

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA PARA GESTÃO DE PAGAMENTOS

Pelo presente instrumento particular, de um lado, na qualidade de contratante, o CLIENTE, identificado e qualificado no Cadastro de Identificação; e, de outro lado, na qualidade de contratada, ULTRAPAG MEIOS DE PAGAMENTO LTDA - ME (doravante "ULTRAPAG"), sociedade com sede na Rua Professora Cesarina Fortarel Gonçalves Dias, 81, CEP 13.214-150, Jundiaí - SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 26.157.528/0001-62; têm entre si justo e acordado o quanto segue.

CONSIDERANDO, QUE AO ACEITAR ELETRONICAMENTE ESTE CONTRATO, MEDIANTE O CLIQUE NO BOTÃO "OK" DA PÁGINA DE CADASTRO, O CLIENTE ESTARÁ AUTOMATICAMENTE ADERINDO E CONCORDANDO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DESTE CONTRATO E DE QUALQUER DE SUAS ALTERAÇÕES FUTURAS.

CONSIDERANDO, QUE O CLIENTE DECLARA, DESDE JÁ, TER CONDIÇÕES FINANCEIRAS DE ARCAR COM OS PAGAMENTOS, CUSTOS E DESPESAS DECORRENTES DESTE CONTRATO; QUE LEU E ESTÁ CIENTE E DE PLENO ACORDO COM TODOS OS TERMOS E CONDIÇÕES DESTE CONTRATO E QUE SE PESSOA FÍSICA, SER MAIOR DE 18 (DEZOITO) ANOS E POSSUIR CAPACIDADE JURÍDICA.

CONSIDERANDO, QUE O CLIENTE COMPROMETE-SE A INSTALAR E MANTER ATUALIZADOS PROGRAMAS ANTI SPYWARES, ANTI-VÍRUS E OUTROS QUE IMPEÇAM A VIOLAÇÃO DAS FERRAMENTAS ULTRAPAG; MANTER SIGILO DE SUA SENHA E DEMAIS DADOS PARTICULARES, NÃO OS FORNECENDO A TERCEIROS; NOTIFICAR O ULTRAPAG CASO TOME CIÊNCIA DE QUALQUER VIOLAÇÃO DE SEGURANÇA RELACIONADA AO SERVIÇO OU CASO TENHA HAVIDO USO NÃO AUTORIZADO DE SEU NOME DE USUÁRIO E SENHA; E A CUMPRIR TODOS OS PROCEDIMENTOS, POLÍTICAS, NORMAS E REGULAMENTOS DOS SERVIÇOS DO ULTRAPAG E DE SEUS PARCEIROS, DIVULGADAS NAS PÁGINAS DE CADA SERVIÇO.

1. DEFINIÇÕES E ANEXOS

1.1. A menos que por outra forma expressamente disposto ou exigido em função do contexto, as expressões em letra maiúscula neste CONTRATO, no singular ou plural, terão os significados especificados abaixo:

BANDEIRAS: Empresas nacionais ou estrangeiras, detentoras dos direitos de propriedade e franqueadoras de suas marcas e logotipos, para uso das CREDENCIADORAS e dos EMISSORES, mediante a especificação de regras gerais de organização e funcionamento do sistema de CARTÕES.

CARTÕES: Instrumentos de identificação e de pagamento, físicos ou virtuais, capazes de realizar várias funções, disponibilizadas pelos EMISSORES, para uso pessoal e intransferível dos PORTADORES.

CHARGEBACK: É o procedimento de contestação de débito pelo qual um COMPRADOR não reconhece e/ou contesta, junto ao EMISSOR de seu cartão de crédito ou de débito, uma despesa e/ou compra efetuada com CARTÃO de sua titularidade.

COMPRADOR: Pessoa física ou jurídica que seja usuária dos SERVIÇOS para adquirir produtos ou serviços do CLIENTE.

CLIENTE: Pessoa física ou jurídica usuária dos SERVIÇOS para fornecer produtos ou serviços ao COMPRADOR, devidamente identificada no preâmbulo deste CONTRATO.

CONTA ULTRAPAG: Conta gráfica de cunho meramente informativo, de titularidade de um CLIENTE, utilizada para a realização de pagamentos e cobranças pelo CLIENTE, que utiliza os SERVIÇOS.

CREDENCIADORA: Empresas que credenciam estabelecimentos no território brasileiro, para aceitar CARTÕES.

DISPUTA: É o procedimento pelo qual o COMPRADOR ou o CLIENTE buscam o ULTRAPAG para, exclusivamente, intermediar uma solução amigável para um conflito surgido entre ambos, após o registro do conflito no portal do ULTRAPAG disponível em www.ultrapag.com.br, atuando o ULTRAPAG como mero intermediador do referido procedimento de tentativa de solução de conflito entre o COMPRADOR e o CLIENTE.

EMISSOR: Empresas brasileiras ou estrangeiras, instituições bancárias ou não, autorizadas pelas BANDEIRAS a emitir e conceder cartões, configurados ou apresentados sob qualquer forma, para uso no Brasil e/ou no exterior.

FERRAMENTAS ULTRAPAG: Tecnologias disponíveis no site www.ultrapag.com.br, de propriedade do ULTRAPAG, utilizadas na prestação dos SERVIÇOS e disponibilizadas ao CLIENTE para gestão de pagamentos.

ÍNDICE DE CHARGEBACK: É o índice obtido pela divisão do total de TRANSAÇÕES contestadas por CHARGEBACK ao final de cada mês em relação ao total de TRANSAÇÕES no respectivo mês.

ÍNDICE DE DISPUTA: É o índice obtido pela divisão do total de TRANSAÇÕES em disputa ao final de cada mês em relação ao total de TRANSAÇÕES no respectivo mês.

ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO: É o índice obtido pela divisão do total de TRANSAÇÕES objeto de RECLAMAÇÕES ao final de cada mês em relação ao total de TRANSAÇÕES no respectivo mês.

OPERADORAS: Referidas neste CONTRATO como sinônimo de CREDENCIADORA.

PORTADOR: Pessoas físicas e/ou prepostos/representantes legais de pessoas jurídicas, detentoras de CARTÃO e/ou usuárias de SERVIÇOS do ULTRAPAG, autorizados a realizar TRANSAÇÕES.

RECLAMAÇÃO: Procedimento pelo qual o COMPRADOR entra em contato inicial com o CLIENTE ou com o ULTRAPAG como tentativa de solução do problema encontrado na venda de produtos e/ou serviços realizada pelo CLIENTE antes de iniciar a DISPUTA.

SERVIÇOS: Gestão de pagamentos pelo ULTRAPAG, por conta e ordem do CLIENTE, mediante a licença de uso da tecnologia FERRAMENTA ULTRAPAG, de propriedade do ULTRAPAG, disponível no site www.ultrapag.com.br.

TITULARES DE CARTÃO: PORTADORES e/ou pessoas jurídicas responsáveis pelo CARTÃO e pelo crédito concedido perante o EMISSOR.

TRANSAÇÕES: Todas e quaisquer aquisições de bens e/ou serviços por parte do PORTADOR

em Loja Virtual/site do CLIENTE, submetidas eletronicamente ao ULTRAPAG mediante a utilização de CARTÕES ou outro meio de pagamento eletrônico, como Boleto Bancário ou Transferência Eletrônica de Recursos entre contas correntes bancárias.

VALOR LÍQUIDO: Montante constante na CONTA ULTRAPAG de titularidade do CLIENTE, descontadas todas as tarifas previstas contratualmente pela prestação dos serviços, bem como tributos e outros valores eventualmente devidos.

1.2. Os seguintes documentos constituem parte integrante deste CONTRATO independentemente de transcrição:

- (i) ANEXO I – Processo de Disputa;
- (ii) ANEXO II – Processo de Chargeback ou Contestação de Débito Efetuado por Intermédio de CARTÃO;
- (iii) ANEXO III – Programa Venda Protegida;
- (iv) ANEXO IV - Programa Liquidação Antecipada das Transações;
- (v) ANEXO V – Penalidades CHARGEBACK;
- (vi) ANEXO VI – Litígios - Despesas e custas;
- (vii) ANEXO VII – Reserva de Disputa;
- (viii) ANEXO VIII – Reserva de Rescisão;
- (ix) ANEXO IX - Remuneração do ULTRAPAG;
- (x) APÊNDICE I – MARKETPLACE;
- (xi) APÊNDICE II – IMPORTAÇÃO DIRETA;
- (xii) APÊNDICE III – CROWDFUNDING.

1.3. Havendo divergência entre um ANEXO e as Cláusulas e Condições abaixo ou entre os ANEXOS, prevalecerão as cláusulas que tratem com maior especificidade do tema controvertido.

1.4. Nas hipóteses em que o CLIENTE atuar como:

- (i) **MARKETPLACE:** Plataforma tecnológica mantida e administrada pelo CLIENTE, sob responsabilidade exclusiva do CLIENTE, que disponibiliza todas as condições para que as LOJAS VIRTUAIS possam oferecer seus produtos ou serviços aos COMPRADORES, **será aplicado o APÊNDICE I, além das previsões constantes no presente CONTRATO;**
- (ii) **LOJAS VIRTUAIS NO MARKETPLACE:** Pessoa física ou jurídica que pertença ao sistema de MARKETPLACE do CLIENTE para fornecer produtos ou serviços ao COMPRADOR, **será aplicado o APÊNDICE I, além das previsões constantes no presente CONTRATO;**

- (iii) **IMPORTAÇÃO DIRETA:** CLIENTE importa ou realiza a intermediação da importação em nome do COMPRADOR, assumindo integral responsabilidade com relação a entrega dos produtos importados e a comunicação de todo o processo de desembaraço aduaneiro perante o COMPRADOR e perante o ULTRAPAG, **será aplicado o APÊNDICE II, além das previsões constantes no presente CONTRATO,**
- (iv) **CROWDFUNDING:** Plataforma tecnológica mantida e administrada pelo CLIENTE, sob responsabilidade exclusiva do CLIENTE, que disponibiliza todas as condições para que os RESPONSÁVEIS DO PROJETO possam oferecer seus PROJETOS aos INCENTIVADORES, **será aplicado o APÊNDICE III, além das previsões constantes no presente CONTRATO.**

2. OBJETO

2.1. O objeto deste CONTRATO é a prestação de serviços, pelo ULTRAPAG ao CLIENTE, de gestão de pagamentos, por conta e ordem do CLIENTE, consistente na disponibilização de FERRAMENTAS ULTRAPAG para (i) a intermediação de transações/operações comerciais, (ii) a transferência de recursos, e (iii) a cobrança eletrônica (doravante “SERVIÇOS”).

2.2. O CLIENTE declara-se ciente de que os SERVIÇOS destinam-se a facilitar a gestão de pagamentos e não se confundem com serviços financeiros, não havendo possibilidade de investimento de recursos ou captação de empréstimo pelo uso das FERRAMENTAS ULTRAPAG.

2.3. Os SERVIÇOS são prestados mediante a licença de uso das tecnologias FERRAMENTAS ULTRAPAG, de propriedade do ULTRAPAG, disponíveis no site www.ultrapag.com.br.

2.4. Os SERVIÇOS serão executados, exclusivamente, mediante ordem do CLIENTE, geradas a partir do site do ULTRAPAG acima indicado, utilizando-se os recursos existentes na respectiva CONTA ULTRAPAG.

2.5. O CLIENTE outorga, neste ato, mandato ao ULTRAPAG, constituindo-a sua legítima procuradora, para os fins de executar suas ordens de pagamentos, transferências e resgates de recursos, bem como a prática de qualquer outro ato necessário para a prestação dos SERVIÇOS.

2.6. O CLIENTE é integralmente responsável pela utilização dos SERVIÇOS em seu nome e/ou com a sua senha, ou "número de identificação pessoal" (PIN), por quaisquer encargos, demandas e/ou questionamento decorrentes desta utilização, devendo tomar, portanto, todas as medidas e cautelas necessárias para manter em sigilo referidas informações.

2.7. Para fins de cadastramento para utilização dos SERVIÇOS, o CLIENTE preencherá o Cadastro de Identificação, informando ao ULTRAPAG todos os dados exigidos, responsabilizando-se civil e criminalmente pela veracidade das informações, inclusive perante terceiros, obrigando-se também a manter seus dados atualizados. Deverá ainda, para o uso dos SERVIÇOS, obrigatoriamente possuir um endereço de e-mail, escolhendo um “login” e uma senha de uso único e exclusivo do CLIENTE, que deverá ser mantida em sigilo. Além disto, para fins de segurança e melhor controle pelo ULTRAPAG, deverá o CLIENTE registrar um “número de identificação pessoal” (PIN).

2.7.1. Poderá o ULTRAPAG, a qualquer momento, ao seu critério, solicitar cópias de documentos do CLIENTE, de forma a averiguar a veracidade dos dados informados.

