



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO

1. Introdução

Estes Termos e Condições Gerais de Uso constituem um contrato celebrado entre a TUDDO PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 40.589.956/0001-95, com sede na Alameda Rio Negro, n. 503, sala 1218/1219, Alphaville, Barueri/SP, CEP 06454-000, adiante denominada “TUDDO”, e qualquer pessoa que atenda todos os requisitos deste documento e que deseje contratar os serviços oferecidos pela TUDDO, adiante denominado “Usuário” ou, no plural, “Usuários”.

Estas informações o auxiliarão a utilizar a Plataforma TUDDO e, portanto, é muito importante que conheça as nossas políticas, como protegemos os seus dados e o seu dinheiro.

Por esta razão, é necessário que leia e compreenda os Termos e Condições Gerais de Uso do aplicativo da TUDDO, em especial as cláusulas a seguir.

A TUDDO é uma plataforma que oferece soluções de meios de pagamentos integrados e instituidor dos Arranjos de Pagamento, devidamente autorizada pelo Banco Central do Brasil, através da qual todas as transações são processadas e liquidadas para os clientes pessoas jurídicas e físicas.

A atividade de prestação de serviços de pagamento no Brasil é regulada pela Resolução n. 80 do Banco Central, Resolução do Conselho Monetário Nacional (“CMN”) n. 4282 de 2013, Circulares do Banco Central (“BACEN”) n. 3680, 3681, 3682, 3885 e respectivas alterações.

A TUDDO não realiza a prestação de serviços privativos de instituição financeira, tampouco opera com clientes cuja atividade fim seja de criptoativos.

Nestes Termos e Condições Gerais de Uso estão descritos todos os direitos e responsabilidades dos Usuários e da TUDDO. Portanto, a aceitação das cláusulas é absolutamente indispensável para utilização dos serviços prestados pela Tuddo, sendo dever do Usuário ler, entender e aceitar todas as condições nele estabelecidas, bem como das demais políticas incorporadas por referência antes de cadastrar-se como Usuário.

Ao se cadastrar na plataforma da TUDDO, o Usuário poderá utilizar todos os serviços disponibilizados pela empresa, declarando, para tanto, ter lido, compreendido e aceitado todas as exigências descritas, que passará a fazer parte integrante destes Termos e Condições Gerais de Uso.

2. Definições

2.1. Arranjos de Pagamento TUDDO: São os arranjos de pagamento fechados, de compra e de transferência, doméstico e transfronteiriço, instituídos pela TUDDO nos termos da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013.

2.2. Chargeback: É o procedimento de contestação de uma Transação pelo qual um Usuário não reconhece, junto ao Banco Emissor de seu Cartão, uma despesa efetuada com Cartão de sua titularidade cujos valores foram destinados à Conta de um Usuário do TUDDO.

2.3. Conta Bancária: É a conta corrente ou poupança mantida por pessoas físicas e/ou jurídicas no Sistema Financeiro Nacional perante qualquer Banco legalmente constituído no Brasil.

2.4. Conta ou Conta de Pagamento: É a conta de pagamento, ou seja, conta de registro detida em nome do Usuário final dos Serviços de Pagamento, pessoa física ou jurídica, utilizada para o recebimento e a execução de Transações, no âmbito dos Arranjos de Pagamento TUDDO, criada a partir da emissão de Moeda Eletrônica, nos termos deste compilado de regras, visualizada e gerenciada na plataforma eletrônica TUDDO por meio do endereço www.tuddopay.com.br e/ou por aplicativo, que representa, de forma ilustrativa, o dinheiro de um Usuário custodiado pela TUDDO e que pode ser utilizado pelo Usuário, conforme previsto nestes Termos e Condições Gerais de Uso.

2.5. Ferramentas de Pagamento: São recursos tecnológicos contratados pelo Usuário Recebedor que permitem a utilização dos Serviços de Pagamento.

2.6. Moeda Eletrônica: Significa os recursos disponíveis na Conta de Pagamento para livre utilização do Usuário, que permitem ao Usuário efetuar uma Transação.

2.7. Operações Proibidas: É toda e qualquer utilização dos Serviços de Pagamento para fins contrários às Leis, tratados e regulamento vigentes no Brasil e/ou aos presentes Termos e Condições Gerais de Uso e demais políticas de utilização da Plataforma TUDDO.

2.8. Plataforma TUDDO: Significa os meios disponibilizados pela TUDDO para acesso à Conta e realização de Transações, o aplicativo TUDDO.

2.9. Serviços de Pagamento: São os serviços prestados pela TUDDO ao Usuário, seja Pagador, seja Recebedor de recursos oriundos de uma Transação, pela qual a TUDDO, atuando como instituição de pagamento, poderá (i) disponibilizar pagamento, aporte, transferência e/ou saque, nos termos dos arranjos de pagamento próprios ou de terceiros, de recursos mantidos em Contas, com possibilidade de utilização de tais recursos na compra de serviços e produtos; (ii) executar ou facilitar instrução de pagamento relacionada ou não a determinados serviços de pagamento, inclusive transferência originada de ou destinada a Conta; (iii) gerenciar Contas detidas por pessoas físicas ou jurídicas; (iv) emitir Moeda

Eletrônica e gerir o seu uso; (v) emitir instrumentos de pagamento; (vi) credenciar e aceitar instrumentos de pagamento e o uso de Moeda Eletrônica; (vii) executar remessa de fundos; (viii) converter moeda física ou escritural em Moeda Eletrônica, ou vice-versa; (ix) capturar e realizar a liquidação financeira das transações de pagamento pelos sistemas da TUDDO ou de terceiros; e/ou (x) outras atividades relacionadas à prestação de serviços de pagamento designadas pelo Banco Central do Brasil.

2.10. Tarifa de Manutenção (Mensalidade): valor fixo mensalmente devido à TUDDO pelo Usuário em contraprestação à manutenção da Conta.

2.11. Tarifas do serviço: São os valores cobrados do Usuário a título de remuneração em decorrência de cada Serviço de Pagamento prestado pela TUDDO.

2.12. Transações: Significa o ato de pagar, de aportar, de retirar ou de transferir, no que couber, recursos da Conta, para liquidação de obrigações subjacentes entre Usuários das Contas ou com terceiros ou, ainda, para a realização de transferências entre Contas não vinculadas à liquidação de obrigações.

2.13. Transações de Pagamento Internacional: Significa o ato de pagar, ou de transferir recursos para a liquidação de operações de compra, cujo vendedor e/ou comprador esteja localizado/sediado fora do país. As operações de remessa e ingresso de valores referentes a essas transações são realizadas pela TUDDO em conformidade com a legislação aplicável.

2.14. Usuário: É qualquer pessoa física (com autorização do responsável legal de acordo com o item 3.1.2 destes Termos e Condições Gerais de Uso) ou jurídica apta a celebrar contratos nos termos da Legislação Brasileira que, mediante um cadastro e/ou uma Conta no aplicativo TUDDO e aceitação dos presentes Termos e Condições Gerais de Uso contrata os Serviços de Pagamento da TUDDO.

2.15. Usuário Recebedor: É o Usuário que, em razão de uma Transação feita por um Usuário Pagador, pretende receber ou cobrar dinheiro em sua Conta relativo a bens e/ou serviços oferecidos a um Usuário Pagador.

2.16. Usuário Pagador: É o Usuário que, por meio do Serviço de Pagamento da TUDDO, deseja pagar e/ou enviar dinheiro a um Usuário Recebedor.

2.17. Pagamento Instantâneo Pix: Significa a transferência eletrônica de recursos através do sistema desenvolvido pelo Banco Central do Brasil (BACEN), por conta ou a favor de clientes, pessoas físicas ou jurídicas, na qual a transmissão da ordem de pagamento e a disponibilidade de fundos ao recebedor ocorre em tempo real, 24 horas por dia, 07 dias por semana. No Brasil, o Pix é uma marca única, criada pelo Banco Central do Brasil.

3. Objeto

3.1. Cadastro: Para a utilização dos Serviços de Pagamento, o Usuário deverá efetuar previamente seu cadastro no aplicativo TUDDO, no qual deverá informar seus dados cadastrais, dentre eles, o nome ou razão social, o CPF ou CNPJ, telefone e endereço de e-mail e no caso de pessoas jurídicas, os dados cadastrais de seus sócios ou representantes legais. O simples cadastro no aplicativo TUDDO não implica na abertura de uma Conta, o que somente ocorrerá com validação do cadastro pela área de Compliance e com o recebimento do e-mail de confirmação.

3.1.1. Cadastro do Usuário menor de idade: Menores 18 anos, a partir dos 08 anos completos, poderão efetuar cadastro dentro da plataforma, mediante autorização expressa do seu responsável legal, com conta ativa na TUDDO, devendo para tanto atender o procedimento a seguir: (i) enviar foto nítida do Registro Geral (RG) do menor, com número do CPF (frente e verso), ou, na falta da indicação do CPF no documento, enviar, também, cartão do CPF digital; (ii) selfie do menor segurando o documento de cadastro na plataforma.

3.1.1.1. Se o titular for maior de 16 e menor de 18 anos, ele deverá dar o aceite nestes Termos e Condições Gerais de Uso, assim como seu representante.

3.1.1.2. Se menor de 16 anos, apenas o responsável legal deverá manifestar o seu aceite ao presente Termo de Uso.

3.1.1.3. O envio de documentos não garante a efetivação do cadastro, o que somente ocorrerá com validação do cadastro pela área de Compliance que após enviará o e-mail de confirmação.

3.1.1.4. Após o menor completar 18 anos, a conta, automaticamente, deixará de ser vinculada à conta do responsável legal, devendo o Usuário atualizar suas informações cadastrais, se necessário, através do App.

3.1.2. Condição Cadastro válido: Só poderão se cadastrar no aplicativo TUDDO, pessoas físicas ou jurídicas que tenham capacidade legal para contratar e que sejam residentes no Brasil. Portanto, não poderão se cadastrar e manter-se cadastrados as pessoas civilmente incapazes (sem representação), pessoas sem CPF ou sem CNPJ, ou ainda, com CPF ou CNPJ baixado, cancelado, não informado, nulo, suspenso, cujo titular tenha falecido, ou cujo sócio e/ou representante indicado se enquadre em alguma dessas situações ou aqueles Usuários que tenham sido suspensos ou inabilitados da plataforma do TUDDO, temporária ou definitivamente.

3.1.3. Situação cadastral: Caso a TUDDO identifique que um Usuário e/ou algum de seus sócios/proprietários/representantes possui situação cadastral irregular, nos termos do item 3.1. acima, a TUDDO solicitará a regularização de tal situação, sendo que o Usuário não poderá movimentar a Conta caso tal regularização não seja realizada dentro do prazo estipulado pela TUDDO.

3.1.3.1. A TUDDO poderá, a seu exclusivo critério, realizar as buscas que julgar necessárias para apurar dados incorretos ou inverídicos, solicitar dados adicionais e documentos ao Usuário que entenda serem pertinentes a fim de conferir os dados de cadastro informados e, ainda, recorrer a bases de dados públicos ou privados, podendo o Usuário editá-los a qualquer momento, caso entenda que tais dados não estejam atualizados.

3.1.4. Dados cadastrais: Os dados cadastrais fornecidos pelo Usuário deverão ser completos, com informações exatas, precisas e verdadeiras, sendo o Usuário, ou seu representante legal, o único responsável, civil e criminalmente, pelos dados fornecidos, obrigando-se, ainda, a atualizá-los sempre que necessário e/ou solicitado pela TUDDO, sob pena (i) de não utilização dos Serviços de Pagamento; (ii) suspensão dos Serviços de Pagamento; (iii) suspensão, bloqueio, limitação de acesso ou cancelamento da Conta, se houver (caso em que o Usuário deverá solicitar imediatamente a retirada de eventual saldo de Moeda Eletrônica disponibilizado em sua Conta); e/ou (iv) responsabilização nas esferas cível, administrativa e criminal na forma prevista em Lei.

3.1.4.1. Caso a TUDDO verifique qualquer divergência, inexatidão ou irregularidade dos dados de cadastro do Usuário, poderá solicitar ao mesmo que atualize e/ou regularize sua situação cadastral e, caso tal solicitação não seja atendida no prazo concedido, o Usuário poderá ter sua Transação negada, ser suspenso ou inabilitado da plataforma TUDDO, tendo sua Conta bloqueada e/ou encerrada.

3.2. Relatório reputacional e de crédito: O Usuário autoriza a TUDDO a obter, a qualquer momento, seu relatório reputacional e de crédito pessoal e/ou comercial junto a terceiros, tais como Receita Federal do Brasil, Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS e agências de crédito como a Boa Vista, o SPC e/ou a SERASA. Tal relatório poderá ser obtido pela TUDDO (i) quando o Usuário solicitar determinados Serviços de Pagamento ou (ii) sempre que a TUDDO considerar que há aumento do nível de risco associado à Conta.

3.3. Abertura de Conta: Para a abertura de Conta na TUDDO, o Usuário deverá ter cadastro válido no aplicativo: TUDDO; e (i) realizar a abertura de Conta diretamente no aplicativo; ou (ii) receber recursos de qualquer Transação e não exclusivamente decorrentes de cancelamento ou Chargeback.

3.3.1. No procedimento de Abertura, e até mesmo de manutenção de Conta, a TUDDO irá solicitar as informações que entender necessárias para apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o titular da conta de pagamento, no fito de traçar o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.

3.4. Usuário: O Usuário pessoa física deverá ser o beneficiário final e o titular da Conta, já o Usuário pessoa jurídica deverá ser o titular da Conta e informar e comprovar à TUDDO, conforme e quando solicitado, (i) as pessoas físicas autorizadas a representá-lo (administradores e procuradores) e (ii) a sua cadeia de participação societária, direta e indireta, até alcançar o nível de pessoa física (beneficiário final) ou, para companhias abertas e entidades sem fins lucrativos, até alcançar os seus controladores finais, se houver.

3.4.1. O Usuário concorda em manter sob sua guarda e sigilo suas senhas, de forma que a TUDDO não será, em nenhuma hipótese, responsável por quaisquer prejuízos causados ao Usuário ou a terceiros pela divulgação e utilização indevida daquelas. Em consequência, o Usuário será o único responsável por qualquer operação realizada a partir de sua Conta. O Usuário se compromete a notificar imediatamente a TUDDO, por meio idôneo e fidedigno, acerca de qualquer uso não autorizado em sua Conta, assim como do acesso ou de tentativas de acesso por terceiros não autorizados.

3.4.2. Para o Usuário pessoa jurídica, será disponibilizado o serviço de INTERNET BANKING (de acordo com os termos próprios), com acesso remoto, cuja utilização ficará restrita para o titular da conta cadastrada, e deverá atender, igualmente, os presentes Termos e Condições Gerais de Uso da plataforma.

3.4.3. O Usuário pessoa jurídica declara que a abertura de Conta e as Transações serão realizadas por seu representante legal e/ou administrador, assumindo total e exclusiva responsabilidade no tocante aos seus plenos poderes para execução de tais atos, inclusive no que concerne à guarda e utilização de senha de acesso à Conta, sem qualquer possibilidade de atribuir à TUDDO qualquer tipo de responsabilidade.

