

A CIELO S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, sociedade por ações com sede na Alameda Xingu, nº 512, 21º ao 25º andar, Alphaville, na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica ("CNPJ") sob nº 01.027.058/0001-91, com seus atos constitutivos arquivados na Junta Comercial do Estado de São Paulo (JUCESP), sob NIRE 35.300.144.112, representada na forma de seu Estatuto Social ("CIELO"), resolve aditar o Contrato de Credenciamento ao Sistema Cielo, originalmente registrado no dia 27 de outubro de 2023, junto ao Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri - SP, sob o nº 2096773 ("CONTRATO").

Cláusula 1ª – O presente Aditivo tem por objeto a alteração da Cláusula 9ª, Parágrafo Único, e da Cláusula 62 do CONTRATO, bem como a inclusão do inciso IX à Cláusula 46. Em razão das alterações e inclusão ora promovidas, o CONTRATO passa a vigorar, de forma consolidada, conforme disposto no Anexo I deste Aditivo, enquanto as cláusulas objeto de alteração e inclusão passarão a vigorar com a seguinte redação:

COMPARTILHAMENTO DE DADOS DO CLIENTE



Cláusula 9. Os DADOS PESSOAIS do CLIENTE não poderão ser compartilhados com terceiros, salvo mediante o consentimento livre, inequívoco e informado do CLIENTE ou quando outra BASE LEGAL for aplicável.

Parágrafo Único: As Partes reconhecem que a adesão deste CONTRATO representa a anuência prévia e inequívoca do CLIENTE acerca do compartilhamento pela CIELO de seus DADOS PESSOAIS com controladores, controladas, coligadas, subsidiárias e empresas sob controle comum com a CIELO, bem como com as INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO e subcontratados da CIELO, estes últimos, desde que necessitem dos DADOS PESSOAIS para viabilizar o cumprimento do presente CONTRATO.

Clausula 46. O CLIENTE declara, de forma livre, informada e inequívoca, estar ciente e consentir expressamente que a CIELO poderá, sem que isso configure descumprimento das obrigações de sigilo bancário ou de confidencialidade estabelecidas na legislação aplicável e neste CONTRATO:

I

Prestar às autoridades competentes como, por exemplo, Banco Central do Brasil, Receita Federal, Secretarias das Fazendas Estaduais, Secretarias de Arrecadação Municipais, Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), Poder Judiciário, Polícia Federal etc., **todas as informações que forem solicitadas** com relação ao CLIENTE, às TRANSAÇÕES e operações por ele executadas sob este CONTRATO;

II

Prestar informações às instituições financeiras e/ou instituições de pagamento de DOMICÍLIO BANCÁRIO do CLIENTE e às entidades que se destinem a registrar RECEBÍVEIS e/ou controlar garantias que envolvam RECEBÍVEIS;

III

Incluir, sem qualquer ônus, **seu nome e endereço e informações das filiais** que designar, em ações de marketing, catálogos e outros materiais promocionais do SISTEMA CIELO;

IV

Enviar aos INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO informações do CLIENTE para que estas realizem ações de marketing, a divulgação e desenvolvimento de produtos oferecidos por elas;

V

Manter arquivo com seus dados e informações cadastrais, comerciais e transacionais, podendo usá-los plenamente e compartilhá-los com controladores, controladas, coligadas, subsidiárias, empresas sob controle comum, INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO e subcontratados/cessionários, estes dois últimos, desde que necessitem das informações para viabilizar o cumprimento do presente CONTRATO;

VI

Manter arquivo com seus dados e informações financeiras e bancárias, podendo usá-los plenamente e **compartilhá-los com controladores, controladas, coligadas, subsidiárias, empresas sob controle comum**. Para os fins deste item VI, o CLIENTE consente de forma expressa, livre e inequívoca que a CIELO compartilhe suas informações financeiras e bancárias com as referidas empresas, para fins de execução contratual, análise de crédito, gestão de risco, prevenção à fraude, oferecimento de produtos e serviços financeiros, seja diretamente pela CIELO, por seus controladores ou em conjunto, seja pelas controladas, coligadas, subsidiárias e empresas sob controle comum ou ainda em conjunto, bem como para outras finalidades, desde que compatíveis com este CONTRATO;

VII

No âmbito de operações de aquisição de RECEBÍVEIS solicitadas pelo CLIENTE, **prestar todas as informações que forem solicitadas pelos cessionários ou adquirentes dos RECEBÍVEIS**, com relação ao CLIENTE, às TRANSAÇÕES e operações por ele executadas sob este CONTRATO; e

VIII

Cumprir com as legislações municipais, estaduais e federais e regulamentos vigentes aplicáveis ao envio de informações e reportes sobre as TRANSAÇÕES e operações realizadas pelo CLIENTE.

IX

Compartilhar com os INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO dados e informações cadastrais, comerciais e transacionais do CLIENTE, inclusive informações históricas relativas às TRANSAÇÕES realizadas no âmbito do SISTEMA CIELO, para fins de desenvolvimento e oferta de soluções analíticas; bem como autorizar os INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO a compartilhar com a CIELO informações, métricas e análises elaboradas a partir dos dados transacionais do CLIENTE na rede do respectivo INSTITUIDOR DO ARRANJO DE PAGAMENTO, inclusive relativas a período histórico determinado; e receber dos INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO tais informações, métricas e análises para fins de desenvolvimento e oferta de soluções analíticas, de aprimoramento de ofertas e estratégias comerciais, de avaliação de crédito, de gestão e monitoramento de risco e de prevenção a fraudes, independentemente de o compartilhamento ser necessário para a execução do presente CONTRATO.

Cláusula 62. As Partes se comprometem a cumprir toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de [DADOS PESSOAIS](#), inclusive a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet ([Lei Federal nº 12.965/2014](#)), seu decreto regulamentador ([Decreto nº 8.771/2016](#)), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ([Lei Federal nº 13.709/2018](#)), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema, se comprometendo, ainda, a zelar pela conformidade da outra Parte, na medida de seu alcance, durante o cumprimento deste CONTRATO, não colocando a outra Parte em situações de violação a tais regulações. As Partes se comprometem, ainda, a cumprir as Condições Gerais de Tratamento de Dados Pessoais da Cielo previstas em <https://www.cielo.com.br/docs/contrato-de-credenciamento/tratamento-de-dados-de-dados-pessoais-v3-23.10.27.pdf>.

Cláusula 2ª – As alterações aqui previstas passam a vigorar a partir da data de registro deste Aditivo.

Cláusula 3ª – As demais cláusulas e condições do CONTRATO que não foram modificadas por este Aditivo permanecem inalteradas e são aqui ratificadas.

São Paulo, 23 de junho de 2026.

CIELO S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO



Nome:
CPF:



Nome:
CPF:

CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA CIELO

cielo

1. Objeto

2. Adesão e credenciamento
do cliente

3. Transação

4. Pagamento das transações

5. Domicílio bancário, negociação
e registro de recebíveis

6. Da remuneração e encargos

7. Confidencialidade

8. Vigência e término do contrato

9. Disposições finais

Anexo I – Definições

Anexo II – Tarifas e encargos

CIELO S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, ("CIELO"), com sede na Alameda Xingu nº 512, 21º ao 25º andar, Alphaville, na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica ("CNPJ") sob o nº 01.027.058/0001-91, com seus atos constitutivos arquivados na Junta Comercial de São Paulo, sob NIRE 35.300.144.112.

Representada na forma de seu Estatuto Social, resolve instituir o Contrato de Credenciamento ao [SISTEMA CIELO](#) ("CONTRATO"), conforme as seguintes cláusulas e condições:

1. OBJETO

Cláusula 1. O presente instrumento tem como objeto o credenciamento do [CLIENTE](#) ao SISTEMA CIELO, habilitando-o para:

- ✓ A aceitação dos [MEIOS DE PAGAMENTO](#), incluindo a captura, roteamento, processamento de informações e dados;
- ✓ A liquidação de [TRANSAÇÕES](#);
- ✓ A contratação de outros serviços e produtos, os quais estão descritos na página exclusiva do contrato de credenciamento (www.cielo.com.br/contrato-de-credenciamento).



Saiba mais
sobre o Contrato de
Credenciamento

 Todos os documentos e conteúdos disponibilizados em www.cielo.com.br/contrato-de-credenciamento fazem parte integrante deste CONTRATO.

Parágrafo Único. Exceto se expressamente indicado de outra forma, as disposições do CONTRATO prevalecerão sobre as disposições de seus anexos, aditivos e demais documentos e conteúdos que o compõe.

Cláusula 2. As definições constantes no [Anexo I](#) são aplicáveis ao CONTRATO, a todos os seus anexos, aditivos e demais documentos e conteúdos que o compõem, salvo se expressamente indicado em contrário nos respectivos documentos.

Cláusula 3. Por meio da adesão ao CONTRATO, o CLIENTE reconhece e aceita que a CIELO:

I

É uma instituição de pagamento e atua como credenciadora participante de determinados arranjos instituídos por [INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO](#) e de MEIOS DE PAGAMENTO, sendo responsável pelo credenciamento dos CLIENTES ao SISTEMA CIELO, pela locação e/ou pela disponibilização em comodato de [TERMINAIS](#), quando aplicável, bem como pela coleta, captura, processamento e liquidação das TRANSAÇÕES. Neste caso, todas as cláusulas e condições do presente CONTRATO são aplicáveis para o CLIENTE, conforme o tipo de [CARTÃO](#) e/ou MEIO DE PAGAMENTO utilizado por este;

II

Atua como rede de valor agregado (denominada também como VAN – *Value Added Network*) para certos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO, MEIOS DE PAGAMENTO e/ou produtos, sendo que esta atividade inclui a coleta, captura e transmissão das transações e, em razão disto, somente determinadas cláusulas e condições do CONTRATO (tais como os referentes aos TERMINAIS e à taxa de conectividade) serão aplicáveis ao CLIENTE. Nas atividades como rede de valor agregado a CIELO não será, em nenhuma hipótese, responsável por estas TRANSAÇÕES ou por sua liquidação financeira, estorno, [CHARGEBACK](#) ou cancelamento. Caso o CLIENTE tenha alguma reclamação ou pleito com relação a estas TRANSAÇÕES ou sua liquidação, deverá acionar diretamente os INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO;

III

É uma instituição de pagamento participante do ARRANJO DE PAGAMENTO Pix e do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) na modalidade direta, sendo responsável:

- a) Pela habilitação dos CLIENTES para que estes possam realizar TRANSAÇÕES Pix mediante abertura de conta de pagamento na CIELO;
- b) Coleta, captura e transmissão das TRANSAÇÕES Pix; e
- c) Liquidação financeira das TRANSAÇÕES Pix na conta de pagamento ofertada pela CIELO, especificamente para este fim, sendo que o CLIENTE concorda com a abertura automática da conta de pagamento e aceita, de forma irrevogável e irretratável, com o disposto no documento de Termos e Condições de Uso da Conta Pix disponível em www.cielo.com.br/contrato-de-credenciamento. O CLIENTE poderá, a qualquer momento, solicitar o encerramento da sua conta de pagamento, através dos canais oficiais da CIELO.

[Saiba mais sobre o Contrato de Credenciamento](#)

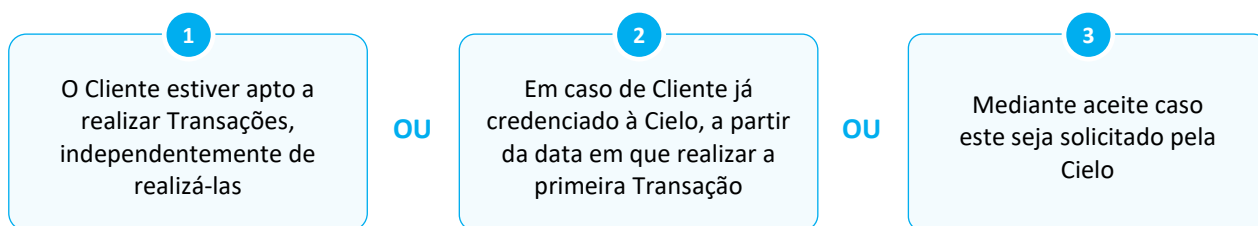
IV

Atua como prestador de serviços de captura e transmissão para certas instituições financeiras e de pagamento no âmbito do [ARRANJO DE PAGAMENTO](#) Pix, sendo que esta atividade inclui a coleta, captura e transmissão dos QR Codes gerados pelas instituições financeiras e, em razão disto, somente determinadas cláusulas e condições do CONTRATO (tais como, mas não se limitando, aos referentes aos TERMINAIS e à taxa de conectividade) serão aplicáveis ao CLIENTE. Nestas atividades como prestador de serviços a CIELO não será, em nenhuma hipótese, responsável pelas TRANSAÇÕES no ARRANJO DE PAGAMENTO Pix ou pela sua liquidação financeira, estornos e cancelamentos. Caso o CLIENTE tenha alguma reclamação ou pleito com relação às TRANSAÇÕES ou sua liquidação, deverá acionar diretamente as instituições financeiras e de pagamento.