2.7.2. Se o ULTRAPAG constatar, após verificação da veracidade dos dados constantes no Cadastro de Identificação do CLIENTE, haver dados incorretos ou inverídicos, ou, ainda, caso o CLIENTE se recuse a enviar os documentos requeridos ou caso se negue a assinar fisicamente os documentos, o ULTRAPAG poderá bloquear a CONTA ULTRAPAG do CLIENTE, sem prejuízo de outras medidas que entender necessárias e oportunas, não assistindo ao CLIENTE, por essa razão, qualquer tipo de indenização ou ressarcimento.

2.7.3. Poderá, ainda, o ULTRAPAG limitar ou suspender os SERVIÇOS caso entender qualquer deles violadores das leis nacionais ou de termos deste CONTRATO, bem como podendo excluir, imediatamente e independente de qualquer aviso ou notificação prévia, o CLIENTE faltoso.

2.8. O CLIENTE declara que pode atuar no mercado independentemente dos serviços prestados pelo ULTRAPAG, não dependendo exclusivamente deste CONTRATO para a continuidade de seus negócios.

2.9. Fica facultado ao ULTRAPAG, sob sua única e exclusiva responsabilidade, subcontratar terceiros ou realizar parcerias para a prestação de parte dos SERVIÇOS, respondendo integralmente por tal ato.

2.10. O CLIENTE compromete-se a não utilizar o SERVIÇO do ULTRAPAG para transações/operações relacionadas a (i) atividades ilegais, tais como bestialidade, pedofilia, tráfico de droga e lavagem de dinheiro; (ii) armas de fogo e jogos de azar, inclusive bingo e apostas em geral; (iii) equipamentos hospitalares e medicamentos em geral e qualquer tipo de drogas ou produtos aos quais se atribua efeitos terapêuticos, com exceção dos liberados e registrados pela ANVISA; (iv) venda de animais, (v) produtos pendentes de homologação de órgãos governamentais, (vi) ações, valores mobiliários ou qualquer tipo de produtos financeiros; e (vii) transações imobiliárias, agência de empregos, escritórios de cobrança, consórcios e comercialização de cartão de desconto.

2.11. Para utilização das FERRAMENTAS ULTRAPAG o CLIENTE deverá possuir acesso à internet em condições compatíveis para seu uso, conforme especificações no site do ULTRAPAG, sendo de exclusiva responsabilidade do CLIENTE a obtenção, manutenção e custeio de tal acesso e equipamentos necessários.

2.12. O CLIENTE será integralmente responsável por certificar-se de que a configuração de seu equipamento está em pleno acordo com os requisitos mínimos necessários a fruição dos SERVIÇOS, estando o ULTRAPAG livre e isento de qualquer responsabilidade decorrente da não observância do disposto nesta Cláusula.

2.13. O CLIENTE responsabiliza-se pela: (i) garantia de ambiente seguro para a navegação e realização de transações/operações em sua CONTA ULTRAPAG; (ii) análise e controle de todo o conteúdo de seu ambiente virtual, incluindo textos, informações e imagens; e (iii) utilização correta de quaisquer informações, imagens, logotipos e marcas de propriedade do ULTRAPAG e/ou de seus parceiros comerciais.

3. CONTA ULTRAPAG

3.1. O CLIENTE deverá criar uma CONTA ULTRAPAG, na forma indicada no site do ULTRAPAG, para viabilizar a prestação dos SERVIÇOS e a utilização das FERRAMENTAS ULTRAPAG.

3.1.1. O CLIENTE declara estar ciente de que somente poderá ter uma única CONTA

ULTRAPAG sob sua titularidade, não sendo, portanto, aceitas pelo ULTRAPAG, em nenhuma hipótese, o cadastro de novas CONTAS ULTRAPAG de titularidade do mesmo CLIENTE, verificando-se, para tanto, entre outros dados, a critério do ULTRAPAG, o nome do usuário, seu CPF/CNPJ, endereço de e-mail e os responsáveis pela Pessoa Jurídica, se for o caso.

3.2. Os recursos da CONTA ULTRAPAG poderão advir de (i) depósitos diretamente efetuados pelo CLIENTE, (ii) transferências de outra CONTA ULTRAPAG, ou (iii) pagamentos de produtos e/ou serviços vendidos pelo CLIENTE pelas FERRAMENTAS ULTRAPAG.

3.2.1. Os depósitos diretamente efetuados pelo CLIENTE poderão ser feitos mediante transferência de recursos entre contas bancárias ou boleto bancário.

3.3. O montante a ser creditado na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE será de sua livre escolha, observados os limites existentes nos respectivos SERVIÇOS do ULTRAPAG, estipulados em seu site, que poderão variar de CLIENTE para CLIENTE, segundo verificação de seu perfil e condições de utilização do sistema, a critério do ULTRAPAG.

3.3.1. Os valores depositados pelo CLIENTE em sua CONTA ULTRAPAG devem ser utilizados para pagamentos, aquisições e transferências, sendo considerados recursos em trânsito e afastando-se qualquer tipo de custódia de referidos valores.

3.3.2. Para fins operacionais e considerando que a alocação é temporária, os recursos creditados pelo CLIENTE em sua CONTA ULTRAPAG serão mantidos em conta bancária de titularidade do ULTRAPAG, em instituição financeira de primeira linha, sendo que tal providência não caracteriza de modo algum que os recursos sejam de titularidade do ULTRAPAG.

3.3.3. Os ônus ou bônus decorrentes da manutenção dos recursos do CLIENTE em conta bancária de titularidade do ULTRAPAG não poderão ser imputáveis ao CLIENTE, assim como por ele reclamado.

3.3.4. O CLIENTE declara estar ciente de que se alguma contribuição, taxa ou despesa financeira, que vier a ser instituída pelo Governo Federal ou Banco Central do Brasil, que recaia diretamente sobre as transferências financeiras de valores, as mesmas serão descontadas das transações quando efetivadas na CONTA ULTRAPAG.

3.4. O CLIENTE terá acesso à sua CONTA ULTRAPAG pelo site do ULTRAPAG, podendo visualizar o saldo e o extrato das movimentações. A disponibilização do saldo e do extrato das movimentações da CONTA ULTRAPAG caracteriza-se como prestação de contas.

3.4.1. O ULTRAPAG disponibiliza acesso às movimentações da CONTA ULTRAPAG dos últimos 6 (seis) meses, sendo que após esse prazo as informações são excluídas do sistema, de modo que cabe ao CLIENTE o controle e arquivo das movimentações anteriores.

3.4.2. O ULTRAPAG não disponibiliza informações impressas, não obstante o CLIENTE terá a possibilidade de salvar e imprimir as informações constantes no site do ULTRAPAG, relativas ao saldo e movimentações de sua CONTA ULTRAPAG.

3.5. O CLIENTE declara-se ciente de que os SERVIÇOS destinam-se tão somente a efetivar pagamentos e recebimentos em moeda corrente nacional, bem como assegura que todos os recursos creditados na CONTA ULTRAPAG são oriundos de fontes lícitas e declaradas, isentando o

ULTRAPAG de qualquer responsabilidade.

3.6. O ULTRAPAG manterá os recursos do CLIENTE, constante em sua CONTA ULTRAPAG, em conta bancária de titularidade do ULTRAPAG, em instituição financeira de sua escolha.

3.7. Os recursos mantidos na CONTA ULTRAPAG pelo CLIENTE não sofrerão qualquer tipo de acréscimo ou alteração, tais como atualização monetária e juros, independentemente do período que ficarem depositados.

3.8. A qualquer momento o CLIENTE poderá, desde que o VALOR LÍQUIDO seja suficiente para arcar com os custos da operação, solicitar pelo site do ULTRAPAG a transferência de valores de sua CONTA ULTRAPAG para (i) uma determinada conta bancária de sua titularidade (“DOMICÍLIO BANCÁRIO”), indicado no Cadastro de Identificação do CLIENTE, (ii) a aquisição de produtos pela internet, (iii) transferência para outra CONTA ULTRAPAG ou (iv) pagamento a um terceiro.

3.8.1. Na hipótese de alteração do DOMICÍLIO BANCÁRIO, o CLIENTE deverá substituir o DOMICÍLIO BANCÁRIO indicado no Cadastro de Identificação junto ao ULTRAPAG, sendo exclusiva responsabilidade do CLIENTE a atualização do Cadastro de Identificação.

3.9. A solicitação de depósito em conta bancária somente será cumprida se a instituição financeira indicada estiver devidamente cadastrada no Sistema Brasileiro de Pagamentos do Banco Central do Brasil.

3.10. O CLIENTE declara-se ciente que o ULTRAPAG não terá qualquer responsabilidade em razão da não efetivação de qualquer pagamento ou da não conclusão de qualquer transação/operação comercial por motivos técnicos em razão de qualquer falha, atraso ou indisponibilidade quando decorrentes dos mecanismos de transferência utilizados pelas Instituições Financeiras ou OPERADORAS.

3.11. O CLIENTE poderá a qualquer momento encerrar sua CONTA ULTRAPAG destinando os recursos nela constantes (i) a uma determinada conta bancária de sua titularidade, (ii) à aquisição de produtos pela internet ou (iii) a outra CONTA ULTRAPAG.

4. SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO DE TRANSAÇÕES COMERCIAIS

4.1. O serviço de intermediação de transações/operações comerciais consiste na disponibilização de tecnologia para que o CLIENTE possa receber o valor de suas vendas pela internet, por boleto bancário, transferência eletrônica, CARTÃO de débito ou CARTÃO de crédito.

4.1.1. Os serviços de intermediação de transações/operações comerciais incluem: *(i)* a captura das TRANSAÇÕES comerciais; *(ii)* a submissão das TRANSAÇÕES comerciais para aprovação pelos EMISSORES, por intermédio das CREDENCIADORAS, ou diretamente nas BANDEIRAS, a análise de risco, tanto em relação aos CLIENTES quanto em relação aos COMPRADORES; *(iii)* o controle dos valores recebidos e/ou valores pagos pelas BANDEIRAS e/ou CREDENCIADORAS; *(iv)* uma central de DISPUTA, para solução de conflitos entre CLIENTES e COMPRADORES; *(v)* controle e fornecimento de extratos sobre as movimentações financeiras efetuadas pelos CLIENTES; *(vi)* a liquidação financeira das TRANSAÇÕES aprovadas pelos EMISSORES, quando se tratar de TRANSAÇÕES efetuadas por meio de CARTÕES de crédito ou débito; e pelas instituições financeiras, quando se tratar de TRANSAÇÕES efetivadas por meio de boleto bancário ou transferência eletrônica entre contas correntes bancárias; *(vii)*

garantia do recebimento pelos CLIENTES, dos valores dos produtos vendidos, nos termos do Programa Venda Protegida.

4.1.2. A escolha do produto e/ou serviço que pretende adquirir do CLIENTE e a forma de pagamento serão feitas pelo COMPRADOR no site do próprio CLIENTE ou do ULTRAPAG, sendo que, o COMPRADOR será encaminhado para um ambiente virtual do ULTRAPAG, para a realização da TRANSAÇÃO.

4.1.3. O ULTRAPAG não se responsabiliza pela criação e segurança do ambiente virtual do CLIENTE.

4.2. Para que o CLIENTE possa utilizar-se da FERRAMENTA ULTRAPAG, para o serviço de intermediação de transações comerciais, deverá possuir uma CONTA ULTRAPAG.

4.3. O CLIENTE poderá livremente negociar as condições comerciais do produto e/ou serviço com os COMPRADORES, não podendo, entretanto, fazer qualquer diferenciação no preço em virtude da forma de pagamento escolhida pelo COMPRADOR.

4.3.1. Aplicam-se ao CLIENTE as regras do mercado de cartões, estipuladas pelas BANDEIRAS e CREDENCIADORAS, conforme Contratos de Credenciamento registrados e que podem ser verificados pelo CLIENTE nos sites das CREDENCIADORAS, os quais o CLIENTE declara conhecer, bem como se aplicam também ao CLIENTE as regras estipuladas pelas instituições financeiras vinculadas às TRANSAÇÕES efetivadas por meio de Boletim Bancário ou transferência eletrônica entre contas correntes bancárias.

4.4. O CLIENTE declara e garante que será integralmente responsável pela veracidade, precisão e conformidade das informações e detalhes que vier a apresentar aos COMPRADORES, com relação aos produtos e/ou serviços oferecidos, bem como pela efetiva conclusão da TRANSAÇÃO comercial e entrega do produto de acordo com os termos e condições informados ao COMPRADOR, sendo o CLIENTE o único e exclusivo responsável pela qualidade, quantidade, segurança, adequação, preço, prazo, entrega, funcionalidade e garantias destes produtos e/ou serviços.

