cliente descumpra normas de arranjos de pagamento (por exemplo, se for descredenciado de

uma bandeira por excesso de chargebacks ou atividade proibida) ou quaisquer exigências regulatórias relacionadas aos serviços utilizados, a Serveloja poderá tomar as medidas cabíveis, incluindo suspensão do serviço correspondente, reporte às autoridades ou entidades competentes e, se necessário, rescisão deste Contrato por infração, nos termos da Cláusula 20.
13.5. As Partes declaram que respeitam a legislação anticorrupção aplicável (Lei nº 12.846/2013 e correlatas), comprometendo-se a não oferecer, prometer, dar, aceitar ou autorizar qualquer suborno, pagamento indevido ou vantagem indevida a quem quer que seja, pública ou privada, em conexão com este Contrato. Qualquer suspeita de violação desta cláusula poderá ensejar a rescisão imediata do Contrato, sem prejuízo das responsabilidades legais.

Cláusula 14 – Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Financiamento do Terrorismo e Anticorrupção

14.1. **Políticas PLD-FT:** A Serveloja adota política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD-FT) e controles internos destinados a cumprir as exigências legais (Lei nº 9.613/1998 e normas do COAF/BACEN) e a evitar que seus produtos sejam utilizados para atividades ilícitas.

14.2. **Conheça seu Cliente (KYC):** Conforme já previsto na Cláusula 3, a Serveloja realiza procedimentos de identificação e verificação dos Clientes no momento do cadastro e periodicamente durante a relação, com base em documentos e informações obtidos. O Cliente se compromete a colaborar com essas diligências e a fornecer documentos adicionais quando solicitados, reconhecendo a importância dessas medidas de compliance.

14.3. **Monitoramento de operações:** As transações efetuadas pelo Cliente poderão ser monitoradas e analisadas pela Serveloja quanto a critérios de habitualidade, valor e natureza, de forma a identificar eventuais operações atípicas que possam configurar indícios de ilícitos. Em caso de detecção de operações suspeitas, a Serveloja poderá adotar medidas de diligência reforçada (como contato para esclarecimentos, solicitação de documentos comprobatórios da transação, etc.).

14.4. **Comunicação ao COAF:** O Cliente está ciente de que a Serveloja, na qualidade de instituição sujeita à regulação, deverá comunicar às autoridades competentes (COAF – Conselho de Controle de Atividades Financeiras, ou outro órgão designado) quaisquer operações ou situações que, após análise, sejam consideradas suspeitas de lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo ou crimes correlatos, nos termos da legislação aplicável. Tal comunicação é sigilosa e não será informada ao Cliente.

14.5. **Suspensão de operações:** Caso haja fortes indícios de que determinada operação do Cliente seja ilícita ou vedada pelas políticas de PLD-FT, a Serveloja poderá recusá-la ou suspendê-la preventivamente, comunicando o Cliente da impossibilidade de realizar aquela transação (salvo impedimento legal de aviso).

14.6. **Listas de sanções:** Conforme Cláusula 9.9, o Cliente declara não estar em listas de sanções internacionais. A Serveloja realiza verificações em listas de Pessoas Expostas Politicamente (PEP) e listas de sanções nacionais e internacionais. Se, no curso do Contrato, o Cliente ou algum de seus beneficiários tornar-se pessoa sancionada ou se envolver em situações que possam ferir a legislação anticorrupção, a Serveloja poderá avaliar a continuidade da relação contratual e rescindir o Contrato por violação a esta cláusula.

14.7. **Anticorrupção:** O Cliente compromete-se a conduzir suas atividades de acordo com as leis anticorrupção aplicáveis, abstendo-se de praticar qualquer ato que configure corrupção ativa ou passiva,

tráfico de influência, ou qualquer ato lesivo à administração pública que possa, ainda que indiretamente, envolver a Serveloja. Qualquer indício de violação poderá ensejar rescisão motivada conforme Cláusula 20.5, sem prejuízo de comunicação às autoridades competentes.

Capítulo VII – Proteção de Dados Pessoais e Privacidade

Cláusula 15 – Proteção de Dados Pessoais

15.1. **LGPD:** As Partes se obrigam a cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e demais normas aplicáveis ao tratamento de dados pessoais no âmbito deste Contrato. A Serveloja, na condição de controladora dos dados pessoais do Cliente fornecidos em razão deste Contrato, tratará tais dados em conformidade com sua Política de Privacidade e pelas finalidades necessárias à execução dos serviços, cumprimento de obrigações legais/regulatórias e resguardo de seus direitos em eventual exercício regular de direito.

15.2. **Finalidades do tratamento:** Os dados pessoais do Cliente coletados durante o cadastro e uso da Plataforma Serveloja serão utilizados, entre outras, para as seguintes finalidades: (i) identificar e autenticar o Cliente adequadamente; (ii) viabilizar a prestação dos Serviços contratados e cumprir este Contrato; (iii) prevenir fraudes, garantir a segurança das transações e cumprir normas de PLD-FT (Cláusula 14); (iv) avaliar risco de crédito ou inadimplemento, quando aplicável (por exemplo, em serviços de parcelamento com cartão, antecipação de recebíveis); (v) comunicar-se com o Cliente, enviando notificações sobre transações, alertas de segurança, mensagens operacionais e, se o Cliente consentir ou a lei permitir, ofertas de novos produtos e promoções da Serveloja; (vi) melhorar a plataforma e os serviços, por meio de análise de dados de uso e feedback dos usuários; e (vii) cumprir obrigações legais e regulatórias de manutenção de registros, reporte às autoridades e demais previstas em lei.

15.3. **Compartilhamento de dados:** A Serveloja poderá compartilhar dados do Cliente com terceiros nas seguintes hipóteses: (i) com autoridades governamentais que os solicitem formalmente, nos termos da lei; (ii) com parceiros e fornecedores necessários à execução dos serviços (por exemplo, instituições financeiras parceiras, bureaus de crédito para consultas autorizadas, provedores de infraestrutura de TI), sempre observando o necessário para a finalidade específica; (iii) com empresas do mesmo grupo econômico da Serveloja, que sigam os mesmos padrões de segurança e confidencialidade; (iv) quando necessário para resguardar seus interesses em caso de disputa (ex.: apresentar documentos contendo dados em processos judiciais); ou (v) mediante consentimento do Cliente, quando aplicável.

15.4. **Direitos do titular:** O Cliente (titular dos dados) poderá exercer os direitos previstos na LGPD com relação aos seus dados pessoais tratados pela Serveloja, incluindo confirmação de existência de tratamento, acesso, correção de dados incompletos ou desatualizados, eliminação de dados excessivos ou tratados em desconformidade com a lei, portabilidade, informação sobre compartilhamentos, entre outros. Os pedidos deverão ser encaminhados pelos canais de contato disponibilizados na Política de Privacidade, e serão avaliados pela Serveloja quanto à viabilidade e eventual necessidade de manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou defesa em direitos.

15.5. **Segurança dos dados:** A Serveloja adotará medidas de segurança da informação adequadas para proteger os dados pessoais do Cliente contra acessos não autorizados, perda, destruição ou vazamento. Esses controles incluem técnicas de criptografia, controle restrito de acesso a bases de dados, monitoramento de sistemas, políticas internas de confidencialidade e treinamento de pessoal. Em caso de

incidente de segurança que resulte em comprometimento de dados pessoais do Cliente, a Serveloja procederá conforme previsto na legislação aplicável, comunicando a autoridade competente e o próprio Cliente, quando cabível.

15.6. **Armazenamento e término do tratamento:** Os dados pessoais do Cliente serão armazenados pela Serveloja durante a vigência deste Contrato e após o seu término pelo período necessário para cumprimento de obrigações legais/regulatórias (por exemplo, manutenção de registros de transações por 5 anos conforme legislação financeira) ou exercício regular de direitos pela Serveloja. Encerrados esses prazos, e não havendo outra base legal que justifique a retenção, os dados poderão ser eliminados ou anonimizados de forma segura.