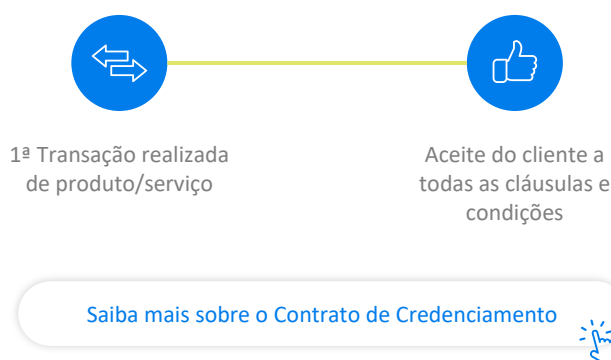


2. ADESÃO E CREDENCIAMENTO DO CLIENTE

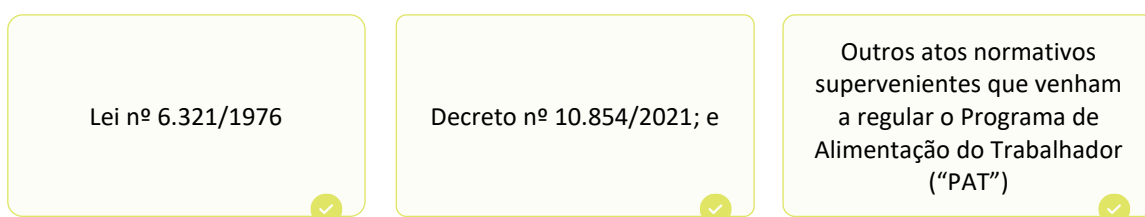
Cláusula 4. A adesão do CLIENTE ao CONTRATO ocorrerá a partir do momento em que – o que ocorrer primeiro:



Parágrafo Único. As cláusulas e condições relativas aos produtos e serviços disponíveis no site www.cielo.com.br/contrato-de-credenciamento serão aplicáveis somente ao CLIENTE que os utilizar. A adesão a cada um dos produtos e/ou serviços, com o consequente aceite de todas as suas cláusulas e condições, será concretizada no momento em que o CLIENTE realizar a primeira TRANSAÇÃO de determinado produto ou serviço. A CIELO poderá ainda exigir que o CLIENTE conceda aceites específicos para determinados produtos e/ou serviços.



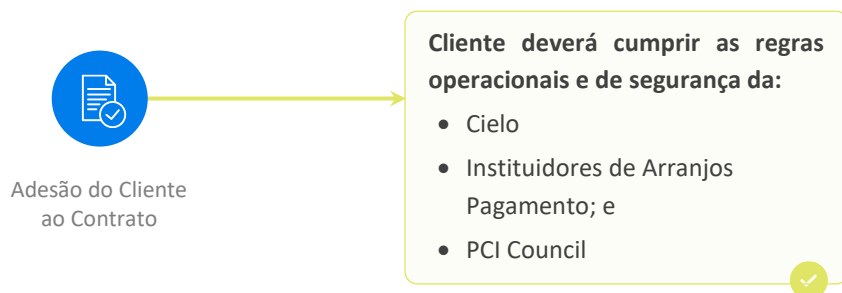
Cláusula 5. Para aceitação de MEIOS DE PAGAMENTO emitidos no âmbito de Arranjo de Pagamento de Benefícios (conforme definido no documento Arranjo de Pagamento de Benefícios), o CLIENTE deve estar enquadrado nos critérios determinados por meio das respectivas leis e/ou normativos, tais como, mas não se limitando à:



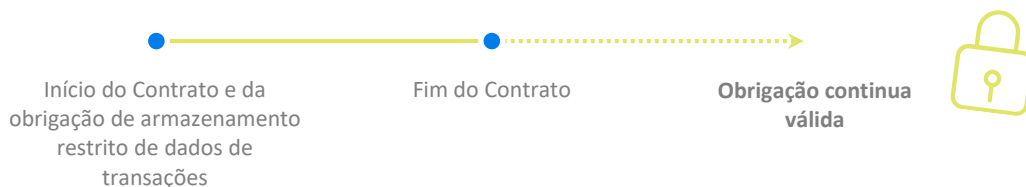
Parágrafo Único. As condições gerais aplicáveis encontram-se previstas no documento Arranjo de Pagamento de Benefícios, disponível em www.cielo.com.br/contrato-de-credenciamento.

Cláusula 6. O CLIENTE, ao aderir a este CONTRATO, observará e se subordinará sem restrições, a todas as suas normas e condições e a quaisquer outras condições e regras operacionais e de segurança a serem instituídas pela CIELO, pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO, pelo Banco Central do Brasil e/ou pelo [PCI COUNCIL](#). O cumprimento das regras, determinações e requerimentos de segurança da informação instituídos pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE

PAGAMENTO e PCI COUNCIL devem ser cumpridas pelo CLIENTE e por seus contratados que realizem roteamento, processamento e armazenamento de dados da TRANSAÇÃO e/ou do [PORTADOR](#).



Parágrafo Único. O CLIENTE deverá armazenar somente aqueles dados de TRANSAÇÕES, de PORTADORES e de CARTÕES autorizados pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO e PCI COUNCIL. Essa obrigação se manterá válida mesmo quando do término do CONTRATO independentemente do motivo.



Cláusula 7. A participação do CLIENTE no SISTEMA CIELO implica também na autorização automática para que a CIELO, sempre que julgar necessário e inclusive por meio de terceiros por ela contratados:

Solicite documentos cadastrais, societários e de representação;

Verifique as suas instalações conferindo a regularidade das práticas de aceitação dos Meios de Pagamento, da sinalização existente, dos Terminais e das Transações.



Parágrafo Único. O CLIENTE obriga-se, quando solicitado, a executar por meios próprios ou a permitir a condução de auditorias pela CIELO ou terceiro por ela indicado, para fins de revisão dos procedimentos de segurança do CLIENTE. O CLIENTE obriga-se, quando solicitado, a apresentar todos os documentos e evidências necessárias para comprovação de que as obrigações de segurança referidas estão sendo cumpridas e no caso dos documentos e evidências apresentadas não serem suficientes, deverá executar por meios próprios ou a permitir a condução de auditorias pela CIELO ou terceiro por ela indicado, para fins de revisão dos procedimentos de segurança do CLIENTE. As obrigações desta cláusula se estendem aos funcionários, colaboradores e a terceiros contratados pelo CLIENTE.

Cláusula 8. Tendo em vista o disposto na Resolução Conjunta nº 6, de 23 de maio de 2023, o CLIENTE consente em relação ao tratamento e o compartilhamento de seus dados e informações sobre indícios de fraudes, com a finalidade de subsidiar procedimentos e controles para prevenção de fraudes para:



- ✓ (i) Identificação de quem, segundo os indícios disponíveis, teria executado ou tentado executar a fraude, quando aplicável;
- ✓ (ii) Descrição dos indícios da ocorrência ou da tentativa de fraude;
- ✓ (iii) Identificação da instituição responsável pelo registro dos dados e das informações; e
- ✓ (iv) Identificação dos dados da conta destinatária e de seu titular, em caso de transferência ou pagamento de recursos.

COMPARTILHAMENTO DE DADOS DO CLIENTE

☒ **Cláusula 9.** Os DADOS PESSOAIS do CLIENTE não poderão ser compartilhados com terceiros, salvo mediante o consentimento livre, inequívoco e informado do CLIENTE ou quando outra BASE LEGAL for aplicável.

Parágrafo Único: As Partes reconhecem que a adesão deste CONTRATO representa a anuência prévia e inequívoca do CLIENTE acerca do compartilhamento pela CIELO de seus DADOS PESSOAIS com controladores, controladas, coligadas, subsidiárias e empresas sob controle comum com a CIELO, bem como com as INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO e subcontratados da CIELO, estes últimos, desde que necessitem dos DADOS PESSOAIS para viabilizar o cumprimento do presente CONTRATO.

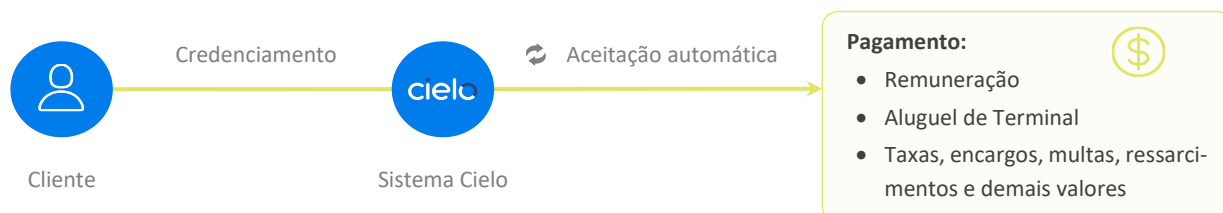
Cláusula 10. A inclusão do CLIENTE no SISTEMA CIELO está condicionada à aceitação prévia da CIELO, conforme seus critérios de avaliação, sendo que o CLIENTE deverá encaminhar para análise toda a documentação solicitada pela CIELO, incluindo, mas sem se limitar ao envio da informação a respeito dos seus beneficiários finais, o qual visa dar cumprimento às regras instituídas pelo Banco Central do Brasil sobre lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo. A CIELO se reserva no direito de, em determinadas situações e conforme a legislação em vigor, a exemplo do segmento ou área de atuação do CLIENTE e a qualquer momento, exigir que o CLIENTE apresente garantia(s) suficiente(s) com relação as suas obrigações e/ou riscos que sejam atribuídos ao CLIENTE, a exemplo do CHARGEBACK, e/ou que decorra(m) de sua atividade ou vínculo com os PORTADORES.

1 Parágrafo Primeiro. Fica estabelecido que o CLIENTE é responsável pelos dados cadastrais informados à CIELO, bem como obriga-se a mantê-los atualizados.

2 **Parágrafo Segundo.** Para o perfeito entendimento do *caput* desta cláusula, considera-se beneficiário final qualquer pessoa natural que, isoladamente ou em conjunto, possua controle, ou influencie significativamente, direta ou indiretamente, em operações do CLIENTE que tenham resultado financeiro ou que delas se beneficie. Também é considerado beneficiário final o representante, incluindo o procurador e o preposto, que exerça o comando de fato sobre as atividades do CLIENTE.

3 **Parágrafo Terceiro.** Independentemente do objeto social e segmentos de atuação do CLIENTE, caberá a CIELO definir, os tipos de produtos, TRANSAÇÕES, MEIOS DE PAGAMENTO, e formas de captura que serão utilizados pelo CLIENTE no SISTEMA CIELO.

Cláusula 11. O credenciamento do CLIENTE ao SISTEMA CIELO implica na sua automática e irrevogável aceitação de pagar a [REMUNERAÇÃO](#), o aluguel do TERMINAL, quando aplicável, e as demais taxas, encargos, multas e demais valores cobrados pela CIELO ou pelos INSTITUIDORES DE ARRANJOS DE PAGAMENTO (ou ressarcir CIELO caso esta seja cobrada ou multada pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO).



Cláusula 12. Por meio da adesão a este CONTRATO, o CLIENTE expressamente autoriza e reconhece, que a CIELO poderá encaminhar mensagens para os celulares dos CLIENTES cadastrados em seus sistemas, incluindo, mas sem se limitar a:

- (i) Mensagens de texto (SMS);
- (ii) Mensagens por meio do aplicativo *WhatsApp*; e
- (iii) Quaisquer outros aplicativos de mensagens.

Cláusula 13. Fica estabelecido que os CLIENTES que atuam como subcredenciadores deverão cumprir integralmente as disposições dos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO aplicáveis a esta atividade, bem como as regulamentações aplicáveis, incluindo, mas não se limitando à [Resolução BCB nº 264/2022](#) editada pelo Banco Central do Brasil, quando esta entrar em vigor (“Resolução BCB nº 264/2022”) ou outras regulamentações que vierem a substituí-la, bem como autorizam a CIELO a realizar as atividades de controle e monitoramento que se fizerem necessárias ao cumprimento das obrigações previstas na legislação e regulamentação em vigor. A CIELO poderá ainda exigir que os subcredenciadores assinem documentos específicos para regular o seu credenciamento junto a CIELO.

Parágrafo Único. Os CLIENTES que atuam como subcredenciadores autorizam, desde já, a CIELO ter acesso aos relatórios mensais elaborado pelas registradoras de [RECEBÍVEIS](#), conforme previsão do art. 15, XII e §8º da [Resolução BCB nº 264/2022](#).

Cláusula 14. O CLIENTE poderá designar filiais para, sob sua responsabilidade solidária e sujeita ao cumprimento deste CONTRATO, participarem como CLIENTE no SISTEMA CIELO. Nesse caso, a CIELO avaliará a designação feita conforme os seus critérios vigentes e poderá aprová-la ou recusá-la, sendo que no caso de aprovação, a CIELO poderá definir condições comerciais diferentes para cada filial.