4.5. Caso o ULTRAPAG constate recorrentes problemas com os produtos e/ou serviços vendidos pelo CLIENTE, poderá se recusar a efetivar novas intermediações, bloqueando o acesso do CLIENTE à CONTA ULTRAPAG até que esteja resguardada de riscos financeiros, hipótese na qual o ULTRAPAG comunicará o CLIENTE.

4.6. Para fins de reverter CHARGEBACK, dirimir DISPUTAS e RECLAMAÇÕES, **o ULTRAPAG poderá solicitar ao CLIENTE até 180 (cento e oitenta) dias a contar da TRANSAÇÃO todos os documentos relativos às vendas dos produtos e/ou serviços, intermediadas pelo ULTRAPAG, inclusive o comprovante de entrega da mercadoria ao COMPRADOR. Caso o CLIENTE não forneça referido documento ao ULTRAPAG, a respectiva TRANSAÇÃO não poderá ser revertida ou a DISPUTA/RECLAMAÇÃO não poderá ser solucionada a favor do CLIENTE, conforme o caso.**

4.6.1. **Caso o CLIENTE não forneça ao ULTRAPAG a documentação solicitada no prazo máximo de 7 (sete) dias a contar da solicitação, o ULTRAPAG considerará a TRANSAÇÃO não concluída e debitará da CONTA ULTRAPAG do CLIENTE o valor creditado pela TRANSAÇÃO em questão.**

4.7. O valor da venda dos produtos e/ou serviços pelo CLIENTE será creditado em sua CONTA ULTRAPAG nos prazos previstos na Cláusula 4.7.1. abaixo.

4.7.1. Atualmente os prazos médios para recebimento dos recursos são de: (i) boleto bancário: 14 (quatorze) dias após o pagamento efetuado pelo COMPRADOR; (ii) transferência bancária eletrônica: 14 (quatorze) dias a contar da data da transferência efetuada pelo COMPRADOR; (iii) CARTÃO de débito: 14 (quatorze) dias a contar da data da aprovação da TRANSAÇÃO pelo EMISSOR ou BANDEIRA mediante confirmação enviada pela CREDENCIADORA e/ou pela BANDEIRA; (iv) CARTÃO de crédito: 31 (trinta e um) dias contados da data da aprovação da transação comunicada pelo EMISSOR ou BANDEIRA mediante confirmação enviada pela CREDENCIADORA e/ou pela BANDEIRA, observado o disposto na Cláusula 4.8. abaixo.

4.8. O valor da venda dos produtos e/ou serviços pelo CLIENTE poderá ser por este recebido em prazo inferior ao estipulado na Cláusula 4.7.1. acima, mediante sua opção pelo recebimento antecipado de suas vendas, devidamente evidenciado no Anexo IV – Programa de Liquidação Antecipada, que faz parte integrante do presente CONTRATO.

4.8.1. O ULTRAPAG poderá cancelar a liquidação antecipada oferecida ao CLIENTE nos termos da Cláusula 4.8. acima e do Anexo IV, sem qualquer penalidade, na hipótese em que o valor relativo às TRANSAÇÕES realizadas pelo CLIENTE em um determinado mês sofrer redução até corresponder a menos de 40% do valor médio mensal equivalente às TRANSAÇÕES realizadas nos últimos 3 (três) meses pelo CLIENTE.

4.9. Aplicam-se ao CLIENTE (i) as regras de CHARGEBACK estipuladas pelas CREDENCIADORAS, conforme Contratos de Credenciamento registrados e que podem ser verificados pelo CLIENTE nos sites das CREDENCIADORAS, os quais o CLIENTE declara conhecer, bem como (ii) o ressarcimento das respectivas multas originalmente aplicáveis ao ULTRAPAG pelas CREDENCIADORAS em razão do excesso de procedimentos CHARGEBACK relativos às TRANSAÇÕES do CLIENTE, conforme os procedimentos descritos no ANEXO V – Penalidades CHARGEBACK, parte integrante do presente CONTRATO.

4.10. O CLIENTE não poderá ceder eventuais créditos que detenha perante o ULTRAPAG, em virtude deste CONTRATO, ou valores de sua CONTA ULTRAPAG, sem a prévia e escrita autorização do ULTRAPAG, sob pena de ineficácia da cessão perante o ULTRAPAG.

5. SERVIÇOS DE TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS

5.1. O serviço de transferência de recursos consiste na disponibilização de tecnologia para que o CLIENTE possa transferir recursos de sua CONTA ULTRAPAG à outra CONTA ULTRAPAG ou a terceiros.

5.2. A transferência somente será realizada se houver saldo na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE suficiente para a transferência, para quitar débitos em atraso e remunerar o ULTRAPAG pelos serviços prestados, de modo que a transferência somente será efetivada após descontadas as taxas de administração, os débitos em atraso e demais custos e despesas decorrentes da prestação dos SERVIÇOS.

5.3. A transferência de recursos para outra CONTA ULTRAPAG será efetuada por ordem do CLIENTE no site do ULTRAPAG, indicando o valor a ser creditado e a CONTA ULTRAPAG a receber o crédito.

5.3.1. Os prazos para transferência dos recursos devem obedecer os recebimentos pelo ULTRAPAG, segundo os prazos mencionados na Cláusula 4.7.1. deste CONTRATO.

5.4. Para a transferência a terceiros, o CLIENTE indicará o email deste, para quem o ULTRAPAG enviará um convite para a criação de uma CONTA ULTRAPAG. Com a criação da CONTA ULTRAPAG pelo terceiro, os recursos do CLIENTE serão automaticamente a ele transferidos.

5.4.1. O ULTRAPAG não se responsabiliza pelo recebimento do email pelo terceiro, bem como pela criação da CONTA ULTRAPAG por ele, não podendo lhe ser imputada qualquer responsabilidade decorrente de mora do CLIENTE no cumprimento de suas obrigações.

5.4.2. Caso não haja a criação da CONTA ULTRAPAG pelo terceiro, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da realização de transferência, os recursos retornarão automaticamente para a CONTA ULTRAPAG do CLIENTE, independentemente de qualquer aviso ao CLIENTE.

5.4.3. Caberá ao CLIENTE acompanhar a movimentação de sua CONTA ULTRAPAG para verificar se o valor solicitado foi transferido regularmente ao terceiro ou se este não criou sua CONTA ULTRAPAG e o pagamento não se concretizou.

5.4.4. O CLIENTE declara-se ciente de que se considera efetuado o pagamento ao terceiro, na data em que os recursos forem creditados na CONTA ULTRAPAG por ele criada, após o envio do convite pelo ULTRAPAG para tanto.

5.5. Caso, por qualquer razão, não exista saldo suficiente disponível na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE, a ordem de pagamento e/ou transferência não será executada pelo ULTRAPAG.

5.5.1. O ULTRAPAG, ao seu exclusivo critério, poderá encaminhar email ao CLIENTE solicitando a complementação de valores necessários para a transferência solicitada.

5.5.2. O ULTRAPAG, ao seu exclusivo critério, poderá efetuar a transferência dos recursos, sem saldo suficiente na CONTA ULTRAPAG, devendo o CLIENTE creditar em sua CONTA ULTRAPAG no dia útil subsequente respectiva quantia, sob pena de juros moratórios de 1 % ao mês e atualização monetária com base no IPCA do IBGE.

6. SERVIÇOS DE COBRANÇA ELETRÔNICA

6.1. O serviço de cobrança eletrônica consiste na disponibilização de tecnologia para que o CLIENTE possa efetuar suas cobranças, mediante o envio de email ou mensagem por aparelho celular (SMS) ao devedor do CLIENTE, que somente serão prestados pelo ULTRAPAG se solicitado previamente por escrito pelo CLIENTE, passando, neste caso a vigorar a presente Cláusula 6.

6.1.1. Na mensagem de cobrança enviada ao devedor constará um endereço eletrônico para que ele, desejando saldar o débito, seja redirecionado a uma seção específica do site do ULTRAPAG para a realização da operação, mediante uma das opções de pagamento permitidas.

6.2. O pagamento mencionado na Cláusula 6.1.1., pelo devedor ao CLIENTE, poderá ser efetuado por qualquer meio eletrônico de pagamento oferecido pelo ULTRAPAG e configurado, a critério do CLIENTE, para os casos de serviço de Cobrança Eletrônica.

6.2.1. O CLIENTE declara-se ciente de que se considera efetuado o pagamento pelo devedor

no momento da transferência de seus recursos para a CONTA ULTRAPAG do CLIENTE, independentemente da data do crédito do VALOR LÍQUIDO na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE.

6.3. Efetuado o pagamento pelo devedor, o VALOR LÍQUIDO será creditado na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE, conferindo este plena rasa e geral quitação ao devedor tão logo os recursos sejam creditados em sua CONTA ULTRAPAG.

6.3.1. Os prazos para recebimento dos recursos são aqueles estipulados na Cláusula 4.7.1. deste CONTRATO.

6.4. O CLIENTE declara-se ciente de que a cobrança do devedor por intermédio da FERRAMENTA ULTRAPAG não tem natureza legal de apresentação de crédito para pagamento, protesto ou interpelação formal, para os fins legais.

7. LICENÇA DE USO DAS FERRAMENTAS ULTRAPAG

7.1. O ULTRAPAG autoriza o uso para o CLIENTE das FERRAMENTAS ULTRAPAG, de sua titularidade e propriedade, durante o prazo de vigência deste CONTRATO, mediante os termos e condições ora estabelecidos.

7.2. Não é permitido ao CLIENTE (i) copiar ou transferir de qualquer forma, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, as FERRAMENTAS ULTRAPAG, quaisquer de suas funcionalidades ou informações relativas a estas; (ii) modificar as características das FERRAMENTAS ULTRAPAG; (iii) criar programas de computador para utilização das FERRAMENTAS ULTRAPAG; e (iv) copiar de qualquer forma dados extraídos das FERRAMENTAS ULTRAPAG, exceto aqueles relativos às movimentações da CONTA ULTRAPAG do CLIENTE.

8. PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1. O CLIENTE compromete-se a não infringir quaisquer direitos relativos a marcas, patentes, segredo industrial ou, ainda, direito de propriedade, de representação e autoral, responsabilizando-se perante o ULTRAPAG ou eventuais terceiros interessados pelas obrigações assumidas neste subitem, bem como a não usar o nome, marca, logomarca ou qualquer tipo de sinal distintivo do ULTRAPAG, sem o consentimento escrito e prévio desta, sendo que qualquer autorização recebida será entendida restritivamente, exclusivamente para a finalidade solicitada.

9. REMUNERAÇÃO DO ULTRAPAG

9.1. Em contrapartida à prestação dos SERVIÇOS e à licença de uso das FERRAMENTAS ULTRAPAG, o CLIENTE pagará ao ULTRAPAG os valores especificados no Anexo IX ao presente Contrato conforme termos e condições constantes nesta Cláusula (“Remuneração do ULTRAPAG”).

9.2. Para os SERVIÇOS de intermediação de transações/operações comerciais, o CLIENTE pagará ao ULTRAPAG (i) um valor fixo por TRANSAÇÃO e (ii) um valor adicional ou um percentual sobre o valor da TRANSAÇÃO, conforme critérios e valores informados no site do ULTRAPAG, no endereço eletrônico www.ultrapag.com.br, podendo contemplar tarifas dos tipos e naturezas constantes no ANEXO IX ao presente CONTRATO.

9.2.1. O CLIENTE está ciente de que as despesas correspondentes à contratação de serviços

de empresas CREDENCIADORAS e das BANDEIRAS, contratadas pelo ULTRAPAG por conta e ordem do CLIENTE, compõem e já estão abrangidas na Remuneração do ULTRAPAG, especificamente no percentual sobre o valor da TRANSAÇÃO previsto no item (ii) do caput desta Cláusula acima e no ANEXO IX.

9.2.2. O pagamento do valor correspondente às despesas mencionadas na Cláusula 9.2.1. acima será comprovado mediante a emissão de nota de débito, emitida de forma separada da nota fiscal dos SERVIÇOS prestados pelo ULTRAPAG, a ser paga à vista, mediante débito da correspondente quantia diretamente na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE no momento da captura da TRANSAÇÃO.

9.3. A Remuneração do ULTRAPAG será paga à vista, quando da captura da TRANSAÇÃO aprovada, observado o disposto na Cláusula 9.4. abaixo.

9.4. O ULTRAPAG poderá efetuar reajuste dos valores de sua Remuneração ULTRAPAG, informando previamente ao CLIENTE, por email ou divulgação em seu site, com um prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência ao reajuste. Caso o CLIENTE não concorde com as novas condições de remuneração, poderá encerrar o CONTRATO, arcando com eventuais débitos de sua CONTA ULTRAPAG. O não encerramento do CONTRATO pelo CLIENTE será interpretado como anuência aos novos valores.