15.7. **Encarregado (DPO):** A Serveloja indicou um Encarregado pelo tratamento de dados pessoais (Data Protection Officer – DPO), cujos dados de contato estão informados em sua Política de Privacidade. O Cliente poderá contatar o Encarregado para tratar de quaisquer assuntos relativos a esta cláusula ou ao uso de seus dados pessoais.

15.8. **Subcontratação de tratamento:** O Cliente autoriza a Serveloja a subcontratar empresas para o tratamento de dados pessoais coletados, sempre nos termos permitidos em lei e desde que tais subcontratadas observem os deveres de segurança e confidencialidade equivalentes aos assumidos neste Contrato.

15.9. **Dados de terceiros pelo Cliente:** Caso o Cliente venha a inserir ou fornecer dados pessoais de terceiros na Plataforma Serveloja (por exemplo, dados de consumidores pagadores em cobranças, dados de favorecidos em transferências, etc.), ele declara que o faz em conformidade com a LGPD, possuindo base legal para tanto (como o consentimento do titular quando necessário) e limitando-se ao mínimo de informações necessárias. A Serveloja tratará esses dados nos limites do serviço solicitado, nos termos deste Contrato, e o Cliente se responsabiliza perante os titulares por eventual uso indevido que faça desses dados fora do escopo da Serveloja.

Capítulo VIII – Condições Específicas de Serviços de Pagamento

Cláusula 16 – Aceitação de Cartões e Subcredenciamento

16.1. **Mandato para Liquidação:** O Cliente, ao utilizar os serviços de pagamento oferecidos pela Serveloja, **outorga à Serveloja, em caráter irrevogável e irretratável, um mandato** para agir em seu nome na liquidação das transações de pagamento realizadas através da plataforma. Isso significa que a Serveloja fica autorizada a praticar todos os atos necessários para processar e liquidar pagamentos em nome do Cliente, incluindo receber, em contas de sua titularidade, os valores devidos ao Cliente por terceiros (ex.: adquirentes, subadquirentes, bandeiras de cartão ou instituições financeiras participantes de arranjos de pagamento) e tomar providências de cobrança de valores relacionados aos serviços prestados. A Serveloja atuará como mandatária do Cliente unicamente para fins de viabilizar as transações e repasses nos moldes deste Contrato, não incidindo esta condição sobre qualquer outra atividade alheia ao objeto contratado.

16.2. **Credenciamento do Estabelecimento:** Ao utilizar os serviços de maquininha de cartão, venda digitada, link de pagamento, Tap To Pay ou quaisquer meios providos pela Serveloja para aceitar cartões, o Cliente, caso seja pessoa jurídica ou empreendedor individual, torna-se um estabelecimento comercial credenciado nos arranjos de pagamento de cartões através da Serveloja. O Cliente pessoa física que utilize

os serviços de recebimento via cartão também será considerado um credenciado para fins das regras de bandeira aplicáveis. A Serveloja intermediará o credenciamento do Cliente junto à instituição adquirente parceira e às bandeiras, podendo requerer informações ou documentações complementares específicas para esse fim.

16.3. **Boas Práticas na Aceitação:** O Cliente compromete-se a seguir as regras e boas práticas dos arranjos de cartão, tais como: solicitar documento de identificação do portador quando aplicável; colher assinatura do portador em comprovante nos casos exigidos; somente realizar transações com cartão presente se o cartão for lido pela máquina ou dispositivo aprovado; nunca anotar ou armazenar de forma desprotegida dados sensíveis de cartão (número completo, CVV, senha); não realizar transações fictícias consigo mesmo ou com cartões de terceiros sem relação genuína de compra e venda (*auto-financiamento*); e demais obrigações constantes nos manuais de operação fornecidos ou apontados pela Serveloja.

16.4. **Tipos de Transações Admitidas:** O Cliente somente poderá capturar transações de pagamento que correspondam a negócios jurídicos lícitos e legítimos com seus clientes finais (compradores). É vedado processar, por meio da Serveloja, transações referentes a atividades proibidas elencadas na Cláusula 4.12 (ex.: produtos ilícitos), ou transações simuladas cujo único intuito seja transferir recursos de forma encoberta (caracterizando possível lavagem de dinheiro ou fraude). A Serveloja se reserva o direito de recusar ou cancelar transações que violem estas disposições.
16.5. **Gestão de Risco de Cartões:** A Serveloja poderá, a seu critério ou conforme políticas das bandeiras/adquirentes, submeter as transações de cartão do Cliente a sistemas de análise de risco e antifraude. Em caso de identificação de transação potencialmente fraudulenta ou incompatível com o perfil do Cliente, a Serveloja poderá alertar o Cliente ou bloquear a transação para verificação manual. O Cliente, ao ser notificado de alguma suspeita, deverá cooperar fornecendo informações sobre a venda (ex.: comprovante de entrega do produto, nota fiscal, dados do comprador) para auxiliar na validação. Se optar por insistir em processar uma venda sinalizada como de alto risco sem apresentar elementos que afastem a suspeita, o Cliente reconhece que arcará com possíveis consequências, incluindo eventual chargeback futuro.

16.5.1. *[Reservado para detalhes adicionais de análise de risco]*

16.5.2. *[Reservado para detalhes adicionais de análise de risco]*

16.5.3. Se o Cliente acumular índices excessivos de **chargeback** (estornos de vendas contestadas pelos portadores, acima do tolerado pelas bandeiras, por exemplo superior a 0,7% das transações), a Serveloja poderá adotar medidas mitigatórias, tais como: reter preventivamente parte dos repasses futuros como forma de garantia; impor procedimentos adicionais de verificação (por exemplo, envio obrigatório de comprovante de entrega para cada venda); ou até suspender temporariamente a capacidade do Cliente de realizar vendas com cartão até que o índice volte a patamar aceitável. Tais ações visam cumprir as políticas de risco das bandeiras e proteger tanto a Serveloja quanto o próprio Cliente de prejuízos decorrentes de fraudes ou disputas em excesso.

16.6. **Taxas de Desconto (MDR) e Encargos de Cartão:** Pela utilização dos meios de pagamento com cartão, o Cliente pagará à Serveloja a taxa de desconto (*Merchant Discount Rate – MDR*) informada em sua tabela ou contrato de adesão (por exemplo, uma porcentagem % sobre o valor de cada transação de crédito à vista, outra para crédito parcelado, outra para débito, acrescida de valor fixo por parcela no caso de parcelamento, etc.). Essas taxas já contemplam as remunerações de todos os intervenientes do arranjo

(credenciadora, emissora do cartão, bandeira e Serveloja como subcredenciadora). A Serveloja reterá automaticamente o MDR no ato da transação, repassando ao Cliente o valor líquido da venda.

16.6.1. Se o Cliente não concordar com uma taxa descontada ou identificar divergência nos valores líquidos repassados, poderá questionar a cobrança conforme Cláusula 12.11 (contestação de cobranças). A Serveloja poderá, eventualmente, conceder reduções ou condições diferenciadas de MDR em negociações individualizadas, situação em que formalizará as novas taxas em instrumento próprio (aditivo ou termo comercial) vinculando este Contrato.

16.6.2. **Aluguel/Compra de Equipamento:** Caso a Serveloja forneça ao Cliente uma maquininha (terminal POS) para captura de cartões, poderão ser aplicáveis: **(i)** cobrança de aluguel mensal ou comodato, conforme contrato específico – neste caso, a Serveloja permanece como proprietária do equipamento e o Cliente deve devolvê-lo ao término do Contrato, sob pena de multa; ou **(ii)** cobrança de valor de venda do equipamento (à vista ou parcelado) – neste caso, após quitado integralmente, o equipamento passa a ser propriedade do Cliente. As condições estarão detalhadas no termo de adesão ou no contrato específico de fornecimento de equipamento. Em ambos os casos, o Cliente deve zelar pelo bom uso do dispositivo, não o danificando e não instalando aplicativos não autorizados. Em caso de perda, furto ou dano causado por uso inadequado, o Cliente poderá ser cobrado pelos custos de reposição conforme previsto no contrato do equipamento.