3.4.4. A Conta de titularidade do Usuário pode ser encerrada por iniciativa do mesmo, estando condicionada à inexistência de pendências, tais como, mas não limitado a: (i) divergências, inconsistências e/ou irregularidades nas informações cadastrais fornecidas e/ou de sua representação, se pessoa jurídica ou pessoa física falecida; (ii) questões relativas à idoneidade do Usuário; (iii) reclamações pendentes; (iv) transações pendentes, em processamento ou ainda não liquidadas, (v) eventuais obrigações de

pagamento vinculadas à Conta que estejam pendentes, tais como, mas não se limitando a, débitos perante a TUDDO.

4. Uso da Conta

4.1. Conta profissional: O Usuário poderá, a critério exclusivo da TUDDO, obter uma Conta profissional, caso ele cumpra os requisitos que a TUDDO considere pertinentes para a sua obtenção.

4.2. O Usuário está ciente e autoriza a TUDDO a debitar de sua Conta os custos e tarifas oriundos de cada movimentação na Conta, conforme valores de custos e tarifas apresentados no aplicativo de sua titularidade, da Conta do Usuário.

4.3. Características da Conta: Em qualquer modalidade, a Conta é pessoal e intransferível, sendo atribuída a um único Usuário, salvo os casos expressamente autorizados nestes Termos e Condições Gerais de Uso. O Usuário não poderá permitir o uso de sua Conta por terceiros.

4.4. Prazos de disponibilidade dos pagamentos: Os pagamentos creditados na Conta do Usuário estarão disponíveis de acordo com os prazos e condições descritas no Site TUDDO e no aplicativo de sua titularidade.

4.4.1. Se o Usuário, na qualidade de Recebedor, verificar que a transação não se concretizou, o mesmo deverá comunicar à TUDDO para reportar a situação acessando o sítio eletrônico da TUDDO - www.tuddopay.com.br, ou o Canal de Atendimento disponível no App, oportunidade em que será iniciado um procedimento de verificação, de acordo com o mecanismo de resolução de reclamações estabelecido pela TUDDO, com retorno em até 5 (cinco) dias. Se o problema com a Transação não for resolvido com a reclamação, o Usuário poderá, ainda, iniciar um procedimento de mediação com a intervenção da TUDDO.

4.4.2. Se o Pagador verificar que a transação não foi concluída, o mesmo poderá entrar em contato com a TUDDO para reportar a situação por meio do sítio eletrônico da TUDDO - www.tuddopay.com.br, oportunidade em que será iniciado um procedimento de verificação, de acordo com o mecanismo de resolução de reclamações estabelecido pela TUDDO, com retorno em até 5 (cinco) dias.

4.5. Bloqueio: Os pagamentos efetuados e os saldos em Conta poderão ser bloqueados total ou parcialmente, a critério da TUDDO, pelas seguintes razões: (i) por riscos de ações judiciais, reclamações pendentes de Usuários Pagadores ou por débitos de qualquer natureza contra a TUDDO, diretamente ou na qualidade de agente de cobrança ou contra qualquer empresa da TUDDO; (ii) ocorrência de Chargebacks, inclusive como garantia para cobrir potenciais danos à TUDDO, incluindo, mas não se limitando a eventuais multas aplicadas pelas bandeiras e credenciadoras de cartão; (iii) em caso de suspeita de qualquer irregularidade,

fraude ou qualquer outro ato contrário às disposições dos presentes Termos e Condições Gerais de Uso; (iv) questões relativas à idoneidade do Usuário ou a informações cadastrais; (v) caso seja identificada abertura de nova Conta de mesma titularidade do Usuário ou em nome de terceiros, em que há suspeita de que a finalidade de tal nova Conta seja a de fraudar credores e/ou burlar os presentes Termos e Condições Gerais de Uso; (vi) ilegalidade das Transações realizadas; e/ou (vii) por ordem judicial ou por ordem de autoridade policial.

4.5.1. Os valores eventualmente bloqueados em decorrência de práticas irregulares ou por qualquer uma das razões acima poderão ser retidos/compensados na Conta do Usuário pela TUDDO, para quitar e/ou garantir a quitação da obrigação, a contar da data de ciência do procedimento judicial/extrajudicial, e independentemente da existência de decisão condenatória, sem prejuízo da responsabilização do Usuário por eventuais custos, despesas e perdas e danos de qualquer natureza que a TUDDO e terceiros vierem a experimentar em razão dos eventos acima.

4.5.1.1. Caso não haja saldo suficiente na Conta do Usuário para compensar o valor eventualmente bloqueado, a TUDDO poderá utilizar-se dos mecanismos de cobrança necessários para o ressarcimento, inclusive alcançar saldos futuros, sem prejuízo da adoção de medidas administrativas e/ou judiciais cabíveis, incluindo, negatização e protesto.

4.6. Suspeita de fraude: A TUDDO poderá cancelar e/ou estornar uma Transação de retirada de valores da Conta de um Usuário para Conta(s) Bancária(s) indicadas por este, em caso de suspeita de qualquer irregularidade, fraude ou qualquer outro ato do Usuário contrário às disposições dos presentes Termos e Condições Gerais de Uso.

4.6.1. Adicionalmente, a TUDDO poderá suspender, limitar o acesso ou cancelar permanentemente o cadastro e a Conta do Usuário.

4.7. Comprovantes e identificação da transação: As Transações realizadas pela TUDDO gerarão comprovantes eletrônicos com a identificação do Usuário Recebedor, e aquelas pagas com cartão de crédito pré-pago serão identificadas no aplicativo do titular do cartão, seguido da identificação do tipo de transação ou do Usuário Recebedor, conforme o caso.

4.7.1. Para facilitar o reconhecimento da Transação pelos Usuários Pagadores e evitar cancelamentos, os Usuários Recebedores deverão cadastrar em sua Conta, a qualquer momento, o nome do seu negócio, sua razão social ou seu nome fantasia, o qual será para identificar as transações nos comprovantes eletrônicos das transações dos Usuários Pagadores. É expressamente vedado ao Usuário Recebedor, sob pena de suspensão ou limitação de acesso e uso da Conta, cadastrar e utilizar (i) um termo ou

expressão que dificulte ou impossibilite a sua identificação, (ii) marca registrada da qual não possua a titularidade ou licença para uso; ou (iii) qualquer outro termo ou expressão não relacionada à sua razão social ou ao seu nome fantasia.

4.8. Certificado de Segurança: O Usuário deverá atentar-se para a exibição do certificado de segurança em cada uma das páginas da TUDDO, quando da realização de Transações, não podendo em nenhuma hipótese responsabilizá-la pelas consequências decorrentes da inobservância desta regra de segurança.

4.9. Verificação das informações e movimentações: As informações sobre as Transações realizadas pela Plataforma da TUDDO, bem como as movimentações na Conta devem sempre ser verificadas pelo Usuário através da Plataforma TUDDO, mediante o login e senha do Usuário. A TUDDO não se responsabiliza pelo recebimento, pelos Usuários, de e-mails falsos, enviados por terceiros sem qualquer relação direta com a TUDDO, recomendando sempre a verificação de qualquer informação diretamente na Plataforma TUDDO.

4.9.1. O Usuário Recebedor somente deverá enviar o produto ou prestar o serviço para o Usuário Pagador após verificar em sua conta a efetiva comprovação do crédito dos valores relativos ao produto ou serviço objeto da Transação.

4.9.2. O Usuário Recebedor que enviar o produto ou prestar o serviço sem antes verificar em sua Conta se o Usuário Pagador creditou o valor do produto/serviço, assumirá integralmente o risco pelo não pagamento do produto/serviço pelo Usuário Pagador, isentando a TUDDO PAY de qualquer responsabilidade neste sentido.

4.9.3. Os Usuários Pagadores e Recebedores estão cientes e de acordo que para a verificação da disponibilidade dos valores na sua respectiva Conta, estes deverão sempre acessar a Plataforma da TUDDO pelo respectivo aplicativo de sua titularidade: tais como TUDDO, digitando seu login e senha, não sendo suficiente o recebimento de e-mails para a comprovação da existência de eventuais valores.

4.10. Comprovantes eletrônicos: As transações realizadas no aplicativo de titularidade da TUDDO gerarão comprovantes eletrônicos com a identificação do Usuário.

5. Prestação de Serviços de Pagamento

5.1. Processamento das transações: A TUDDO reserva-se o direito de não processar as Transações que: (i) contenham dados incompletos, contraditórios ou inválidos; (ii) a TUDDO, a seu exclusivo critério, considere envolver algum risco; (iii) estejam em desacordo aos presentes Termos e Condições Gerais de Uso; ou (iv)

não sejam autorizadas pelo banco ou pela credenciadora ou pelo emissor de cartões.

5.2. Transações equivocadas ou incompletas: A TUDDO não será responsável por ordens, instruções e/ou Transações equivocadas ou incompletas causadas por: (i) introdução errônea do e-mail; (ii) informação errônea ou incompleta do Usuário Recebedor, da operação de pagamento e/ou quaisquer outros dados fornecidos pelo Usuário Pagador; (iii) objeto ilícito ou em desacordo com os Termos e Condições Gerais de Uso.

5.3. Dever fiscal: É de responsabilidade exclusiva do Usuário o pagamento, recolhimento e/ou retenção de tributos federais, estaduais e municipais devidos em razão de qualquer Transação. O Usuário reconhece que a TUDDO não possui qualquer relação com o objeto das Transações, devendo mantê-lo indene de quaisquer obrigações, especialmente as de ordem tributária e fiscal.

5.4. Aporte de recursos na Conta

5.4.1. Para a realização de uma Transação, o Usuário deverá realizar o aporte prévio de Moeda Eletrônica na Conta, por meio de: (i) Liquidação de transações de vendas intermediadas pelas ferramentas da TUDDO, resultantes de pagamentos com CÓDIGO QR, Cartões de crédito pré-pagos, Depósito com Boleto bancário; (ii) Emissão e pagamento de boleto bancário, não vinculado a uma transação de compra; (iii) Transferência entre Contas TUDDO; (iv) Transação com o Pix, em qualquer uma das modalidades criadas pelo Banco Central do Brasil e disponibilizadas pela TUDDO.

5.4.2. A TUDDO pode, a seu exclusivo critério e a qualquer momento, alterar as fontes de aporte de recursos na Conta.

5.4.3. A emissão de boletos bancários a partir da Conta de um Usuário é permitida exclusivamente para aporte de Moeda Eletrônica na Conta, para sua posterior utilização, ressalvados os boletos bancários emitidos automaticamente pela plataforma TUDDO quando um Usuário Pagador optar por pagar via boleto bancário uma Transação de compra intermediada pela TUDDO.

5.4.3.1. A TUDDO não se responsabiliza por boletos bancários enviados por correspondência, e-mail, SMS, WhatsApp, e/ou por outro meio eletrônico, e que não tenham sido emitidos pelo próprio Usuário Pagador. A TUDDO não garante a devolução dos valores eventualmente pagos por boletos bancários emitidos em desacordo aos presentes Termos e Condições Gerais de Uso.

6. Utilização dos Recursos em Conta

6.1. Utilização da Moeda eletrônica: O Usuário poderá (i) a qualquer momento retirar todo ou parte do saldo disponível em sua Conta; ou (ii) manter a Moeda Eletrônica na Conta para utilizá-la em outras operações por meio da própria Plataforma TUDDO.

6.1.1. A retirada de recursos da Conta pode ser realizada por meio de: (i) Transferência para outra Conta; (ii) Retirada para Conta Bancária indicada pelo Usuário Pagador, sendo que esta última poderá ocorrer em até 1 (um) dia útil subsequente à solicitação de retirada; (iii) Pagamentos de contas de consumo de concessionárias de serviços públicos, boletos bancários e tributos com códigos de barra; (iv) Aquisição de bens e serviços em estabelecimentos que utilizem o aplicativo TUDDO, como solução de pagamento; (v) Transação com o Pix, em qualquer uma das modalidades criadas pelo Banco Central do Brasil e disponibilizadas pela TUDDO.

6.1.2. Em nenhuma hipótese a TUDDO autoriza retiradas de Moeda Eletrônica da Conta por meio de cheques ou qualquer outro meio que não indicado acima.

6.1.3. Os custos originados pela retirada da Conta e direcionamento para Conta Bancária deverão ser suportados pelo Usuário, conforme valores de custos e tarifas apresentados no Site - www.tuddopay.com.br, ou no aplicativo da Conta do Usuário.

6.1.3.1. Caso o Banco, a seu exclusivo critério, recuse o recebimento dos recursos, a situação será informada ao Usuário (sendo ainda cobrada a devida tarifa de retirada), que poderá solucionar a situação com o referido Banco ou solicitar nova retirada.

7. Transações com QRCode

7.1. As transações podem ser feitas mediante o escaneamento de um QRCode em estabelecimentos que aceitem as carteiras digitais de titularidade da TUDDO como forma de pagamento. O ato do Usuário Pagador de escanear o QRCode fornecido por um estabelecimento garantirá que o pagamento da operação seja direcionado para a Conta do Usuário Recebedor, sendo que o valor pago poderá aparecer automaticamente no aplicativo de celular, caso haja integração do QRCode com o sistema de gestão do estabelecimento do Usuário Recebedor; caso contrário, caberá ao Usuário Pagador digitar no aplicativo o valor a ser pago após escanear o QRCode e ao Usuário Recebedor confirmar o valor informado e a efetivação da Transação.

7.2. O QRCode terá a forma definida pela TUDDO e deverá estar disponível no estabelecimento do Usuário Recebedor. Em nenhuma hipótese, o QRCode poderá ser modificado pelo Usuário Recebedor. A TUDDO não será responsável por qualquer modificação indevida do QRCode, bem como não será responsável por

eventuais danos ou prejuízos causados aos Usuários e/ou a terceiros decorrentes de tal modificação indevida ou de má utilização do QRCode.

7.3. O QRCode poderá ou não ser integrado ao sistema de gestão do estabelecimento do Usuário Recebedor, sendo que a integração poderá permitir que o Usuário Pagador, ao escanear o QRCode, já visualize em seu aplicativo no celular o valor a ser pago; caso contrário, caberá ao Usuário Pagador digitar no aplicativo o valor a ser pago após escanear o QRCode. A TUDDO não se responsabilizará pela digitação incorreta do valor pelo Usuário Pagador quando do pagamento por QRCode ao Usuário Recebedor.

7.4. Após escanear o QRCode e confirmar o valor a ser pago, o Usuário Pagador deverá escolher a forma de pagamento que mais for conveniente.

7.5. Quando a transação for realizada via QRCode e o Usuário Pagador optar pelo pagamento por meio de crédito em sua Conta realizado com um cartão de crédito cadastrado, o pagamento será realizado com o cartão de crédito preferencial do Usuário Pagador.

7.6. A transação realizada mediante a utilização de QRCode, será utilizada apenas de maneira presencial, por exemplo: de porta em porta, em estabelecimentos ou lojas físicas.

8. Serviço de pagamento de contas

8.1. O Usuário poderá utilizar os Serviços de Pagamento da TUDDO ou de seus segmentos para o pagamento de contas de concessionárias de serviços públicos, tributos com código de barras e boletos bancários (denominados, simplesmente, “Títulos”).