9.5. O CLIENTE está ciente e concorda desde já que nas hipóteses em que as tarifas e/ou taxas cobradas pelas BANDEIRAS e CREDENCIADORAS sofrerem quaisquer reajustes, referidos reajustes deverão ser refletidos na Remuneração do ULTRAPAG prevista no presente CONTRATO, de forma a assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da prestação do SERVIÇO, objeto do presente CONTRATO.

9.6. Nas hipóteses em que o CLIENTE oferecer ao COMPRADOR produtos e/ou serviços, cujos pagamentos serão feitos pelo COMPRADOR, mediante cobrança automática e recorrente (“Assinatura Recorrente”), fica desde já acordado que o CLIENTE será submetido à prévia análise operacional, sistêmica e de risco pelo ULTRAPAG, de modo que o ULTRAPAG somente iniciará a prestação dos SERVIÇOS relativos à Assinatura Recorrente, após o CLIENTE ter sido aprovado.

9.6.1. O CLIENTE assume integral responsabilidade perante o COMPRADOR sobre referida Assinatura Recorrente, ficando o ULTRAPAG isento de todo e qualquer Litígio decorrente da Assinatura Recorrente, nos termos da Cláusulas 10.4. a 10.4.4. deste CONTRATO.

9.6.2. Para que o CLIENTE possa oferecer Assinatura Recorrente para cada COMPRADOR, ele deverá obter, por meio de seu site, a autorização prévia do COMPRADOR mediante a divulgação prévia e detalhada de todos os termos e condições de pagamento da Assinatura Recorrente a ser debitada do COMPRADOR, para que este tenha ciência e declare sua concordância de forma expressa, inclusive quanto ao procedimento de cancelamento e de autorização prévia para a renovação.

9.6.3. Imediatamente após autorizada a Assinatura Recorrente pelo COMPRADOR, o CLIENTE deverá comunicar sistemicamente ao ULTRAPAG os dados da transação, valores, condições de pagamento, prazo e dados do COMPRADOR (“Comunicação Assinatura Recorrente”), de modo que o CLIENTE autorizará o ULTRAPAG, na Comunicação Assinatura Recorrente, a programar a captura das TRANSAÇÕES relativas à respectiva Assinatura Recorrente de forma automática nos intervalos subsequentes, de acordo com os dados

informados, sem a necessidade de novas autorizações por parte do CLIENTE até o término do prazo da respectiva Assinatura Recorrente.

9.6.4. Em caso de cancelamento ou renovação da Assinatura Recorrente por parte do COMPRADOR, o CLIENTE DEVEDOR deverá comunicar impreterivelmente o ULTRAPAG, de acordo com o procedimento previsto na Cláusula 9.6.3., no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do cancelamento ou renovação por parte do COMPRADOR.

9.6.5. Além da Remuneração do ULTRAPAG, o CLIENTE pagará ao ULTRAPAG uma remuneração específica em contrapartida aos SERVIÇOS prestados para a captura das TRANSAÇÕES programadas relativas à Assinatura Recorrente, que será debitada nos intervalos subsequentes, de acordo com os dados previamente informados, sem a necessidade de novas autorizações por parte do CLIENTE. Serão observados os termos e condições relativos à Remuneração do ULTRAPAG desta Cláusula 9 no que for aplicável, de modo que o valor correspondente à referida remuneração específica será previamente acordado entre CLIENTE e ULTRAPAG.

10. RESPONSABILIDADES E DECLARAÇÕES

10.1. O CLIENTE é responsável pelo uso das FERRAMENTAS ULTRAPAG, nos termos deste CONTRATO, comprometendo-se a observar integralmente a legislação nacional aplicável, as Normas e Políticas de Uso, Segurança e Privacidade do ULTRAPAG e de seus parceiros comerciais, disponibilizadas no site do ULTRAPAG.

10.2. Os valores destinados à gestão pelo ULTRAPAG serão entregues ao CLIENTE mediante as formas estabelecidas neste CONTRATO, declarando e assegurando o CLIENTE, desde já, que toda quantia depositada em uma CONTA ULTRAPAG será lastreada a uma fonte de recursos lícita.

10.3. Os tributos incidentes na prestação dos SERVIÇOS e na licença de uso das FERRAMENTAS ULTRAPAG são de responsabilidade do ULTRAPAG, cabendo ao CLIENTE a obrigação do recolhimento dos impostos incidentes sobre suas próprias atividades exercidas pelo CLIENTE.

10.4. O CLIENTE compromete-se a isentar o ULTRAPAG de todo e qualquer processo judicial e/ou administrativo contra o ULTRAPAG (“Litígio”) no que se refere às atividades do CLIENTE e questões relacionadas aos produtos comercializados pelo CLIENTE aos COMPRADORES, incluindo, mas não se limitando às hipóteses de: atraso na postagem dos produtos; atraso na entrega do produto; entrega de produto com defeito ou divergente e desistência da compra do produto.

10.4.1. Na hipótese de ajuizamento de Litígios contra o ULTRAPAG, relativamente às atividades do CLIENTE, iniciados em qualquer momento, inclusive após eventual término do processo de DISPUTA em favor do COMPRADOR, o CLIENTE se obriga a assumir de imediato a responsabilidade pelas obrigações exigidas ou reivindicadas nos referidos processos, isentando o ULTRAPAG de qualquer responsabilidade, podendo o ULTRAPAG, neste caso, requerer a citação do CLIENTE para assumir o pólo passivo na lide, nos termos do artigo 125, II, e demais artigos do Código de Processo Civil, devendo o CLIENTE indenizar integralmente o ULTRAPAG por quaisquer despesas decorrentes desses processos, nos termos da Cláusula 10.4.3. abaixo.

10.4.2. Nas hipóteses em que o CLIENTE, por qualquer razão, não assumir o pólo passivo

na lide, nos termos previstos na Cláusula 10.4.1. acima, o CLIENTE está ciente e concorda desde já que o ULTRAPAG poderá, a seu exclusivo critério, juntamente com os advogados responsáveis pelos referidos Litígios, tomar as decisões estratégicas e jurídicas quanto às etapas e andamento dos Litígios até o seu encerramento, sem a necessidade de qualquer aprovação prévia pelo CLIENTE, devendo o CLIENTE indenizar integralmente o ULTRAPAG por quaisquer despesas decorrentes desses processos, nos termos da Cláusula 10.4.3. abaixo.

10.4.3. O CLIENTE obriga-se a ressarcir o ULTRAPAG de todos os valores comprovadamente despendidos nos referidos Litígios, conforme estabelecidos no Anexo VI, bem como de prestar garantia e/ou adiantar pagamentos a serem efetuados pelo ULTRAPAG, em razão de eventuais condenações, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da solicitação do ULTRAPAG.

10.4.4. O ULTRAPAG poderá utilizar os recursos existentes na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE, bem como destinar eventuais créditos do CLIENTE, para pagamento de condenações e/ou prestação de garantias de responsabilidade do CLIENTE, conforme itens acima.

10.5. O ULTRAPAG poderá debitar da CONTA ULTRAPAG do CLIENTE os custos com advogados para a defesa de seus interesses, conforme constantes no Anexo VI a este CONTRATO, sem prejuízo de cobrar do CLIENTE valor superior, de acordo com a complexidade da demanda, desde que devidamente comprovado. Referido Anexo VI será substituído nas situações em que houver reajuste dos custos e despesas nele constantes, conforme procedimento de comunicação pelo ULTRAPAG ao CLIENTE constante no próprio Anexo VI, passando a ser válido o novo Anexo.

10.6. O CLIENTE compromete-se a ressarcir o ULTRAPAG, nas formas previstas neste CONTRATO, de todo e qualquer prejuízo sofrido pelo ULTRAPAG, em virtude de atos praticados pelo CLIENTE.

10.6.1. O CLIENTE compromete-se a ressarcir o ULTRAPAG nos prejuízos sofridos pelo ULTRAPAG decorrentes de multas e/ou penalidades aplicadas pelos agentes do mercado de CARTÕES de pagamento (CREDENCIADORAS, BANDEIRAS e EMISSORES) ou por autoridades governamentais, em virtude de atos praticados pelo CLIENTE.

10.7. Nas hipóteses de valores devidos pelo CLIENTE ou risco financeiro apresentado pelo CLIENTE, o CLIENTE reconhece e concorda que o ULTRAPAG, terá o direito de (i) reter quaisquer quantias da CONTA ULTRAPAG do CLIENTE para garantir, de forma integral, quaisquer pagamentos que sejam devidos ao ULTRAPAG ou resguardar o ULTRAPAG contra riscos financeiros relacionados a quaisquer obrigações do CLIENTE, em conformidade com as disposições deste CONTRATO; e (ii) compensar com quaisquer quantias da CONTA ULTRAPAG do CLIENTE os valores devidos pelo CLIENTE ao ULTRAPAG, a qualquer título.

10.8. O CLIENTE concorda que o ULTRAPAG e/ou qualquer de seus parceiros enviem ao CLIENTE mensagens de email de caráter informativo, referentes a comunicações específicas inerentes aos SERVIÇOS, bem como de natureza comercial, incluindo, entre outras, ofertas de parceiros do ULTRAPAG, novidades no site do ULTRAPAG. Caso o CLIENTE não deseje mais receber referidas mensagens poderá solicitar o cancelamento pelo site do ULTRAPAG ou pelo link do próprio email recebido.

10.9. O ULTRAPAG assegurará o bom funcionamento dos SERVIÇOS oferecidos ao CLIENTE, porém, tendo em vista a impossibilidade de funcionamento integral e ininterrupto de qualquer sistema de telecomunicação ou de informática, inclusive por depender de serviços de telecomunicações prestados por terceiros, o ULTRAPAG não será responsabilizado por falhas, erros, interrupções, maus funcionamentos, atrasos ou outras imperfeições que possam surgir nos SERVIÇOS, não garantindo a prestação de SERVIÇO de forma ininterrupta, sem momentos de indisponibilidade ou lentidão, considerando que tais situações são previsíveis e possíveis de ocorrer em se tratando de serviços de tecnologia.

10.10. O ULTRAPAG poderá reter todo e qualquer pagamento que o CLIENTE tenha a receber, via crédito em conta corrente bancária, quando o ULTRAPAG entender, comprovadamente, que há um alto nível de risco operacional ou de crédito, associado ao desempenho do CLIENTE, ou à CONTA ULTRAPAG do CLIENTE ou a qualquer de suas TRANSAÇÕES, enviando, assim, um relatório ao CLIENTE, caso essa situação ocorra.

10.11. O ULTRAPAG fará a liquidação financeira do saldo da CONTA ULTRAPAG do CLIENTE após 31 (trinta e um) dias da data em que a TRANSAÇÃO for aprovada pelas BANDEIRAS ou pelas CREDENCIADORAS ou empresas administradoras de CARTÕES, no prazo da Cláusula 4.7.1. ou no prazo estabelecido de acordo com o Programa de Liquidação Antecipada das TRANSAÇÕES previsto no Anexo IV ao presente CONTRATO, se referido Programa estiver em vigor, a não ser que existam motivos para continuar a reter tal valor, em razão de:

- (i) início de uma DISPUTA, RECLAMAÇÃO, CHARGEBACK ou Cancelamento;
- (ii) infração do titular da CONTA ULTRAPAG aos termos deste CONTRATO, quando essa infração possa ocasionar perdas para terceiros ou para o ULTRAPAG, devendo o ULTRAPAG fundamentar sua decisão de reter os valores descritos na CONTA ULTRAPAG;
- (iii) indícios ou provas circunstanciais de que o titular da CONTA ULTRAPAG possa estar envolvido em atividades e/ou TRANSAÇÕES potencialmente fraudulentas ou suspeitas de serem práticas criminosas mediante o uso dos sistemas e plataforma do ULTRAPAG. Neste caso, o ULTRAPAG poderá continuar a reter o pagamento em conta bancária do titular da CONTA ULTRAPAG, até que as questões sejam resolvidas conforme os critérios definidos.

10.12. Se um COMPRADOR registrar uma RECLAMAÇÃO, DISPUTA, CHARGEBACK ou cancelamento referente a um pagamento recebido pelo CLIENTE, o ULTRAPAG poderá intermediar uma solução amigável para o conflito, nos termos previstos do Anexo I e Anexo II ao presente CONTRATO e reter temporariamente os recursos da sua CONTA ULTRAPAG para cobrir o valor da respectiva obrigação.

10.12.1. Caso o CLIENTE vença a DISPUTA aberta pelo COMPRADOR, ou a TRANSAÇÃO sob DISPUTA seja qualificada para inclusão no Programa Venda Protegida nos termos do Anexo III, o ULTRAPAG suspenderá a retenção temporária. Caso o CLIENTE perca a DISPUTA, o ULTRAPAG debitará os valores correspondentes às DISPUTAS não vencidas diretamente na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE.