16.6.3. **Conectividade da Maquininha:** Se a maquininha fornecida operar com chip de dados (SIM card) incluído, o Cliente deverá utilizá-lo exclusivamente no próprio equipamento, pois ele pode estar vinculado a plano de dados M2M específico. A Serveloja poderá impor limites de uso de dados ou cobrar por excedentes se detectar utilização anômala (por exemplo, usar o SIM em outro dispositivo). Problemas de sinal ou cobertura da operadora de telefonia não serão de responsabilidade da Serveloja (que não controla a rede móvel), mas o Cliente poderá buscar suporte junto à Serveloja que intermediará contato com a operadora se necessário.

16.7. **Requisitos técnicos – Tap To Pay:** Para utilizar o serviço de Tap To Pay, o Cliente deve possuir dispositivo compatível (tipicamente sistema Android com NFC e versão mínima indicada pela Serveloja) e instalar o aplicativo Serveloja específico para essa função. A Serveloja informará previamente os requisitos técnicos e certificações necessários. O Cliente deve manter o aplicativo atualizado e seguir as recomendações de uso seguro (por exemplo, não usar dispositivos *rootados* ou alterados que possam comprometer a segurança). A Serveloja não garante funcionamento do Tap To Pay em dispositivos não homologados ou que não atendam aos requisitos informados.

16.8. **Limites de transações e reservas de segurança:** A Serveloja poderá estipular limites máximos por transação ou por período para vendas com cartão realizadas pelo Cliente, especialmente enquanto seu histórico de vendas e perfil de risco estiverem em construção. Por exemplo, a Serveloja pode inicialmente limitar as vendas diárias a determinado valor ou quantidade até ter confiança no volume operado. Tais limites podem ser ampliados gradativamente ou mediante solicitação e análise específica. Além disso, a Serveloja se reserva o direito de reter temporariamente uma porcentagem dos valores de vendas do Cliente em um fundo de reserva (*rolling reserve*) caso o perfil de risco do Cliente assim o demande (por exemplo, reter 20% de cada venda por 30 dias). Essa reserva visa cobrir eventuais chargebacks ou penalidades inesperadas e será liberada após o período estabelecido se não for utilizada. A condição de reserva, quando aplicada, será informada claramente ao Cliente no momento do credenciamento ou durante a operação, caso se torne necessária posteriormente. Do mesmo modo, se durante a vigência do

contrato a Serveloja verificar sinais de elevado risco de inadimplência por parte do Cliente – tais como ingresso em recuperação judicial, cessação das atividades, indícios de insolvência ou fraude – poderá ampliar ou instituir retenções adicionais sobre os valores a serem repassados ao Cliente, comunicando-o adequadamente. Essas retenções preventivas perdurarão pelo tempo necessário para mitigar o risco identificado, sendo os valores eventualmente utilizados apenas para compensação de obrigações do Cliente e liberados ao próprio Cliente caso o risco não se concretize.

16.9. **Propriedade das Marcas:** O Cliente pode utilizar as marcas, logos e identificações das bandeiras de cartão aceitas e da própria Serveloja estritamente para sinalizar aos consumidores quais meios de pagamento são aceitos em seu estabelecimento (por exemplo, exibir adesivos “Aceita Visa/Mastercard/Serveloja”). Qualquer uso das marcas da Serveloja ou de parceiros fora desse contexto (por exemplo, em material publicitário próprio de grande divulgação) deve seguir as diretrizes de identidade visual fornecidas e, se requerido, ter aprovação prévia. O Cliente não adquire nenhum direito de propriedade sobre essas marcas e deverá cessar todo uso das mesmas após o encerramento do Contrato. Em contrapartida, o Cliente autoriza que a Serveloja faça menção nominal e exiba a marca/nome comercial do Cliente em materiais de divulgação ou portfólios, a título de referência comercial (por exemplo, listar o Cliente como um dos estabelecimentos atendidos pela Serveloja), salvo se o Cliente manifestar expressamente sua oposição por escrito.

16.10. **Responsabilidades no arranjo de cartões:** No arranjo de pagamento de cartões, cada participante (bandeira, emissor, adquirente, subadquirente, estabelecimento) possui responsabilidades definidas. A Serveloja, como subcredenciadora, será responsável por cumprir suas obrigações junto à credenciadora principal e bandeiras, incluindo o repasse fiel ao Cliente dos valores de vendas recebidos, o suporte em casos de disputa (chargebacks), e a observância das normas dos arranjos. O Cliente, na qualidade de estabelecimento comercial, é responsável por cumprir as obrigações perante os portadores e as bandeiras, tais como: entregar os produtos/serviços conforme combinado com o comprador; obter comprovantes de entrega/serviço para eventualmente contestar chargebacks; não realizar práticas vedadas (como “venda casada” ou discriminar pagamentos com cartão); e cooperar fornecendo informações em caso de contestação de uma venda.

16.11. **Suspensão de Aceitação de Cartões:** A Serveloja poderá suspender temporariamente a capacidade do Cliente de aceitar pagamentos via cartão (bloqueando novas transações) caso: **(i)** o Cliente infrinja as regras das bandeiras ou as disposições deste Contrato relacionadas a cartões; **(ii)** apresente volume atípico de fraudes, chargebacks ou transações suspeitas, indicando fragilidades em seu processo de venda; **(iii)** não atenda a solicitações de envio de comprovantes ou documentos em investigações de disputas; ou **(iv)** as bandeiras ou a adquirente parceira determinem o descredenciamento ou suspensão do Cliente (por exemplo, em razão de atividade proibida detectada). Em situações graves, a suspensão poderá ser imediata, com comunicação posterior ao Cliente. A retomada da aceitação de cartões ficará condicionada à correção do problema identificado ou a nova autorização das entidades competentes. Não sendo possível solucionar as pendências, a Serveloja poderá encerrar definitivamente o serviço de subcredenciamento para o Cliente, o que, dependendo do caso, pode implicar a rescisão total do Contrato por justa causa (Cláusula 20).

16.12. **Equipamentos e Software Serveloja:** Qualquer equipamento (POS) ou software/aplicativo fornecido ao Cliente para viabilizar os pagamentos permanece como propriedade intelectual da Serveloja ou de seus fornecedores/licenciantes. O Cliente recebe apenas uma cessão de uso durante a vigência do Contrato. É vedado ao Cliente copiar, modificar, realizar engenharia reversa ou usar tais equipamentos/softwares para fins diversos dos previstos neste Contrato. A Serveloja poderá, a seu critério, atualizar remotamente o

software das maquininhas ou do aplicativo para garantir a segurança e conformidade com requisitos regulatórios, comprometendo-se a não interferir indevidamente em outros dados ou aplicações do dispositivo do Cliente.

16.13. **Cessão de Recebíveis a Terceiros:** Nos termos da lei aplicável (Lei nº 13.476/2017, Resolução CMN nº 4.734/2019 e normativos subsequentes), os recebíveis de cartões gerados pelas vendas do Cliente podem ser objeto de registro em entidade registradora autorizada e eventual cessão fiduciária ou transferência a terceiros (como instituições financeiras) para operações de crédito. O Cliente desde já concorda que a Serveloja registre os recebíveis de suas transações de cartão junto à registradora competente, viabilizando tanto operações de antecipação conduzidas pela própria Serveloja quanto eventuais cessões a terceiros por iniciativa do Cliente. Caso o Cliente deseje ceder ou dar em garantia seus recebíveis de cartão a terceiros (fora das operações de antecipação fornecidas pela Serveloja), deverá seguir os trâmites legais e regulamentares, informando previamente a Serveloja para que sejam adotadas as providências necessárias no sistema registrador, incluindo a liquidação de quaisquer obrigações pendentes e taxas incidentes.