8.2. A transação a ser realizada pelo Usuário no aplicativo, TUDDO, deverá detalhar as instruções e informações referentes ao título a ser pago. O Usuário assume inteira responsabilidade pelas instruções e informações que detalhar, eximindo a TUDDO de quaisquer responsabilidades nesse sentido, inclusive quanto à idoneidade e veracidade dos títulos a serem pagos.

8.3. Para que o pagamento do título seja realizado no mesmo dia da transação, ela deverá ser formalizada pelo Usuário até às 15h00min, ficando desde já esclarecido que o aplicativo somente prestará os Serviços de Pagamento se forem observadas as datas de vencimento previstas nos títulos. Não obstante, o Usuário desde já assume inteira responsabilidade pelo pagamento de um título eventualmente realizado mediante uma Transação realizada após o respectivo prazo de vencimento, caso haja o estorno do referido pagamento, eximindo a TUDDO de quaisquer responsabilidades neste sentido.

8.4. As transações para pagamento de Títulos realizadas pelo Usuário em finais de semana (sábados e domingos) e dias não úteis serão consideradas a contar do primeiro dia útil imediatamente seguinte.

8.5. Uma vez realizado o pagamento, o Usuário poderá imprimir o respectivo comprovante de pagamento na Plataforma TUDDO. As informações referentes aos pagamentos efetuados serão discriminadas no extrato da Conta do Usuário.

8.6. Na ocorrência de qualquer divergência a menor apurada no pagamento, o Usuário desde já autoriza a TUDDO a proceder ao desconto da diferença sobre o saldo eventualmente existente em sua Conta. Na inexistência de saldo, o Usuário desde já se compromete a aportar os recursos necessários em sua Conta para liquidar esta diferença.

8.7. Em caso de pagamento a maior ou em duplicidade, o Usuário deverá entrar em contato com o cedente do título a fim de solicitar o ressarcimento do valor devido.

8.8. A TUDDO reserva-se o direito de determinar o montante máximo de pagamentos de Títulos que podem ser realizados sem custos adicionais conforme valores de custos e tarifas apresentados no Aplicativo da Conta do Usuário.

8.9. O Usuário declara estar ciente de que os Serviços de Pagamento de Títulos ora tratados envolvem a utilização de serviços financeiros prestados por determinada instituição financeira para a TUDDO. Neste sentido, o Usuário, desde já, exime a TUDDO de quaisquer prejuízos que venham a ser causados e/ou responsabilidades que possam advir decorrentes de problemas verificados nos sistemas operacionais e tecnológicos da referida instituição financeira.

9. Do Débito Automático entre Usuários

9.1. O Usuário da plataforma terá, além do boleto bancário, a opção de pagamento através do débito automático, nos casos de contas recorrentes provenientes de obrigações com Usuários Pessoa Jurídica da carteira.

9.2. Para tanto, o Usuário Pagador receberá uma comunicação, através de push-notification, e-mail e pop-up no Aplicativo, informando esta opção e, ao aceitar o débito automático, a cobrança será realizada mensalmente na data de vencimento da obrigação.

9.3. Na data do vencimento, havendo saldo na conta de pagamento do Usuário Pagador, o débito será realizado automaticamente e o Usuário Recebedor terá o crédito disponível em sua conta de pagamento no prazo de 30 dias, descontadas as tarifas, conforme o quadro de tarifas disponível no Aplicativo.

9.4. Não havendo saldo disponível para efetivação do débito, o Usuário Pagador receberá um alerta do vencimento da cobrança, por meio de push-notification, e-

mail e pop-up no Aplicativo, devendo, neste caso, inserir saldo em sua carteira de pagamento para que o débito seja realizado no prazo de até 48 horas.

9.4.1. Após a notificação, caso Usuário Pagador ainda não possua saldo para realização do débito automático no prazo descrito acima, o Usuário Recebedor será notificado para que possa emitir o respectivo boleto bancário para adimplemento da obrigação pelo Usuário Pagador.

10. Ferramentas de Pagamento para Sites eletrônicos

10.1. Para facilitar a realização de Transações pelos Usuários, a TUDDO disponibiliza opções de visualização e configuração disponíveis a um Usuário Recebedor que deseje inserir os Serviços de Pagamento da TUDDO como Ferramenta de Pagamentos em Site eletrônico de sua titularidade, assim como também disponibiliza ferramenta de consulta que possibilita aferir/confirmar (dentre outras informações) o status e valor de toda e qualquer Transação realizada no Site eletrônico com a utilização dos Serviços de Pagamento da TUDDO.

10.2. Depois de feito seu cadastro no aplicativo de titularidade da TUDDO, o Usuário poderá inserir em seu Site eletrônico as Ferramentas de Pagamento fornecidas pela TUDDO, contendo os parâmetros necessários para direcionar os visitantes do Site eletrônico do Usuário à Plataforma TUDDO. As Ferramentas de Pagamento fornecidas pela TUDDO poderão ter diversas apresentações e configurações, de acordo com o disponibilizado pela TUDDO e, em nenhum caso, poderão ser modificadas pelo Usuário. A TUDDO se reserva o direito de atualizar ou modificar periodicamente o conteúdo e/ou aparência destas ferramentas e das URLs (endereços web) para onde estejam direcionados os códigos. A TUDDO não será responsável por danos ou prejuízos causados aos Usuários e a terceiros decorrentes da má utilização das Ferramentas de Pagamento ou pela inadequação destas ferramentas ao Site eletrônico do Usuário.

10.3. Sem prejuízo das demais disposições destes Termos e Condições Gerais de Uso, as Ferramentas de Pagamento não poderão ser utilizadas em qualquer site eletrônico que ofereça quaisquer dos produtos/serviços descritos na política de produtos proibidos nestes Termos e Condições Gerais de Uso.

10.4. O Usuário será o único e exclusivo responsável pelos conteúdos de seu Site eletrônico. Caso um ou mais Usuários ou algum terceiro apresente qualquer tipo de reclamação ou ação judicial, administrativa ou extrajudicial contra TUDDO, seus acionistas, controladores, controladas, filiais ou subsidiárias, funcionários, empregados, diretores e agentes, em decorrência da utilização das Ferramentas de Pagamento no Site eletrônico de um Usuário, será este responsável por tais demandas, mantendo a TUDDO e seus acionistas, controladores, controladas, filiais ou subsidiárias, funcionários, empregados, diretores, agentes, representantes e procuradores livres e indenados de toda responsabilidade, prejuízos diretos e indiretos, inclusive indenização, lucros cessantes, honorários

advocatícios, multas e demais encargos judiciais e extrajudiciais decorrentes de tal reclamação ou ação.

11. Pagamento Instantâneo Pix

11.1. Conceito: Por meio do Pix, o usuário pode receber qualquer tipo de pagamento, em qualquer valor, dia ou horário, inclusive nos finais de semana e feriados. O usuário pode receber pagamentos de qualquer finalidade, como venda de produtos e prestação de serviços, desde que aceite receber tais valores por meio do Pix.

11.2. Uso do Pix: O Usuário poderá se cadastrar para receber e transferir recursos por meio do Pix, conforme instruções específicas, sujeito às tarifas correspondentes, conforme descrito no Site Tuddo e nos aplicativos de sua titularidade.

11.2.1. Para utilizar o sistema de pagamento instantâneo basta apenas, cadastrar uma CHAVE Pix (CPF, CNPJ, CELULAR, E-MAIL), ou chave aleatória (caso não queira fornecer seus dados), e compartilhar com quem precisa te pagar.

11.2.2. Para o uso do Pix, o Usuário deverá obedecer às normas do uso da marca Pix, em dimensões e oportunidades igualitárias aos demais instrumentos de pagamento aceitos, além das demais regras essenciais ao bom funcionamento do Pix.

11.2.3. O pagamento realizado pelo Pix é efetivado em até 10 segundos e o valor estará disponível na conta do Usuário recebedor.

11.2.4. Não há limite mínimo para transferências via Pix. Já o limite máximo, será aquele estabelecido no limite transacional cadastrado na sua conta na Tuddo, o qual deverá respeitar o regramento próprio estipulado pelo Banco Central do Brasil, em conformidade com a RESOLUÇÃO BCB Nº 1, DE 12 DE AGOSTO DE 2020, bem como a RESOLUÇÃO BCB Nº 142, DE 23 DE SETEMBRO DE 2021.

11.3. Tarifas: O valor da tarifa cobrada pela prestação dos serviços será informado ao cliente: i) no comprovante do envio e do recebimento de recursos no âmbito do Pix e do serviço de iniciação de transação de pagamento; ii) no extrato ordinário da conta de depósitos e da conta de pagamento, bem como no extrato anual consolidado de tarifas ou no demonstrativo de utilização do serviço de iniciação de transação de pagamento; iii) em tabela de tarifas de serviços prestados descrita no Site Tuddo e nos aplicativos de sua titularidade.

11.4. Chave-Pix: Ao cadastrar a Chave-Pix na sua conta, esta não poderá ser utilizada para cadastro em outras Instituições, a menos que seja feita a exclusão ou a portabilidade dessa chave para a Instituição de interesse.

11.4.1. A quantidade de chaves cadastradas por conta é limitada a 05 (cinco) chaves por pessoa física, e 20 (vinte) chaves por pessoa jurídica. Ao registrar uma Chave-Pix, serão armazenados e disponibilizados aos usuários que consultarem a sua chave (nome completo ou razão social empresa, CPF, escondendo os três e os últimos dois dígitos, ou CNPJ completo- vinculados ao nome da Instituição prestadora do serviço de pagamento, ao qual a chave está vinculada.

11.4.2. Caso haja troca de número de celular ou e-mail o usuário deverá fazer a atualização cadastral na plataforma Tuddo, com novo número de telefone ou e-mail e cadastrar a nova Chave-Pix. Após excluir as chaves anteriores com as informações antigas.

11.5. Armazenamento de Dados: De acordo com as regras do BACEN, as Chaves-Pix são cadastradas no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT), ou seja, base de dados responsável por armazenar a identificação das chaves nos dados das contas vinculadas.

11.5.1. Ao cadastrar uma Chave Pix, a Instituição participante verifica no DICT a disponibilidade da chave informada de forma que a validação do cadastro fica a ela condicionada. Após a confirmação, os dados da conta serão vinculados a Chave P, permitindo a consulta e realizar transações para todas as Instituições cadastradas no Pix.

11.6. Portabilidade da Chave-Pix: Caso o usuário tenha cadastrado a sua Chave Pix em outra Instituição e deseje direcionar seus recursos para a Tuddo, poderá realizar a portabilidade através do seguinte procedimento: (i) solicitar a portabilidade da Chave Pix (CPF/CNPJ, celular ou e-mail) na plataforma da Tuddo; (ii) em seguida, irá receber o pedido de confirmação na Instituição onde a Chave Pix encontra-se ativa, que poderá ocorrer em até 07 (sete) dias da solicitação.

11.6.1. Caso o usuário opte por encerrar sua conta na Instituição de origem, esta deverá providenciar a exclusão da Chave Pix cadastrada, situação em que não será necessário realizar o procedimento de portabilidade.

11.7. Reivindicação da posse da Chave Pix: A reivindicação de posse tem como objetivo permitir que o usuário reivindique para si uma Chave Pix que esteja vinculada a outro usuário/cliente. O usuário poderá fazer a reivindicação de posse da sua Chave Pix através da plataforma, cuja confirmação ocorrerá a partir do envio do código de verificação à Tuddo, e o prazo para aprovação ou negação é de 07 (sete) dias corridos, tendo em vista que o possuidor da Chave Pix, na ocasião, poderá comprovar a propriedade da mesma.

11.7.1. Caso alguém reivindique a posse da Chave Pix do usuário da conta transacional da Tuddo, ele terá um prazo, também, de 07 (sete) dias corridos para comprovar a propriedade da mesma e na impossibilidade de confirmação, a Chave Pix ficará inativa para uso.

11.8. QRCode: Para receber pagamentos decorrentes de atividade comercial, o usuário da conta transacional da Tuddo deverá gerar e utilizar um QRCode Pix Dinâmico.

11.8.1. Para gerar o QRCode, o usuário deverá utilizar a Chave Pix cadastrada no PSP.

11.8.2. A transação do Pix inicia-se com a leitura do QRCode pelo Usuário Pagador, exibido no seu Meio de Captura, sendo que a liquidação financeira do Pix é de responsabilidade do PSP, provedor da sua Conta, enquanto Participante Direto com acesso direto ao SPI.

11.8.3. O QRCode Pix pode ser enviado para o Usuário Pagador por meio da funcionalidade Pix copia e cola, que trata da possibilidade de envio do próprio QRCode, todavia por meio de um código ou de um link.

11.8.4. O QRCode Pix pode ser utilizado para múltiplas transações, o Usuário Recebedor que escolherá: definir o valor ou permitir que o Usuário Pagador defina. Sua recomendação é para pessoas físicas, pequenos varejistas e prestadores de serviços.

11.8.5. No QRCode Pix Dinâmico, seu uso é exclusivo para cada transação, de maneira que havendo necessidade de uma nova cobrança, para o seu pagamento deverá ser gerado um novo QRCode Pix Dinâmico. Nele é possível inserir outras informações do recebedor, pode ser utilizado por exemplo, para compras online.

11.9. Pix-Cobrança: Serviço que permite que o Usuário Recebedor cobre o pagamento imediato, por meio da geração de um QRCode.

11.9.1. O Pix Cobrança possibilita que o Usuário Recebedor gerencie e receba, de forma facilitada, cobranças relacionadas a: i) pagamentos imediatos, em que o pagamento deve ser feito no momento da emissão da cobrança, tais como pontos de venda físicos e comércio eletrônico; e ii) pagamentos com vencimento, em que o pagamento pode ser realizado em data futura, contemplando a possibilidade de tratamento de juros, multas, outros acréscimos, descontos e outros abatimentos.

11.9.2. Para realizar o pagamento, o Usuário Pagador deverá efetuar a leitura do QRCode Pix Dinâmico do Usuário Recebedor, utilizando os aplicativos de

titularidade Tuddo. O Pix-Cobrança se encarregará da transferência do dinheiro da conta do Usuário Pagador para a conta do Usuário Recebedor, dentro do fluxo normal de um Pix.

11.9.3. Ao finalizar uma transação do Pix, o sistema Tuddo irá gerar um comprovante de conclusão da transação, seguindo as diretrizes do Banco Central no que diz respeito às informações que devem ser disponibilizadas ao Usuário.

11.9.4. O Usuário Recebedor, pessoa jurídica, poderá realizar o acompanhamento das suas cobranças através dos canais oficiais do seu PSP e através app e Central de Atendimento da Tuddo.

11.9.5. A concretização dos recebimentos das cobranças emitidas dependerá das seguintes condições:

11.9.5.1. Saldo suficiente na conta transacional do Usuário Pagador;

11.9.5.2. A transação de recebimento não ser rejeitada no âmbito do Pix nas hipóteses de rejeição pela Instituição do Usuário Pagador, em razão:

11.9.5.2.1. Do tempo para autorização de iniciação de transação exceder o tempo máximo para essa autorização, nos termos do Regulamento do SPI;

11.9.5.2.2. De haver fundada suspeita de fraude;

11.9.5.2.3. De haver suspeita de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo;

11.9.5.2.4. De haver problemas na autenticação do Usuário Pagador;

11.9.5.2.5. Da exclusão do Usuário Pagador pela Instituição na qual detém a conta;

11.9.5.2.6. De envolver movimentação de recursos oriundos de usuários pagadores sancionados por resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas, na forma prevista na Lei nº 13.810, de 2019, e conforme disciplina própria editada pelo Banco Central do Brasil.