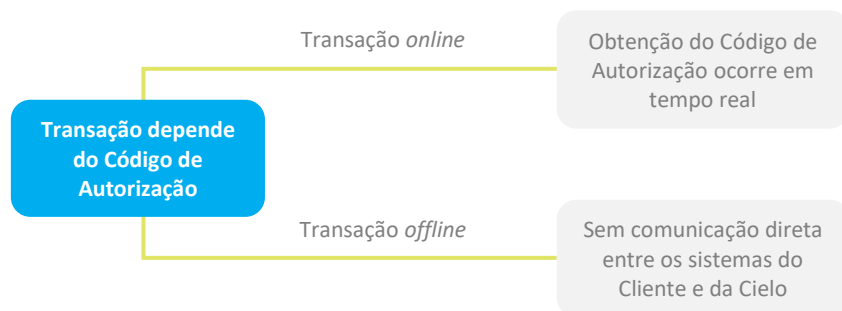
Parágrafo Único. A verificação de quaisquer documentos pela CIELO não confere ao CLIENTE qualquer atestado de regularidade para qualquer finalidade e tampouco dispensa a realização de verificações adicionais, caso a CIELO assim entender necessário.

Cláusula 15. O CLIENTE deverá cadastrar login de acesso e senha para seu uso único e exclusivo acesso no website da CIELO, aplicativos e demais canais por esta disponibilizados. O CLIENTE é integralmente responsável pelo seu login de acesso e senha cadastrados, comprometendo-se a mantê-los em absoluto sigilo, e reconhece que seu login de acesso e senha são pessoais e intransferíveis, respondendo perante a CIELO e terceiros, por quaisquer prejuízos ocasionados em razão do compartilhamento de tais dados. O CLIENTE assume a responsabilidade integral e irrestrita pela gestão de acessos feitos pelos usuários que autorizar, incluindo a criação, liberação, revogação e outorga de poderes para consulta, contratação de produtos e/ou serviços, pedido de informações nos canais da CIELO, bem como por todas as ações realizadas pelos usuários no âmbito daqueles dispositivos e canais.

3. TRANSAÇÃO

Cláusula 16. A TRANSAÇÃO deverá observar todas as condições do CONTRATO, bem como, as condições e regras operacionais e de segurança que venham a ser instituídas a qualquer tempo pela CIELO, pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO, pelo PCI COUNCIL, por lei ou por regulamentação.

Cláusula 17. A realização da TRANSAÇÃO sempre dependerá da obtenção do [CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO](#) que é emitido exclusivamente pelos [EMISSORES](#). Conforme regras definidas pela CIELO a TRANSAÇÃO poderá ser realizada *online*, em que a captura e a obtenção do CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO ocorrem mediante comunicação direta e em tempo real, ou *offline* em que a captura e obtenção do CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO não contemplam comunicação direta entre os sistemas do CLIENTE e da CIELO.



Parágrafo Único. O CLIENTE tem ciência que a CIELO não é responsável por autorizar e/ou aprovar qualquer das TRANSAÇÕES que cursam o SISTEMA CIELO, tendo em vista que esta prerrogativa é exclusiva dos EMISSORES, os quais são os responsáveis pelo relacionamento com o PORTADOR, incluindo mas não se limitando ao cumprimento das normas e legislação aplicável na abertura de contas, autorização das TRANSAÇÕES, administração de saldos disponíveis em conta, concessão de limite de crédito, enfim, tudo o que estiver previsto em seus contratos e/ou política de riscos dos EMISSORES.

⚠ ATENÇÃO

☐ A Cielo **não** autoriza **nem** aprova qualquer Transação

☒ Emissores são os responsáveis pela autorização da Transação e relacionamento com o Portador

Cláusula 18. O CLIENTE poderá oferecer a conversão da moeda do valor da TRANSAÇÃO para o PORTADOR de CARTÃO emitido no exterior, de acordo com as regras definidas pela CIELO. Desta forma, o PORTADOR poderá optar por realizar a TRANSAÇÃO em Reais ou converter o valor da TRANSAÇÃO para a moeda de seu país de origem. O pagamento da TRANSAÇÃO ao CLIENTE sempre será realizado em Reais.

Cláusula 19. Os CLIENTES que utilizam o pagamento recorrente em contrapartida ao fornecimento de bens e/ou serviços, deverão, no momento da contratação:



Enviar notificação aos PORTADORES contendo informações claras em relação aos termos básicos da assinatura e instruções sobre o seu cancelamento;



Quando conceder período de teste gratuito ou de baixo custo, enviar uma notificação aos PORTADORES contendo informações claras sobre os termos da contratação e instruções sobre o seu cancelamento; e



Enviar nova notificação aos PORTADORES **sempre que os termos e condições sofrerem alterações,** informando novamente as condições do novo plano de assinatura, deixando claras instruções aos PORTADORES sobre o seu cancelamento.

Parágrafo Único. O CLIENTE obriga-se a armazenar as notificações enviadas aos PORTADORES, devendo disponibilizar à CIELO e/ou os INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO tais notificações sempre que solicitado. O CLIENTE obriga-se, quando solicitado, a executar por meios próprios ou a permitir a condução de verificações ou auditorias pela CIELO e/ou INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO, ou terceiro por elas indicado, para fins de confirmação do cumprimento desta disposição.

Cláusula 20. O CLIENTE somente deverá utilizar o CARTÃO de débito na função agronegócio para a venda de bens e produtos agropecuários utilizados diretamente na atividade agropecuária, com emissão do respectivo documento fiscal, sendo que a qualidade, quantidade e origem dos bens e produtos agropecuários são de sua inteira responsabilidade. O CLIENTE autoriza a CIELO ou instituição financeira que a CIELO indicar a registrar os dados em seu nome na ferramenta Cielo Online (COL), para a operacionalização da captura e processamento das TRANSAÇÕES do agronegócio, mediante o acolhimento de autorização expressa emitida pelo PORTADOR.

Cláusula 21. O CLIENTE se obriga a não realizar qualquer prática que implique em discriminação de EMISSORES.

Cláusula 22. O CLIENTE somente poderá aceitar CARTÕES e MEIOS DE PAGAMENTO em vendas por atacado com autorização prévia e por escrito da CIELO.

Cláusula 23. Nas TRANSAÇÕES com a leitura de tarja magnética em que não houver digitação de [SENHA](#), o CLIENTE será responsável por colher a assinatura do PORTADOR na via do [COMPROVANTE DE VENDA](#), que ficará com o CLIENTE e por conferir com a assinatura constante do CARTÃO e documento de identificação pessoal do PORTADOR.

Parágrafo Único. Se o PORTADOR apresentar CARTÃO com a tecnologia [CHIP](#), o CLIENTE deverá efetuar a leitura desse microcircuito no TERMINAL ao invés da leitura da tarja magnética, salvo nos casos de TRANSAÇÕES por aproximação em que não haverá a leitura do CHIP.

Cláusula 24. É proibido ao CLIENTE:

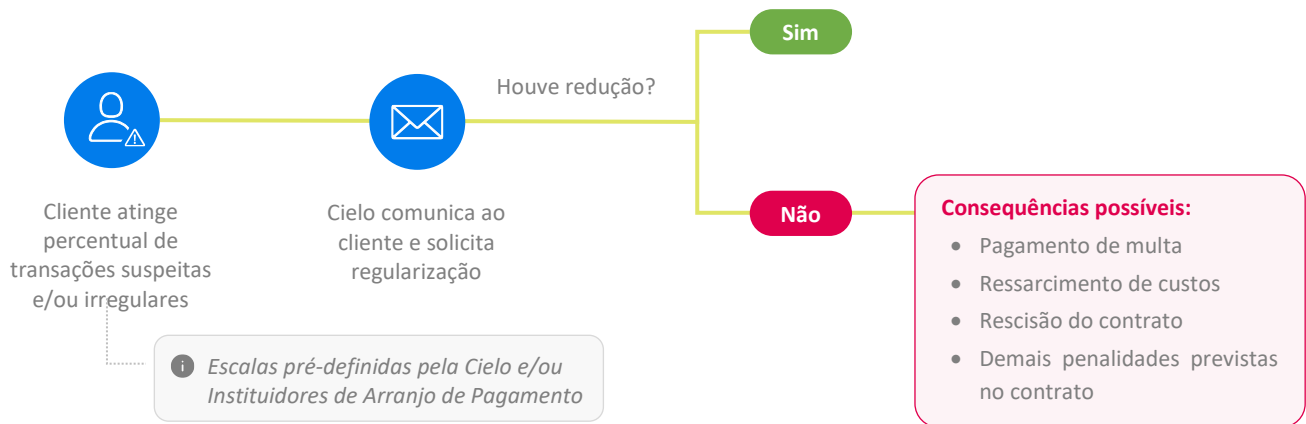
- (i) Aceitar MEIOS DE PAGAMENTO de titularidade de terceiro que não seja o PORTADOR;
- (ii) Desmembrar o preço de uma única TRANSAÇÃO em várias TRANSAÇÕES. Ex.: Desmembrar uma TRANSAÇÃO de R\$100,00 em duas de R\$50,00;
- (iii) Fornecer ou restituir ao PORTADOR valores (papel-moeda, cheque, capital de giro ou título de crédito) em troca da emissão de COMPROVANTE DE VENDA, salvo se tratar de TRANSAÇÃO na modalidade Saque com CARTÃO de Débito, Pix Saque ou Pix Troco;
- (iv) Realizar TRANSAÇÕES com o objetivo de constituir garantia ou caução;
- (v) Insistir em efetuar TRANSAÇÕES negadas;
- (vi) Efetuar TRANSAÇÕES em segmentos ou ramos de atividade diferentes daquele(s) constante(s) no seu pedido de cadastro na CIELO (ainda que esses segmentos constem de seu objeto social) sem autorização, por escrito, da CIELO e tampouco a realizar atividades que representem infração a leis ou regulamentos vigentes no país ou que sejam vedados pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO, bem como realizar TRANSAÇÕES quando sua situação estiver suspensa, baixada ou inativa perante a Receita Federal e/ou Secretarias de Fazenda Estaduais e demais órgãos competentes. Nestes casos, a CIELO poderá cobrar do CLIENTE os prejuízos sofridos bem como eventuais diferenças de REMUNERAÇÃO;
- (vii) Realizar TRANSAÇÕES que não estejam relacionadas ao pagamento de bens ou serviços, especialmente com CARTÕES de sua titularidade ou titularidade de sócios ou representantes do CLIENTE;
- (viii) Utilizar ou permitir a utilização de CARTÕES com a finalidade de concessão indevida de empréstimos, com inobservância das regras dos EMISSORES e dos INSTITUIDORES DE ARRANJOS DE PAGAMENTO.



Cláusula 25. O CLIENTE reconhece e aceita que a CIELO poderá, a seu exclusivo critério, solicitar alterações nos procedimentos de realização das TRANSAÇÕES, de forma a obter maior segurança. A CIELO poderá também determinar que os TERMINAIS, equipamentos e materiais operacionais utilizados para as TRANSAÇÕES contenham novos dispositivos, requisitos de segurança ou ainda que sejam substituídos.

Cláusula 26. De acordo com as regras de monitoramento de comportamento de fraudes e de CHARGEBACKS estabelecido pela CIELO e/ou INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO, caso o CLIENTE atinja um percentual de TRANSAÇÕES suspeitas de fraude ou irregulares de acordo com as escalas pré-definidas pela CIELO e/ou INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO, o CLIENTE será informado pela CIELO para regularização e, caso não haja redução do índice de TRANSAÇÕES suspeitas ou irregulares, ou do índice de CHARGEBACK, o CLIENTE poderá ser multado e/ou arcar com os custos da disputa do CHARGEBACK impostos pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO (ou ressarcir a CIELO caso esta seja multada ou cobrada pela disputa do CHARGEBACK pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO) e/ou ter o seu CONTRATO rescindido, sem

prejuízo das demais cominações previstas neste CONTRATO. Fica esclarecido que a CIELO por meio desta cláusula não presta serviços antifraude, os quais devem ser contratados separadamente pelo CLIENTE.



Cláusula 27. O CLIENTE concorda com os métodos de pesquisa utilizados pela CIELO para:



- (i) Identificação e prevenção à captura de dados de CARTÕES; e
- (ii) Identificação e prevenção à utilização de CARTÕES relacionados a práticas ilícitas e para a prevenção de fraude. Em razão disto, o CLIENTE se compromete a colaborar fornecendo as informações que lhe forem solicitadas, bem como a orientar e monitorar seus empregados com relação à prevenção de fraude.

Cláusula 28. A CIELO poderá determinar ao CLIENTE a apreensão do CARTÃO. Nesse caso, os funcionários do CLIENTE deverão agir com discrição para evitar constrangimento desnecessário ao PORTADOR, sendo que o CLIENTE isentará a CIELO de qualquer responsabilidade decorrente de eventuais excessos. O CLIENTE deverá inutilizar o CARTÃO apreendido, cortando-o ao meio de forma longitudinal e o entregará no local indicado pela CIELO.