16.14. Demais condições relacionadas à aceitação de cartões que forem exigidas por regulamentação específica (como aderência a eventuais normas de interoperabilidade, portabilidade de credenciadores, etc.) serão cumpridas pela Serveloja. Caso tais obrigações regulamentares exijam alguma ação ou aceitação por parte do Cliente, a Serveloja o comunicará oportunamente e poderá solicitar assinatura de termos aditivos para formalizar as adaptações contratuais necessárias.

16.15. **Acesso à Agenda de Recebíveis e Cobrança de Inadimplências:** O Cliente desde já autoriza a Serveloja a consultar e obter acesso à sua **agenda de recebíveis** junto às credenciadoras, subcredenciadoras e bandeiras com as quais possua relacionamento, mesmo que o relacionamento com tais entidades seja estabelecido após a assinatura deste Contrato. Em caso de inadimplemento de quaisquer obrigações financeiras do Cliente para com a Serveloja, incluindo devoluções, estornos, chargebacks não cobertos ou indenizações devidas, o Cliente autoriza a Serveloja a realizar a cobrança dos valores pendentes diretamente em sua agenda de recebíveis. Assim, os recebíveis devidos ao Cliente pelas vendas realizadas constituem, de pleno direito, garantia do cumprimento das obrigações pecuniárias do Cliente perante a Serveloja no âmbito deste Contrato. A Serveloja poderá, uma vez verificada a inadimplência, instruir as instituições responsáveis (como registradoras de recebíveis ou a própria adquirente) a redirecionar ao favor da Serveloja os créditos futuros do Cliente até o montante necessário para liquidação do débito, creditando-os à conta da Serveloja ou compensando-os conforme o caso.

16.16. **Estornos, Cancelamentos e Chargebacks:** O Cliente reconhece que as transações de pagamento realizadas por meio da Serveloja podem estar sujeitas a cancelamento ou reversão, seja por desistência do pagador dentro das regras do arranjo, por iniciativa de instituição financeira envolvida, por chargeback em caso de contestação pelo portador do cartão, ou por determinação das autoridades/sistemas (como o Mecanismo Especial de Devolução do Pix em caso de fraude). Nesses casos, se o Cliente já houver recebido valores que posteriormente precisem ser devolvidos ao pagador ou à contraparte, ele se compromete a restituir tais montantes à Serveloja. A Serveloja está expressamente autorizada a debitar da Conta de Pagamento do Cliente os valores correspondentes a transações canceladas, estornadas ou objeto de chargeback, bem como quaisquer taxas ou encargos associados (por exemplo, tarifa de chargeback). Caso não haja Saldo suficiente na Conta do Cliente para cobrir a devolução, a Serveloja poderá reter valores de repasses futuros devidos ao Cliente (por exemplo, de outras vendas), efetuar cobrança no cartão de crédito cadastrado do Cliente (se aplicável) ou emitir cobranças específicas. O não pagamento pelo Cliente de um estorno ou chargeback que resulte em saldo devedor configurará inadimplemento, sujeito às

medidas de cobrança cabíveis: registro do débito em órgãos de proteção ao crédito, cobrança via agenda de recebíveis (nos termos da Cláusula 16.15), e execução judicial, se necessário, incluindo a cobrança de todos os custos incorridos para recuperação do crédito (custas, honorários advocatícios etc.).

16.17. **Isenção de responsabilidade por estornos de produto/serviço:** No caso de chargebacks ou cancelamentos oriundos de insatisfação do consumidor final com o produto ou serviço (desacordo comercial), o Cliente será o único responsável pelo contato com o consumidor e resolução da pendência, não cabendo à Serveloja arcar com tais valores. A Serveloja limitar-se-á a seguir o procedimento financeiro de estorno/chargeback determinado pelo arranjo de pagamento, devendo o Cliente lidar com as consequências junto ao seu cliente final (por exemplo, enviar novamente o produto, resolver disputa em plataforma de venda). Se o Cliente reverter a situação (por exemplo, reconquistando a venda), poderá ser orientado sobre como proceder para cobrança novamente, mas a Serveloja não garante reversão de chargeback pelas bandeiras se os prazos e processos definidos por elas não forem atendidos.

Cláusula 17 – Condições Específicas para Pix, Boletos e Outros Serviços

17.1. **Utilização do Pix:** Ao utilizar o serviço Pix através da Serveloja, o Cliente se submete às regras do Regulamento do Pix editado pelo Banco Central. Em especial:
a) O Cliente poderá registrar **Chaves Pix** vinculadas à sua Conta Serveloja (CPF/CNPJ, e-mail, telefone ou chave aleatória). O registro, portabilidade ou reivindicação de chave seguirá o procedimento definido pelo BACEN via DICT. O Cliente deve ser titular das informações usadas como chave (por exemplo, só cadastrar telefone/e-mail que lhe pertençam). Em caso de alteração de número ou e-mail, deve atualizar ou excluir a chave correspondente.

b) **Pix enviados:** o Cliente deve conferir os dados do recebedor (nome parcial exibido) antes de confirmar um Pix. Uma vez confirmado, o envio é irretratável. Se houver erro no valor ou no destinatário, a Serveloja não pode cancelar a transação após sua liquidação no BACEN. O Cliente poderá tentar solicitar a devolução ao destinatário, mas a devolução efetiva depende da concordância deste, exceto nos casos de fundada suspeita de fraude, em que o Cliente pagador poderá acionar a Serveloja (seu PSP) dentro do prazo regulamentar de até 80 dias para tentar bloquear e reaver o valor via Mecanismo Especial de Devolução – ciente de que tal mecanismo se destina a fraude, não a mero erro do pagador.

c) **Pix recebidos:** créditos via Pix cairão na Conta do Cliente de forma quase instantânea, ficando disponíveis após a confirmação. Caso o Cliente receba indevidamente um Pix (por exemplo, valor duplicado ou enviado por engano), a Serveloja poderá, de ofício ou a pedido do PSP do pagador, bloquear o valor e entrar em contato com o Cliente para providenciar a devolução, especialmente se o pagador acionar o mecanismo especial de devolução por fraude. O Cliente se compromete a devolver valores Pix recebidos indevidamente que não correspondam a uma obrigação legítima, sob pena de caracterização de enriquecimento sem causa e adoção das medidas legais cabíveis.
d) **Limites Pix:** A Serveloja aplicará, por padrão, limites de valor para transações Pix de acordo com a regulamentação do BACEN (por exemplo, limite noturno de R$1.000,00 para pessoas físicas entre 20h e 6h, salvo solicitação de aumento) e conforme análise de risco do perfil do Cliente. O Cliente poderá solicitar ajustes nos limites pelo aplicativo, sujeitos à avaliação e aprovação.

e) **Horários e SLA:** O Pix opera 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, transações agendadas para horário futuro serão executadas no horário programado. O Cliente deve estar ciente de que eventuais indisponibilidades do Diretório Pix ou dos sistemas do BACEN podem afetar momentaneamente a

realização de Pix, casos em que a Serveloja comunicará o Cliente se for algo extenso.

f) **Tarifas Pix:** A Serveloja poderá cobrar tarifa pelo envio ou recebimento de Pix conforme sua política: geralmente, pessoas físicas são isentas para uso pessoal dentro dos critérios estabelecidos pelo BACEN, enquanto pessoas jurídicas podem ter cobrança por transação. As condições de cobrança estarão na tabela de tarifas e/ou no próprio momento da transação (por exemplo, exibindo o custo antes de confirmar).

g) **Segurança Pix:** O Cliente deve estar atento a tentativas de fraude envolvendo Pix (como pedidos de transferência de desconhecidos, golpes de engenharia social). A Serveloja fornece dicas de segurança em seus canais e não se responsabiliza por Pix efetuados erroneamente pelo Cliente devido a fraude de terceiros fora do âmbito de atuação da Serveloja.