10.12.2. O CLIENTE está ciente e concorda desde já que o ULTRAPAG não mantém qualquer relacionamento jurídico com o COMPRADOR, atuando o ULTRAPAG como mero intermediador para a solução do conflito oriundo da relação jurídica de consumo estabelecida entre o CLIENTE e o COMPRADOR, sendo exigidos apenas, neste caso, os dados cadastrais do COMPRADOR no momento em que o COMPRADOR entrar em contato com o ULTRAPAG.

Referidos dados cadastrais são necessários para fins de verificação e comprovação da regularidade do COMPRADOR e a identificação da respectiva TRANSAÇÃO, objeto do conflito.

10.13. O CLIENTE declara-se ciente e autoriza desde já o ULTRAPAG, a possibilidade de manter um valor mínimo mensal de reserva na CONTA ULTRAPAG de titularidade do CLIENTE, com o objetivo de mitigar alto nível de risco operacional e financeiro associado à CONTA ULTRAPAG e do próprio sistema do ULTRAPAG, com base também nos registros de RECLAMAÇÃO, DISPUTA, CHARGEBACK ou cancelamento referente a pagamentos recebidos pelo CLIENTE, de forma que tais recursos ficarão indisponíveis para movimentação do CLIENTE (“Reserva de Disputa”).

10.13.1. A Reserva de Disputa será calculada e composta de acordo com os critérios e condições constantes no Anexo VII ao presente CONTRATO.

10.14. Com o objetivo de garantir a segurança dos titulares das CONTAS ULTRAPAG e do próprio sistema do ULTRAPAG, na hipótese de comprovada mudança do nível de risco operacional e financeiro do CLIENTE, os critérios para determinar a Reserva de Disputa estabelecidos no Anexo VII deverão ser alterados, mediante aviso enviado por escrito ao CLIENTE onde constarão os indicativos da referida mudança do nível de risco operacional e financeiro do CLIENTE.

10.14.1. A implementação da mudança de critérios para determinação da Reserva de Disputa mencionada na Cláusula 10.14 acima ocorrerá no mês subsequente ao envio do aviso enviado pelo ULTRAPAG ao CLIENTE e será formalizada pela substituição do ANEXO VII ao presente CONTRATO, no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento do aviso.

10.14.2. Na hipótese do CLIENTE não concordar com os novos critérios para determinação da Reserva de Disputa, o presente CONTRATO poderá ser rescindido pelo CLIENTE, devendo, neste caso, ser observado o procedimento estabelecido na Cláusula 12.3. do presente CONTRATO.

11. CONFIDENCIALIDADE

11.1. O CLIENTE tem pleno conhecimento que, em razão da adesão a este CONTRATO, o ULTRAPAG lhe disponibilizará informações e materiais de caráter confidencial, relativos às FERRAMENTAS ULTRAPAG ou à sua utilização.

11.1.1. Entende-se por INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS todas aquelas reveladas, diretas ou indiretamente, pelo ULTRAPAG ao CLIENTE, independentemente de estar ou não expressamente classificada como “CONFIDENCIAL”, relativas às FERRAMENTAS ULTRAPAG e à sua utilização.

11.2. O CLIENTE obriga-se a manter sigilosas as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, não podendo, sob qualquer pretexto, utilizá-las para finalidade diversa da execução deste CONTRATO, divulgá-las, revelá-las e/ou reproduzi-las, sem a concordância expressa do ULTRAPAG, respondendo pelos danos morais e materiais decorrentes de tal ato.

11.3. O dever de confidencialidade ora estipulado permanecerá em vigência por prazo indeterminado, mesmo após o término do presente CONTRATO.

11.4. O ULTRAPAG obriga-se a manter sigilosas as informações recebidas do CLIENTE, CONTA

ULTRAPAG e TRANSAÇÕES efetuadas pelas FERRAMENTAS ULTRAPAG, não podendo, sob qualquer pretexto, utilizá-las para finalidade diversa da execução deste CONTRATO, divulgá-las, revelá-las e/ou reproduzi-las, sem a concordância expressa do CLIENTE.

11.4.1. Com o objetivo de melhorar a governança e a comunicação entre o COMPRADOR e o CLIENTE, o CLIENTE declara estar ciente e concordar que o ULTRAPAG informará o endereço físico ou o endereço da Sede Social do CLIENTE, na confirmação da aprovação do pedido efetuado pelo COMPRADOR.

11.4.2. O CLIENTE autoriza o ULTRAPAG a incluir, sem qualquer ônus ou encargos, seu nome, marcas e logotipos, endereço, em ações de marketing, catálogos e/ou em qualquer outro meio ou material promocional utilizado exclusivamente pelo ULTRAPAG, inclusive a comunicação de seus dados, tais como: nome, endereço, nome fantasia (se pessoa jurídica), telefone, site, e-mail, ramo de atividade entre outros dados, para os demais CLIENTES do ULTRAPAG e que utilizam FERRAMENTAS ULTRAPAG, ressalvado o direito do CLIENTE revogar esta autorização, por escrito, a qualquer momento.

11.5. O CLIENTE declara-se ciente e autoriza o ULTRAPAG a prestar quaisquer informações, ainda que relativas aos dados do CLIENTE, CONTA ULTRAPAG e transações efetuadas pelas FERRAMENTAS ULTRAPAG, a órgãos públicos, exigidos por estes nos termos da regulamentação ou legislação vigente, tais como COAF e Secretarias da Receita Estadual e Federal.

11.6. O CLIENTE declara-se ciente e autoriza o ULTRAPAG a utilizar as informações, ainda que relativas aos dados do CLIENTE, CONTA ULTRAPAG e transações/operações efetuadas pelas FERRAMENTAS ULTRAPAG, para formação de banco de dados, preservando-se a individualidade e identificação de cada CLIENTE.

11.7. A fim de aprimorar os SERVIÇOS, o ULTRAPAG poderá coletar e utilizar informações sobre o desempenho dos SERVIÇOS, do computador e do uso dos SERVIÇOS pelo CLIENTE, preservando-se a individualidade e identificação de cada CLIENTE.

12. VIGÊNCIA e RESCISÃO

12.1. Este CONTRATO é celebrado por prazo indeterminado, entrando em vigor na data de seu aceite eletrônico pelo CLIENTE ou pela utilização das FERRAMENTAS ULTRAPAG pelo CLIENTE, ficando acordado desde já que em caso de rescisão do presente CONTRATO, por qualquer motivo, serão aplicados os termos e condições relativos à Reserva de Rescisão e Período de Transição previstos nas Cláusulas 12.3. até 12.3.5., abaixo.

12.2. Este CONTRATO poderá ser resilido pelo ULTRAPAG, sem nenhum ônus, a qualquer momento, mediante notificação enviada ao CLIENTE por escrito com 15 (quinze) dias de antecedência da data de rescisão.

12.3. Desde que não haja qualquer valor pendente de pagamento em favor do ULTRAPAG, o CLIENTE poderá rescindir o presente CONTRATO, mediante notificação enviada por escrito e/ou por email ao ULTRAPAG com 90 (noventa) dias de antecedência da data de rescisão (“Notificação de Rescisão”), ficando o ULTRAPAG, desde já autorizado pelo CLIENTE, exclusivamente, manter durante este prazo, na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE, o montante equivalente a um valor mínimo determinado de acordo com os critérios e condições previstos no Anexo VIII (“Reserva de Rescisão”), que permanecerá retido, ficando o CLIENTE impedido

de realizar qualquer movimentação da Reserva de Rescisão no referido prazo para a destinação constante na Cláusula 12.3.1. abaixo.

12.3.1. A Reserva de Rescisão será utilizada para atender aos procedimentos de DISPUTA, RECLAMAÇÃO, CHARGEBACK ou cancelamento intermediado pelo ULTRAPAG, inclusive para pagamento a COMPRADORES e será determinada de acordo com os critérios e porcentagens estabelecidos no Anexo VIII, devendo ser substituído quando houver alteração nos seus termos.

12.3.2. Na hipótese de não haver na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE, na data do envio da Notificação de Rescisão, montante suficiente exigido para a Reserva de Rescisão, nos termos da Cláusula 12.3. acima, o CLIENTE deverá efetuar, na CONTA ULTRAPAG, o depósito do valor necessário para atingir a Reserva de Rescisão no prazo máximo de 3 (três) dias a contar do envio de email enviado pelo ULTRAPAG solicitando referido depósito, observado o disposto na Cláusula 12.3.4 abaixo.

12.3.3. A partir da data do recebimento da Notificação de Rescisão, o ULTRAPAG deixará de prestar o serviço de intermediação de transações e quaisquer outros SERVIÇOS para o CLIENTE, permanecendo o ULTRAPAG responsável, durante o prazo de 90 (noventa) dias a contar do envio da Notificação de Rescisão (“Período de Transição”), apenas pela intermediação no procedimento de DISPUTA, RECLAMAÇÃO, CHARGEBACK ou cancelamento referente exclusivamente a pagamentos recebidos pelo CLIENTE decorrentes de TRANSAÇÕES e vendas realizadas pelo CLIENTE antes do envio da Notificação de Rescisão ao ULTRAPAG, observado o disposto na Cláusula 10.4. e seguintes do presente CONTRATO.

12.3.4. Durante o Período de Transição, o ULTRAPAG poderá debitar na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE o montante decorrente de quaisquer procedimentos de DISPUTA, RECLAMAÇÃO, CHARGEBACK ou cancelamento intermediado pelo ULTRAPAG, inclusive para pagamento a COMPRADORES, conforme condições previstas no presente CONTRATO, devolvendo ao CLIENTE o saldo remanescente na CONTA ULTRAPAG, caso haja, no prazo máximo de 3 (três) dias a contar do término do Período de Transição.

12.3.5. Caso o CLIENTE não realize o depósito previsto na Cláusula 12.3.2., acima ou, por qualquer razão, a Reserva de Rescisão não seja suficiente para o pagamento dos valores decorrentes dos procedimentos de DISPUTA, RECLAMAÇÃO, CHARGEBACK ou cancelamento intermediado pelo ULTRAPAG conforme condições previstas no presente CONTRATO, o CLIENTE estará sujeito ao ressarcimento de eventuais perdas e danos sofridas pelo ULTRAPAG.

12.4. Caso a rescisão do CONTRATO ocorra por culpa exclusiva do CLIENTE, fica desde já estabelecido que o CLIENTE terá o acesso aos SERVIÇOS imediatamente bloqueado, sendo eventualmente aplicados os termos e condições previstos na Cláusula 12.3. e seguintes acima sobre Reserva de Rescisão e Período de Transição, sem prejuízo de outras medidas que o ULTRAPAG entender necessárias.

12.5. Rescinde-se imediatamente este CONTRATO a decretação de falência, recuperação judicial, extrajudicial ou insolvência civil de qualquer das Partes ou o descumprimento de qualquer das obrigações estabelecidas neste CONTRATO pelo CLIENTE.

12.6. Resolve-se este CONTRATO na ocorrência de evento de caso fortuito ou de força maior que

impossibilite a prestação dos SERVIÇOS, total ou parcialmente, por mais de 10 (dez) dias consecutivos, sem qualquer penalidade, podendo, porém, permanecer em vigor mediante mútuo acordo entre as Partes.

13. MODIFICAÇÕES E REVISÕES

13.1. Este CONTRATO será revisto periodicamente pelo ULTRAPAG para adequar a prestação dos SERVIÇOS e a licença de uso das FERRAMENTAS ULTRAPAG, observado o disposto na Cláusula 13.1.1. abaixo.

13.1.1. Qualquer alteração no CONTRATO ou nos Anexos deve ser comunicada ao CLIENTE por email ou através do site do ULTRAPAG e submetida, passando a vigorar imediatamente após o prazo informado, possibilitando ao CLIENTE seu amplo conhecimento e acesso (“Alterações ULTRAPAG”).

13.2. Caso o CLIENTE não concorde com as Alterações ULTRAPAG mencionadas na Cláusula 13.1.1. acima, poderá denunciar este CONTRATO, sendo aplicáveis, nesta hipótese, todos os termos e condições dispostos na Cláusula 12.3. a 12.3.5. do presente CONTRATO .

13.4. A continuidade do uso das FERRAMENTAS ULTRAPAG pelo CLIENTE será interpretada como concordância e aceitação das alterações realizadas, passando essas a serem integralmente aplicáveis.

13.5. O ULTRAPAG poderá alterar, suspender ou cancelar, ao seu critério, tanto em forma como em conteúdo, a qualquer tempo, quaisquer dos SERVIÇOS ou das FERRAMENTAS ULTRAPAG, mediante comunicação ao CLIENTE por email ou informação em seu site, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, possibilitando ao CLIENTE seu amplo conhecimento.