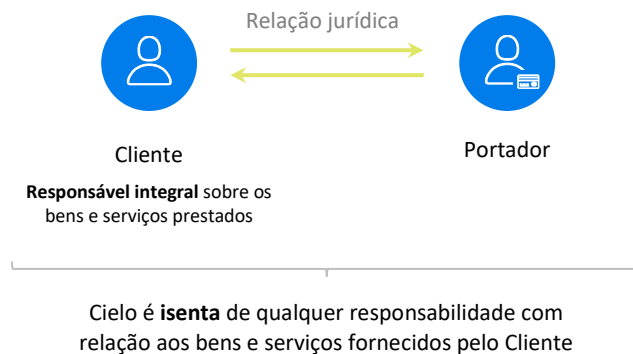
Cláusula 29. O CLIENTE guardará a via original do COMPROVANTE DE VENDA, notas fiscais e documentação que comprovem a venda e a entrega dos bens adquiridos ou dos serviços prestados aos PORTADORES pelo prazo de 18 (dezoito) meses a contar da data da TRANSAÇÃO.

Parágrafo Único. O COMPROVANTE DE VENDA deverá ser fornecido à CIELO em até 5 (cinco) dias úteis a contar da solicitação. Se o CLIENTE não exibir o COMPROVANTE DE VENDA legível e correto no prazo acima fixado, estará sujeito ao estorno do valor da TRANSAÇÃO, conforme previsto neste CONTRATO.

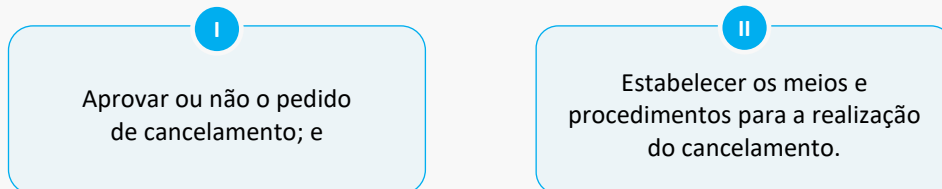


Fique atento!

Cláusula 30. O CLIENTE deverá solucionar diretamente com o PORTADOR toda e qualquer controvérsia sobre os bens e serviços fornecidos, incluindo casos de defeito, vícios ou devolução, fraude, problemas na entrega, etc., e se responsabilizar integralmente pela TRANSAÇÃO, isentando a CIELO de qualquer responsabilidade relativa a esses bens e serviços, inclusive com relação ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis, bem como indenizando a CIELO em caso de imputação de responsabilidade pelas situações aqui previstas. A CIELO não se responsabiliza perante o CLIENTE pela veracidade das informações prestadas pelos PORTADORES quando da realização da TRANSAÇÃO.



Cláusula 31. O CLIENTE poderá, no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias após a data da TRANSAÇÃO, requerer o seu cancelamento, sendo que caberá à CIELO:



Parágrafo Primeiro. O modo de cancelamento será determinado exclusivamente pela CIELO e ficará condicionado à existência de valores suficientes na [AGENDA FINANCEIRA](#) do CLIENTE e/ou nas [UNIDADES DE RECEBÍVEIS](#), para que seja possível a compensação do valor do cancelamento.



- i** A CIELO poderá acatar cancelamentos em prazo superior ao acima estabelecido, conforme seus critérios e/ou regras estabelecidas pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO.

Parágrafo Segundo. Tendo em vista que a CIELO não tem relacionamento direto com o PORTADOR, fica esclarecido que após a realização do cancelamento pela CIELO, a regularização junto ao PORTADOR será realizada pelo EMISSOR. O CLIENTE se responsabiliza por eventuais questionamentos dele decorrentes do cancelamento e por adotar todas as providências necessárias para que o cancelamento seja concretizado. Ex.: cancelamentos de boletos, carnês etc.

4. PAGAMENTO DAS TRANSAÇÕES

Cláusula 32. O valor das TRANSAÇÕES será pago ao CLIENTE no prazo acordado com a CIELO, observadas as condições aqui estabelecidas e desde que a TRANSAÇÃO tenha sido realizada de acordo com este CONTRATO, e depois de deduzidas a REMUNERAÇÃO, taxas e encargos aplicáveis, e quaisquer outros valores devidos à CIELO. O prazo para pagamento será contado a partir da data de emissão do CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO de cada TRANSAÇÃO pelo EMISSOR.



Parágrafo Único. A CIELO disponibilizará ao CLIENTE extrato contendo a movimentação de créditos e débitos. O CLIENTE, desde já, reconhece e aceita que somente poderá solicitar que a CIELO lhe envie extratos relativos aos últimos 6 (seis) meses.

ÚLTIMOS 6 MESES

☒ Solicitação de extratos

Cláusula 33. A CIELO pagará o valor da TRANSAÇÃO ao CLIENTE, após as deduções aplicáveis, por meio da liquidação no [DOMICÍLIO BANCÁRIO](#) indicado pelo CLIENTE na data da captura da TRANSAÇÃO à vista ou de cada parcela para a TRANSAÇÃO de crédito parcelada. Tendo a CIELO efetuado o pagamento ao CLIENTE antes do vencimento da fatura do PORTADOR, ela se sub-roga automaticamente nos direitos de crédito contra o PORTADOR.

- 1 **Parágrafo Primeiro.** A CIELO realizará a liquidação das TRANSAÇÕES em conformidade com as informações disponibilizadas pela [ENTIDADE REGISTRADORA](#) em relação à posse ou titularidade efetiva ou fiduciária das UNIDADES DE RECEBÍVEIS registradas.
- 2 **Parágrafo Segundo.** O CLIENTE, neste ato, isenta a CIELO de quaisquer responsabilidades em relação à eventuais inconsistências na realização de liquidação das TRANSAÇÕES que decorram de incorreções de informações prestadas pela ENTIDADE REGISTRADORA ou pelo próprio CLIENTE, tais como, mas não limitado a informações sobre o DOMICÍLIO BANCÁRIO, posse ou titularidade efetiva ou fiduciária das UNIDADES DE RECEBÍVEIS.

Cláusula 34. Efetuado o pagamento no DOMICÍLIO BANCÁRIO do CLIENTE ou em conta corrente ou de pagamentos de titularidade deste e que seja de conhecimento da CIELO (em caso de irregularidade do DOMICÍLIO BANCÁRIO), estará comprovada, para todos os efeitos, a quitação das obrigações pecuniárias da CIELO decorrentes da TRANSAÇÃO, ficando apenas sujeito ao cancelamento, débito e/ou estorno nas hipóteses previstas neste instrumento.



Fique atento!

Cláusula 35. O CLIENTE tem ciência que, ainda que a TRANSAÇÃO tenha recebido um CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO, **ela poderá ser cancelada, estornada ou sofrer CHARGEBACK**. Nestes casos o seu valor não será pago ou, se já tiver sido pago, poderá ser estornado. Essa regra será aplicada, inclusive, mas sem se limitar nas seguintes situações:

- (i) Se a controvérsia sobre os bens e serviços fornecidos, incluindo, mas não se limitando a serviços não prestados, mercadoria não entregue ou ainda casos de defeito, vícios ou devolução, não for solucionada entre CLIENTE e PORTADOR ou se o PORTADOR não reconhecer ou discordar da TRANSAÇÃO;
- (ii) Se a TRANSAÇÃO não for comprovada pela exibição do COMPROVANTE DE VENDA, da nota fiscal e/ou do respectivo comprovante de entrega de mercadoria ou serviço ao PORTADOR e/ou dos outros documentos que venham a ser exigidos pela CIELO conforme o MEIO DE PAGAMENTO utilizado e/ou TRANSAÇÃO realizada;
- (iii) Se o COMPROVANTE DE VENDA estiver ilegível, rasurado, adulterado ou danificado, ou ainda, se os seus campos não estiverem corretamente preenchidos;
- (iv) Se o COMPROVANTE DE VENDA for duplicado, falsificado ou copiado de outro comprovante;
- (v) Se houver erro de processamento da TRANSAÇÃO, incluindo, mas não se limitando, a digitação de número do CARTÃO incorreto, valor incorreto, duplicidade de processamento ou de CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO de uma mesma TRANSAÇÃO, processamento incorreto de moeda etc.;
- (vi) Se houver ordem de autoridade legítima impedindo o pagamento e/ou determinando o bloqueio, penhora, arresto, custódia ou depósito dos créditos do CLIENTE;
- (vii) Se a TRANSAÇÃO foi realizada com CARTÃO que apresentava a tecnologia CHIP no momento da venda e o CLIENTE não tiver efetuado a devida leitura dessa tecnologia no TERMINAL, salvo no caso das TRANSAÇÕES por aproximação;

- (viii) Se o CLIENTE realizar TRANSAÇÃO suspeita de fraude, irregular ou fraudulenta, ou ainda atingir ou exceder o percentual de TRANSAÇÕES suspeitas, fraudulentas ou irregulares, ou de *CHARGEBACKS*, de acordo com as escalas pré-definidas pela CIELO ou pelo INSTITUIDOR DO ARRANJO DE PAGAMENTO; e
- (ix) Se o PORTADOR não autorizar a renovação dos serviços, no caso de TRANSAÇÃO recorrente; e Se o CLIENTE obtiver a pré-autorização da TRANSAÇÃO, nos casos aplicáveis, e não a confirmar posteriormente.

1 **Parágrafo Primeiro.** A CIELO esclarece que o processo de *CHARGEBACK* se inicia pelo PORTADOR junto ao EMISSOR e que segue as regras e procedimentos estabelecidos pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO. Assim, nas hipóteses previstas nos itens de (i) a (iv) acima, o CLIENTE poderá apresentar documentos que comprovem a legitimidade da TRANSAÇÃO para que a CIELO realize a disputa do *CHARGEBACK*/estorno nos termos das regras estabelecidas pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO. A realização de disputa pode gerar cobranças por parte dos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO as quais serão repassadas ao CLIENTE. O processo de disputa não garante a reversão do *CHARGEBACK*/estorno. Para que seja possível a defesa ao processo de disputa/contestação, o CLIENTE deverá responder a notificação de *CHARGEBACK* encaminhada pela CIELO no prazo de até 10 (dez) dias corridos de seu recebimento, sob risco de perda de oportunidade de defesa ao processo de disputa do *CHARGEBACK*.

2 **Parágrafo Segundo.** O CLIENTE tem ciência ainda de que os valores das TRANSAÇÕES poderão ser retidos pela CIELO em caso de:

- | | |
|--|--|
| <p>(i) Iliquidez, insolvência, pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, estado pré-falimentar ou procedimentos semelhantes do CLIENTE;</p> <p>(ii) Encerramento de suas atividades; ou</p> | <p>(iii) Qualquer outra situação que possa colocar em risco a capacidade do CLIENTE de cumprir suas obrigações contratuais previstas neste CONTRATO e/ou que possam aumentar o risco de incidência de <i>CHARGEBACK</i>.</p> |
|--|--|

3 **Parágrafo Terceiro.** Em caso de suspeita de fraude ou qualquer outra atividade ilícita, a CIELO poderá suspender os pagamentos das TRANSAÇÕES e/ou das UNIDADES DE RECEBÍVEIS (ainda que cedidas) pelo prazo de até 180 (cento e oitenta) dias para que a CIELO verifique quais TRANSAÇÕES foram objeto de estorno, débito, cancelamento e/ou *CHARGEBACK* ou ainda verifique se as TRANSAÇÕES estão relacionadas a práticas ilícitas. Decorrido o prazo acima, o CLIENTE deverá contatar a CIELO para solicitar o pagamento de eventual saldo existente.

Cláusula 36. Em caso de cancelamento, estorno, *CHARGEBACK* ou qualquer devolução de valores devidos para à CIELO a qualquer título, o referido montante deverá ser restituído pelo CLIENTE com

correção monetária, sendo utilizada no mínimo a variação do índice IGP-M/FGV desde a data do pagamento ou a partir de quando se tornou exigível, mais juros de 1% (um por cento) ao mês ou fração pro rata, dos encargos operacionais e perdas e danos incorridos.