11.9.6. Uma transação no âmbito do Pix Cobrança deverá ser rejeitada pela Tuddo quando: (i) houver fundada suspeita de fraude; ou (ii) houver problemas na identificação do Usuário Pagador.

11.10. Pix Agendado: Serviço que permite que o Usuário Pagador agende a realização de um Pix para uma determinada data futura.

11.10.1. Para que o Pix Agendado seja, de fato, concluído, é imprescindível que haja saldo na Conta Transacional do Usuário Pagador.

11.10.2. Até a data do agendamento do Pix Agendado, não poderá ser sensibilizado o saldo existente na Conta Transacional do Usuário Pagador, somente sendo autorizado no momento da efetiva iniciação do Pix, quando seguirá o fluxo normal de um Pix.

11.10.3. O Usuário Pagador poderá utilizar a funcionalidade Pix Agendado com a programação do vencimento até o máximo de 12 (doze) meses.

11.10.4. O Usuário Pagador poderá utilizar a funcionalidade Pix Agendado para programar pagamentos recorrentes, desde que a Conta Transacional proporcionada pela Tuddo esteja ativa.

11.10.5. O Usuário Pagador poderá alterar ou cancelar um Pix Agendado, se for o caso, na forma da “Cláusula 11.18” deste Termo de Uso, até o último dia precedente ao vencimento.

11.11. Pix saque e Pix troco: O Usuário poderá receber recursos em espécie de um prestador de serviço de saque ou de um agente de saque em contrapartida, realizando-lhe um Pix, com finalidade de saque, de sua conta transacional para a conta transacional desse participante ou do agente de saque, em valor correspondente aos recursos em espécie a ele disponibilizados. O usuário poderá, ao realizar uma compra em um agente de saque, pagando com Pix, receber recursos em espécie em montante correspondente à diferença entre o valor do Pix realizado de sua conta transacional para a conta transacional do agente de saque e o valor da compra, com finalidade de troco.

11.11.1. É de responsabilidade do Usuário o preenchimento dos campos com os valores correspondentes, ao optar por realizar uma operação de Pix saque ou Pix troco. Em se tratando de Pix troco, é obrigatório que o Usuário discrimine também o valor da compra e o valor total da transação.

11.12. Da prevenção à lavagem de dinheiro: As transações de Pix estão sujeitas a monitorias de fraudes, prevenção à lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo tanto pela Tuddo como também pelo PSP.

11.13. Notificação de Infração para devolução de PIX: Ao realizar a transação de pagamento dentro do Pix, o Usuário deverá confirmar o valor, bem como os dados do recebedor, antes de finalizar o pagamento. Por ser um pagamento instantâneo, a liquidação ocorre em segundos, de maneira que aquele não poderá ser cancelado. Caso o usuário verifique que efetuou pagamento de valor à maior ou incorreto, considerando os dados do recebedor, o mesmo deverá acionar a Tuddo, através dos seus canais de atendimento, para que esta proceda a solicitação de devolução junto ao Prestador de Serviço de Pagamento do Usuário recebedor, por meio de Notificação de Infração para abertura de solicitação de devolução, e, por conseguinte, acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED), por meio do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais.

11.13.1. Caso a Tuddo identifique ou suspeite que o usuário está operando o PIX em sua conta transacional para praticar atividades incondizentes com a política de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, bem como outras atividades ilícitas, tais como fraudes e golpes, poderá, por iniciativa própria, iniciar a devolução do valor transacionado através do MED.

11.13.2. Caso a Tuddo receba Notificação de Infração do PSP do usuário pagador com solicitação de devolução, após realizar análise, dentro do prazo de 07 dias, poderá iniciar a devolução através do MED.

11.13.3. O usuário declara estar ciente e autoriza que a Tuddo, ao iniciar o processo de devolução no MED, proceda com o bloqueio dos recursos mantidos na conta transacional, em uma ou mais parcelas, até o atingimento do valor total da transação, em atenção ao art. 41-C, §2º, incluído à Resolução BCB nº 1, pela Resolução BCB nº 103.

11.14. Uso da Marca Pix: A marca Pix é de titularidade exclusiva do Banco Central do Brasil, que conferirá aos participantes do Pix licença temporária, não exclusiva e intransferível de uso da marca, em sua forma nominativa e de símbolo, nos termos do art. 139 da Lei nº 9.279/96.

11.14.1. O uso da marca deverá estar em conformidade com os termos do Regulamento n. 1 BCB e com o Manual de Uso da Marca. É vedado associar a marca Pix a produtos não relacionados ao arranjo, registrar ou tentar registrar razão social, nome fantasia, logotipo ou qualquer nome de domínio de internet contendo referência à marca Pix e questionar a titularidade da marca Pix. Caso seja constatado o uso indevido da marca ou de qualquer tentativa de cópia ou de infração aos direitos da marca por prestador de serviços de pagamento, seja ele participante ou não do Pix, a Tuddo notificará o BACEN e poderá exigir que o uso indevido seja interrompido.

11.14.2. De acordo com as regras do Pix, na utilização para fins empresariais não poderá o Estabelecimento veicular a marca Pix em dimensão inferior às

marcas, aos símbolos ou aos logotipos dos demais instrumentos de pagamento aceitos pelo estabelecimento comercial.

11.14.3. Das vedações: É vedado transmitir a impressão de que o Pix possui aceitação mais restrita ou menos vantajosa do que os demais instrumentos aceitos pelo estabelecimento comercial, quando tal impressão não corresponda à realidade ou não seja adequadamente justificada por diferenças técnicas.

11.14.4. Caso o cliente identifique o uso indevido da marca poderá comunicar a Tuddo nos seguintes canais: contato@tuddopay.com.br ou compliance@tuddopay.com.br.

11.15. Disponibilidade do serviço e cancelamento: Em decorrência de questões técnicas e operacionais, a Tuddo não garante a disponibilidade permanente dos Serviços, bem como se reserva ao direito de cancelar os Serviços a qualquer tempo, mediante aviso prévio.

11.16. Da responsabilização do caso fortuito ou de força maior: A Tuddo não se responsabiliza por quaisquer danos indiretos decorrentes do uso dos Serviços ou por danos diretos e indiretos decorrentes de situações de “caso fortuito” e “força maior”, do uso inadequado dos Serviços ou dos Meios de Captura, ou ainda, por eventuais paralisações transitórias do sistema da Tuddo ou do PSP.

11.17. Aviso de indisponibilidade de sistema: Quando for razoavelmente possível a Tuddo informará previamente as interrupções de funcionamento das funcionalidades.

11.18. Cancelamento de transação com PIX e/ou de pagamento: Qualquer situação referente ao cancelamento de uma transação com Pix ou de um pagamento de valores na Conta deverá ser efetuado nos canais de atendimento do PSP.

11.19. Segurança no Pix: As informações das chaves e as transações serão efetivadas através de uma rede criptografada de infraestrutura do Banco Central. Como canal principal de autenticação das transações será o celular, a Chave Pix não dará acesso à sua conta cadastrada na Tuddo, ela apenas serve para mandar e receber valores de uma maneira prática.

11.19.1. Conforme recomendações do BACEN, a validação do cadastro da Chave Pix é feita por duas etapas, ou seja, depende da confirmação por meio de um código que será enviado por SMS ou e-mail cadastrado pelo cliente. A guarda dos aparelhos celulares, senha e dados pessoais de acesso a conta são de responsabilidade do cliente. Por isso, não compartilhe informações confidenciais com terceiros e tenha cuidado com links não solicitados que

chegam por e-mail ou mensagens. Use somente o aplicativo da Tuddo para movimentar sua conta.

11.20. A Tuddo se reserva ao direito de, sem qualquer aviso prévio, cancelar e bloquear os Serviços para recebimento das transações de Pix caso tenha fundada suspeita de fraude, ou, ainda, identifique que o uso do Pix está sendo realizado em desconformidade com a Legislação e Termos e Condições Gerais de Uso.

11.21. O funcionamento dos Serviços, bem como o conteúdo destes Termos e Condições Gerais de Uso vigorarão por prazo indeterminado ou até que os Serviços sejam desabilitados pelo Usuário.

12. Cancelamento e Chargeback (contestação de débito)

12.1. Cancelamento: A TUDDO poderá cancelar uma Transação sempre que verificar que a mesma: (i) foi invalidada pelo banco do Usuário Pagador; (ii) foi processada incorretamente pela TUDDO; (iii) o Usuário Pagador não tinha autorização para enviá-lo, seja por fraude ou qualquer outro motivo; (iv) decorre de Operações Proibidas ou de qualquer operação em desacordo com estes Termos e Condições Gerais de Uso; ou (v) em caso de suspeita de fraude ou qualquer irregularidade.

12.2. Chargeback: Caso o Usuário Pagador tenha realizado o Chargeback sobre os valores envolvidos na Transação após o envio, esses valores serão descontados e debitados da Conta do Usuário Recebedor, ou da Conta do Usuário Pagador nos casos em que o Chargeback for indevido, ou em qualquer outra Conta de mesma titularidade do Usuário responsável pelo Chargeback ou em nome de terceiros, em que há suspeita de que a finalidade de tal nova Conta seja a de fraudar credores e/ou burlar os presentes Termos e Condições Gerais de Uso. Em virtude disso, o Usuário autoriza expressamente a TUDDO a reter de sua Conta o saldo em Moeda Eletrônica necessário para cobrir o cancelamento, a reversão ou Chargeback, quando aplicável. Se o Usuário não dispuser de saldo suficiente em sua Conta, a TUDDO está autorizada a reter tais valores de qualquer outro ingresso futuro de dinheiro em sua Conta, até que o valor devido em razão do cancelamento, reversão ou Chargeback seja compensado.

12.3. Caso o Usuário não realize o pagamento correspondente ao Chargeback, cancelamento ou reversão, a TUDDO poderá: (i) aplicar multa correspondente a 2% (dois por cento) do valor devido, além dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês; (ii) encaminhar o débito do Usuário para agências de cobrança externas para negociação e/ou cobrança judicial ou extrajudicial; e (iii) comunicar a inadimplência do Usuário a órgãos e entidades de proteção ao crédito.

12.4. O Usuário deverá, quando solicitado pela TUDDO, fornecer a documentação referente à Transação objeto do Chargeback, cancelamento ou reversão no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados do envio da solicitação pela TUDDO.

Nos casos de solicitação ao Usuário Recebedor, para saber qual documentação apresentar em cada caso.

12.5. Para contestar o Chargeback, cancelamento ou reversão, o Usuário deverá reunir provas que endossem e confirmem seu relato. O fornecimento de tais documentos não implicará que o dinheiro do Usuário seja novamente creditado em sua conta.

12.6. Após deferida a solicitação de Chargeback pela Mastercard, o(s) crédito(s) referente(s) ao(s) valor(es) reclamado(s) e não reconhecido(s) será(ão) estornado(s) ao cartão do Usuário Pagador no prazo de até 90 (noventa) dias.

12.7. Caso haja uma reversão, cancelamento ou Chargeback, o Usuário Recebedor poderá responder perante a TUDDO pelo valor envolvido na Transação, acrescido de quaisquer outros custos ou gastos relacionados. A TUDDO poderá iniciar as medidas judiciais ou extrajudiciais que entenda pertinentes para reaver os valores envolvidos na Transação objeto do Chargeback, que não seja ressarcida pelo Usuário Recebedor dentro do prazo aqui estabelecido.

12.8. Será de responsabilidade do Usuário Recebedor toda e qualquer reversão, cancelamento ou Chargeback originado por Transações realizadas com as máquinas, relacionadas a produtos entregues com defeito, desacordo comercial, bens digitais e intangíveis, tais como, músicas, cupons de desconto, jogos virtuais, produtos fornecidos através de downloads, serviços de SaaS (Software as a Service), créditos/recargas de celulares, assim como qualquer outra espécie de bem ou de ativo que não seja entregue fisicamente ao Usuário Pagador. Diante de um cancelamento, reversão ou Chargeback referentes às situações descritas nesta cláusula, tais valores serão descontados ou debitados diretamente na conta do Usuário Recebedor.

12.9. Qualquer consequência advinda da ausência de entrega do produto e/ou não prestação de serviços será de responsabilidade exclusiva do Usuário Recebedor, não podendo ser transferida para a TUDDO em qualquer hipótese.

12.10. Caso identifique níveis excessivos de Chargeback de seus Usuários, seja o Pagador, seja o Recebedor, a TUDDO poderá, dentre outras medidas: (i) bloquear total ou parcialmente os valores existentes na Conta do Usuário, como garantia para cobrir potenciais danos para a TUDDO, incluindo, mas não se limitando a eventuais multas aplicadas pelas bandeiras e credenciadoras de cartão de crédito pré-pago; e (ii) suspender ou inabilitar permanentemente o Usuário.

12.11. Os valores eventualmente bloqueados em decorrência do excesso de Chargebacks poderão ser usados a título de compensação pela TUDDO para o ressarcimento de eventuais custos, despesas ou danos que lhe foram causados.

13. Mensalidade

13.1. O Usuário aceita e se obriga a pagar para a TUDDO uma tarifa pela manutenção da Conta (a "Mensalidade"), de acordo com os Planos de Tarifas de Manutenção vigentes no respectivo aplicativo de titularidade da TUDDO.

13.2. Os valores referentes à Mensalidade serão apresentados no aplicativo, devendo o Usuário no ato de abertura da Conta, selecionar o seu Plano.

13.3. Caso a adesão ao Plano ocorra no decorrer do mês, a mensalidade será debitada integralmente no mês subsequente.

13.4. O Usuário autoriza a TUDDO a debitar o valor devido do saldo disponível e informado em sua Conta, mensalmente, em data determinada no aplicativo da Conta do Usuário.

13.5. Em virtude disso, caso não haja saldo na Conta do Usuário, a Conta ficará negativa enquanto houver débito em aberto. Aos valores eventualmente devidos, não serão aplicados juros ou multas.

13.6. Enquanto a mensalidade não for paga pelo Usuário, haverá restrições de serviços e tarifas diferenciadas, conforme valores de custos e tarifas apresentados no Aplicativo da Conta do Usuário.

13.7. A Conta do Usuário não será cancelada por acúmulo de saldo negativo em razão do não pagamento das mensalidades. O débito ocorrerá, de forma integral, quando houver saldo na Conta.

13.8. O Usuário concorda e autoriza que todas eventuais comunicações e notificações feitas pela TUDDO relacionadas a Mensalidade, inclusive para fins de constituição de mora ou alteração do valor das tarifas, sejam efetuadas por meio de e-mail e notificações no Aplicativo da Conta do Usuário.

14. Remuneração pelos Serviços de Pagamento

14.1. O Usuário aceita e se obriga a pagar para a TUDDO uma tarifa pela utilização de cada Serviço de Pagamento (a "Tarifa de Serviço"), de acordo com as Tarifas de Serviço vigentes no respectivo aplicativo de titularidade da TUDDO.