17.2. **Pagamentos de Boletos e Contas:** Ao utilizar a Serveloja para pagar boletos bancários, contas de consumo (água, luz, telefone) ou tributos, o Cliente deve observar:

a) **Verificação de dados:** conferir atentamente os dados do boleto (código de barras ou linha digitável) antes de confirmar. A Serveloja apresentará, quando possível, as principais informações extraídas (cedente, vencimento, valor) para confirmação. Uma vez confirmado o pagamento, ele será processado através de bancos ou correspondentes parceiros.

b) **Prazo de processamento:** Pagamentos realizados até o horário de corte informado serão processados no mesmo dia; após esse horário ou em fins de semana/feriados, poderão ser processados no próximo dia útil. Em geral, boletos registrados seguem a Nova Plataforma de Cobrança: mesmo após vencidos podem ser pagos, com cálculo de multa/juros conforme instruções do cedente. O Cliente deve atentar para eventuais acréscimos ao pagar após o vencimento. A Serveloja não se responsabiliza por consequências de atraso se o Cliente efetuar o pagamento fora do prazo ou após o horário de corte, devendo planejar-se para pagar com antecedência.

c) **Limites e restrições:** Alguns tipos de documento de cobrança podem não ser suportados na plataforma (por exemplo, guias de depósito judicial, GRU, DARF com código de barras específico), ou podem ter limite de valor para pagamento em canais eletrônicos. A Serveloja informará o Cliente caso tente pagar um documento não elegível.

d) **Insucesso e estorno:** Caso um pagamento iniciado pelo Cliente não seja concluído por falha sistêmica ou rejeição pelo banco recebedor, a Serveloja estornará o valor ao Saldo do Cliente assim que a não liquidação for confirmada, comunicando o Cliente para que tente novamente ou utilize outro meio. O Cliente deve acompanhar a confirmação de pagamento disponibilizada (recibo ou comprovante digital). Se não houver confirmação em até 1 dia útil, deve verificar no extrato se houve estorno ou entrar em contato com o suporte.

e) **Pagamentos com cartão:** Se a Serveloja oferecer a modalidade de pagar boletos/contas com cartão de crédito (parcelamento de boletos, conforme itens 5.1), o Cliente está ciente de que: (i) incidirá tarifa e/ou juros pela conversão em pagamento parcelado via cartão, informados na hora; (ii) uma vez feito o pagamento, não há “estorno” direto do boleto pago (caso deseje cancelar, teria que buscar reembolso junto ao beneficiário original do boleto) – eventual cancelamento na fatura do cartão seguirá regras do emissor do cartão e não implicará cancelamento do boleto já pago.

f) **Responsabilidade do preenchimento:** Em nenhuma hipótese a Serveloja será responsável por consequências de pagamento incorreto decorrentes de erro do Cliente no preenchimento das informações (por exemplo, digitar linha digitável errada e pagar boleto de terceiro sem querer). A Serveloja executa as ordens conforme os dados fornecidos; se houver erro, o Cliente deverá arcar com o equívoco e buscar meios legais de reaver o valor, se possível, junto ao destinatário indevido.

17.3. **Emissão de Boletos de Cobrança:** Ao emitir boletos através da Serveloja para cobrança de valores de terceiros (pagadores) em favor do Cliente:
a) O Cliente declara que todo boleto gerado corresponderá a uma obrigação legítima, decorrente de venda de produto, prestação de serviço ou outra relação de crédito lícita com o pagador identificado. É vedado emitir boletos em nome de terceiros sem autorização ou para finalidades fraudulentas (como "boletos de oferta" não solicitados).
b) A Serveloja utiliza parceiros bancários para registro dos boletos emitidos. Assim, os boletos conterão os dados do beneficiário e pagador conforme fornecidos pelo Cliente, e obedecerão às normas da Febraban (ex.: boleto registrado obrigatório com CPF/CNPJ do pagador). O Cliente deve preencher corretamente todos os campos solicitados na geração (como CPF/CNPJ do pagador, valor, data de vencimento, instruções de juros/multa se aplicável) para evitar rejeição no registro.
c) Há limites operacionais quanto ao valor máximo e prazo de vencimento dos boletos, de acordo com o convênio do banco parceiro. Por exemplo, boletos acima de certo valor podem exigir processo diferenciado de aprovação. A Serveloja informará no ato se o Cliente tentar emitir valor além do permitido ou prazo de vencimento superior ao máximo.

d) **Boletos vencidos:** A maioria dos boletos registrados pode ser paga em qualquer banco após o vencimento, com cálculo automático de multa/juros. O Cliente deve indicar se deseja ou não permitir pagamento após vencido (campo "Aceite" e prazo de dias de tolerância). Caso não deseje que seja pago após X dias de atraso, deve especificar instrução de não aceitar pagamento após esse prazo.

e) **Cancelamento:** O Cliente poderá cancelar um boleto emitido, desde que ele ainda não tenha sido pago, através da opção disponível na Plataforma. Boletos cancelados perdem a validade e, se apresentados pelo pagador, serão rejeitados. Após pagamento, não há como "cancelar" – nesse caso, caso precise devolver o valor ao pagador, o Cliente deverá providenciar reembolso por meios próprios (transferência, etc.).

f) **Crédito após pagamento:** Quando um boleto emitido é pago pelo terceiro pagador, a Serveloja creditará o valor na Conta do Cliente após a confirmação da compensação bancária, deduzida a tarifa de emissão se houver. Normalmente, boletos pagos são confirmados (compensados) em D+1 útil (pagamentos em dia útil até o horário de corte) ou D+2 (pagamentos após o horário de corte ou em localidades específicas). O Cliente deverá aguardar esse prazo de compensação; a Serveloja disponibiliza o status dos boletos emitidos (em aberto, pago, vencido, cancelado) em sua interface.

g) **Responsabilidade do emissor:** O Cliente é responsável por fornecer ao pagador o boleto ou a representação numérica (linha digitável ou QR Code) de forma correta e segura, orientando-o quanto à data de vencimento e consequências do não pagamento. A Serveloja não se comunica com o pagador final do boleto, cabendo ao Cliente gerir seu relacionamento de cobrança com este.

17.4. **Recarga de Celular:** Ao efetuar recargas de celular pré-pago por meio da Serveloja:
a) O Cliente deve inserir corretamente o número de telefone a ser recarregado e selecionar a operadora de telefonia correspondente. A Serveloja não se responsabiliza por recarga enviada a um número incorreto

em decorrência de erro de digitação do Cliente.
b) As recargas dependem dos sistemas das operadoras de telefonia. Em geral, o crédito é disponibilizado ao celular em poucos minutos, mas pode haver atrasos ou indisponibilidades temporárias nos sistemas das operadoras que fujam ao controle da Serveloja. O Cliente deve aguardar um intervalo razoável e, se em algumas horas não constar o crédito no telefone, poderá entrar em contato com o suporte da Serveloja, que intermediará a verificação junto à operadora.
c) Uma vez solicitada e confirmada a recarga, não é possível cancelá-la, pois o processo é irreversível junto à operadora (o crédito é lançado imediatamente ao telefone destino).

d) **Tarifas:** A Serveloja pode cobrar uma pequena taxa de conveniência por recarga, ou eventualmente oferecer incentivos como cashback, conforme campanhas vigentes. Tais condições serão informadas na tela de recarga antes da confirmação.