- 1 **Parágrafo Primeiro.** A restituição será efetuada, sempre que possível, por meio de desconto dos valores disponíveis na AGENDA FINANCEIRA e/ou das UNIDADES DE RECEBÍVEIS, nos termos das regras de mercado aplicáveis a RECEBÍVEIS e a registro de RECEBÍVEIS; ou débito no DOMICÍLIO BANCÁRIO do CLIENTE, procedimentos que ficam desde já autorizados pelo CLIENTE para todos os fins de direito. O CLIENTE deverá ter saldo suficiente em AGENDA FINANCEIRA e/ou no DOMICÍLIO BANCÁRIO para suportar a restituição de valores devidos à CIELO. Em caso de insuficiência de saldo na AGENDA FINANCEIRA ou de fundos no DOMICÍLIO BANCÁRIO, a CIELO poderá realizar a compensação com valores eventualmente devidos pela CIELO ao CLIENTE, incluindo os valores relativos à eventual negociação de RECEBÍVEIS, bem como utilizar todos os meios de cobranças aceitos pela legislação brasileira, podendo inclusive solicitar a inclusão do nome do CLIENTE nos órgãos de proteção ao crédito, devendo o CLIENTE ressarcir a CIELO por todos os custos e despesas decorrentes da cobrança e/ou da compensação com valores eventualmente devidos pela CIELO ao CLIENTE para suportar a restituição de valores devidos à CIELO.
- 2 **Parágrafo Segundo.** O CLIENTE autoriza a CIELO, diretamente ou por meio de empresas de cobrança por ela contratadas para a cobrança de dívidas pendentes do CLIENTE, a consultar suas agendas de recebíveis registradas em qualquer entidade, incluindo aquelas vinculadas a outras credenciadoras ou subcredenciadoras. Essa consulta possui o objetivo de identificar UNIDADES DE RECEBÍVEIS de titularidade do CLIENTE e disponíveis para negociação, incluindo o pagamento de dívida com a CIELO, em conformidade com a Resolução BCB nº 264/22 ou eventuais normas que possam alterá-la.
- 3 **Parágrafo Terceiro.** Caso existam UNIDADES DE RECEBÍVEIS livres de ônus de titularidade do CLIENTE, registradas em qualquer entidade, o CLIENTE dá em pagamento tais unidades à CIELO para quitar, total ou parcialmente, os débitos pendentes. Essa entrega de UNIDADES DE RECEBÍVEIS livres terá efeito de cessão de crédito (art. 286 do Código Civil brasileiro), transferindo a titularidade desses RECEBÍVEIS para a CIELO que aplicará os valores recebidos na liquidação, total ou parcial, da dívida.
- 4 **Parágrafo Quarto.** A CIELO poderá contratar empresas especializadas para cobrar débitos pendentes do CLIENTE, agindo exclusivamente em nome da CIELO. Sempre que possível, a CIELO informará o CLIENTE sobre essa contratação e sobre a cobrança dos débitos pendentes para evitar contestações no sistema de registro de recebíveis.
- 5 **Parágrafo Quinto.** O CLIENTE entende que esta cláusula está de acordo com a Resolução BCB nº 264/22 e normas futuras que possam alterá-la, concedendo à CIELO os direitos necessários para realizar as ações de cobrança aqui descritas.

 Decadência Convencional

Cláusula 37. O CLIENTE terá o prazo de 12 (doze) meses a contar da data do pagamento das TRANSAÇÕES para apontar qualquer diferença nos valores a crédito ou a débito que compõem o pagamento efetuado. Terá, ainda, o mesmo prazo, contando-se da data em que o pagamento deveria ter sido efetuado de acordo com o CONTRATO, para solicitar explicações de pagamentos não realizados de acordo com o seu processo de conciliação de vendas e com a indicação de quais TRANSAÇÕES não foram pagas. O prazo acima leva em conta as complexidades sistêmicas e operacionais inerentes à estrutura do ecossistema de meios de pagamentos eletrônicos.



Cláusula 38. A CIELO deixará de realizar a liquidação das TRANSAÇÕES em favor do CLIENTE caso fique impossibilitada de realizar a liquidação em razão de fatos ou circunstâncias alheias à sua vontade e atuação. A impossibilidade de liquidação da TRANSAÇÃO em favor do CLIENTE pode estar relacionada às seguintes hipóteses: (i) encerramento da conta informada originalmente como DOMICÍLIO BANCÁRIO; (ii) irregularidade cadastral do CLIENTE; ou (iii) qualquer outro motivo que inviabilize a liquidação das TRANSAÇÕES em favor do CLIENTE.

1

Parágrafo Primeiro. Nas hipóteses de que trata a Cláusula acima, a CIELO envidará os melhores esforços para realizar a liquidação dos RECEBÍVEIS ao CLIENTE, incluindo, mas não se limitando a: (i) tentativas periódicas de crédito no DOMICÍLIO BANCÁRIO originalmente informado pelo CLIENTE; e (ii) tentativas de contato com o CLIENTE por meio de e-mail, SMS, WhatsApp ou outros canais de comunicação, com o objetivo de obter os dados bancários atualizados para liquidação dos RECEBÍVEIS em favor do CLIENTE.

2

Parágrafo Segundo. A CIELO poderá cobrar mensalmente do CLIENTE a Taxa de Tentativa de Liquidação.

3

Parágrafo Terceiro. O CLIENTE concorda expressamente que o valor da Taxa de Tentativa de Liquidação poderá ser compensado com o saldo de valores não liquidados devidos ao CLIENTE, nos termos dos artigos 368 e seguintes do Código Civil.

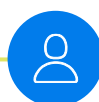


5. DOMICÍLIO BANCÁRIO, NEGOCIAÇÃO E REGISTRO DE RECEBÍVEIS

Cláusula 39. O CLIENTE deverá indicar o DOMICÍLIO BANCÁRIO para cada um dos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO, optando dentre as instituições financeiras e/ou instituições de pagamento que estiverem habilitadas naquele momento para serem designadas como DOMICÍLIOS BANCÁRIOS. Caso o DOMICÍLIO BANCÁRIO fique impedido, por qualquer motivo, de receber os pagamentos das TRANSAÇÕES, o CLIENTE deverá providenciar a regularização do DOMICÍLIO BANCÁRIO ou indicar outro DOMICÍLIO BANCÁRIO válido. Nestes casos de DOMICÍLIO BANCÁRIO inválido, independentemente dos motivos, o pagamento realizado pela CIELO não será efetivado, sem que incida qualquer tipo de ônus, penalidades ou encargos para a CIELO.



Domicílios Bancários
habilitados



Cliente deverá indicar
um Domicílio Bancário
para cada Instituidor de
Arranjo de Pagamento

1

Parágrafo Primeiro. Mediante a adesão do CLIENTE a este CONTRATO, o CLIENTE expressamente autoriza de forma irrevogável e irretroatável, que por ordem da CIELO, a instituição financeira e/ou instituição de pagamento efetue em seu DOMICÍLIO BANCÁRIO, lançamentos de crédito, débito, *CHARGEBACK*, estorno de valores e outros previstos neste CONTRATO, além de outros valores devidos à CIELO decorrentes de outros instrumentos celebrados com a CIELO, independentemente de prévia consulta ao CLIENTE ou de qualquer outro ato ou formalidade legal ou documental.

2

Parágrafo Segundo. O CLIENTE está ciente e concorda que, a qualquer momento, além dos lançamentos no DOMICÍLIO BANCÁRIO previstos no parágrafo primeiro, a CIELO poderá realizar débitos na AGENDA FINANCEIRA do CLIENTE, em UNIDADES DE RECEBÍVEIS e/ou no seu DOMICÍLIO BANCÁRIO e/ou ainda realizar cobranças de qualquer forma admitida em lei, referentes a:



- (i) Taxas,
- (ii) Tarifas,
- (iii) Serviços,
- (iv) Multas,
- (v) Penalidades,
- (vi) Indenizações
- (vii) Outras cobranças, inclusive as previstas nos regulamentos dos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO.

3

Parágrafo Terceiro. A autorização para a realização de débitos no DOMICÍLIO BANCÁRIO é concedida nos termos e para fins da [Resolução CMN nº 4.790/2020](#) e da Resolução BCB nº 51/2020, vigendo por prazo indeterminado e podendo ser revogada a qualquer momento pelo CLIENTE, por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela CIELO para esta finalidade.

4

Parágrafo Quarto. Em caso de término do CONTRATO por qualquer motivo, o CLIENTE se compromete a manter ativo seu DOMICÍLIO BANCÁRIO até que todas as TRANSAÇÕES sejam liquidadas e/ou todos os débitos sejam realizados ou compensados.

Cláusula 40. O CLIENTE poderá solicitar a alteração do seu DOMICÍLIO BANCÁRIO, observadas as condições e os procedimentos estabelecidos pela CIELO e periodicamente disponibilizados em seu *website* e demais meios de comunicação com CLIENTES. As TRANSAÇÕES capturadas anteriormente à troca do DOMICÍLIO BANCÁRIO no SISTEMA CIELO, já selecionadas para liquidação, serão liquidadas no DOMICÍLIO BANCÁRIO vigente antes da solicitação da troca, que deverá ser mantido ativo pelo CLIENTE até a liquidação.

1

Parágrafo Primeiro. A troca de DOMICÍLIO BANCÁRIO mencionada no caput dessa cláusula somente poderá ser realizada se as instituições financeiras e/ou instituições de pagamento estiverem habilitadas a funcionar como DOMICÍLIO BANCÁRIO do CLIENTE à época da solicitação de troca.

2

Parágrafo Segundo. Ademais, caso o CLIENTE termine ou tenha seu CONTRATO terminado por qualquer motivo e, em um prazo inferior a 1 (um) ano, a contar da data de término, solicite novo credenciamento ao SISTEMA CIELO, a designação do DOMICÍLIO BANCÁRIO será tratada como troca de DOMICÍLIO BANCÁRIO e não como novo credenciamento.

Cláusula 41. Os RECEBÍVEIS do CLIENTE oriundos da realização das TRANSAÇÕES por meio da CIELO e/ou por outras credenciadoras poderão ser objeto de negociação junto à CIELO e/ou terceiros. Os RECEBÍVEIS estarão ainda sujeitos a registro conforme as normas editadas pelo Banco Central do Brasil. As regras e condições aplicáveis à negociação de RECEBÍVEIS e registro estão previstos em <https://www.cielo.com.br/contrato-de-credenciamento>.

Parágrafo Primeiro. Na hipótese de negociação dos RECEBÍVEIS ou caso incidam sobre os RECEBÍVEIS efeitos que possam alterar o titular de seu recebimento, tais como penhoras, gravames e cessões de crédito, a CIELO realizará o pagamento das TRANSAÇÕES no DOMICÍLIO BANCÁRIO indicado perante o sistema de registro (e não no DOMICÍLIO BANCÁRIO constante do cadastro perante a CIELO).

Parágrafo Segundo. Os RECEBÍVEIS, liquidados ou não, que tenham sido negociados e/ou cedidos, ficam sujeitos a este CONTRATO. Desta forma financiadores que tenham recebido os RECEBÍVEIS em garantia e/ou cessionários dos RECEBÍVEIS se responsabilizam pelo fiel cumprimento do CONTRATO, inclusive com relação ao acatamento de débitos, estornos e/ou CHARGEBACKS que incidam sobre os RECEBÍVEIS. Cabe ao CLIENTE informar financiadores e/ou cessionária quanto aos termos desta cláusula.

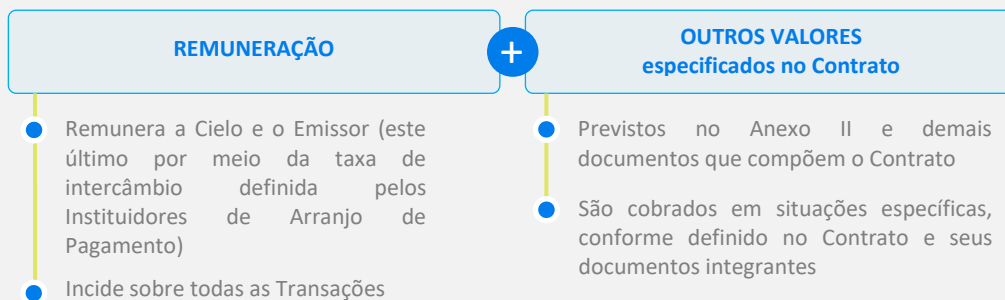
[Saiba mais sobre o Contrato de Credenciamento](#)



6. DA REMUNERAÇÃO E ENCARGOS

Cláusula 42. Em decorrência dos serviços previstos no CONTRATO, o CLIENTE pagará uma REMUNERAÇÃO, da qual uma parte remunerará os serviços prestados pelo EMISSOR do respectivo CARTÃO ou MEIO DE PAGAMENTO e a outra parte remunerará os serviços prestados pela CIELO. A utilização pelo CLIENTE de determinados produtos e/ou serviços oferecidos pela CIELO podem gerar cobranças específicas as quais serão informadas ao CLIENTE no momento da contratação.

VALORES PAGOS PELO CLIENTE



1 **Parágrafo Primeiro.** Quando do recebimento pelo EMISSOR do valor da TRANSAÇÃO devido pelo PORTADOR, o EMISSOR poderá deduzir e reter a parte que lhe for aplicável da quantia correspondente à REMUNERAÇÃO antes de pagar a TRANSAÇÃO à CIELO.

2 **Parágrafo Segundo.** A CIELO poderá cobrar a REMUNERAÇÃO correspondente ao serviço de processamento em caso de débito, estorno e/ou cancelamento da TRANSAÇÃO.

3 **Parágrafo Terceiro.** O valor da REMUNERAÇÃO será deduzido automaticamente do valor bruto da TRANSAÇÃO e poderá variar em função do tipo de TRANSAÇÃO, do INSTITUIDOR DO ARRANJO DE PAGAMENTO, do tipo de TERMINAL, do tipo de MEIO DE PAGAMENTO, do segmento de atuação do CLIENTE, da estimativa de volume de TRANSAÇÕES informada pelo CLIENTE em seu processo de credenciamento e/ou em negociações posteriores, da forma de captura e/ou do prazo de liquidação.