14.2. Em virtude disto, o Usuário autoriza a TUDDO a descontar e reter a Tarifa de Serviço ou qualquer outro valor devido do saldo disponível e informado em sua Conta.

14.3. O Usuário concorda e autoriza que todas eventuais comunicações e notificações feitas pela TUDDO relacionadas às Tarifas de Serviço, inclusive para fins de constituição de mora ou alteração do valor das tarifas, sejam efetuadas por telefone, ou por escrito, por correspondência, por meio de e-mail, SMS, WhatsApp,

e/ou outro meio eletrônico disponível, de acordo com as informações do Usuário previamente cadastradas na plataforma da TUDDO, sem prejuízo do eventual envio de comunicações por carta, a exclusivo critério da TUDDO.

15. Obrigações da TUDDO

15.1. A TUDDO se obriga a seguir as instruções recebidas do Usuário para efetivar as Transações. Ao se cadastrar no aplicativo TUDDO, e manter uma Conta ativa, o Usuário concorda, aceita e autoriza o recebimento de dinheiro que outros Usuários oportunamente enviem à sua Conta e que sejam debitadas as Tarifas de Serviço da TUDDO aplicáveis.

15.2. Do limite transacional: A TUDDO poderá determinar limites específicos para as transações, podendo variar de acordo com o método de pagamento escolhido, valor, horário, tipo de transação ou outro critério definido pela TUDDO, ou pelo Banco Central do Brasil.

15.2.1. Do limite transacional para o Usuário Pessoa Física: O Usuário está ciente de que não poderá transacionar na conta de pagamento ora contratada com a TUDDO, valor superior a R\$ 1.000,00 (mil reais), cuja liquidação ocorra entre às 20h00min e 05h59min.

15.2.1.1. Da solicitação de aumento de limite noturno: Caso necessário, o Usuário poderá solicitar, através de campo próprio no App, o aumento de limite noturno para valor superior ao determinado no art. 2º, I, da Resolução BCB n. 142 de 23 de setembro de 2021, desde que o faça com antecedência mínima de 24h (vinte e quatro horas) do momento desejado para a liquidação, de forma justificada.

15.2.1.2. Da análise da solicitação de aumento de limite noturno: A solicitação estará sujeita à análise interna pela TUDDO, que poderá autorizá-la ou negá-la. Para cada operação, o Usuário deverá realizar uma solicitação diferente, não estendendo àquela eventualmente concedida anteriormente às demais solicitações.

15.2.1.3. Do agendamento de liquidações noturnas: Caso o Usuário deseje realizar agendamento para a liquidação de valor superior ao teto estabelecido pelo BCB entre às 20h00min e às 05h59min, o mesmo deverá realizar solicitação própria, nos mesmos moldes do item 15.2.1.2, supra.

15.2.1.4. Da conta para recebimento: O Usuário poderá solicitar, em campo próprio no App, a abertura de conta para recebimento de valores que ultrapassem o limite de transações noturna, que será analisada pela TUDDO.

15.2.1.5. Das demais limitações: A TUDDO poderá determinar limites específicos para o Usuário pessoa física, além daqueles estabelecidos pela Resolução BCB n. 142 de 23 de setembro de 2021, nos moldes do art. 3º, I, de acordo com seus critérios de análise da compatibilidade do perfil de risco.

15.3. Horário limite para transações no dia útil corrente: Por questão de limitações específicas do sistema bancário tradicional, os serviços relacionados, com exceção do Pix, serão processados no mesmo dia se solicitados até às 15:00 horas, horário de Brasília, e se este for dia útil. Caso contrário, serão processados no primeiro dia útil subsequente, ficando a cargo do cliente as despesas oriundas de juros e multas cobradas por pagamentos fora de prazo.

15.4. A visualização do saldo da Conta do Usuário se realizará a partir do momento em que a TUDDO confirme o aporte de recursos ou a transação.

15.5. A TUDDO envidará os melhores esforços para assegurar o cumprimento dos prazos indicados nestes Termos e Condições Gerais de Uso. Não obstante, o Usuário está ciente que, por determinados fatores externos que fujam ao controle da TUDDO, poderão ocorrer atrasos, motivo pelo qual o Usuário exime a TUDDO de toda e qualquer responsabilidade decorrente de eventuais inconvenientes ou prejuízos.

15.6. O Usuário reconhece estar sujeito aos riscos da instabilidade da rede mundial de computadores, sendo que a TUDDO não poderá ser responsabilizada por eventuais falhas na prestação dos serviços decorrentes de interrupções ou atrasos em virtude de falhas na rede mundial de computadores que possam impedir ou prejudicar o envio e recebimento de informações.

15.7. A TUDDO mantém os recursos correspondentes aos saldos disponíveis de Moeda Eletrônica das Contas dos seus Usuários correspondentes em reais de acordo com a legislação aplicável, sendo que tais recursos constituem patrimônio separado e não se confundem com os recursos da TUDDO. Portanto, os recursos dos Usuários, (i) não respondem direta ou indiretamente por nenhuma obrigação da TUDDO nem podem ser objeto de arresto, sequestro, busca e apreensão ou qualquer outro ato de constrição judicial em função de débitos de responsabilidade da TUDDO; (ii) não compõem o ativo da TUDDO, para efeito de falência ou liquidação judicial ou extrajudicial; e (iii) não podem ser dados em garantia de débitos assumidos pela TUDDO.

15.8. A TUDDO não será responsável por eventual transação que não seja efetivada em decorrência da intervenção pelo Banco Central ou da insolvência de qualquer Banco, Instituição Financeira.

15.9. A TUDDO também não poderá ser responsabilizada por ordens de pagamento não processadas ou recusadas, contas bancárias de terceiros suspensas ou canceladas.

16. Política De Privacidade

16.1. A coleta de dados pessoais pode ser realizada para atender potenciais clientes, através da nossa plataforma eletrônica, tais como: Nome completo, documentos pessoais (CPF, RG etc.), dados de contato (e-mail, endereço, telefones), filiação, estado civil, dados profissionais, dados financeiros e informações patrimoniais, além de preferências e padrões de acesso e navegação.

16.2. O tratamento é realizado com base na Lei Geral de Proteção de Dados, quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados.

16.3. Os dados pessoais de potenciais clientes serão mantidos por tempo indeterminado, podendo o titular exercer o direito de requisitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários.

16.4. Em havendo a coleta de dados sensíveis, tais como coleta e gravação de identificação digital, de voz ou imagem, este ocorrerá com base nas hipóteses legais de tratamento de dados pessoais sensíveis, para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador e/ou garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos.

16.5. Nos termos da legislação vigente, para fins da prestação de serviços e obrigações fiscais, consumeristas e regulatórias, a TUDDO na condição de provedora de aplicação, deve armazenar os seguintes dados pessoais indiretos: Número do acesso e outros identificadores (e-mail, IP); Histórico de acessos à plataforma digital disponível, com data, horário, IP, Porta lógica de acesso e tempo de duração da sessão e logs de acesso e contratação de serviços.

16.6. São coletadas também informações sobre a identificação de dispositivos, de endereços IP e aquelas coletadas por meio de cookies em nosso Site e/ou aplicativo, que podem ser utilizadas para fins comerciais, estatísticos, de segurança e de melhoria da comunicação com o usuário.

16.7. Qualquer tratamento dos dados pessoais que não esteja previsto nesta política, somente serão realizadas mediante prévio, livre e inequívoco consentimento de seu titular para a finalidade específica ou serviço específico ou ainda, por legítimo interesse do controlador, desde que precedido de análise de impacto a privacidade, onde serão avaliados e mitigados eventuais riscos aos direitos e liberdades individuais do titular.

16.8. Os dados pessoais são protegidos pela TUDDO, sempre considerando as melhores práticas de segurança da informação e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e demais leis e normas vigentes e aplicáveis aos nossos produtos e serviços.

16.9. Para proteção dos dados são aplicadas: a) medidas de natureza física para segurança e controle de acesso; b) medidas técnicas, tais como: proteção contra softwares maliciosos, criptografia e rotinas de backups e c) medidas organizacionais e procedimentais, dentre elas: repertório contratual com cláusulas de segurança, privacidade e Compliance, exigindo de parceiros e fornecedores as mesmas garantias previstas nesta política, contratação de empresas de armazenamento lógico de referência, restrição aos dados considerando os princípios da necessidade e finalidade, etc.

16.10. Os dados pessoais poderão ser compartilhados com entidades públicas e privadas do Brasil para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

16.11. Poderão também ser compartilhados com parceiros em território nacional, para fins de tratamento, exclusivamente com base nas finalidades determinadas pela TUDDO e fundamentadas nas bases legais de contratação ou execução de contrato, comercialização de produtos de terceiros, parcerias junto a marketplaces, financiadores, de escritórios de advocacia para defesa de interesses legítimos da TUDDO, de proteção ao crédito e prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos.

16.12. O compartilhamento poderá ainda ocorrer com base no consentimento do titular ou legítimo interesse da TUDDO, previamente avaliado por relatório de impacto aos direitos e liberdades individuais do titular dos dados.

16.13. Os dados pessoais poderão ficar armazenados em provedores de computação em nuvem fora do país, devidamente avaliados e contratados pela TUDDO, para execução de tratamento com base nas finalidades determinadas nesta política.

16.14. De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, toda pessoa natural deve ter garantido os seus direitos fundamentais de liberdade, intimidade e privacidade, podendo assim, a partir da entrada em vigor da legislação, requisitar através dos nossos canais de atendimento: a confirmação da existência de tratamento, o acesso aos seus dados, correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados, portabilidade, se aplicável, revogação do consentimento ou eliminação de dados, que eventualmente sejam tratados exclusivamente com base no consentimento e informação acerca das entidades com quem seus dados foram compartilhados.

16.15. Fica facultado ao titular dos dados peticionar junto a ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados), órgãos de defesa do consumidor e BACEN, conforme o caso.

16.16. Dúvidas, requisições ou reclamações sobre os seus dados pessoais poderão ser realizadas através do privacidade@tuddopay.com.br.

16.17. A TUDDO está sujeita à Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001, que dispõe sobre o sigilo bancário. Em decorrência de tal lei, a TUDDO não compartilhará informações sobre as transações e os Serviços de Pagamento realizados, salvo nas hipóteses previstas em lei ou nestes Termos e Condições Gerais de Uso.

16.18. Os Usuários reconhecem e aceitam que a TUDDO tenha acesso à lista de contatos do dispositivo móvel utilizado por ele. A TUDDO utilizará essas informações unicamente para localizar e marcar os números de telefones celulares e/ou endereços de e-mails de outros Usuários e/ou potenciais Usuários. Por sua vez, os Usuários reconhecem ter autorização para compartilhar tais informações com a TUDDO.

16.19. Em relação aos potenciais Usuários, a TUDDO não armazenará nomes, endereços, dados bancários, números de RG, CPF ou outra informação que permita identificar uma pessoa. Somente armazenará números de telefones celulares e endereços de e-mails.

16.20. Os dados pessoais coletados serão preservados em nossa base de dados por prazo determinado, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e demais leis e normas vigentes e aplicáveis aos nossos produtos e serviços.

16.21. A coleta, o armazenamento e o uso pela TUDDO da informação pessoal dos Usuários são realizados em conformidade com todas as leis e normas aplicáveis. A TUDDO reserva-se o direito de alterar, a qualquer tempo, as Políticas de Privacidade para adequá-la às regras de negócio, ou ainda, às novas leis ou normas supervenientes.

17. Do Internet Banking

17.1. A pessoa jurídica cadastrada no aplicativo de titularidade da TUDDO poderá ter acesso remoto aos serviços e informações disponibilizadas pela TUDDO através do INTERNET BANKING de acordo com os presentes Termos e Condições Gerais de Uso da plataforma.

17.2. O Usuário terá acesso a transferência eletrônica de conta corrente e conta de poupança para outras contas na TUDDO ou em outros bancos - através de DOC, TED e Pix.

17.3. Autorizar ou desautorizar débito automático em conta corrente.

17.4. Através de débito em conta da plataforma, efetuar pagamentos de faturas de concessionárias, títulos ou boletos bancários, tributos municipais e outros pagamentos conveniados com o aplicativo da TUDDO.

17.5. Programar transferências mensais para contas de clientes no aplicativo de titularidade da TUDDO.

17.6. O cadastramento do Usuário Pessoa Jurídica no aplicativo de titularidade da TUDDO para consultas, é realizado no momento da abertura de sua conta na plataforma, sendo liberado o acesso ao serviço de Internet Banking.

17.7. O acesso do cliente Pessoa Jurídica na plataforma da TUDDO é garantido apenas no site www.tuddopay.com.br. Enquanto o acesso à TUDDO através do aplicativo é disponibilizado nas lojas de aplicativos das plataformas APPLE, ANDROID, mediante inserção dos dados login e senha, para identificação de titularidade e senha pessoal intransferível.

17.8. Para o Usuário Pessoa Jurídica, tanto a senha de acesso quanto a senha de movimentação financeira são fornecidas no ato de cadastramento da empresa no sistema, ambas sujeitas à alteração no primeiro acesso do cliente.

17.9. As condições de segurança oferecidas pela TUDDO para o INTERNET BANKING são compatíveis com os navegadores disponíveis no mercado, como o Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari e Opera, todos em suas versões mais recentes.

17.10. Via aplicativo, são compatíveis com os sistemas operacionais para smartphones e tablets disponíveis no mercado: Android, iOS e Windows Phone. Os problemas que, eventualmente, venham a ocorrer com os navegadores ou equipamentos utilizados para o acesso à Internet deverão ser solucionados exclusivamente pelos respectivos fornecedores ou provedores de acesso.

17.11. Por questões de segurança, as sessões de atendimento dos canais possuem tempos limites. Caso este tempo seja excedido, a sessão será finalizada obrigando a uma nova iniciação, na qual serão restabelecidos os processos de comunicação em modo seguro com a TUDDO.

17.12. A senha de acesso e a senha de movimentação financeira do INTERNET BANKING são pessoais e intransferíveis, portanto, de inteira responsabilidade do Usuário e não caberá a TUDDO nenhuma responsabilidade pelo seu uso indevido.

17.13. A utilização indevida de dados verdadeiros ou fornecimento de informações falsas poderá caracterizar a prática de crime. Caso sejam constatadas irregularidades ou fraudes nos canais INTERNET BANKING ou aplicativo, seus

serviços disponibilizados podem ser suspensos até que o problema seja devidamente sanado.

17.14. Os mecanismos de segurança dos canais INTERNET BANKING desativarão automaticamente a senha de acesso do Usuário após tentativas consecutivas de sua digitação incorreta ou tentativas incorretas não consecutivas em um período. No caso de esquecimento, descadastramento ou desativação da senha de acesso, o Usuário deverá realizar o recadastramento desta senha pessoal.

17.15. Em suspeita de fraudes, a TUDDO resguarda o direito de suspender o acesso do Usuário, por medida de segurança.

17.16. As Pessoas Jurídicas assumem exclusiva a responsabilidade pelo uso e sigilo da senha de acesso e da senha de movimentação financeira no canal de INTERNET BANKING, bem como pela inserção e conferência dos dados necessários para realizar as transações, tais quais códigos de barras e informações dos pagamentos, contas para débito e crédito nas transferências e demais informações inseridas ou capturadas pelo cliente.