17.5. **Consulta a Bureaus de Crédito:** Caso o Cliente utilize a funcionalidade de consultas a bureaus de crédito (por exemplo, consulta Serasa, SPC, score de crédito) disponibilizada na Plataforma:
a) Ele declara que fará tais consultas apenas para finalidades legítimas, relacionadas à análise de crédito ou avaliação de risco em relações comerciais próprias. É vedado consultar dados de terceiros sem justificativa legal ou por mera curiosidade.
b) Algumas modalidades de consulta (como acesso a score de crédito) podem requerer consentimento prévio do titular consultado, nos termos da legislação. O Cliente declara que, quando necessário, obteve o consentimento do titular dos dados para efetuar a consulta.
c) A Serveloja atua meramente como intermediária dessas consultas, repassando ao Cliente os dados fornecidos pelo bureau (ex.: Serasa Experian). A Serveloja não altera nem garante a veracidade ou atualização das informações obtidas, que são de responsabilidade do bureau.
d) Cada consulta poderá ser tarifada conforme tabela (por exemplo, valor X por CPF consultado). O Cliente concorda com a cobrança da tarifa correspondente ao confirmar a solicitação de consulta.
e) Os resultados das consultas devem ser utilizados pelo Cliente de forma responsável e em conformidade com a LGPD. A Serveloja não se responsabiliza por decisões que o Cliente tome com base nas informações obtidas (por exemplo, negar crédito a um cliente final) e eventuais consequências legais disso, cabendo ao Cliente interpretar e usar os dados de maneira não discriminatória e dentro da lei.
17.6. **Plugins e Integrações de Terceiros:** Para os plugins fornecidos pela Serveloja e integrações com plataformas de terceiros (como módulos de e-commerce, integrações via API):
a) A Serveloja disponibiliza tais plugins “no estado em que se encontram” (*as is*), visando compatibilidade com as plataformas indicadas (por exemplo, um plugin para WooCommerce). O Cliente é responsável por instalá-los e configurá-los corretamente em seu sistema, seguindo a documentação fornecida.
b) O Cliente deve manter o plugin ou integração atualizado para a última versão disponibilizada. Versões ultrapassadas podem deixar de funcionar se houver mudanças na API ou na plataforma do Cliente. A Serveloja envidará esforços para comunicar atualizações importantes, mas cabe ao Cliente buscar pelas atualizações periódicas.
c) A Serveloja não garante que os plugins serão livres de conflitos com todos os outros componentes do sistema do Cliente. Caso ocorra incompatibilidade ou erro, o Cliente poderá relatar o problema para avaliação, mas compreende que nem sempre haverá solução imediata ou viável.
d) O uso do plugin implica chamadas à API Serveloja; portanto, aplicam-se as condições da Cláusula 9.6 quanto ao uso de APIs (limites, segurança das chaves, etc.).

17.7. **Fintech as a Service (FaaS) via API:** Se o Cliente for uma empresa parceira integrando a Serveloja para oferecer contas e pagamentos a usuários finais próprios (modelo *white-label*):

a) Deverá ser firmado termo ou aditivo específico de parceria, definindo responsabilidades adicionais, volumes previstos, eventuais repasses de receita, etc. Este Contrato se aplica no que couber ao relacionamento operacional, mas pode ser complementado ou excepcionado por cláusulas do aditivo de parceria.
b) O Cliente-parceiro será responsável por cadastrar e gerenciar seus usuários finais sob as diretrizes da Serveloja, coletando os dados cadastrais necessários e repassando-os para a Serveloja efetivar a abertura de subcontas. O Cliente garante que obteve dos usuários finais toda anuência e consentimentos necessários para abertura das contas de pagamento em ambiente *white-label* e compartilhamento de dados com a Serveloja.
c) O Cliente-parceiro atuará como primeiro nível de atendimento para seus usuários finais, ficando a Serveloja como suporte de segundo nível (backoffice) ou para questões regulatórias. Ou seja, consumidores finais contactarão a estrutura de atendimento do parceiro, e este escalonará para a Serveloja incidentes que requeiram intervenção do provedor de infraestrutura.
d) O Cliente-parceiro deverá cumprir igualmente a LGPD e regulamentos aplicáveis aos dados e operações que gerencia, bem como permitir eventual auditoria da Serveloja ou de autoridades (como Bacen) sobre as atividades delegadas. Em caso de descumprimento pelo parceiro que cause impacto regulatório à Serveloja, esta poderá suspender a parceria até ajuste ou rescindir conforme Cláusula 20.5.

17.8. **Limitações adicionais de responsabilidade:** Além das limitações gerais do Capítulo IV, aplicam-se aos serviços deste Capítulo VIII as seguintes isenções específicas em favor da Serveloja:
a) A Serveloja não será responsável por eventuais multas ou penalidades aplicadas ao Cliente por operadoras de telefonia em virtude de uso irregular das recargas de celular (ex.: se o Cliente tentar revender créditos telefônicos de forma não autorizada);
b) A Serveloja não será responsável por consequências do não pagamento de um boleto/conta caso decorrentes de ato ou omissão do Cliente ou do beneficiário – por exemplo, se o cedente do boleto rejeitou o pagamento por já haver protesto, se o Cliente inseriu dados incorretos do boleto ou não dispunha de saldo no momento do débito;
c) A Serveloja não é responsável pelo resultado das análises de crédito obtidas via consultas a bureaus, servindo tais informações apenas de apoio para a decisão do Cliente, a qual é de sua exclusiva responsabilidade perante seus clientes finais.

17.9. **Novos Serviços:** Caso a Serveloja venha a oferecer serviços adicionais não explicitamente previstos neste Contrato, poderá comunicá-los ao Cliente e disponibilizar termos adicionais ou atualizações contratuais pertinentes. Até que sejam formalmente incorporados, tais novos serviços serão regidos pelas disposições gerais deste Contrato no que lhes for aplicável e pelas informações fornecidas ao Cliente no momento da contratação.

Capítulo IX – Resolução de Disputas e Foro

Cláusula 18 – Atendimento, Reclamações e Solução de Conflitos

18.1. **Canais de Atendimento:** O Cliente poderá contatar a Serveloja para esclarecimentos, suporte ou reclamações através dos canais disponibilizados: chat no aplicativo, e-mail de suporte e telefone informados no site/aplicativo. O atendimento de primeiro nível buscará resolver as questões apresentadas de forma ágil.

18.2. **Ouvidoria:** Caso uma demanda não seja solucionada pelos canais iniciais ou o Cliente queira reportar

uma reclamação formal, poderá acionar a Ouvidoria da Serveloja (conforme dados de contato disponíveis no site). A Ouvidoria atenderá em dias úteis, das 9h às 18h, e emitirá resposta conclusiva em até 10 (dez) dias úteis do registro da manifestação, nos termos da Resolução BCB nº 40/2020. O Cliente deve informar o protocolo de atendimento prévio ao acionar a Ouvidoria.

18.3. **Plataforma Consumidor.gov.br:** A Serveloja é cadastrada na plataforma pública Consumidor.gov.br para resolução de conflitos de consumo. O Cliente, se preferir, pode registrar sua reclamação nessa plataforma, que será respondida dentro do prazo regulamentar (geralmente até 10 dias).

18.4. **Mediação e Solução Amigável:** As Partes envidarão seus melhores esforços para resolver de forma amigável quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato. Em não havendo acordo pelo atendimento ou Ouvidoria, poderão em comum acordo optar por meios alternativos de resolução, como mediação ou arbitragem, desde que não conflitantes com o direito de consumidores (caso aplicável).

18.5. **Registro de evidências:** O Cliente deverá, sempre que possível, manter registros (capturas de tela, e-mails, protocolos) das comunicações e ocorrências que entender problemáticas, de modo a facilitar a análise da Serveloja e a eventual solução de conflitos.

18.6. **Prazo para reclamações:** Sem prejuízo de prazos específicos previstos em cláusulas anteriores (ex.: 10 dias para contestar extrato na Cláusula 4.10, 30 dias para questionar cobrança na Cláusula 12.11), o Cliente concorda que qualquer reivindicação relacionada a este Contrato ou aos serviços prestados, que não seja submetida à Serveloja no prazo de 5 (cinco) anos contados do fato que a originou, será considerada prescrita, na forma da lei, podendo a Serveloja opor tal prazo em seu benefício. Esse prazo não se aplica a direitos indisponíveis ou prazos inferiores previstos em lei específica.