4 **Parágrafo Quarto.** A qualquer momento durante o período de vigência deste instrumento, a CIELO poderá substituir a REMUNERAÇÃO aplicável ao CLIENTE, definida em percentual, por uma cobrança em valor mínimo (fixo). A cobrança de valor mínimo será cabível apenas às TRANSAÇÕES cuja REMUNERAÇÃO definida em percentual não seja suficiente para compensar todos os custos mínimos para realização de uma TRANSAÇÃO.

5 **Parágrafo Quinto.** A Cielo encaminhará ao CLIENTE anualmente, quando aplicável, o informe de rendimentos (DIRF) contendo as auto retenções de imposto de renda, se incidentes, sobre a REMUNERAÇÃO descrita no caput.

6 **Parágrafo Sexto.** Em caso de criação ou aumento das taxas de intercâmbio devidas aos EMISSORES e/ou de tarifas, *fees* ou encargos de qualquer natureza devidas aos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO ou reenquadramento da categoria de negócio/ramo do CLIENTE (MCC – Merchant Category Code) por estes, bem como alterações exigidas por lei e/ou regulamentos, incidentes sobre quaisquer das TRANSAÇÕES, o CLIENTE concorda e aceita que a CIELO altere automaticamente a REMUNERAÇÃO de forma a refletir

tais valores, aumentos e/ou alterações, e ainda cobrir eventuais prejuízos sofridos pela CIELO em caso de culpa do CLIENTE. A CIELO informará o CLIENTE por meio de seus canais de comunicação.

7

Parágrafo Sétimo. Em caso de mudanças mercadológicas, econômicas e/ou outros eventos que estejam fora do controle da CIELO e que impactem a composição da REMUNERAÇÃO, a CIELO poderá ajustar a REMUNERAÇÃO mediante prévia comunicação aos CLIENTES por meio dos canais de comunicação definidos pela CIELO.

8

Parágrafo Oitavo. Havendo a solicitação de cancelamento de produtos e/ou serviços pelo CLIENTE, a CIELO realizará a cobrança pro rata, ou seja, a cobrança proporcional pelos produtos e/ou serviços utilizados até a data de seu cancelamento. A cobrança referente ao período proporcional será efetuada no mês subsequente ao mês em que o CLIENTE solicitou o cancelamento dos produtos e/ou serviços, de acordo com os meios de cobrança estabelecidos neste CONTRATO.

Cláusula 43. O CLIENTE também estará sujeito ao pagamento das tarifas e encargos previstos no [Anexo II](#), conforme tabela em vigor, quando do respectivo evento e conforme venham a ser exigidos pela CIELO. Além das tarifas e encargos previstos no [Anexo II](#), a CIELO poderá cobrar outros valores para determinados produtos e/ou serviços, os quais serão informados oportunamente.

 PAGAMENTOS EXTRAS

- Produtos e/ou serviços utilizados;
- Encargos e tarifas previstas no [Anexo II](#).

Cláusula 44. Os valores devidos pelo CLIENTE à CIELO em razão dos produtos e/ou serviços serão corrigidos na menor periodicidade permitida em lei, sendo assegurada no mínimo a correção conforme a variação do índice IGP-M/FGV. No caso de pagamento em atraso dos valores acima, ou de qualquer valor devido à CIELO no âmbito deste CONTRATO incidirão sobre o valor em atraso:

I

Correção monetária, sendo utilizada no mínimo a variação do índice IGP-M/FGV; e

II

Juros de mora de 1%
(um por cento) ao mês.



7. CONFIDENCIALIDADE

Cláusula 45. Cada uma das Partes se obriga, sob pena de indenização por perdas e danos, a manter em absoluto sigilo e confidencialidade, usando somente para os fins deste CONTRATO, todas as informações, dados ou especificações a que tiver acesso ou que porventura venha a conhecer ou ter ciência sobre as TRANSAÇÕES, PORTADORES, dados de CARTÕES e MEIOS DE PAGAMENTO e

condições comerciais deste CONTRATO, sem prejuízo das obrigações de revelação ou dos reportes exigidos em lei ou por ordem judicial.

Parágrafo Único. Salvo se disposto de forma diversa neste CONTRATO ou em lei, cada uma das Partes se compromete a manter, conservar e guardar todas as informações, equipamentos e materiais que lhe sejam entregues ou a que tenha acesso da outra parte em decorrência do presente CONTRATO, em local absolutamente seguro e com acesso permitido somente a pessoas autorizadas, que também se obriguem a mantê-los em sigilo, nos termos aqui previstos.

Clausula 46. O CLIENTE **declara, de forma livre, informada e inequívoca, estar ciente e anuir expressamente** que a CIELO poderá, sem que isso configure descumprimento das obrigações de sigilo bancário ou de confidencialidade estabelecidas na legislação aplicável e neste CONTRATO:

I

Prestar às autoridades competentes como, por exemplo, Banco Central do Brasil, Receita Federal, Secretarias das Fazendas Estaduais, Secretarias de Arrecadação Municipais, Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), Poder Judiciário, Polícia Federal etc., **todas as informações que forem solicitadas** com relação ao CLIENTE, às TRANSAÇÕES e operações por ele executadas sob este CONTRATO;

II

Prestar informações às instituições financeiras e/ou instituições de pagamento de DOMICÍLIO BANCÁRIO do CLIENTE e às entidades que se destinem a registrar RECEBÍVEIS e/ou controlar garantias que envolvam RECEBÍVEIS;

III

Incluir, sem qualquer ônus, seu nome e endereço e informações das filiais que designar, em ações de marketing, catálogos e outros materiais promocionais do SISTEMA CIELO;

IV

Enviar aos INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO informações do CLIENTE para que estas realizem ações de marketing, a divulgação e desenvolvimento de produtos oferecidos por elas;

V

Manter arquivo com seus dados e informações cadastrais, comerciais e transacionais, podendo usá-los plenamente e compartilhá-los com controladores, controladas, coligadas, subsidiárias, empresas sob controle comum, INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO e subcontratados/cessionários, estes dois últimos, desde que necessitem das informações para viabilizar o cumprimento do presente CONTRATO;

VI

Manter arquivo com seus dados e informações financeiras e bancárias, podendo usá-los plenamente e **compartilhá-los com controladores, controladas, coligadas, subsidiárias, empresas sob controle comum**. Para os fins deste item VI, o CLIENTE consente de forma expressa, livre e inequívoca que a CIELO compartilhe suas informações financeiras e bancárias com as referidas empresas, para fins de execução contratual, análise de crédito, gestão de risco, prevenção à fraude, oferecimento de produtos e serviços financeiros, seja diretamente pela CIELO, por seus controladores ou em conjunto, seja pelas controladas, coligadas, subsidiárias e empresas sob controle comum, bem como para outras finalidades, desde que compatíveis com este CONTRATO;

VII

No âmbito de operações de aquisição de RECEBÍVEIS solicitadas pelo CLIENTE, **prestar todas as informações que forem solicitadas pelos cessionários ou adquirentes dos RECEBÍVEIS**, com relação ao CLIENTE, às TRANSAÇÕES e operações por ele executadas sob este CONTRATO; e

VIII

Cumprir com as legislações municipais, estaduais e federais e regulamentos vigentes aplicáveis ao envio de informações e reportes sobre as TRANSAÇÕES e operações realizadas pelo CLIENTE.

IX

Compartilhar com os INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO dados e informações cadastrais, comerciais e transacionais do CLIENTE, inclusive informações históricas relativas às TRANSAÇÕES realizadas no âmbito do SISTEMA CIELO, para fins de desenvolvimento e oferta de soluções analíticas; bem como autorizar os INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO a compartilhar com a CIELO informações, métricas e análises elaboradas a partir dos dados transacionais do CLIENTE na rede do respectivo INSTITUIDOR DO ARRANJO DE PAGAMENTO, inclusive relativas a período histórico determinado; e receber dos INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO tais informações, métricas e análises para fins de desenvolvimento e oferta de soluções analíticas, de aprimoramento de ofertas e estratégias comerciais, de avaliação de crédito, de gestão e monitoramento de risco e de prevenção a fraudes, independentemente de o compartilhamento ser necessário para a execução do presente CONTRATO.



8. VIGÊNCIA E TÉRMINO DO CONTRATO

Cláusula 47. O presente CONTRATO passará a vigorar a partir de 15 de janeiro de 2024 e vigorará por prazo indeterminado.

1

Parágrafo Primeiro. O presente CONTRATO poderá ser resilido, integral ou parcialmente, sem ônus ou multa, com relação a um respectivo CLIENTE e a um determinado tipo de TRANSAÇÃO, produto, MEIO DE PAGAMENTO ou CARTÃO, por qualquer Parte, a qualquer tempo, mediante aviso prévio por escrito à outra Parte com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, responsabilizando-se as Partes, nos termos e condições do presente, pelas TRANSAÇÕES já realizadas e pelas obrigações com caráter perene, que estejam pendentes ou cujos prazos se estendam além do término da vigência deste CONTRATO.

RESILIÇÃO CONTRATUAL POR QUALQUER PARTE



Aviso prévio,
mínimo 30 dias
de antecedência

2

Parágrafo Segundo. Em caso de término, caberá à CIELO efetuar os pagamentos porventura devidos ao CLIENTE, no prazo contratual e no DOMICÍLIO BANCÁRIO, ficando plenamente quitadas das suas obrigações decorrentes deste CONTRATO, e caberá ao CLIENTE pagar ou restituir de imediato à CIELO as quantias eventualmente a ela devidas, na forma deste CONTRATO, sem prejuízo das perdas e danos aplicáveis.

Cláusula 48. A adesão do CLIENTE a este CONTRATO poderá ser rescindida a critério da CIELO, independentemente de notificação, interpelação judicial ou extrajudicial, na hipótese de:

I

Falência, recuperação judicial ou extrajudicial, insolvência do CLIENTE (decretada ou requerida);

II

Intervenção, liquidação, RAET (Regime de Administração Especial Temporária) ou procedimentos similares em face do CLIENTE.

Cláusula 49. Também motiva a rescisão de pleno direito, sem prejuízo do ressarcimento das perdas e danos eventualmente acarretados, o não cumprimento pelas Partes, de qualquer das cláusulas ou obrigações dispostas neste CONTRATO ou em qualquer dos documentos que o compõem, ou ainda nas seguintes hipóteses:

- (i) Se o CLIENTE, sem autorização da CIELO, ceder a terceiros, mesmo parcialmente, os direitos e/ou obrigações decorrentes deste CONTRATO;
- (ii) Se o CLIENTE ficar por qualquer período e por qualquer motivo, sem DOMICÍLIO BANCÁRIO para receber seus RECEBÍVEIS;
- (iii) Se o CLIENTE realizar TRANSAÇÕES consideradas ilegítimas, fraudulentas ou que infrinjam o CONTRATO ou que pretendam burlar ou descumprir o CONTRATO, quaisquer regras ou requisitos operacionais ou de segurança da CIELO ou dos INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO, ou qualquer lei ou regulamento;
- (iv) Se qualquer das informações escritas ou verbais dadas pelo CLIENTE, bem como representação legal e dados cadastrais do CLIENTE, não corresponderem com a verdade ou não forem atualizadas pelo CLIENTE em, no máximo 30 (trinta) dias, em caso de alteração. A CIELO poderá, sem que isto isente o CLIENTE da obrigação acima, realizar enriquecimento dos dados cadastrais do CLIENTE;
- (v) Deixar de manter o status ativo do CNPJ na Receita Federal, e não regularizar dentro do prazo de 30 (trinta) dias;
- (vi) Se a CIELO identificar a suspeita de deterioração da situação financeira e/ou patrimonial do CLIENTE ou que possa aumentar o risco de descumprimento das obrigações do CLIENTE perante os PORTADORES com consequente aumento da possibilidade de incidência de CHARGEBACK;
- (vii) Por determinação do INSTITUIDOR DE ARRANJO DE PAGAMENTO ou do Banco Central do Brasil neste sentido;
- (viii) Caso o CLIENTE não aceite cumprir as regras dos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO;
- (ix) Por determinação de terceiros, caso os serviços objeto do CONTRATO sejam prestados pela CIELO por meio de plataformas, sistemas, aplicativos e/ou infraestrutura de tais terceiros.

Parágrafo Único. Nos casos previstos nesta cláusula, a Parte inocente não estará obrigada a cumprir o prazo de 30 (trinta) dias podendo efetivar a rescisão no momento de sua ciência da ocorrência de quaisquer das hipóteses acima.



9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Compromisso com
a Acessibilidade



Cláusula 50. O CLIENTE se compromete a acatar todas as orientações da CIELO no sentido de conferir acessibilidade plena aos TERMINAIS e tecnologias empregadas no âmbito do SISTEMA CIELO, incluindo, mas não se limitando a utilização de películas autocolantes que deverão permanecer afixadas durante toda a vigência do CONTRATO nos terminais *touchscreen*, independentemente do modelo do TERMINAL, ou mesmo se o TERMINAL for alugado, cedido em comodato ou adquirido pelo CLIENTE.