17.17. O Usuário deve prover o acesso à Internet em ambiente seguro, necessários à utilização do INTERNET BANKING.

18. Do uso dos Cartões de Crédito Pré-Pagos

18.1. O Cartão de Crédito Pré-Pago TUDDO, é um serviço adicional e opcional oferecido pela TUDDO, solicitado e ativado pelo Portador no Aplicativo. Portanto, como condição para solicitação do cartão, o Portador deve realizar o cadastro no Aplicativo de titularidade da TUDDO, aceitar os Termos e Condições Gerais de Uso e ter a conta aprovada.

18.2. O Portador se compromete a manter o Aplicativo da respectiva conta sempre atualizado de acordo com a última versão disponível nas lojas oficiais de aplicativos para dispositivos e possuir smartphone com os requisitos mínimos que permitam o uso sempre que necessário.

18.3. O Portador, ao solicitar o Cartão de Crédito Pré-Pago, estará automaticamente aderindo aos presentes Termos e Condições Gerais de Uso.

18.4. O uso do Cartão de Crédito Pré-Pago pode estar sujeito a tarifas e tributos em algumas ou todas as transações, inclusive em casos de inatividade, bem como tarifas para emissão e envio ao domicílio do Portador, conforme descrito no Site www.tuddopay.com.br, ou no próprio aplicativo.

18.5. O Cartão de Crédito Pré-Pago é de caráter pessoal e intransferível e tem como finalidade única a realização de transações pelo Portador.

18.6. O Cartão de Crédito Pré-Pago, em nenhuma hipótese, poderá ser utilizado para finalidades não previstas nestes Termos e Condições Gerais de Uso, nas normas que regulam o sistema de pagamentos brasileiro, ou nas normas relacionadas à aquisição e uso do Cartão, sendo vedado seu uso para qualquer atividade ilícita.

18.7. Emissão do Cartão de Crédito Pré-Pago: O Portador, desde que tenha Saldo Mínimo Disponível na conta, poderá solicitar a emissão do Cartão Físico e/ou Cartão Virtual. A solicitação será analisada pela equipe TUDDO e a aprovação dependerá de análise cadastral a ser realizada de acordo com as políticas internas da TUDDO e legislação vigente.

18.7.1. Na ocasião de solicitação de Cartão Virtual, o Portador deverá fornecer seus dados pessoais e inserir o PIN do respectivo aplicativo para desbloquear o mencionado cartão. Aplica-se ao Cartão Virtual todas as regras dispostas nestes Termos e Condições Gerais de Uso, exceto as disposições incompatíveis.

18.7.2. Caso queira, o Portador do Cartão Virtual poderá solicitar a emissão de um Cartão Físico por meio do Aplicativo TUDDO, observados as condições e tarifas decorrentes de tal solicitação.

18.7.3. Os Cartões de Crédito Pré-Pago são emitidos na modalidade "pré-pago" sem nenhum tipo de linha de crédito para o Portador, de modo que sua utilização é condicionada à disponibilidade de recursos previamente aportados pelo Portador na conta do respectivo Aplicativo, conforme regras previstas nos Termos e Condições Gerais de Uso.

18.7.4. Após o recebimento do Cartão Físico, o Portador deverá acessar sua Conta no respectivo Aplicativo e realizar o desbloqueio do Cartão utilizando o código PIN do próprio aplicativo. Em caso de dúvida, o Portador poderá entrar em contato com a TUDDO através do site www.tuddopay.com.br.

18.7.5. O prazo de validade do Cartão de Crédito Pré-Pago será aquele informado no respectivo Cartão, não podendo ser utilizado após o vencimento.

18.7.6. O Portador autoriza a coleta de dados e informações pela TUDDO, nos Termos e Condições Gerais de Uso estabelecidos na Política de Privacidade, visando facilitar a sua participação nessa modalidade de pagamento e garantir a sua segurança e a efetividade dos dados transacionados durante a utilização do Cartão. O Portador autoriza, ainda, que a TUDDO compartilhe seus dados pessoais disponibilizados no cadastro do Aplicativo com a MasterCard para finalidade de cumprimento do objeto previsto nestes termos de Cartão de Crédito Pré-Pago e de demais obrigações regulatórias que deverão ser cumpridas pela TUDDO. Além da MasterCard, a TUDDO será obrigada a compartilhar com o Banco Central do

Brasil as informações sobre todas as transações realizadas com o Cartão de Crédito Pré-Pago no exterior.

18.7.7. A entrega do Cartão Físico será realizada conforme informado no ato da solicitação pelo aplicativo, contados da data de aprovação da solicitação dos Cartões, pelo Portador, no endereço informado por ocasião do cadastro da conta no respectivo Aplicativo que o usuário possui conta ativa. Referidos prazos poderão ser estendidos caso verificados casos fortuitos ou de força maior (greves, dentre outros). Caso o Cartão solicitado não seja entregue por algum fato, ação e/ou omissão de responsabilidade do Portador, incluindo, mas não se limitando a divergência de endereço e tentativas frustradas de localização do Portador no endereço fornecido à TUDDO, o Portador poderá solicitar o reenvio do Cartão por meio dos Canais de Atendimento, ficando desde já ciente que esta solicitação observará novos prazos de entrega que serão informados nos Canais de Atendimento TUDDO e estará sujeita ao pagamento das tarifas, conforme previsto no Site TUDDO.

18.8. Senha De Segurança: As transações feitas mediante o uso do Cartão de Crédito Pré-Pago dependerão do código PIN cadastrado na conta do respectivo aplicativo, ou, conforme o caso, por outros meios que caracterizam a expressa manifestação de vontade e concordância do Portador com a operação em questão, incluindo sem limitar pagamentos realizados por meio da tecnologia "contactless", sendo assim autorizada a aprovação da Transação e respectivo débito do valor correspondente da Conta do Portador no aplicativo TUDDO.

18.9. O Portador deverá rejeitar o recebimento do Cartão Físico caso verifique que o envelope apresente qualquer sinal de violação. Neste caso, o Portador deverá entrar em contato com os Canais de Atendimento TUDDO e comunicar o ocorrido.

18.10. Por medida de segurança, a TUDDO sempre enviará os Cartões bloqueados para utilização, em qualquer das funções aqui informadas. O desbloqueio pode ser realizado via conta do respectivo Aplicativo ou por meio de um dos Canais de Atendimento TUDDO.

18.11. O Portador será responsável pela guarda e sigilo e pela correta utilização do código PIN, devendo aplicar medidas de segurança e tomar as precauções necessárias para evitar sua divulgação para pessoas não autorizadas.

18.12. O Portador será responsável pela veracidade e legitimidade de todas e quaisquer informações prestadas para a TUDDO em função da emissão dos Cartões de Crédito Pré-pago.

18.13. A utilização e a divulgação do código PIN, ainda que de maneira indevida, é de única e exclusiva responsabilidade do Portador.



18.14. Caso o código PIN seja digitado incorretamente por 3 (três) vezes consecutivas, o Cartão poderá ser bloqueado, independentemente de qualquer notificação ou aviso ao Portador pela TUDDO.

18.15. A TUDDO poderá suspender e/ou bloquear o Cartão, preventivamente, caso verifique operações fora do seu padrão de uso. Como medida de segurança, a TUDDO poderá solicitar informações, documentos ou fotos para comprovação da sua identidade durante o uso do Cartão e/ou Aplicativo. O desbloqueio poderá ser solicitado pelo Portador junto aos Canais de Atendimento TUDDO e será realizado de acordo com os procedimentos internos da TUDDO.

18.16. Caso o Portador decida utilizar outro smartphone que não aquele cadastrado para cadastro no Aplicativo, a TUDDO poderá solicitar algumas informações com a finalidade de garantir a segurança do Portador. Caso a TUDDO entenda que não houve o atendimento das informações de forma correta a garantir identidade do Portador, a TUDDO poderá não autorizar a utilização do Aplicativo e/ou funcionalidades dos Cartões no seu novo aparelho, e/ou até mesmo bloquear o seu Cartão preventivamente.

18.17. Para manutenção da segurança dos Cartões de Crédito Pré-Pago, o Portador deverá: (i) guardar e conservar os Cartões de forma segura, bem como os dados de segurança e o código PIN; (ii) nunca permitir que qualquer outra pessoa utilize o Cartão; (iii) não interferir nas fitas magnéticas ou circuito integrado; (iv) não informar o número do Cartão, exceto quando usá-lo de acordo com o presente Termo de Cartão; (v) não anotar o código PIN do Cartão, devendo o Portador memorizá-la; (vi) não informar o código PIN do Cartão para qualquer outra pessoa, incluindo funcionários dos Canais de Atendimento TUDDO; e (vii) não informar quaisquer dados de segurança dos Cartões, exceto quando usá-lo de acordo com o presente Termo de Cartão.

18.18. Limites E Manutenção Do Saldo Do Cartão TUDDO: Para segurança do Portador, a TUDDO poderá estipular, a seu exclusivo critério, Limites para utilização dos Cartões e/ou para utilização do aplicativo, Limites estes que estarão disponíveis no Site TUDDO e nos Canais de Atendimento TUDDO.

18.19. O Limite de saldo da conta do respectivo Aplicativo será comprometido, automaticamente, pelo valor total de: (i) Transação em que os números dos Cartões sejam digitados, independente da presença física do Portador; (ii) pré-autorizações de operações com o Cartão; (iii) Saques; (iv) juros, tributos, tarifas e demais despesas de responsabilidade do Portador, nos termos deste Termo de Cartão; e (v) outros pagamentos devidos à TUDDO, conforme o presente Termo de Cartão e/ou nos Termos e Condições Gerais de uso.

18.20. O Saque pode ser realizado pelo Portador em toda Rede Cirrus, ficando sujeito a tarifas cobradas pela empresa responsável pela operação. Para mais

informações sobre as tarifas, o usuário poderá consultar o Site www.tuddopay.com.br.

18.21. Os locais e formas de Saque em espécie utilizando os Cartões de Crédito Pré-Pago poderão ser alterados e/ou excluídos, a qualquer tempo e sem prévio aviso.

18.22. Utilização do Cartão de Crédito Pré-Pago: Uma vez desbloqueado na forma aqui estabelecida, o Cartão de Crédito Pré-Pago poderá ser utilizado pelo Portador para realização das transações e Saques.

18.22.1. A utilização dos Cartões nos Estabelecimentos estará vinculada à aceitação da Bandeira Mastercard pelo estabelecimento.

18.22.2. A TUDDO não se responsabiliza pela eventual restrição de estabelecimentos ao uso do Cartão, por qualquer que seja o motivo, inclusive em razão de determinadas compras. A TUDDO também não se responsabiliza pela qualidade, quantidade ou defeitos de bens e/ou serviços adquiridos ou por qualquer diferença de preço. Qualquer reclamação relacionada à não aceitação e/ou aos produtos ou serviços adquiridos deverá ser direcionada exclusivamente ao estabelecimento.

18.22.3. O Cartão de Crédito Pré-Pago não poderá ser utilizado para realização de compras parceladas e o valor total das compras será imediata e integralmente debitado do saldo disponível na Conta. Caso não tenha saldo disponível na Conta do respectivo Aplicativo, a Transação poderá não ser autorizada, ficando o Portador ciente de que os Cartões poderão ser suspensos e/ou bloqueados independentemente de aviso ou notificação prévia.

18.22.4. O Cartão é pessoal e intransferível e tem como finalidade principal a realização pelo Portador das Transações. O Cartão, em nenhuma hipótese, poderá ser utilizado para finalidades não previstas nestes termos de Cartão, nas regras estipuladas pelas bandeiras, nas normas que regulam a Rede de Pagamentos, ou nas Normas Contratuais relacionadas ao uso do Cartão ou Aplicativo, sendo vedado seu uso para qualquer atividade ilícita.

18.22.5. O Portador aceita que existem alguns caixas automáticos que podem cobrar tarifas adicionais, as quais são previamente informadas nos próprios caixas automáticos no ato da Transação. Além disso, o Banco Central do Brasil poderá estabelecer Limites para realização de Transações e Saques, na forma prevista na legislação.

18.22.6. O valor dos gastos e despesas decorrentes da utilização do Cartão de Crédito Pré-Pago, os valores das Tarifas e outros valores devidos, bem como o Saldo Disponível poderão ser acompanhados, a qualquer momento,

mediante consulta ao extrato de movimentação da Conta, disponível ao Portador no Aplicativo TUDDO.

18.22.7. O Portador reconhece, ainda, que a TUDDO é mera intermediadora de serviço de pagamento e não faz parte da cadeia de fornecimento ou de consumo dos bens e/ou serviços adquiridos por meio dos Cartões, de modo que qualquer reivindicação deverá ser realizada diretamente perante o Estabelecimento.

18.22.8. Observadas regras legais aplicáveis, os Cartões terão a função internacional e poderão ser utilizados fora do território nacional, sujeitos à cobrança de tarifas e ao recolhimento dos tributos incidentes sobre a operação.

18.22.9. O Cartão de Crédito Pré-pago poderá ser utilizado na modalidade internacional, para realização de operações fora do Brasil, a partir da solicitação do Portador, estando sujeito, para tanto, aos impostos e taxas de câmbio, bem como à moeda do Dólar Americano.

18.23. **Contestação Do Uso Do Cartão de Crédito Pré-Pago:** Ocorrendo discordância entre a Transação realizada com o Cartão e a indicada na Conta do respectivo Aplicativo, o Portador deverá entrar em contato com a Central de Atendimento no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados da data da Transação, para contestá-la, sob pena de perda do direito à contestação.

18.24. O procedimento e a documentação exigida nesses casos seguem as normas estabelecidas pelo regulamento da MasterCard.

18.25. **Perda, Furto, Roubo E Fraude Na Utilização Do Cartão:** O Portador será o único e exclusivo responsável perante a TUDDO e quaisquer terceiros, pela utilização do Cartão, inclusive não podendo, de nenhuma forma, autorizar a utilização por qualquer terceiro ou comunicar a sua senha, zelando pela correta utilização do Cartão, que é, para todos os fins, intransferível.

18.25.1. O Portador deverá comunicar a TUDDO, por intermédio dos Canais de Atendimento TUDDO a suspeita e/ou ocorrência de eventual perda, furto, roubo ou extravio dos Cartões TUDDO, ocasião que serão imediatamente bloqueados.

18.25.2. O Portador deverá encaminhar, em até 5 (cinco) dias corridos a contar da data de ocorrência dos eventos descritos na cláusula anterior, cópia autenticada do competente boletim de ocorrência policial, quando assim for solicitado pela TUDDO.

18.25.3. Em caso de perda, roubo, furto ou extravio dos Cartões, a reposição será feita pela TUDDO desde que o cliente tenha se identificado

anteriormente ao fato. A entrega será realizada no endereço indicado pelo Portador. Será cobrada uma tarifa para emissão de novo Cartão, cujas condições estarão disponíveis no Site www.tuddopay.com.br.