Cláusula 19 – Lei Aplicável e Foro de Eleição

19.1. Este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Em especial, aplicam-se as normas de direito civil, de proteção ao consumidor (se o Cliente for considerado destinatário final nos termos do CDC em alguma relação específica), regulamentação financeira e de pagamentos, e demais legislação pertinente.

19.2. As Partes elegem o Foro da Comarca de Aracaju, Estado de Sergipe, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato que não puderem ser solucionadas amigavelmente, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. Caso o Cliente seja considerado legalmente como consumidor em determinada situação, poderá optar por demandar no foro de seu domicílio, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Capítulo X – Vigência, Rescisão e Disposições Finais

Cláusula 20 – Vigência e Encerramento do Contrato

20.1. **Prazo de vigência:** Este Contrato entra em vigor na data em que o Cliente manifesta sua concordância eletrônica durante o cadastro ou no momento da contratação dos serviços, e vigorará por prazo indeterminado, enquanto o Cliente mantiver ativa sua Conta de Pagamento e utilizar os serviços Serveloja.

20.2. **Rescisão pelo Cliente:** O Cliente pode, a qualquer tempo, solicitar o encerramento de sua Conta de Pagamento e a rescisão deste Contrato, sem penalidade, mediante comunicação pelos canais disponibilizados e quitação de eventuais obrigações pendentes. A rescisão será efetivada em até 10 (dez) dias úteis, após realizados os procedimentos de encerramento (inclusive saque ou transferência de eventual saldo remanescente, devolução de equipamentos da Serveloja em posse do Cliente, etc.). O Cliente deve estar ciente de que certas operações iniciadas antes da rescisão poderão ainda ser concluídas ou liquidadas mesmo após o encerramento (por exemplo, recebimento de uma venda já realizada), sendo este Contrato aplicável a tais pendências até sua finalização.

20.3. **Rescisão imotivada pela Serveloja:** A Serveloja poderá, mediante aviso prévio de pelo menos 30 (trinta) dias, resilir unilateralmente este Contrato, encerrando a Conta do Cliente, sem necessidade de justificar motivo, especialmente se houver descontinuação da oferta de determinado serviço ou reavaliação de riscos. Nessa hipótese, a Serveloja permitirá o saque do Saldo existente e cumprirá as obrigações pendentes relativas ao Cliente até o término do aviso prévio.

20.4. **Rescisão por infração contratual:** Em caso de descumprimento, pelo Cliente, de quaisquer termos deste Contrato, ou de constatação de uso irregular/indevido dos Serviços, a Serveloja poderá, a seu critério, notificar o Cliente para que sane a infração em prazo determinado ou apresente esclarecimentos. Não sanada a infração ou se ela for insuscetível de correção, a Serveloja poderá rescindir motivadamente o Contrato imediatamente, sem prejuízo das medidas de responsabilização previstas (cobranças, indenizações, comunicação às autoridades, etc.). Situações que podem ensejar rescisão motivada incluem, exemplificativamente: atraso reiterado ou não pagamento de tarifas; fornecimento de informações falsas; uso da conta para atividades ilícitas; violação das políticas de segurança; ou inadimplemento de obrigações de pagamento de estornos/chargebacks.

20.5. **Rescisão imediata por causas específicas:** Independem de aviso ou prazo, podendo levar à rescisão imediata, as seguintes situações: **(i)** se for verificado que o Cliente está atuando como subcredenciador ou repassando pagamentos de terceiros sem autorização (vide Cláusula 9.5); **(ii)** inserção do Cliente em listas restritivas ou descoberta de envolvimento em atividades ilícitas graves (como fraude comprovada, uso da plataforma para lavar dinheiro ou financiar atos ilícitos, ou inclusão em lista de sanções internacionais) – hipóteses em que a Serveloja pode rescindir para cumprir exigências legais e regulatórias; **(iii)** determinação de autoridade competente que impeça a continuidade da relação (por exemplo, suspensão de cadastro pelo BACEN); **(iv)** descumprimento, pelo Cliente, das obrigações relativas à PLD-FT ou anticorrupção (Cláusula 14) ou outras que comprometam a licença operacional da Serveloja; **(v)** índices excessivamente altos de chargeback ou fraude que coloquem em risco a participação da Serveloja nos arranjos de pagamento, sem que o Cliente apresente solução ou melhora após notificação; **(vi)** qualquer outra hipótese em que, a critério da Serveloja, a manutenção do Contrato acarrete risco legal ou financeiro inaceitável, desde que fundamentada. A rescisão será comunicada ao Cliente e, quando possível, acompanhada das razões que a motivaram (exceto em casos sigilosos).

20.6. **Insolvência ou recuperação do Cliente:** Caso o Cliente ingresse com pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, tenha sua falência decretada, encerre suas atividades empresariais, ou seja constatada a sua insolvência ou incapacidade de cumprir obrigações financeiras, a Serveloja poderá rescindir imediatamente este Contrato, mediante mera notificação por escrito, sem prejuízo do acionamento das garantias previstas. Nessa hipótese, a Serveloja poderá reter quaisquer valores do Cliente sob sua gestão (incluindo Saldo em Conta de Pagamento e recebíveis futuros, nos termos da Cláusula 16.15) para compensar dívidas ou obrigações pendentes do Cliente, buscando resguardar-se de inadimplemento.

20.7. **Procedimentos pós-rescisão:** Encerrado o Contrato, a Conta do Cliente será encerrada e os serviços cessados. O eventual Saldo remanescente será colocado à disposição do Cliente para saque ou transferência, podendo a Serveloja descontar desse montante valores devidos pelo Cliente. Os cartões Serveloja emitidos serão cancelados. Os boletos emitidos em aberto poderão ser cancelados. Obrigações de confidencialidade, proteção de dados, responsabilidade por transações pretéritas e outras de natureza perene permanecerão em vigor mesmo após o término. A Serveloja fornecerá ao Cliente, mediante solicitação, comprovantes das transações pretéritas ainda em seu prazo de retenção legal.

20.8. **Multa rescisória:** Salvo disposição específica em contrário, nenhuma multa rescisória é devida em caso de encerramento por qualquer das Partes. Contudo, se houver previsão de multa em contratos acessórios (por exemplo, contrato de comodato de POS estipulando multa por rescisão antecipada), essas condições específicas prevalecerão para aquele item.

20.9. **Persistência de obrigações:** A rescisão do Contrato não suspende automaticamente obrigações já assumidas pelo Cliente que sobrevivam (ex.: pagamento de tarifas devidas, devolução de equipamentos, quitação de chargebacks ocorridos após a rescisão referentes a transações feitas antes dela). Essas obrigações pendentes deverão ser cumpridas prontamente, sob pena de caracterização de inadimplemento, podendo a Serveloja tomar medidas de cobrança conforme previsto.

Cláusula 21 – Alterações do Contrato e dos Serviços

21.1. A Serveloja poderá propor alterações neste Contrato, seja para atualização de cláusulas, inclusão de novas condições ou modificação de serviços oferecidos. Tais alterações serão comunicadas ao Cliente por meios eletrônicos (e-mail cadastrado, aviso no aplicativo ou site) com destaque para os pontos alterados e a data de início de vigência. Será concedido ao Cliente um prazo de pré-aviso de, no mínimo, 30 (trinta) dias a contar da comunicação para que, caso não concorde com as mudanças, possa exercer seu direito de resilir o Contrato sem ônus (encerrando a conta). A continuidade do uso dos serviços após o início de vigência das alterações será considerada concordância integral às novas condições.