Cláusula 51. Os benefícios relativos a premiações e/ou campanhas, concedidos a funcionários, prepostos e/ou colaboradores do CLIENTE para incentivar a utilização dos MEIOS DE PAGAMENTO não implicarão em responsabilidade e/ou encargo à CIELO, a qualquer título, inclusive trabalhista, previdenciário ou fiscal. Caberá ao CLIENTE se responsabilizar por eventuais encargos e ressarcir a CIELO por ônus ou encargos porventura impostos por terceiros a esta em decorrência de pagamentos, incentivos e bonificações concedidas aos funcionários, prepostos e/ou colaboradores do CLIENTE.

Parágrafo Único. Na eventualidade de serem realizadas ações promocionais junto a PORTADORES, consumidores, funcionários ou quaisquer terceiros, o CLIENTE será o único e exclusivo responsável pelo cumprimento adequado da mecânica promocional, respondendo inclusive por eventuais reclamações, pleitos, ações judiciais ou administrativas relacionadas a referidas ações promocionais, devendo inclusive, ressarcir a CIELO caso esta venha a incorrer em quaisquer dispêndios dessa natureza.

Cláusula 52. O CLIENTE expressamente reconhece que as interações com a CIELO ocorram por meio eletrônico ou telefônico, incluindo, mas não se limitando ao credenciamento ao SISTEMA CIELO, oferta e contratação de produtos e serviços, esclarecimento de dúvidas, reclamações e/ou sugestões de melhorias feitas pelo CLIENTE. Tais interações podem ser realizadas por meio de aplicativos de mensagens (chat, SMS etc.), acesso à área exclusiva ao CLIENTE no site Cielo (“Acessar minha conta”) ou mediante ligação telefônica para quaisquer dos canais de atendimento disponibilizados pela CIELO ao CLIENTE (“Central de Relacionamento”), mediante a utilização de senhas ou processo de identificação de identidade para garantir sua correta identificação e segurança. Em razão deste cenário, o CLIENTE reconhece a validade das comunicações havidas com a CIELO por quaisquer destes meios, bem como a força probatória dos contratos firmados, arquivos, planilhas, extratos, telas sistêmicas, entre outros documentos que sejam revestidos de tais características perante qualquer juízo ou tribunal.

Cláusula 53. O CLIENTE declara estar ciente de que a CIELO disponibiliza canais de atendimento gratuitos para sanar adequada e tempestivamente suas reclamações, dúvidas e/ou sugestões de melhoria em seus produtos e serviços (“Controvérsias”), a saber:

(i) Central de Relacionamento

Canal de atendimento (telefone, chat, e-mail etc.) Disponibilizada pela Cielo para atendimento ao cliente, com relação a solicitações de material operacional, sinalização, informações sobre os serviços relacionados a este CONTRATO, realização de operação de aquisição de RECEBÍVEIS, entre outros, por meio dos telefones:

4002 5472 (todas as localidades); ou

0800 570 8472 (exceto capitais e ligações pelo celular).

(ii) Suporte Técnico

Canal de atendimento específico para que o CLIENTE acione a equipe de suporte técnico para os TERMINAIS, disponível todos os dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, pelos telefones:

4002 9111 (todas as localidades); ou

0800 570 0111 (exceto capitais e ligações pelo celular).

(iii) Ouvidoria

Ouvidoria Cielo está disponível ao CLIENTE para tratamento de reclamações não solucionadas nos canais primários de atendimento, através do atendimento telefônico gratuito no número:

0800 570 2288, de segunda a sexta-feira **das 08:00 às 17:30**

(exceto feriados de acordo com o calendário da cidade de São Paulo), e internet, através do site CIELO (www.cielo.com.br). Para tanto, o Cliente deverá possuir o número de protocolo fornecido pela Central de Relacionamento.

Resolução de Conflitos



- 1 Parágrafo Primeiro.** A disponibilização de tais canais de atendimento, devidamente capacitados para prestar atendimento aos CLIENTES, evidenciam o interesse legítimo da CIELO em solucionar tempestivamente as Controvérsias de seus CLIENTES, servindo como primeiro modo de solução amigável, motivo pelo qual, o CLIENTE se compromete a, preferencialmente, submeter suas reclamações a estes canais antes da adoção de qualquer outra medida, seja ela judicial ou administrativa.
- 2 Parágrafo Segundo.** Caso a solução desejada pelo CLIENTE reste infrutífera, fica-lhe facultado dar início à sua reclamação, seja ela judicial ou administrativa, dando-se por encerrado o atendimento perante a Central de Relacionamento, sem que isso constitua um agravamento ou responsabilidade da CIELO referente ao objeto da Controvérsia.

Cláusula 54. O CLIENTE reconhece e aceita que a CIELO poderá interromper os serviços objeto deste CONTRATO por motivos técnicos e/ou em razão da manutenção ou troca dos TERMINAIS. A CIELO não garante que seus serviços estarão livres de erros, não se responsabilizando por efeitos decorrentes de eventual interrupção.

Cláusula 55. A CIELO não se responsabiliza por atrasos ou interrupções dos serviços objeto deste CONTRATO por limitações impostas por parte do Poder Público ou em razão de falhas por parte das operadoras de serviço de telecomunicações, EMISSORES ou INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTOS, ou por qualquer outro fato alheio à CIELO.

Cláusula 56. Sem prejuízo das demais cláusulas e condições constantes de CONTRATO, a CIELO não se responsabilizará por infração e/ou descumprimento de qualquer legislação ou regulamentação aplicável ao CLIENTE em suas operações ou atividades, sendo que na hipótese de a CIELO vir a sofrer ou suportar qualquer perda e/ou prejuízo, por culpa ou dolo do CLIENTE, ficará o CLIENTE obrigado a proceder ao reembolso à CIELO, de tais valores, incluindo, mas sem se limitar, despesas relacionadas às custas administrativas e/ou judiciais, taxas, emolumentos e honorários advocatícios.

Cláusula 57. O CLIENTE se obriga a utilizar o nome e as marcas da CIELO e/ou dos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO única e exclusivamente para promover a aceitação dos MEIOS DE PAGAMENTO para os quais foi credenciado, respeitando as características das marcas, os direitos de propriedade intelectual da CIELO e dos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO e os regulamentos operacionais dos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO com relação à matéria.

Cláusula 58. Todos e quaisquer dizeres, anúncios, promoções, marcas, logotipos e demais informações dispostas ou veiculadas na loja física ou virtual do CLIENTE são de única e exclusiva responsabilidade do CLIENTE, o qual neste ato isenta a CIELO de toda e qualquer responsabilidade por conta de tais informações, sua legitimidade e legalidade, devendo o CLIENTE ressarcir a CIELO por quaisquer perdas e danos em que venha a incorrer em decorrência do aqui disposto.

Cláusula 59. As Partes se comprometem a:

- (i) Respeitar e fazer cumprir todas as disposições da legislação ambiental vigente, responsabilizando-se perante a outra parte, os Órgãos Ambientais e à Sociedade, por todo e qualquer dano ou prejuízo que porventura causar ao meio ambiente, bem como a executar seus serviços respeitando os atos legais, normativos, administrativos e correlatos, emanados das esferas Federal, Estaduais e Municipais, incluindo, mas não limitando ao cumprimento da [Lei Federal nº 6.938/81](#) (Política Nacional do Meio Ambiente), da [Lei nº 9.605/98](#) (Lei dos Crimes Ambientais) e da [Lei nº 12.305/10](#) Política Nacional de Resíduos Sólidos
- envidando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos colaboradores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam a conjugar esforços para proteger e preservar o meio ambiente, bem como a se prevenir contra práticas danosas a este. A certificação de sistemas de gestão ambiental é vista como boa prática de gestão e sua implementação é recomendada;
- (ii) Não empregar trabalhadores menores de dezesesseis anos de idade, salvo na condição de aprendiz a partir de quatorze anos, nos termos da [Lei nº 10.097](#) de 19.12.2000 e da



- Consolidação das Leis do Trabalho e demais legislações que regem a matéria;
- (iii) Não empregar adolescentes até 18 (dezoito) anos de idade, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, de acordo com a legislação específica;
 - (iv) Não adotar práticas de trabalho análogo ao trabalho escravo e ao trabalho ilegal de crianças e adolescentes no cumprimento do presente CONTRATO;
 - (v) Realizar o pagamento pontual e correto de suas obrigações com seus empregados;
 - (vi) Promover a prática de condutas antirracista, antimachista, anticapacitista e antilgbtfóbica, por meio do desenvolvimento de uma cultura organizacional voltada à valorização da diversidade e inclusão em seus locais de trabalho e à promoção da equidade;
 - (vii) Prevenir o assédio moral e sexual;
 - (viii) Respeitar a livre associação sindical e o direito à negociação coletiva;
 - (ix) Combater a exploração sexual de crianças e adolescentes em suas operações e na sua cadeia de suprimento;
 - (x) Buscar a contratação de fornecedores locais;
 - (xi) Buscar a contratação de pequenos e médios fornecedores;
 - (xii) Realizar o pagamento pontual e correto de suas obrigações com a Receita Federal, a previdência social e demais obrigações tributárias.
 - (xiii) Buscar a participação ativa em uma agenda local/nacional de desenvolvimento;
 - (xiv) Buscar a valorização, capacitação e emprego de pessoas com deficiência;
 - (xv) Cumprir as condições de saúde e segurança previstas por lei aos funcionários; e
 - (xvi) Cumprir as disposições da [Lei nº 9.613 de 03.03.1998](#) (Lei de Crimes de Lavagem de Dinheiro) e da legislação e regulamentação aplicável à matéria.

Cláusula 60. O CLIENTE, desde já, aceita os termos do Código de Ética da CIELO disponível no website: www.cielo.com.br.

Cláusula 61. O CLIENTE declara neste ato que está ciente, conhece, entende e cumpre as disposições da [Lei nº 12.846/2013](#) (“Lei Anticorrupção”), do [Decreto nº 11.129/2022](#) (“Decreto Anticorrupção”), da [Lei nº 8.666/1993](#) (“Lei de Licitações”), [Lei nº 14.133/2021](#) (“Nova Lei de Licitações”), doravante denominadas, em conjunto, de “REGRAS ANTICORRUPÇÃO”, declarando, ainda, que não pratica e não praticará qualquer atividade que constitua uma violação dos preceitos legais aplicáveis, comprometendo-se, também, por si, por seus administradores, por seus sócios ou acionistas controladores, funcionários e representantes, a não praticar e a coibir a prática, por ação ou por

omissão, de qualquer transgressão às REGRAS ANTICORRUPÇÃO durante todo o prazo de validade deste Contrato.

1

Parágrafo Primeiro. Na execução deste CONTRATO, nem o CLIENTE, nem qualquer de seus administradores, sócios ou acionistas controladores, funcionários e representantes, nem quaisquer terceiros, diretos ou indiretos por ele utilizados ou subcontratados, devem adotar, incentivar e/ou permitir a prática de qualquer conduta que constitua ou resulte em atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, e a empresas privadas, incluindo atos de prometer, oferecer, dar, entregar ou pagar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, pagamento, presente ou cortesia, com a intenção de influenciar a imparcialidade de qualquer autoridade, agente público, sócio, dirigente, administrador, funcionário ou representante de empresas privadas, ou à terceira pessoa a eles relacionada, em qualquer ato ou decisão a fim de obter qualquer vantagem indevida ou direcionar negócios para si ou para qualquer pessoa ou ainda praticar qualquer ato que viole as REGRAS ANTICORRUPÇÃO.

2

Parágrafo Segundo. Qualquer descumprimento pelo CLIENTE, das REGRAS ANTICORRUPÇÃO e/ou desta cláusula, em qualquer um dos seus aspectos, ensejará a rescisão motivada imediata do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste CONTRATO e da apuração de eventuais perdas e danos sofridos pela CIELO.

Cláusula 62. As Partes se comprometem a cumprir toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de [DADOS PESSOAIS](#), inclusive a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet ([Lei Federal nº 12.965/2014](#)), seu decreto regulamentador ([Decreto nº 8.771/2016](#)), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ([Lei Federal nº 13.709/2018](#)), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema, se comprometendo, ainda, a zelar pela conformidade da outra Parte, na medida de seu alcance, durante o cumprimento deste CONTRATO, não colocando a outra Parte em situações de violação a tais regulações. As Partes se comprometem, ainda, a cumprir as Condições Gerais de Tratamento de Dados Pessoais da Cielo previstas em <https://www.cielo.com.br/docs/contrato-de-credenciamento/tratamento-de-dados-de-dados-pessoais-v3-23.10.27.pdf>.

Saiba mais sobre o Contrato de Credenciamento



Cláusula 63. A eventual tolerância de uma Parte no cumprimento das obrigações contratuais pela outra não constituirá novação, renúncia ou modificação do contratado, podendo a Parte prejudicada exigir, a qualquer tempo, o cumprimento das obrigações aqui previstas.

Cláusula 64. Este CONTRATO não estabelece quaisquer vínculos societários, trabalhistas ou previdenciários, tampouco a existência de responsabilidade solidária ou subsidiária entre a CIELO, INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO, EMISSORES e o CLIENTE.