13.6. Nenhuma alteração deste CONTRATO será considerada válida, exceto se realizada na forma indicada nesta Cláusula.

14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. Este CONTRATO não gera qualquer direito de exclusividade às Partes, bem como nenhum outro direito ou obrigação diverso daqueles aqui expressamente previstos, ficando afastada qualquer relação, ostensiva ou remota, de sociedade, *joint-venture* ou associação entre as Partes, não estando nenhuma delas autorizada a assumir quaisquer obrigações ou compromissos em nome da outra.

14.2. Em que pese ser passível de utilização a partir de qualquer parte do mundo, o CLIENTE declara-se ciente e concorda que, independentemente do local de onde venha utilizando-se dos SERVIÇOS, a relação entre as Partes estará sempre sujeita à legislação brasileira.

14.3. A eventual tolerância por qualquer das Partes quanto a qualquer violação dos termos e condições deste CONTRATO será considerada mera liberalidade e não será interpretada como novação, precedente invocável, renúncia a direitos, alteração tácita dos termos contratuais, direito adquirido ou alteração contratual.

14.4. A nulidade ou invalidade de qualquer das disposições deste CONTRATO não implicará na nulidade ou invalidade das demais, sendo que as disposições consideradas nulas ou inválidas deverão ser revisadas pelo ULTRAPAG com base na legislação aplicável.

14.5. O ULTRAPAG fará a verificação para controle dos riscos operacionais e legais tanto para o cadastro dos CLIENTES quanto para o recebimento dos pagamentos pelos COMPRADORES mediante uso de qualquer meio eletrônico de pagamento, que estes venham a utilizar.

14.6. As Partes concordam que as gravações magnéticas, digitalizadas ou telefônicas, de negociações envolvendo qualquer produto ou qualquer termo, Cláusula ou Condição deste CONTRATO, poderão ser utilizadas como prova, inclusive em Juízo, por qualquer das Partes.

14.7. Ocorrendo fatos não previstos neste CONTRATO, que possam prejudicar o equilíbrio econômico financeiro, afetando a eficiência das FERRAMENTAS ULTRAPAG ou qualquer outra taxa, tarifa ou encargo que venha a incidir em razão deste CONTRATO, poderão estas sofrer alterações, mesmo que sem a concordância do CLIENTE, de forma a restaurar a eficiência das FERRAMENTAS ULTRAPAG.

14.8. As Partes não serão responsáveis por quaisquer falhas ou atrasos no cumprimento de suas obrigações, quando decorrentes de caso fortuito ou de força maior, de acordo com o artigo 393 do Código Civil Brasileiro, incluindo, entre outros, atos governamentais, interrupção na prestação de serviços sob concessão governamental (inclusive, mas, não se limitando ao fornecimento de energia elétrica e dos serviços de telefonia), catástrofes, greves, perturbações da ordem pública e demais eventos de mesma natureza.

14.9. O CLIENTE e o ULTRAPAG comprometem-se a cumprir toda a legislação aplicável aos SERVIÇOS deste CONTRATO e dos Produtos e Serviços negociados pelo CLIENTE, inclusive os atos normativos emitidos pelas autoridades e órgãos governamentais competentes, como o Ministério da Fazenda, o Banco Central do Brasil, a Receita Federal do Brasil, as Secretarias Estaduais e Municipais de Finanças, as Comissões Parlamentares de Inquérito ou qualquer outro órgão federal, estadual ou municipal, fornecendo qualquer dado ou informação relacionada a este CONTRATO, em especial, os dados relativos às TRANSAÇÕES efetuadas nos ambientes virtuais, tanto do CLIENTE quanto do ULTRAPAG. Portanto, em decorrência da legislação mencionada, o ULTRAPAG poderá, a qualquer tempo, na forma e na periodicidade exigida pela lei, prestar informações e transmitir a tais autoridades e demais órgãos públicos, qualquer dado relativo ao movimento financeiro dos CLIENTES, inclusive à Secretaria da Fazenda Estadual/Federal e ao COAF – Conselho de Controle de Atividades Financeiras, quando por este requerido por ato normativo, de qualquer natureza, configuradas na Lei Federal nº 9.613/98 e qualquer norma relativa à lavagem de dinheiro.

14.10. As notificações, consentimentos, solicitações e outras comunicações decorrentes do presente CONTRATO deverão ser feitas sempre por escrito, e serão consideradas válidas quando (i) enviadas pelo serviço postal nacional apropriado, com aviso de recebimento solicitado e postagem e encargos pré-pagos, ou (ii) enviadas por e-mail, com entrega confirmada.

14.11. Fica eleito o Foro da Comarca da Cidade de Jundiaí, Estado de São Paulo, como o foro competente para dirimir eventuais questões ou litígios entre as Partes, renunciando o CLIENTE, o direito de optar pelo Foro de seu domicílio mesmo sendo privilegiado.

14.12. A aceitação das Cláusulas deste CONTRATO e dos seus ANEXOS, formaliza-se pela aceitação do CLIENTE diretamente no site do ULTRAPAG, no endereço eletrônico www.ultrapag.com.br.

14.12.1. Poderá, também, o ULTRAPAG solicitar a assinatura física deste CONTRATO e



demais documentos aplicáveis, sempre que achar necessário.

14.13. O presente CONTRATO encontra-se registrado no 2º Oficial de Registro de Imóveis e Anexos de Jundiaí, Estado de São Paulo, sob protocolo número 98.740.

ANEXO I – PROCESSO DE DISPUTA

1. Antes de procurar o emissor do seu CARTÃO ou registrar uma DISPUTA no ULTRAPAG, o COMPRADOR deve iniciar uma RECLAMAÇÃO, entrando em contato com o CLIENTE para tentar a solução do problema encontrado, tomando como base a política de devolução definida no site do CLIENTE.
2. Após uma RECLAMAÇÃO ser transformada em DISPUTA, o ULTRAPAG informará o CLIENTE por e-mail contendo os detalhes da TRANSAÇÃO e da RECLAMAÇÃO recebida pelo COMPRADOR. O ULTRAPAG poderá solicitar documentos para comprovar as alegações tanto do CLIENTE quanto do COMPRADOR. O CLIENTE, neste ato, autoriza o ULTRAPAG a tomar uma decisão final em favor do COMPRADOR ou do CLIENTE com base nas comprovações apresentadas por ambos, ficando certo desde já que nas situações abaixo listadas, serão tomadas as respectivas decisões indicadas, sem prejuízo das decisões a serem tomadas pelo ULTRAPAG em outras situações não listadas neste Anexo:
 - (i) Atraso na postagem do produto: **COMPRADOR vencedor;**
 - (ii) Atraso na entrega do produto: **COMPRADOR vencedor;**
 - (iii) Produto entregue com defeito: **COMPRADOR vencedor;**
 - (iv) Produto entregue divergente: **COMPRADOR vencedor;**
 - (v) Desistência da Compra (solicitado cancelamento no prazo estabelecido pelo Código de Defesa do COMPRADOR a contar da conclusão da TRANSAÇÃO ou recebimento do produto) **COMPRADOR vencedor;**
 - (vi) Entrega do Produto correto, no prazo estipulado no site do CLIENTE **CLIENTE vencedor.**
3. Caso perca uma DISPUTA, o CLIENTE não receberá o reembolso das tarifas pagas ao ULTRAPAG, associadas à TRANSAÇÃO que deu causa à RECLAMAÇÃO e posterior processo de DISPUTA. Se o CLIENTE perder uma DISPUTA, o CLIENTE deverá reembolsar o COMPRADOR pelo valor total da compra.
 - 3.1. Em caso de venda de produto falsificado, o produto não será devolvido ao CLIENTE, pois será destruído, sendo o custo da destruição, incluindo frete, pagos pelo CLIENTE, mediante débito na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE.
4. Na hipótese de eventual conflito entre um CLIENTE e um COMPRADOR, este pode procurar o ULTRAPAG para buscar uma solução amigável, registrando suas RECLAMAÇÕES no site www.ultrapag.com.br ou por telefone. O ULTRAPAG reserva-se o direito de bloquear na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE, o valor correspondente à transação que deu origem à RECLAMAÇÃO. Nessa análise será verificada a inclusão do CLIENTE no Programa “Venda Protegida” (Anexo III), e, se for o caso, decidir sobre o pagamento ao CLIENTE.
5. Se a RECLAMAÇÃO for procedente e não houver inclusão do CLIENTE no Programa Venda Protegida ou caso não corresponda à hipótese abrangida pelo Programa Venda Protegida, o

processo para a solução da RECLAMAÇÃO continuará até a solução final. Transcorrido o prazo fixado pelo ULTRAPAG para a solução da RECLAMAÇÃO, sem o devido acordo entre o COMPRADOR e o CLIENTE, o COMPRADOR poderá solicitar a abertura de um processo de DISPUTA.

6. No processo de DISPUTA, o ULTRAPAG fará a análise de todos os documentos que se referem à transação, objeto de RECLAMAÇÃO e DISPUTA, e decidirá a favor do COMPRADOR ou do CLIENTE. Se a decisão for a favor do COMPRADOR, ele receberá o crédito em uma CONTA ULTRAPAG e poderá dispor dos valores para adquirir outros bens ou poderá solicitar o crédito do valor correspondente em uma conta bancária de sua titularidade. A devolução do valor correspondente à TRANSAÇÃO que deu origem à RECLAMAÇÃO, em uma CONTA ULTRAPAG de titularidade diferente daquela do COMPRADOR, somente será aceita pelo ULTRAPAG se existirem documentos e informações suficientes para acatar ao pedido.
7. Ao mesmo tempo, o valor correspondente será debitado na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE, independentemente da existência de saldo suficiente para suportar o valor debitado. Se na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE não tiver saldo suficiente para acolher o montante debitado, o ULTRAPAG, a seu critério, poderá escolher entre as seguintes formas de cobrança: (i) o valor ficará pendente para compensação posterior ou (ii) poderá ser iniciado um processo de cobrança mediante o envio pelo ULTRAPAG ao CLIENTE de um boleto de cobrança registrada onde constarão o valor devido pelo CLIENTE, a respectiva data de vencimento e os encargos moratórios em caso de atraso.

ANEXO II – PROCESSO DE CHARGEBACK OU CONTESTAÇÃO DE DÉBITO EFETUADO POR INTERMÉDIO DE CARTÃO

1. O ULTRAPAG poderá debitar na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE o montante equivalente às contestações de recebimento da mercadoria ou da prestação do serviço realizado pelo CLIENTE, caso não sejam apresentados os comprovantes de entrega do bem ou da realização do serviço.
2. O CLIENTE deverá, quando solicitado pelo ULTRAPAG fornecer a documentação referente à comprovação da entrega dos produtos ou serviços para afastar a contestação por CHARGEBACK, cancelamento ou reversão. O prazo para atender ao pedido do ULTRAPAG é de 5 (cinco) dias úteis contados da solicitação. Este documento será prova idônea da entrega e recebimento de um determinado produto e/ou serviço, sendo que a falta de apresentação deste documento será entendida pelo ULTRAPAG como falta de entrega do produto e/ou serviço.
3. Caso o CLIENTE tenha realizado uma retirada de dinheiro e o COMPRADOR que enviou o dinheiro realize um cancelamento, reversão ou CHARGEBACK sobre os valores envolvidos na operação depois do envio do dinheiro, esses valores serão descontados e debitados da CONTA ULTRAPAG do CLIENTE (destinatário do dinheiro). Em razão deste desconto ou débito, o CLIENTE autoriza expressamente o ULTRAPAG a debitar de sua CONTA ULTRAPAG o valor necessário para cobrir o cancelamento, a reversão ou CHARGEBACK, e se o mesmo não dispuser de dinheiro suficiente em sua CONTA ULTRAPAG, a debitá-los de qualquer outro ingresso futuro de recursos ou de créditos em sua CONTA ULTRAPAG.
4. Caso o CLIENTE não realize o pagamento correspondente ao CHARGEBACK, cancelamento ou reversão, ou não tenha crédito em sua CONTA ULTRAPAG, o ULTRAPAG poderá:
 - (i) aplicar multa correspondente a 2% (dois por cento) do valor do pagamento, além dos juros de mora legalmente exigíveis, bem como da atualização monetária calculada pelo IPCA, do IBGE;
 - (ii) debitar os valores devidos pelo CLIENTE, diretamente de sua CONTA ULTRAPAG, em qualquer futura movimentação na sua CONTA ULTRAPAG, no endereço eletrônico do ULTRAPAG;
 - (iii) refletir a conduta de inadimplência do CLIENTE em seus controles e sistemas;
 - (iv) encaminhar o débito do CLIENTE às agências de cobrança externas, contratadas pelo ULTRAPAG, para que efetuem negociação do pagamento ou mesmo cobrá-la judicialmente; e
 - (v) caso o débito persista por período superior a 30 (trinta) dias, comunicar a inadimplência do CLIENTE aos órgãos e entidades de proteção ao crédito.
5. Obrigação de preservação de documentos: O CLIENTE deve manter em seus arquivos, e sob sua responsabilidade, os documentos que comprovem a entrega dos bens comercializados, no endereço do COMPRADOR indicado nos documentos processados no site do ULTRAPAG e no seu próprio site. Os documentos que comprovam a prestação dos serviços vendidos

também devem ser mantidos em arquivo e sob a responsabilidade do CLIENTE, pelo prazo de 1 (um) ano. O prazo aqui mencionado é aquele necessário para a comprovação da entrega de um bem ou da realização de um serviço caso a venda efetuada seja contestada pelo COMPRADOR.