21.2. No caso de alterações exigidas por lei ou por determinação de autoridades (por exemplo, adequações imediatas a uma nova regulação do Banco Central) que tenham vigência imediata ou prazo inferior ao acima, a Serveloja envidará esforços para comunicar o Cliente e implementar as mudanças no menor prazo possível, podendo, se necessário, aplicar as novas regras de imediato para cumprir a legislação, mesmo sem o pré-aviso mencionado. Nessa situação, se a alteração impactar negativamente o Cliente, este poderá rescindir o Contrato de imediato, sem penalidade.

21.3. Alterações que não reduzem direitos do Cliente e não acarretam novas obrigações ou custos (por exemplo, lançamento de um serviço opcional novo, redação mais clara de cláusulas existentes, benefícios adicionais) poderão ser implementadas imediatamente, com mera comunicação informativa ao Cliente, uma vez que não lhe prejudicam.

21.4. Qualquer tolerância ou não exercício de direitos por parte da Serveloja em alguma situação específica não constituirá renúncia ou novação das disposições contratuais, permanecendo a Serveloja com o direito de exigir seu fiel cumprimento a qualquer tempo.

Cláusula 22 – Cessão, Subcontratação e Sucessão

22.1. **Vedação de Cessão pelo Cliente:** Este Contrato é celebrado *intuitu personae* em relação ao Cliente, ou seja, considerando suas características pessoais/cadastrais. Portanto, o Cliente não poderá ceder, transferir ou de qualquer modo permitir que terceiros assumam sua posição contratual, nem os direitos ou obrigações dela decorrentes, sem prévia anuência por escrito da Serveloja. Essa vedação inclui a transferência da titularidade da Conta de Pagamento para outrem. Em caso de operações societárias envolvendo mudança de controle do Cliente (se pessoa jurídica), este deverá notificar a Serveloja, que poderá avaliar a continuidade do Contrato com a nova estrutura.

22.2. **Cessão pela Serveloja:** A Serveloja poderá ceder ou transferir este Contrato e/ou os créditos dele decorrentes para empresas do mesmo grupo econômico ou para terceiros, mediante simples comunicação ao Cliente, desde que a entidade cessionária assuma integralmente as obrigações aqui previstas e não haja prejuízo à continuidade da prestação dos serviços. No caso de operações de reorganização societária da Serveloja, como fusão, cisão ou incorporação, a sucessora assumirá automaticamente a posição da Serveloja neste Contrato, mantendo-se vigentes todas as condições pactuadas.

22.3. **Subcontratação:** A Serveloja poderá, observando as restrições legais, subcontratar terceiros para a execução de partes dos serviços (por exemplo, empresa de tecnologia para processamento de determinado módulo, parceiro bancário para liquidação de boletos, etc.), permanecendo, contudo, responsável perante o Cliente pela qualidade e conformidade dos serviços prestados.

22.4. **Sucessão empresarial do Cliente:** Em caso de mudança de titularidade da empresa do Cliente (por exemplo, venda do estabelecimento, mudança de CNPJ por incorporação), a Serveloja poderá, a seu critério, aceitar continuar o Contrato com o sucessor, desde que este preencha os requisitos de cadastro e aceite os termos contratuais vigentes. Até eventual novação ou transferência formal aprovada, o Cliente original permanece responsável pelas obrigações assumidas.

Cláusula 23 – Disposições Gerais

23.1. **Não Exclusividade:** Este Contrato não estabelece exclusividade entre as Partes. O Cliente tem a liberdade de utilizar serviços de pagamento de outros fornecedores concomitantemente, assim como a Serveloja pode oferecer serviços a outros clientes, inclusive concorrentes do Cliente, não havendo compromisso de exclusividade de nenhuma das Partes.

23.2. **Independência das Partes:** As Partes são independentes e não se estabelece por este instrumento nenhuma forma de sociedade, associação, representação formal, franquia ou vínculo empregatício entre a Serveloja e o Cliente ou seus representantes. Cada Parte é responsável por seus próprios encargos e obrigações, não tendo uma autoridade para assumir obrigações em nome da outra (salvo o mandato específico concedido na Cláusula 16.1 para fins de liquidação de transações, que não caracteriza representação para outros fins).

23.3. **Integralidade do Contrato:** Este Contrato, juntamente com seus anexos e termos adicionais mencionados, constitui o acordo integral entre as Partes no que diz respeito ao seu objeto, substituindo quaisquer entendimentos, propostas ou contratos anteriores que conflitariam com o aqui disposto. Qualquer alteração ou aditivo a este Contrato deverá ser feito por escrito (incluindo via meio eletrônico autenticado) e aceito pelas Partes, ressalvado o procedimento de alterações unilaterais reguladas na

Cláusula 21.

23.4. **Validade e Nulidade:** Caso qualquer disposição deste Contrato seja considerada nula, inválida ou inexigível por autoridade competente, tal invalidação não afetará as demais cláusulas, que continuarão em vigor. As Partes negociarão de boa-fé a substituição da cláusula inválida por outra que reflita a intenção original das Partes dentro dos limites legais.

23.5. **Comunicações:** Todas as comunicações entre as Partes relativas a este Contrato deverão ser feitas por escrito, preferencialmente por meios eletrônicos registrados (e-mail cadastrado, notificações via aplicativo, correspondência com aviso de recebimento quando cabível). Comunicações gerais ao Cliente poderão ser realizadas pela Serveloja via publicações no site ou avisos no aplicativo, desde que de forma que o Cliente tome conhecimento. É responsabilidade do Cliente manter seus dados de contato atualizados e verificar regularmente as comunicações enviadas pela Serveloja.

23.6. **Direitos de Propriedade Intelectual:** Todos os direitos de propriedade intelectual sobre a plataforma, marcas, softwares, manuais e demais materiais fornecidos pela Serveloja ao Cliente permanecem sob titularidade da Serveloja ou de seus licenciadores. O Cliente deve utilizá-los apenas para os fins previstos neste Contrato e abster-se de qualquer uso não autorizado. Por outro lado, eventuais marcas, logos ou nomes do Cliente fornecidos para divulgação ou personalização de serviços (como *white-label*) permanecerão de titularidade do Cliente, não adquirindo a Serveloja qualquer direito sobre tais ativos além do estritamente necessário à execução do Contrato.

23.7. **Registro:** A Serveloja poderá, a seu critério, registrar este Contrato em Cartório de Títulos e Documentos para fins de publicidade e conservação de data. Eventuais custos de registro poderão ser repassados ao Cliente apenas se este solicitar uma cópia autenticada registrada.

23.8. **Caso Fortuito e Força Maior:** Situações de caso fortuito ou força maior serão tratadas conforme disposto na Cláusula 11.3. Nenhuma das Partes será responsabilizada por atraso ou descumprimento decorrente de tais eventos, devendo, porém, comunicar a outra Parte e envidar esforços para retomar o cumprimento regular assim que possível.
23.9. **Eletrônico e Assinatura:** O Cliente concorda que este Contrato seja formalizado em meio eletrônico, sendo seu aceite realizado por clique no botão de concordância no aplicativo ou site no momento do cadastro, ou meio equivalente de manifestação de vontade. Tal aceitação eletrônica é vinculante e tem a mesma validade que um contrato físico assinado. A Serveloja poderá guardar registros de logs e outros elementos de prova do aceite eletrônico para assegurar autenticidade. Se por qualquer razão for necessária assinatura física, as Partes cooperarão para assiná-la sem invalidar o aceite já ocorrido.

E, por estarem justas e contratadas, as Partes aderem ao presente instrumento. O aceite eletrônico deste contrato pelo Cliente, ou sua assinatura física quando aplicável, caracteriza a concordância com todos os termos acima.

Serveloja Tecnologia e Soluções Ltda. – CNPJ 10.773.370/0001-15

Cliente: (Identificado nos registros eletrônicos de cadastro mediante CPF/CNPJ, conforme aceite no ato da contratação)