Cláusula 65. A CIELO poderá introduzir alterações, aditivos, anexos, documentos e conteúdos que componham este CONTRATO ou instituir novo contrato, mediante:



(i) Registro em Cartório de Registro de Títulos e Documentos; e



(ii) Comunicação ao CLIENTE e/ou divulgação de mensagens nos demonstrativos a ele encaminhados; ou divulgação no [website www.cielo.com.br](http://www.cielo.com.br) e/ou outros *websites* que venham a ser indicados pela CIELO.

Cláusula 66. Os termos e condições do presente CONTRATO revogam e substituem integralmente, a partir de 15 de janeiro de 2024, todos os contratos, aditivos, acordos e documentos anteriores sobre o mesmo objeto deste CONTRATO, em especial, os seguintes documentos registrados sob os números: 2849573, 3262717; 3552056; 3690568; 3943478; 4089750; 4278273; 4846723; 4854215; 4913280; 4925694; 4962334; 4991832; 5063823; 5065731; 5082254; 5113039; 512853; 5192853; 5229315; 5263618; 5298069; 53026763; 5312285; 5320268; 5324990; 5377274 e 5113039/10, todos junto ao 4º Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo. A revogação e a substituição dos instrumentos contratuais acima mencionados, não implicam em quitação e não eximem as Partes do cumprimento de suas obrigações pendentes relacionadas a tais documentos.

Cláusula 67. Todos os termos e condições deste CONTRATO são extensivos e obrigatórios aos sucessores e cessionários autorizados do CLIENTE e da CIELO, inclusive os cessionários de UNIDADES DE RECEBÍVEIS, liquidadas ou não. Se qualquer dos termos, cláusulas ou condições constantes do CONTRATO vier a se tornar ineficaz ou inexecutável, a validade e a exequibilidade das demais não será afetada.

Cláusula 68. Este Contrato é regido pelas leis brasileiras. Fica eleita a comarca da cidade de Barueri como foro de eleição deste CONTRATO.



CIELO S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO



Nome:
Cargo:



Nome:
Cargo:

TESTEMUNHAS



Nome:
CPF:



Nome:
CPF:

Anexo I

DEFINIÇÕES

< Sumário



AGENDA FINANCEIRA – Sistema de controle que reflete a movimentação de créditos e débitos do CLIENTE derivados das TRANSAÇÕES realizadas em um período, produtos e/ou serviços eventualmente contratados.



ARRANJO DE PAGAMENTO – É o conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público.



CARTÃO – Instrumento de pagamento apresentado sob forma de cartão plástico ou virtual, com funções de crédito e/ou débito, entre outras, emitido pelo EMISSOR e dotado de número próprio, código de segurança, nome do PORTADOR, prazo de validade e logomarca dos INSTITUIDORES DO ARRANJO DE PAGAMENTO, marcas, nomes ou logomarcas admitidas no SISTEMA CIELO.



CHARGEBACK – Contestação por parte do EMISSOR ou do PORTADOR de uma TRANSAÇÃO efetuada pelo CLIENTE que poderá resultar ou não na realização do pagamento ou no estorno do crédito efetuado pela CIELO ao CLIENTE.



CHIP – Microcircuito introduzido no CARTÃO que possibilita o armazenamento de dados confidenciais do PORTADOR, sendo a sua leitura realizada por meio TERMINAL e condicionada à digitação de SENHA pelo PORTADOR.



CLIENTE – Pessoa física ou jurídica que, tendo ingressado no SISTEMA CIELO mediante adesão ao CONTRATO, se propõe a vender bens e/ou prestar serviços ao PORTADOR aceitando os MEIOS DE PAGAMENTO no SISTEMA CIELO.



CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO – Conjunto de caracteres fornecido pelo EMISSOR que identifica, exclusivamente na data e hora de sua emissão:



- (i) Que o MEIO DE PAGAMENTO consultado não estava bloqueado ou cancelado; e
- (ii) Que o limite de crédito disponível do PORTADOR, na ocasião, suportava a TRANSAÇÃO.

COMPROVANTE DE VENDA – Formulário padronizado pelo SISTEMA CIELO a ser impresso pelo CLIENTE para demonstrar a realização de uma TRANSAÇÃO.



DADOS PESSOAIS – Quaisquer informações relacionadas a uma pessoa natural identificada ou identificável a que uma das Partes tiver acesso ou que porventura venha a conhecer ou ter ciência em decorrência dos serviços previstos no CONTRATO.



DOMICÍLIO BANCÁRIO – Banco, agência e conta corrente, poupança ou de pagamento de titularidade do CLIENTE cadastrados para receber créditos e débitos decorrentes de TRANSAÇÕES ou de outras obrigações relacionadas a este CONTRATO.



EMISSOR – Entidade autorizada pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO a emitir CARTÕES com as marcas dos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO com validade no Brasil e/ou no exterior. Para outros MEIOS DE PAGAMENTO entender-se-á como EMISSOR, para fins deste CONTRATO, a entidade responsável pelo fornecimento do MEIO DE PAGAMENTO.



ENTIDADE REGISTRADORA – Instituição autorizada pelo Banco Central do Brasil a realizar a atividade de REGISTRO DE RECEBÍVEIS.



INSTITUIDOR DE ARRANJOS DE PAGAMENTOS – Pessoa jurídica responsável pela instituição das regras de seus ARRANJOS DE PAGAMENTO e responsáveis por regulamentar e fiscalizar a emissão dos MEIOS DE PAGAMENTO, o credenciamento de CLIENTES, bem como o uso e padrões operacionais e de segurança das TRANSAÇÕES.



MEIOS DE PAGAMENTO – Instrumentos físicos ou eletrônicos com funções de pagamento, inclusive CARTÕES, que venham a ser aceitos no SISTEMA CIELO, para uso pessoal e intransferível dos PORTADORES.



PCI (Payment Card Industry) COUNCIL – É a entidade responsável pelo programa de gerenciamento de riscos patrocinado pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO de alcance geral e vinculação aos CLIENTES, EMISSORES e CIELO, desenvolvido com o objetivo de estipular um padrão mínimo para proteção de informações sensíveis do PORTADOR e das TRANSAÇÕES. É uma entidade autônoma, formada por um conselho de empresas dentre as quais os INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO Visa, Mastercard, Amex, JCB e Discovery e tem como função determinar os padrões e regras de segurança da informação para a indústria de meios de pagamento. Os padrões estão publicados nos endereços www.pcisecuritystandards.org e www.cielo.com.br.



PORTADOR – Pessoa física ou prepostos de pessoa jurídica portadora de MEIOS DE PAGAMENTO autorizados a realizar as TRANSAÇÕES.

REMUNERAÇÃO – Percentual total e/ou valor fixo acordado com a CIELO que remunera, em valores não equivalentes, a CIELO e o EMISSOR do CARTÃO ou outro responsável pelos MEIOS DE PAGAMENTO, incidente sobre o valor total da TRANSAÇÃO.

RECEBÍVEIS – Direitos creditórios presentes ou futuros relativos a obrigações de pagamento de instituições credenciadoras e subcredenciadores aos usuários finais recebedores constituídos no âmbito de arranjo de pagamento baseado em conta pós-paga e de depósito à vista integrante do Sistema de Pagamento Brasileiro (SPB).

SENHA – Código fornecido pelo EMISSOR, sob sigilo, ao PORTADOR e que constitui a identificação e assinatura eletrônica do PORTADOR e a expressão inequívoca de sua vontade de pagamento com os MEIOS DE PAGAMENTO.

SISTEMA CIELO – Conjunto de pessoas, tecnologias e procedimentos disponibilizados pela CIELO, necessários à aceitação dos MEIOS DE PAGAMENTO, captura, transporte, processamento e liquidação das TRANSAÇÕES e à aceitação e operacionalização de outros produtos e serviços.

TEF/PDV – Conjunto de equipamentos e softwares de processamento de dados de propriedade do CLIENTE ou de terceiros, integrantes do seu sistema de automação comercial, e que podem realizar TRANSAÇÕES.

TERMINAL – Equipamento e/ou software de processamento de informações (POS, TEF/PDV, PIN Pad ou equipamento com tecnologia semelhante), que se conecta à rede do SISTEMA CIELO e que realiza a captura de TRANSAÇÕES, emite COMPROVANTES DE VENDA, entre outras funções.

TRANSAÇÃO – Operação em que o CLIENTE aceita o MEIO DE PAGAMENTO para o pagamento da venda de bens e/ou serviços.

UNIDADES DE RECEBÍVEIS – Ativo financeiro composto por RECEBÍVEIS de arranjo de pagamento, inclusive os RECEBÍVEIS oriundos de operações de antecipação pré-contratadas, caracterizados pelo(a) mesmo(a): (a) número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do usuário final recebedor; (b) identificação do arranjo de pagamento; (c) Identificação da instituição credenciadora ou do

Anexo II

TARIFAS E ENCARGOS

< Sumário



- I Tarifa de credenciamento:** Tarifa devida pela adesão do CLIENTE ao SISTEMA CIELO e pela inclusão de filiais/lojas do CLIENTE.
- II Tarifa de manutenção cadastral:** Tarifa devida pela atualização e manutenção das informações cadastrais do CLIENTE. A Tarifa de manutenção cadastral será cobrada anualmente pela CIELO para cada CLIENTE para cada uma de suas filiais, se houver.
- III Tarifa de conectividade:** Tarifa mensal devida pelo CLIENTE pela conexão do TERMINAL, equipamento próprio ou de terceiros, sistemas e/ou lojas virtuais conectados ao SISTEMA CIELO. Como se trata de disponibilidade da rede, esta tarifa será devida ainda que o CLIENTE não realize TRANSAÇÕES em determinado mês. A tarifa poderá ser cobrada por cada TERMINAL ou cada CNPJ do CLIENTE, dependendo da solução de captura escolhida.
- IV Tarifa de CHARGEBACK:** Tarifa devida pela análise, tratamento e processamento de cada procedimento de CHARGEBACK.
- V Tarifa de aquisição de RECEBÍVEIS:** Tarifa incidente sobre cada TRANSAÇÃO que compõe a operação de aquisição de RECEBÍVEIS realizada pelo CLIENTE junto à CIELO.
- VI Tarifa para a contratação de aquisição de RECEBÍVEIS por meio de centrais de atendimento da CIELO:** Tarifa devida pelo CLIENTE em caso de contratação de aquisição de RECEBÍVEIS por meio de centrais de atendimento da CIELO. Esta tarifa incidirá sobre cada operação efetivamente contratada.
- VII Tarifa de cancelamento de TRANSAÇÃO:** Tarifa devida pelo CLIENTE pela análise, tratamento e processamento de cancelamento de TRANSAÇÕES. Esta tarifa incidirá sobre cada cancelamento de TRANSAÇÃO.
- VIII Tarifa para TRANSAÇÃO sem a presença do CARTÃO:** Tarifa devida pelos CLIENTES que realizarem TRANSAÇÕES sem a presença do CARTÃO, em função da utilização da infraestrutura disponibilizada pela CIELO para tal finalidade. A tarifa incidirá sobre cada TRANSAÇÃO efetuada sem a presença do CARTÃO.
- IX Tarifa de liquidação em ciclo extraordinário:** Tarifa devida sobre cada TRANSAÇÃO que for liquidada em ciclo menor do que o ciclo de liquidação estabelecido pelos INSTITUIDORES DE ARRANJO DE PAGAMENTO.

X

Tarifa de solicitação de pré-autorização: Tarifa devida sobre cada solicitação de pré-autorização feita pelo CLIENTE.

XI

Tarifas operacionais: Tarifas devidas à CIELO por controle extraordinário de TRANSAÇÕES ou de pagamentos a ela devidos, incluindo, mas não se limitando, a ajustes realizados na AGENDA FINANCEIRA do CLIENTE em decorrência de procedimentos ou determinações administrativas e/ou judiciais, tais como, cumprimento de ofícios, bloqueios, penhoras, arrestos etc. Esta tarifa poderá ser cobrada do CLIENTE pela CIELO mensalmente ou por evento, a critério desta.

XII

Aluguel de TERMINAL: Remuneração mensal devida pelo CLIENTE à CIELO pela locação de cada TERMINAL.

XIII

Tarifa de Manutenção de TERMINAL: Tarifa de manutenção de TERMINAL devida pelo CLIENTE à CIELO em razão dos custos operacionais de manutenção e logística do TERMINAL cedido em COMODATO.

XIV

Tarifa de não devolução de TERMINAL: Tarifa devida sobre cada TERMINAL alugado ou cedido em comodato, não devolvido à CIELO em caso de rescisão deste contrato.

XV

Tarifa de Retentativa: Tarifa devida por nova submissão de uma TRANSAÇÃO, que tenha sido anteriormente negada, com o mesmo CARTÃO e valor. Os critérios de cobrança serão definidos pela CIELO.

XVI

Taxa de Tentativa de Liquidação: É o valor cobrado mensalmente pela CIELO ao CLIENTE como contraprestação aos procedimentos operacionais incorridos para tentativa de liquidação dos RECEBÍVEIS do CLIENTE.