6. A documentação aqui mencionada tem o propósito de impugnar a devolução do dinheiro para o COMPRADOR. Entretanto, mesmo entregando a documentação, o ULTRAPAG não pode garantir que o débito não será efetuado na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE, em razão das regras impostas pelas OPERADORAS de CARTÕES e pelas BANDEIRAS. Os documentos entregues pelo CLIENTE ao ULTRAPAG serão analisados pelo ULTRAPAG e, se válidos de acordo com as regras impostas pelas OPERADORAS de cartões e pelas BANDEIRAS, serão enviados para as OPERADORAS de CARTÕES. Esta entrega de documentos também não é garantia de que o valor será novamente creditado pela OPERADORAS de CARTÕES.
7. Qualquer resultado decorrente da falta de entrega do produto e/ou da falha na prestação dos serviços pelo CLIENTE, será responsabilidade exclusiva do CLIENTE, não podendo ser transferida tal responsabilidade ao ULTRAPAG, já que o ULTRAPAG não faz parte da relação de consumo estabelecida entre CLIENTE e COMPRADOR.
8. Caso o COMPRADOR de um produto e/ou serviço faça a retirada do produto ou do serviço diretamente no estabelecimento ou domicílio do CLIENTE, este deverá providenciar um protocolo de retirada pelo COMPRADOR com todos os dados do mesmo, além do número do documento de identidade do COMPRADOR. Retiradas efetuadas por outras pessoas devem ter autorização do COMPRADOR, por escrito, devendo tal autorização ficar em poder do CLIENTE pelo prazo de 1 (um) ano.
9. O CLIENTE não poderá impedir eventual análise de CHARGEBACK mediante o encerramento de sua CONTA ULTRAPAG. Caso o CLIENTE venha a encerrar a respectiva CONTA ULTRAPAG enquanto o ULTRAPAG estiver conduzindo uma análise de CHARGEBACK, o ULTRAPAG poderá reter os recursos financeiros do CLIENTE, para proteger o ULTRAPAG ou terceiros, do risco de cancelamentos, CHARGEBACKS, DISPUTAS, RECLAMAÇÕES, tarifas, multas, penalidades e outras obrigações. O CLIENTE continuará responsável por todas as obrigações relacionadas à sua CONTA ULTRAPAG, mesmo após o seu encerramento.
10. Se o COMPRADOR tiver uma DISPUTA ou RECLAMAÇÃO aberta no ULTRAPAG e também solicitar CHARGEBACK junto ao banco EMISSOR ou à administradora de seu CARTÃO de crédito ou de débito, o ULTRAPAG encerrará o processo de DISPUTA ou RECLAMAÇÃO da transação e o COMPRADOR só contará com os seus direitos ao CHARGEBACK, conforme as regras impostas pelas BANDEIRAS e pelas CREDENCIADORAS.
11. Caso ocorra um débito na CONTA ULTRAPAG de um CLIENTE, em decorrência de uma reversão, cancelamento ou CHARGEBACK, o CLIENTE poderá responder perante o ULTRAPAG pelo valor envolvido, bem como por qualquer outro custo ou despesa aplicável efetuado pelo ULTRAPAG para a solução de eventual DISPUTA entre o CLIENTE e o COMPRADOR. O ULTRAPAG poderá adotar as medidas extrajudiciais ou judiciais em face do CLIENTE, para obter o reembolso das despesas efetuadas.

ANEXO III – PROGRAMA VENDA PROTEGIDA

1) Critérios de elegibilidade:

Para que um CLIENTE seja elegível ao Programa Venda Protegida, ou seja, obtenha o benefício de não ser debitado **em razão de uma transação de Chargeback Fraude* (transações contestadas sob a alegação de não realização e/ou não autorização da compra efetuada em razão de roubo/furto do CARTÃO ou ainda da utilização dos dados do cartão CARTÃO do COMPRADOR por terceiros não autorizados)**, deverá contemplar todos os critérios abaixo:

- Ser cliente exclusivo ULTRAPAG;

- Comercializar produtos tangíveis (físicos);

(OBS: para Clube de Compras será analisado caso a caso);

- O prazo de entrega do produto deve atender rigorosamente o que foi estipulado no site do CLIENTE;

- Índice de CHARGEBACK (considerados todos os tipos de transações CHARGEBACK) não pode ser superior a 1%; e

- Cumprir integralmente o Procedimento previsto no presente Anexo e seus termos e condições.

2) Limite de proteção:

- **Faturamento anual até R\$ 1.000.000,00** - Limite de Proteção anual de R\$ 5.000,00.
- **Faturamento anual acima de R\$ 1.000.000,00** - Limite de Proteção anual correspondente a 0,5% sobre o valor de todas as TRANSAÇÕES nos últimos 12 (doze) meses.

3) Procedimento:

Encaminhar ao ULTRAPAG no prazo de 5 (cinco) dias úteis:

- comprovante de entrega da mercadoria do operador logístico (transportadora, Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, DHL, FEDEX, UPS e outras) e/ou Aviso de Recebimento, com os seguintes dados:

- (i) nome completo e legível, assinatura e nº de um documento com o RG ou CPF do COMPRADOR;
- (ii) endereço do destinatário, contendo a cidade, Estado e CEP (Código de Endereçamento Postal) de destino;
- (iii) data em que o produto foi entregue;
- (iv) A Nota Fiscal/invoice do produto vendido/entregue. *(Os dados devem ser conferidos*

com o documento do mesmo no momento da entrega).

3.1) Se necessário o envio de outra documentação complementar, esta deverá ser providenciada pelo CLIENTE, mediante prévio aviso enviado pelo ULTRAPAG.

3.2) O endereço de entrega deve corresponder ao constante da TRANSAÇÃO aprovada.

4) Hipóteses de inelegibilidade ou cancelamento da participação do CLIENTE no Programa Venda Protegida

- Deve constar no site do CLIENTE uma política clara referente à devolução, prazo de entrega, e características do produto, que deverá ser cumprida integralmente pelo CLIENTE, sob pena de **cancelamento da participação do CLIENTE no Programa Venda Protegida**.

- Os CHARGEBACKS decorrentes de desacordo comercial, como: mercadoria não entregue, mercadoria com defeito, mercadoria não original, entrega fora do prazo, e outros, não serão elegíveis ao Programa e serão debitadas da CONTA ULTRAPAG do CLIENTE.

- RECLAMAÇÕES ou CHARGEBACKS por produtos diferentes daqueles descritos nos documentos de envio e de recebimento dos produtos;

- RECLAMAÇÕES ou CHARGEBACKS por produtos que tenham sido entregues ao COMPRADOR na loja física do CLIENTE;

- IMPORTAÇÃO DIRETA e CROWDFUNDING

- Não fazem parte deste Programa as TRANSAÇÕES relacionadas a (i) atividades ilegais, tais como bestialidade, pedofilia, tráfico de droga e lavagem de dinheiro; (ii) armas de fogo e jogos de azar, inclusive bingo e apostas em geral; (iii) equipamentos hospitalares, medicamentos em geral e qualquer tipo de drogas ou produtos aos quais se atribua efeitos terapêuticos; (iv) venda de animais, (v) produtos pendentes de homologação de órgãos governamentais, (vi) ações, valores mobiliários ou qualquer tipo de produtos financeiros; e (vii) transações imobiliárias, agência de empregos, escritórios de cobrança, consórcios e comercialização de cartão de desconto.

ANEXO IV – PROGRAMA LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DAS TRANSAÇÕES (“Programa”)

1. A liquidação antecipada dos valores referentes às TRANSAÇÕES é um dos meios oferecidos pelo ULTRAPAG para os CLIENTES como forma de melhor gerenciamento do caixa dos CLIENTES . Mediante essa antecipação o ULTRAPAG pode efetuar a liquidação financeira do valor das TRANSAÇÕES para os CLIENTES em período menor do que aquele previsto no CONTRATO.

2. O CLIENTE pode aderir ao Programa de Liquidação Antecipada das Transações, contratando a liquidação antecipada dos valores relativos às vendas dos produtos e/ou serviços pelo CLIENTE decorrentes de TRANSAÇÕES realizadas pelos COMPRADORES com CARTÕES de crédito de acordo com as seguintes condições:

- (i) o CLIENTE poderá escolher quantos dias quer antecipar a liquidação, sendo que receberá referidos valores no prazo mínimo de 2 (dois) dias a contar da data da

aprovação da TRANSAÇÃO comunicada pelo EMISSOR ou BANDEIRA mediante confirmação enviada pela CREDENCIADORA e/ou pela BANDEIRA;

- (ii) a taxa de desconto financeiro a ser paga pelo CLIENTE ao ULTRAPAG está prevista no site do ULTRAPAG, para cada parcela antecipada, considerando para efeitos deste cálculo o período compreendido entre a data de vencimento da parcela objeto da antecipação e a data da efetiva antecipação efetuada pelo ULTRAPAG ao CLIENTE. Esta taxa de desconto financeiro está sujeita a variações conforme condições de mercado.
3. A adesão a este Programa pode ser cancelada pelo CLIENTE a qualquer momento, e sem qualquer penalidade.
 4. O ULTRAPAG somente poderá cancelar a adesão do CLIENTE a este Programa e somente poderá cancelar a liquidação antecipada prevista no presente Anexo IV mediante comunicação enviada por escrito ao CLIENTE com 15 (quinze) dias de antecedência, observado o disposto na Item 4.1. abaixo.
 - 4.1. Na hipótese de mudança no cenário econômico ou no mercado financeiro de modo a afetar a obtenção de crédito pelo ULTRAPAG, impossibilitando a liquidação antecipada prevista no presente Anexo IV em favor do CLIENTE, o ULTRAPAG poderá cancelar a adesão do CLIENTE ao presente Programa, a qualquer momento, sem comunicação prévia, e sem qualquer penalidade.
 5. Os créditos das TRANSAÇÕES aprovadas serão pagas antecipadamente pelo ULTRAPAG se houver saldo disponível ao CLIENTE em sua CONTA ULTRAPAG, sendo considerado “saldo disponível” para fins deste Item o resultado do valor financeiro das TRANSAÇÕES disponíveis em favor do CLIENTE, descontadas as tarifas cobradas pelo ULTRAPAG, bem como os valores dos cancelamentos e CHARGEBACKS devidos, além de eventuais penhoras judiciais acatadas pelo ULTRAPAG por força de ordens judiciais.
 6. Para a inclusão neste Programa o ULTRAPAG avalia o desempenho do CLIENTE em relação ao número de cancelamentos, de CHARGEBACKS, do volume de DISPUTAS abertas pelos COMPRADORES contra o CLIENTE aderente a este Programa. O ULTRAPAG poderá mudar os critérios para a concessão deste Programa sem prévio aviso ao CLIENTE.
 7. O pagamento antecipado previsto no presente Anexo somente será efetuado se houver na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE valor superior ao montante correspondente à eventual Reserva de Disputa.
 8. O montante do pagamento antecipado será disponibilizado mediante crédito na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE.
 9. O ULTRAPAG reserva-se o direito de cancelar, bloquear ou alterar as condições constantes do site eletrônico www.ultrapag.com.br em função de eventuais mudanças verificadas no mercado financeiro que alterem substancialmente as condições sob as quais foram estipuladas as regras para a realização desse Programa, bem como de suas taxas de desconto financeiro.
 10. O ULTRAPAG poderá bloquear ou cancelar os pedidos de pagamento antecipado solicitado pelo CLIENTE, sem qualquer comunicação prévia, em casos de suspeita de fraude e/ou



situações que possam colocar em risco a utilização das FERRAMENTAS ULTRAPAG, quer seja sob o viés de risco operacional ou de risco financeiro.