18.25.4. A TUDDO poderá cancelar o Cartão e/ou a conta no respectivo aplicativo mediante a verificação de indício de uso indevido do Cartão de acordo com o estabelecido nestes termos de Cartão, ou nos casos de suspeita de crime nos termos da Lei nº 9.613 e Resoluções do COAF, podendo descontar uma tarifa de administração diretamente do saldo da Conta cujo valor estará disponível no Site.

18.25.5. Em caso de identificação de desvirtuamento da utilização do Cartão de Crédito Pré-Pago pelo Portador, em desacordo com o presente Termo, a TUDDO tomará todas as medidas cabíveis para resguardar seus direitos e os direitos de terceiros, seguindo as regras de mercado, regulamentação e legislação vigentes.

18.25.6. O Portador autoriza, de forma irrevogável e irretratável, que a TUDDO realize débitos nos seus Cartões e/ou na conta do Aplicativo que sejam decorrentes de qualquer perda ou dano que venha causar à TUDDO, nos termos deste Termo de

19. Responsabilidade exclusiva do Usuário por suas próprias operações

19.1. Em virtude de a TUDDO não figurar como parte nas negociações de compra e venda de serviços e produtos que se realizam entre os Usuários Pagador e Recebedor, a responsabilidade por todas as obrigações decorrentes da compra e venda, sejam fiscais, trabalhistas, consumeristas ou de qualquer outra natureza, será exclusivamente do Usuário Recebedor.

19.2. Uma vez que a TUDDO não possui qualquer relação com a obrigação que deu origem à Transação, a TUDDO não será responsável, tampouco verificará as causas, preço ou qualquer outra circunstância relativa a tal Transação, assim como em respeito à existência, qualidade, quantidade, funcionamento, estado, integridade ou legitimidade dos bens ou serviços oferecidos, adquiridos ou alienados pelos Usuários e pagos utilizando a Carteira TUDDO, assim como da capacidade para contratar dos Usuários e a veracidade dos dados pessoais por eles inseridos.

19.3. Assim, o Usuário Recebedor declara e reconhece que na hipótese de a TUDDO e ou qualquer empresa do grupo vir a ser demandada judicialmente ou tenha contra ela uma reclamação dos órgãos de proteção ao consumidor, os valores relativos às condenações, acordos, despesas processuais e honorários advocatícios despendidos pela empresa serão de responsabilidade do Usuário Recebedor que deu causa. Na ocorrência de qualquer destas hipóteses, fica, desde já, autorizada a retenção/compensação dos valores existentes na conta do Usuário

para quitar e/ou garantir a quitação da obrigação, a critério da TUDDO, a contar da data da ciência do procedimento judicial/extrajudicial e independentemente da existência de decisão condenatória, sem prejuízo da responsabilidade do Usuário em responder por eventuais custos, despesas e perdas e danos de qualquer natureza que a TUDDO e terceiros vierem a experimentar em razão dos eventos acima.

19.4. O Usuário reconhece e aceita que ao realizar Transações com outros Usuários ou terceiros o faz por sua própria vontade, prestando seu consentimento livremente e por seu próprio risco e responsabilidade. Em nenhum caso a TUDDO será responsável por lucros cessantes, ou por qualquer outro dano e/ou prejuízo que possa sofrer o Usuário devido às transações realizadas ou não realizadas por meio da Plataforma TUDDO. Caso um ou mais Usuários, ou algum terceiro, inicie qualquer tipo de reclamação, ações judiciais ou medidas extrajudiciais contra outro(s) Usuário(s), estes Usuários eximirão e manterão indene a TUDDO, demais empresas integrantes de seu grupo econômico e seus respectivos diretores, gerentes, empregados, contratados, agentes, representantes, procuradores de toda e qualquer responsabilidade, comprometendo-se a manifestar no(s) respectivo(s) processo(s) requerendo a exclusão da TUDDO da(s) demanda(s) imediatamente após dela(s) tomar ciência. Os Usuários têm um prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da compra, para iniciar uma reclamação contra outro(s) Usuário(s). Uma vez vencido esse prazo, não será possível iniciar uma reclamação através do Site da TUDDO.

20. Condições Gerais

20.1. Contratantes independentes: As Partes declaram ser contratantes independentes, sem nenhuma relação societária ou comercial além da estabelecida por meio dos presentes Termos e Condições Gerais de Uso, e cada uma delas manterá a outra livre e indene por qualquer reclamação oriunda das obrigações tributárias, trabalhistas ou previdenciárias que forem de sua responsabilidade. Nenhuma das Partes induzirá pessoa alguma em erro sobre seu caráter de parte contratual independente da outra, nem obrigará a outra parte frente a terceiros. O descumprimento desta obrigação pelo Usuário autorizará a TUDDO a inabilitar o cadastro e/ou a Conta do Usuário, sem prejuízo das medidas judiciais ou extrajudiciais que julgar cabíveis.

20.2. Limitação de responsabilidade pelo serviço e/ou pelo aplicativo de titularidade da TUDDO: A TUDDO não garante a conclusão de nenhuma Transação realizada entre Usuários, bem como não possui nenhum controle sobre os produtos ou serviços adquiridos com a utilização dos Serviços de Pagamento da TUDDO. A TUDDO não garante o acesso e uso continuado ou ininterrupto da Plataforma, dos Serviços de Pagamento ou das Ferramentas de Pagamentos. O sistema pode eventualmente não estar disponível devido a dificuldades técnicas ou falhas de Internet, interrupção ou queda do sistema, nos links ou Ferramentas de Pagamentos ou por qualquer outra circunstância alheia à TUDDO ou a seus

parceiros comerciais, o que pode invalidar ou cancelar negociações realizadas. Os Usuários NÃO poderão responsabilizar a TUDDO, ou exigir ressarcimento algum, em virtude de prejuízos resultantes das dificuldades mencionadas, assim como por qualquer outro tipo de dano oriundo do disposto nesta cláusula.

20.2.1. A TUDDO não será responsabilizada por qualquer falha ou atraso no cumprimento de suas obrigações decorrentes de eventos de força maior, tais como, mas não se limitando a, desastres naturais, guerras, atos de terrorismo, pandemias, greves, falhas de energia, falhas de sistemas de telecomunicações ou qualquer outra causa fora do controle razoável da TUDDO.

20.3. Licença limitada: Todos os direitos de Propriedade Intelectual sobre a Plataforma, as Ferramentas de Pagamentos e seus códigos, o desenvolvimento, os programas de computador, equipamentos, domínios, logomarcas, logotipos, desenhos, estrutura, conteúdos, informação etc., são de propriedade da TUDDO.

20.3.1. Em nenhum caso se entenderá que o Usuário tem algum tipo de direito sobre eles, independentemente dos direitos conferidos sobre o uso das ferramentas que a TUDDO coloca à disposição do Usuário.

20.3.2. A TUDDO somente autoriza o Usuário a fazer uso de seus direitos de Propriedade Intelectual, no que refere às Ferramentas de Pagamentos colocadas à disposição do Usuário para o cumprimento das atividades derivadas dos presentes Termos e Condições Gerais de Uso em seu Site eletrônico, fazendo relação direta aos Serviços de Pagamento da TUDDO.

20.3.3. Qualquer outra utilização de tais direitos de Propriedade Intelectual da TUDDO é estritamente proibida, inclusive no que tange à engenharia reversa envolvendo os softwares disponibilizados.

20.3.4. A TUDDO outorga ao Usuário uma licença gratuita, não exclusiva e revogável a qualquer tempo para utilização das Ferramentas de Pagamento nos termos do disposto nos presentes Termos e Condições Gerais de Uso.

20.4. Modificações dos Termos e Condições Gerais de Uso: A TUDDO poderá modificar a qualquer momento, sem aviso prévio, estes Termos e Condições Gerais de Uso.

20.4.1. A TUDDO notificará as mudanças ao Usuário publicando uma versão atualizada destes Termos e Condições Gerais de Uso na Plataforma TUDDO, explicitando a data da última modificação e por meio de comunicação enviada ao endereço de e-mail principal do Usuário (que optar pelo recebimento deste tipo de comunicação por e-mail no ato de sua adesão a estes Termos e Condições Gerais de Uso).

20.4.2. A versão atualizada dos Termos e Condições Gerais de Uso passará a vigorar de acordo com os prazos previstos na legislação em vigor, ocasião em que o Usuário deverá contatar Comunicação com Usuários, caso não aceite as modificações inseridas, hipótese em que considerar-se-á rescindido o vínculo contratual, cancelando-se o seu cadastro e/ou a sua respectiva Conta.

20.4.3. Após este prazo, caso o Usuário continue utilizando a Plataforma TUDDO, considerar-se-á que o Usuário concordou com os novos Termos e Condições Gerais de Uso Gerais e o presente documento continuará vinculando ambas as Partes. Os Termos e Condições Gerais de Uso Gerais modificados serão aplicáveis a toda Transação que se efetue posteriormente à comunicação ao Usuário.

20.5. Término da relação contratual entre as partes: A TUDDO e o Usuário poderão, a qualquer momento da vigência dos presentes Termos e Condições Gerais de Uso, terminá-lo sem necessidade de expressar causa alguma, o que implicará no encerramento da Conta do Usuário e/ou cancelamento de seu cadastro, mas não suspenderá o cumprimento de todas as Transações já autorizadas pelo Usuário até o momento da notificação da rescisão, bem como a manutenção de determinados dados do Usuário, conforme exigido por lei.

20.5.1. Para efeito de exercer esta faculdade, é necessário que a Parte que pretende o término do contrato não deva à outra, nem a terceiros envolvidos nas operações o cumprimento de qualquer obrigação.

20.5.2. A TUDDO poderá, caso o Usuário não cumpra as regras e exigências dos presentes Termos e Condições Gerais de Uso ou a legislação aplicável, dar por terminada a prestação do serviço sem nenhum tipo de aviso prévio, reservando-se o direito de reclamar os danos e prejuízos que tal descumprimento lhe tenha causado.

20.6. Registro das operações: O Usuário autoriza de forma irrevogável a TUDDO ou quem a TUDDO designe, a gravar todas as operações e/ou telefonemas do Usuário relativos aos serviços prestados pela TUDDO, e a utilizar essas gravações como meio probatório perante autoridades administrativas ou judiciais. Os registros emitidos pela TUDDO serão considerados prova suficiente do cumprimento das Transações, substituem a necessidade de qualquer recibo e são plenamente oponíveis ao Usuário.

20.7. Notificações: Serão válidas todas as notificações realizadas aos Usuários pela TUDDO no endereço físico ou de correio eletrônico principal cadastrado por estes, por mensagem de texto enviada para o número de celular cadastrado (SMS ou WhatsApp).

20.8. Solução de controvérsias e direito de arrependimento: Na ocorrência de eventual conflito, o Usuário deve buscar uma solução amigável fazendo uma Reclamação por meio do Portal de Contato disponível em www.tuddopay.com.br. A TUDDO disponibiliza nas operações realizadas por meio do Site, gratuitamente aos Usuários, uma estrutura para o tratamento de reclamações e oferece, sem custos, uma equipe de mediação que, além de mediar as controvérsias, pode ao final proferir uma decisão administrativa quanto ao valor envolvido na operação, uma vez que há, na maioria dos casos, a necessidade de liberação do valor existente na conta ao Usuário Recebedor ou a devolução para o Usuário Pagador.

20.8.1. Tal estrutura visa evitar a judicialização de controvérsias que, eventualmente, surjam na plataforma e, para isso, a TUDDO firmou convênios e parcerias com autoridades a fim de promover e incentivar uma solução amigável entre os usuários da plataforma. Cumpridas as regras deste termo e condições, sobretudo quanto ao prazo para iniciar a reclamação na plataforma, há a garantia da devolução do valor da negociação.

20.9. Por tais razões, os Usuários comprometem-se a utilizar as ferramentas da plataforma (reclamação/mediação) como primeiro meio para a solução de controvérsias decorrentes das transações na plataforma TUDDO.

21. Declarações do Usuário

21.1. Sem prejuízo das demais disposições destes Termos e Condições Gerais de Uso, o Usuário declara e garante que as Transações por ele realizadas no aplicativo de titularidade da TUDDO não serão utilizadas para, mas sem limitação a: (i) Infração à legislação em vigor; (ii) Exploração de jogos de azar, apostas, etc.; (iii) Cobranças e pagamentos de condomínios prediais; (iv) Atividades de organizações sindicais; (v) Atividades de organizações políticas, salvo as autorizadas por lei; (vi) Exploração de máquinas de serviços pessoais acionadas por moeda; (vii) Oferecimento de cartões de descontos; (viii) Serviços de recolocação profissional; (ix) Tráfico de armas, de pessoas, de animais, etc.; (x) Lavagem de dinheiro; (xi) Terrorismo; (xii) Pornografia, prostituição ou pedofilia; (xiii) transações de criptomoedas; e/ou (xiv) Qualquer tipo de atividade que possa ser considerada fraudulenta ou ilegal.

21.1.1 O Usuário não utilizará a TUDDO para efetuar qualquer operação que se possa considerar ou interpretar como adiantamento de dinheiro, autofinanciamento, lavagem de dinheiro, empréstimo ou outras formas semelhantes como definido em Lei, bem como toda e qualquer atividade que não esteja em consonância com a legislação brasileira.

21.1.2 Caso a TUDDO considere, a seu exclusivo critério, que há suspeita ou indício da utilização indevida do aplicativo de titularidade da TUDDO para alguma atividade proibida pela lei ou contrária ao disposto nos presentes

Termos e Condições Gerais de Uso, inclusive se desenvolvida no Site eletrônico do Usuário, e/ou caso tome conhecimento ou suspeite de comportamentos fraudulentos ou que atentem contra a imagem da TUDDO, seus acionistas, controladores, controladas, filiais ou subsidiárias, funcionários, empregados, diretores, agentes, Usuários e/ou terceiros, a TUDDO poderá, sem notificação prévia, recusar, cancelar ou suspender uma Transação, bem como (i) advertir, suspender ou inabilitar, temporária ou definitivamente, o acesso e uso de uma Conta do Usuário ou a suas funcionalidades; (ii) cancelar definitivamente uma Conta do Usuário (caso em que o Usuário deverá solicitar imediatamente a retirada de eventual dinheiro indicado em sua Conta de Usuário por meio do Portal de Contato), sem prejuízo de que sejam eventualmente adotadas as medidas judiciais ou extrajudiciais pertinentes.

21.1.3. O Usuário declara, para todos os devidos fins e efeitos, as atividades por ele desenvolvidas e a utilização do aplicativo de titularidade da TUDDO são realizadas em estrita observância à legislação trabalhista relativa à saúde e/ou à segurança ocupacional, inclusive quanto ao trabalho ilegal, escravo e/ou infantil e/ou de silvícolas, direta ou indiretamente, e quanto a práticas discriminatórias; bem como observam todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis, inclusive quanto à Política Nacional de meio Ambiente e de Crimes Ambientais, e aquelas emanadas nas esferas federal, estadual e/ou municipal.

21.1.4. O Usuário declara, ainda, que cumpre e faz cumprir, bem como suas afiliadas, acionistas, conselheiros, diretores, funcionários, agentes e/ou eventuais subcontratados (“Pessoas Relacionadas”), todas as leis, regras, regulamentos e normas aplicáveis, emitidos por qualquer jurisdição aplicável ao Usuário, que versam sobre atos de corrupção, suborno e atos lesivos contra a administração pública, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 12.846/13 (“Leis Anticorrupção”); na medida em que (i) mantém políticas e procedimentos internos que assegurem integral cumprimento das Leis Anticorrupção; (ii) dá pleno conhecimento das Leis Anticorrupção a todos os profissionais que venham a ser relacionar com o Usuário, conforme aplicável; (iii) abstém-se de praticar quaisquer atos estabelecidos nas Leis Anticorrupção, no seu interesse ou para seu benefício, exclusivo ou não; e (iv) caso tenha conhecimento de qualquer ato ou fato que viole as Leis Anticorrupção, comunicará imediatamente a TUDDO, que poderá tomar todas as providências que entender necessárias.

21.1.5. Processamento de pagamento: O Usuário declara e reconhece que o processamento de pagamentos pela TUDDO depende do cumprimento de alguns procedimentos, como análise de risco e compensação bancária, a depender do meio utilizado. Em regra, os pagamentos por cartão de crédito pré-pago ou saldo em Conta são processados de forma mais rápida do que pagamentos realizados por boleto bancário. Neste sentido, a TUDDO não

poderá ser responsável por eventuais descumprimentos de oferta feita pelo Usuário Receptor quando o processamento de pagamento ocorrer depois de esgotado o estoque do produto anunciado.

21.1.6. Segurança e confidencialidade dos dados pessoais: A TUDDO não venderá, alugará, nem negociará com outras empresas a informação pessoal dos Usuários. Estes dados serão utilizados para prestar os Serviços de Pagamento, nas formas e casos estabelecidos nas políticas de privacidade da TUDDO.

21.1.6.1. A TUDDO poderá coletar e revelar dados cadastrais de seus Usuários para terceiros, incluindo, mas sem se limitar a, empresas integrantes do mesmo grupo econômico, parceiros comerciais, instituições financeiras, autoridades e pessoas físicas ou jurídicas (i) que alegarem ter sido lesadas por Usuários; (ii) com a finalidade de realizar estudos internos, (iii) que prestem serviços para TUDDO e/ou com parceiros comerciais para fins de negócios da TUDDO, tais como, mas sem se limitar ao gerenciamento de risco, a detecção de atos ilícitos, o envio de anúncios personalizados, a oferta conjunta de produtos ou serviços, a análise de dados estatísticos, dentre outros; (iv) que prestem serviços de valor agregado que se integrem dentro da Plataforma TUDDO ou mediante links a outros Sites eletrônicos da Internet, para atender necessidades dos Usuários relacionadas aos Serviços de Pagamento; (v) com o objetivo de propor iniciativas comerciais e promocionais da TUDDO. Para mais informações, consulte as Políticas de Privacidade da TUDDO, que passam a fazer parte integrante dos presentes Termos e Condições Gerais de Uso.

21.1.6.2. Toda informação pessoal será transmitida por meio de uma página de internet segura, que protege e encripta a informação. A informação pessoal será armazenada em servidores ou meios magnéticos que mantêm altos padrões de segurança.

21.1.6.3. O Usuário desde já concede o seu expresso consentimento para a TUDDO para a revelação e o compartilhamento de seus dados conforme previsto nesta cláusula, as quais não configuram violação do dever de sigilo nos termos da legislação aplicável.

21.1.6.4. A TUDDO empregará seus melhores esforços para manter a confidencialidade e segurança de que trata esta seção, mas não responderá por prejuízos que possam derivar da violação dessas medidas por parte de terceiros que utilizem as redes públicas ou a Internet para acessar esta informação.

21.1.6.5. Ficam excetuadas no disposto desta cláusula as circunstâncias em que a TUDDO constitua parceria com outras empresas para oferecer serviços de valor agregado a seus Usuários.

22. Canais de Atendimento

O Usuário poderá entrar em contato com a TUDDO pelos seguintes canais www.tuddopay.com.br para informações, dúvidas ou problemas sobre os produtos ou serviços da TUDDO, disponível 24 horas, 7 dias por semana.

23. Jurisdição e lei aplicável

Todos os itens destes Termos e Condições Gerais de Uso são regidos pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para todos os assuntos referentes à interpretação, ao cumprimento ou qualquer outro questionamento relacionado a estes Termos e Condições Gerais de Uso, as Partes concordam em se submeter ao Foro da Comarca de Belo Horizonte, com exceção de reclamações apresentadas por Usuários que se enquadrem no conceito legal de consumidores, que poderão submeter tais reclamações ao foro de seu domicílio.

24. Endereço para envio de correspondências

Todas as requisições, correspondências, notificações ou pedidos de informação deverão ser enviadas para o endereço da TUDDO, na Alameda Rio Negro, n. 503, sala 1218/1219, Alphaville, Barueri/SP, CEP 06454-000.

Anexos

Anexo I: Tabela de Tarifas e Custos

INSERIR TABELA

Anexo II: Política de Privacidade

A Política de Privacidade da TUDDO está disponível no site www.tuddopay.com.br/politica-de-privacidade e descreve detalhadamente como a empresa coleta, utiliza, compartilha e protege as informações pessoais dos Usuários.

1. A coleta de dados pessoais pode ser realizada para atender potenciais clientes, através da nossa plataforma eletrônica, tais como: Nome completo, documentos pessoais (CPF, RG etc.), dados de contato (e-mail, endereço, telefones), filiação, estado civil, dados profissionais, dados financeiros e informações patrimoniais, além de preferências e padrões de acesso e navegação.
2. O tratamento é realizado com base na Lei Geral de Proteção de Dados, quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados.
3. Os dados pessoais de potenciais clientes serão mantidos por tempo indeterminado, podendo o titular exercer o direito de requisitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários.
4. Em havendo a coleta de dados sensíveis, tais como coleta e gravação de identificação digital, de voz ou imagem, este ocorrerá com base nas hipóteses legais de tratamento de dados pessoais sensíveis, para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador e/ou garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos.
5. Nos termos da legislação vigente, para fins da prestação de serviços e obrigações fiscais, consumeristas e regulatórias, a TUDDO na condição de provedora de aplicação, deve armazenar os seguintes dados pessoais indiretos: Número do acesso e outros identificadores (e-mail, IP); Histórico de acessos à plataforma digital disponível, com data, horário, IP, Porta lógica de acesso e tempo de duração da sessão e logs de acesso e contratação de serviços.
6. São coletadas também informações sobre a identificação de dispositivos, de endereços IP e aquelas coletadas por meio de cookies em nosso Site e/ou aplicativo, que podem ser utilizadas para fins comerciais, estatísticos, de segurança e de melhoria da comunicação com o usuário.
7. Qualquer tratamento dos dados pessoais que não esteja previsto nesta política, somente serão realizadas mediante prévio, livre e inequívoco consentimento de seu titular para a finalidade específica ou serviço específico ou ainda, por legítimo interesse do controlador, desde que precedido de análise de impacto a privacidade, onde serão avaliados e mitigados eventuais riscos aos direitos e liberdades individuais do titular.
8. Os dados pessoais são protegidos pela TUDDO, sempre considerando as melhores práticas de segurança da informação e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e demais leis e normas vigentes e aplicáveis aos nossos produtos e serviços.

9. Para proteção dos dados são aplicadas: a) medidas de natureza física para segurança e controle de acesso; b) medidas técnicas, tais como: proteção contra softwares maliciosos, criptografia e rotinas de backups e c) medidas organizacionais e procedimentais, dentre elas: repertório contratual com cláusulas de segurança, privacidade e Compliance, exigindo de parceiros e fornecedores as mesmas garantias previstas nesta política, contratação de empresas de armazenamento lógico de referência, restrição aos dados considerando os princípios da necessidade e finalidade, etc.

10. Os dados pessoais poderão ser compartilhados com entidades públicas e privadas do Brasil para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

11. Poderão também ser compartilhados com parceiros em território nacional, para fins de tratamento, exclusivamente com base nas finalidades determinadas pela TUDDO e fundamentadas nas bases legais de contratação ou execução de contrato, comercialização de produtos de terceiros, parcerias junto a marketplaces, financiadores, de escritórios de advocacia para defesa de interesses legítimos da TUDDO, de proteção ao crédito e prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos.

12. O compartilhamento poderá ainda ocorrer com base no consentimento do titular ou legítimo interesse da TUDDO, previamente avaliado por relatório de impacto aos direitos e liberdades individuais do titular dos dados.

13. Os dados pessoais poderão ficar armazenados em provedores de computação em nuvem fora do país, devidamente avaliados e contratados pela TUDDO, para execução de tratamento com base nas finalidades determinadas nesta política.

14. De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, toda pessoa natural deve ter garantido os seus direitos fundamentais de liberdade, intimidade e privacidade, podendo assim, a partir da entrada em vigor da legislação, requisitar através dos nossos canais de atendimento: a confirmação da existência de tratamento, o acesso aos seus dados, correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados, portabilidade, se aplicável, revogação do consentimento ou eliminação de dados, que eventualmente sejam tratados exclusivamente com base no consentimento e informação acerca das entidades com quem seus dados foram compartilhados.

15. Fica facultado ao titular dos dados peticionar junto a ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados), órgãos de defesa do consumidor e BACEN, conforme o caso.

16. Dúvidas, requisições ou reclamações sobre os seus dados pessoais poderão ser realizadas através do privacidade@tuddopay.com.br.

17. A TUDDO está sujeita à Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001, que dispõe sobre o sigilo bancário. Em decorrência de tal lei, a TUDDO não compartilhará informações sobre as transações e os Serviços de Pagamento realizados, salvo nas hipóteses previstas em lei ou nestes Termos e Condições Gerais de Uso.

18. Os Usuários reconhecem e aceitam que a TUDDO tenha acesso à lista de contatos do dispositivo móvel utilizado por ele. A TUDDO utilizará essas informações unicamente para localizar e marcar os números de telefones celulares e/ou endereços de e-mails de outros Usuários e/ou potenciais Usuários. Por sua vez, os Usuários reconhecem ter autorização para compartilhar tais informações com a TUDDO.

19. Em relação aos potenciais Usuários, a TUDDO não armazenará nomes, endereços, dados bancários, números de RG, CPF ou outra informação que permita identificar uma pessoa. Somente armazenará números de telefones celulares e endereços de e-mails, anonimizando os dados.

20. Os dados pessoais coletados serão preservados em nossa base de dados por prazo determinado, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e demais leis e normas vigentes e aplicáveis aos nossos produtos e serviços.

21. A coleta, o armazenamento e o uso pela TUDDO da informação pessoal dos Usuários são realizados em conformidade com todas as leis e normas aplicáveis. A TUDDO reserva-se o direito de alterar, a qualquer tempo, as Políticas de Privacidade para adequá-la às regras de negócio, ou ainda, às novas leis ou normas supervenientes.

Anexo III: Política de Segurança

1. Segurança das Transações

1.1. Criptografia: Todas as transações realizadas na plataforma TUDDO são protegidas por criptografia de ponta a ponta, garantindo a segurança e a confidencialidade dos dados transmitidos.

1.2. Certificado SSL: A TUDDO utiliza certificados SSL (Secure Socket Layer) para proteger as informações transmitidas entre o navegador do Usuário e os servidores da TUDDO.

1.3. Autenticação de Dois Fatores (2FA): A TUDDO oferece a opção de autenticação de dois fatores (2FA) para aumentar a segurança das contas dos Usuários. A 2FA exige que o Usuário forneça duas formas de identificação antes de acessar sua conta.

1.4. Monitoramento Contínuo: A TUDDO realiza monitoramento contínuo de suas redes e sistemas para detectar e prevenir atividades suspeitas ou fraudulentas.

2. Proteção de Dados

2.1. Coleta de Dados: A TUDDO coleta apenas os dados necessários para a prestação dos serviços, conforme descrito na Política de Privacidade.

2.2. Armazenamento de Dados: Os dados dos Usuários são armazenados em servidores seguros, protegidos por medidas de segurança física e lógica.

2.3. Compartilhamento de Dados: A TUDDO não compartilha os dados dos Usuários com terceiros, exceto quando necessário para a prestação dos serviços ou conforme exigido por lei.

2.4. Direitos dos Usuários: Os Usuários têm o direito de acessar, corrigir, e excluir seus dados pessoais, conforme descrito na Política de Privacidade.

Anexo IV: Política de Compliance e Prevenção à Lavagem de Dinheiro

INSERIR POLÍTICA

Anexo V: Política de Cookies

1. Uso de Cookies

1.1. Definição: Cookies são pequenos arquivos de texto armazenados no dispositivo do Usuário quando ele visita o site da TUDDO. Eles são utilizados para melhorar a experiência do Usuário e fornecer serviços personalizados.

1.2. Tipos de Cookies: A TUDDO utiliza diferentes tipos de cookies, incluindo cookies essenciais, cookies de desempenho, cookies de funcionalidade e cookies de publicidade.

1.3. Gerenciamento de Cookies: O Usuário pode gerenciar suas preferências de cookies por meio das configurações do navegador. No entanto, a desativação de certos cookies pode afetar a funcionalidade do site da TUDDO.

Anexo VI: Política de Continuidade de Negócios

1. Objetivo

1.1. Garantia de Continuidade: A Política de Continuidade de Negócios da TUDDO visa garantir a continuidade dos serviços em caso de interrupções, desastres ou outras situações de emergência.

2. Plano de Continuidade

2.1. Desenvolvimento do Plano: A TUDDO desenvolveu um plano de continuidade de negócios que inclui procedimentos para a recuperação de operações críticas e a minimização de impactos em caso de interrupções.

2.2. Testes e Atualizações: O plano de continuidade de negócios é testado e atualizado regularmente para garantir sua eficácia e adequação às mudanças no ambiente de negócios e nas operações da TUDDO.

3. Comunicação em Situações de Emergência

3.1. Notificação aos Usuários: Em caso de interrupção dos serviços, a TUDDO notificará os Usuários sobre a situação e as medidas tomadas para restabelecer os serviços o mais rápido possível.

3.2. Canais de Comunicação: A TUDDO utilizará diversos canais de comunicação, incluindo e-mail, notificações no aplicativo e anúncios no site, para manter os Usuários informados durante situações de emergência.

Anexo VII: Política de Gestão de Riscos

1. Objetivo

1.1. Identificação e Mitigação de Riscos: A Política de Gestão de Riscos da TUDDO tem como objetivo identificar, avaliar e mitigar os riscos que possam afetar as operações da empresa e a segurança dos dados dos Usuários.

2. Processo de Gestão de Riscos

2.1. Identificação de Riscos: A TUDDO realiza a identificação contínua de riscos em todas as áreas de suas operações, incluindo riscos operacionais, financeiros, de segurança e de conformidade.

2.2. Avaliação de Riscos: Os riscos identificados são avaliados quanto à probabilidade de ocorrência e ao impacto potencial, permitindo a priorização das ações de mitigação.

2.3. Mitigação de Riscos: A TUDDO implementa medidas de controle e mitigação para reduzir a probabilidade e o impacto dos riscos identificados, garantindo a continuidade e a segurança das operações.

2.4. Monitoramento e Revisão: A gestão de riscos é um processo contínuo, com monitoramento regular e revisão das medidas de controle para garantir sua eficácia e adequação às mudanças no ambiente de negócios.