ANEXO V – Penalidades CHARGEBACK

- Caso o CLIENTE ultrapasse o ÍNDICE DE CHARGEBACK equivalente a 1%, o CLIENTE pagará o valor relativo às TRANSAÇÕES correspondentes ao CHARGEBACK, além do custo de R\$ 67,00 (sessenta e sete Reais) para cada CHARGEBACK que exceder referido ÍNDICE DE CHARGEBACK. Referido valor poderá ser alterado pelas CREDENCIADORAS e/ou BANDEIRAS, hipótese em que tal alteração será comunicada pelo ULTRAPAG ao CLIENTE.

ANEXO VI – Litígios - Despesas e custas

- 1) A Tabela de Honorários Advocatícios constante contempla somente os serviços Advocatícios em razão das demandas atendidas pelos advogados contratados pelo ULTRAPAG (“Advogados”) para a prestação dos serviços de defesa do ULTRAPAG e do CLIENTE, em razão do objeto da prestação dos SERVIÇOS realizados pelo ULTRAPAG ao CLIENTE, especialmente, mas não se limitando às disposições previstas nas Cláusulas 10.4 e 10.5. do CONTRATO.
- 2) O ULTRAPAG poderá decidir a respeito dos Honorários Advocatícios sem efetuar qualquer consulta ao CLIENTE, uma vez que, além dos casos em que os Litígios por parte do COMPRADOR são ajuizados apenas contra o CLIENTE (e que não envolvem o ULTRAPAG), há também os casos em que os Litígios são ajuizados apenas contra o ULTRAPAG ou contra o CLIENTE e contra o ULTRAPAG conjuntamente, sendo que, nestes 2 (dois) últimos casos o cumprimento dos prazos processuais/administrativos por parte do ULTRAPAG deverá ser priorizada, inclusive para não prejudicar o CLIENTE, sendo inviável a negociação de Honorários Advocatícios pelo ULTRAPAG com cada CLIENTE, sendo também inviável o envio de qualquer notificação prévia a cada CLIENTE. Caso sejam necessários quaisquer atendimentos ou serviços prestados pelos Advogados que não estejam descritos na Tabela de Honorários a seguir, estes serão contratados pelo ULTRAPAG, mantendo o mesmo padrão de serviços advocatícios e preços de Honorários relativos à referida Tabela, e com a celeridade necessária para atendimento dos respectivos prazos processuais.
- 3) Os preços da Tabela de Honorários Advocatícios poderão ser revisados periodicamente pelo ULTRAPAG e pelos Advogados e tal revisão ensejará a atualização desta tabela, que será submetida ao CLIENTE com antecedência de 30 (trinta) dias da data da sua efetiva vigência.
- 4) As custas judiciais serão incorridas e comprovadas mediante documentos emitidos pelos órgãos judiciais ou extrajudiciais e devidamente recolhidas pelos Advogados ou diretamente pelo ULTRAPAG.
- 5) A forma de cobrança dos Honorários Advocatícios e as condições de pagamento das custas e encargos, judiciais e extrajudiciais, bem como eventuais despesas (item 7 abaixo) será feita mediante emissão de nota de débito, *emitida de forma separada da nota fiscal dos SERVIÇOS prestados pelo ULTRAPAG, a ser paga à vista, mediante débito da correspondente quantia diretamente na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE.*
- 6) Como se trata de reembolso de honorários dos Advogados e de custas judiciais efetuado pelo CLIENTE para o ULTRAPAG, a falta de pagamento dentro do mês da cobrança implicará a atualização monetária dos valores cobrados, calculados *pro rata*, contados do 1º dia do mês subsequente àquele da cobrança efetuada pelo ULTRAPAG, com base no IPCA mensal divulgado pelo IBGE.
- 7) Todas as despesas, judiciais ou extrajudiciais, bem como as de locomoção, alimentação, hospedagem, viagem, transporte, certidões, cópias e condução de auxiliares serão suportadas pelo CLIENTE, mediante prestação de contas pelo ULTRAPAG, nos termos do item 5 acima.
- 8) A cobrança referente ao reembolso dos valores dos honorários e custas judiciais e extrajudiciais será feita ao final de cada mês civil, computando-se todos os valores pagos aos Advogados e aos órgãos judiciais ou extrajudiciais em um determinado período. A forma de cobrança é a estipulada neste ANEXO e no CONTRATO. A falta de cobrança de um

determinado mês civil não significará qualquer perdão da dívida.

- 9) Os honorários de sucumbência pertencem ao Advogado e não excluem os honorários ajustados contratualmente.
- 10) Os honorários serão devidos no caso de êxito, ou não (quando for o caso), da demanda ou do desfecho do assunto tratado. Todos os atos serão realizados em horário comercial.
- 11) Tabela de Honorários Advocatícios

I- AÇÕES DE JURISDIÇÃO CONTENCIOSA OU QUE ASSUMAM ESTE CARÁTER.

II- RECURSOS:

a) interposição ou contra-razões ou elaboração de memoriais;

b) sustentação oral;

c) simples acompanhamento de recurso (**sendo metade no início do trabalho e a outra parte no relatório final do acompanhamento**).

III- EXAME DE PROCESSOS EM GERAL.

IV- PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM AUDIÊNCIA.

V- PRECATÓRIAS: qualquer atividade.

VI- MEDIDAS CAUTELARES.

VII- MANDADO DE SEGURANÇA.

VIII- INQUÉRITO POLICIAL:

a) diligência perante órgãos policiais;

b) acompanhamento de inquérito policial;

c) requerimento para instauração de inquérito policial e acompanhamento (**sendo metade no início do trabalho e a outra parte no relatório final**).

IX- INQUÉRITO CIVIL PÚBLICO: o preço será estipulado em razão do teor do inquérito e/ou da investigação pública efetuada.

Os valores dos honorários advocatícios serão cobrados com base na tabela de honorários advocatícios da OAB.

ANEXO VII – Reserva de Disputa

A Reserva de Disputa será composta pelo valor correspondente à soma das porcentagens relativas aos seguintes índices: ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO, ÍNDICE DE DISPUTA e ÍNDICE DE CHARGEBACK relacionados às TRANSAÇÕES realizadas pelo CLIENTE no **mês imediatamente anterior** à apuração (“ÍNDICE TOTAL”), sendo que referida porcentagem total será aplicada sobre o valor total das TRANSAÇÕES daquele respectivo mês, que ficará indisponível pelo prazo de **90 (noventa) dias a contar da data da respectiva apuração**, conforme ilustrado no exemplo abaixo:

EXEMPLO:

Mês de Apuração	Dezembro 2015	Janeiro 2016	Fevereiro 2016
ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO	4%	3%	2%
ÍNDICE DE DISPUTA	2%	2%	1,5%
ÍNDICE DE CHARGEBACK	1%	1%	0,5%
ÍNDICE TOTAL	7%	6%	4%

	Faturamento (R\$)	ÍNDICE TOTAL	Fat. x ÍNDICE TOTAL (R\$)	Dez. 2015 (R\$)	Jan. 2016 (R\$)	Fev. 2016 (R\$)	Mar. 2016 (R\$)	Abr. 2016 (R\$)
Dezembro 2015	100.000	7%	7.000	7.000	7.000	7.000		
Janeiro 2016	100.000	6%	6.000		6.000	6.000	6.000	
Fevereiro 2016	100.000	4%	4.000			4.000	4.000	4.000
Reserva de Disputa				7.000	13.000	17.000	10.000	4.000

ANEXO VIII – Reserva de Rescisão

A Reserva de Rescisão será composta pelo valor equivalente a 5% (cinco por cento) sobre a média dos recursos recebidos na CONTA ULTRAPAG do CLIENTE nos últimos 3 (três) meses imediatamente anteriores à data do envio da Notificação de Rescisão prevista na Cláusula 12.3. do CONTRATO.

ANEXO IX – REMUNERAÇÃO ULTRAPAG

1. Para os SERVIÇOS de intermediação de transações comerciais, o CLIENTE pagará ao ULTRAPAG (i) um valor fixo por TRANSAÇÃO e (ii) um valor adicional ou um percentual sobre o valor da TRANSAÇÃO, conforme critérios informados no site do ULTRAPAG, no endereço eletrônico: www.ultrapag.com.br, podendo contemplar tarifas dos seguintes tipos e naturezas:

- **Tarifa fixa por TRANSAÇÃO aprovada:** valor estipulado em R\$;
- **Recebimento de pagamentos por CARTÃO de Crédito:** em percentual sobre o valor financeiro da TRANSAÇÃO aprovada;
- **Recebimento de pagamentos por CARTÃO de Débito:** em percentual sobre o valor financeiro da TRANSAÇÃO aprovada;
- **Recebimento de pagamentos por transferência eletrônica bancária ou o chamado “Débito Online”:** em percentual sobre o valor financeiro da TRANSAÇÃO aprovada;
- **Conta ULTRAPAG:** em percentual sobre o valor financeiro da TRANSAÇÃO aprovada;
- **Recebimento de pagamentos por boleto:** em percentual sobre o valor financeiro da TRANSAÇÃO aprovada.

APÊNDICE I - MARKETPLACE

Este Apêndice se aplica apenas e tão somente aos CLIENTES que atuam como **MARKETPLACE**.

O CLIENTE está ciente e concorda, desde já que na ocasião em que o CLIENTE deixar de atuar como MARKETPLACE, o presente Apêndice será imediatamente rescindido, permanecendo válido apenas o CONTRATO e os demais Anexos I a X.

A prestação dos SERVIÇOS ULTRAPAG para o CLIENTE será regida pelo CONTRATO, prevalecendo, porém, as Cláusulas e Definições abaixo constantes neste Apêndice, quando conflitantes.

1.1. **DEFINIÇÕES.** A menos que por outra forma expressamente disposto ou exigido em função do contexto, as expressões em letra maiúscula neste APÊNDICE, no singular ou plural, terão os significados especificados abaixo:

COMPRADOR: Pessoa física ou jurídica que seja usuária do MARKETPLACE para adquirir produtos ou serviços das LOJAS VIRTUAIS.

LOJAS VIRTUAIS: Pessoa física ou jurídica que pertença ao sistema de MARKETPLACE para fornecer produtos ou serviços ao COMPRADOR e **tem o significado de CLIENTE nos termos do CONTRATO.**

MARKETPLACE: Plataforma tecnológica mantida e administrada pelo CLIENTE, sob responsabilidade exclusiva do CLIENTE, que disponibiliza todas as condições para que as LOJAS VIRTUAIS possam oferecer seus produtos ou serviços aos COMPRADORES e **tem o significado de CLIENTE nos termos do CONTRATO.**

RECLAMAÇÃO: Procedimento pelo qual o COMPRADOR entra em contato inicial com o CLIENTE ou com o ULTRAPAG como tentativa de solução do problema encontrado na venda de produtos e/ou serviços realizada através do MARKETPLACE.

TRANSAÇÕES: Todas e quaisquer aquisições de bens e/ou serviços por parte do COMPRADOR nas LOJAS VIRTUAIS por meio do MARKETPLACE, submetidas eletronicamente ao ULTRAPAG mediante a utilização de CARTÕES ou outro meio de pagamento eletrônico, como Boleto Bancário ou Transferência Eletrônica de Recursos entre contas correntes bancárias

1.2. Tendo em vista que cada TRANSAÇÃO realizada por meio do MARKETPLACE é compartilhada entre o MARKETPLACE e a respectiva LOJA VIRTUAL, o MARKETPLACE e a LOJA VIRTUAL assumem, de forma solidária, todas as obrigações e responsabilidades atribuídas ao CLIENTE no CONTRATO.

APÊNDICE II – IMPORTAÇÃO DIRETA

Este Apêndice se aplica apenas e tão somente aos CLIENTES que atuam como **IMPORTAÇÃO DIRETA**.

O CLIENTE está ciente e concorda, desde já que na ocasião em que o CLIENTE deixar de atuar como **IMPORTAÇÃO DIRETA**, o presente Apêndice será imediatamente rescindido, permanecendo válido apenas o CONTRATO e os demais Anexos I a X.

A prestação dos SERVIÇOS ULTRAPAG para o CLIENTE será regida pelo CONTRATO, prevalecendo, porém, as Cláusulas e Definições abaixo constantes neste Apêndice, quando conflitantes.

1.1. **DEFINIÇÕES.** A menos que por outra forma expressamente disposto ou exigido em função do contexto, as expressões em letra maiúscula neste APÊNDICE, no singular ou plural, terão os significados especificados abaixo:

IMPORTAÇÃO DIRETA: CLIENTE importa ou realiza a intermediação da importação em nome do COMPRADOR, assumindo integral responsabilidade com relação a entrega dos produtos importados e a comunicação de todo o processo de desembaraço aduaneiro perante o COMPRADOR e perante o ULTRAPAG.

1.2. Com relação à revenda realizada pelo CLIENTE e a ausência do produto em estoque, o CLIENTE está ciente e concorda que somente poderá vender produtos aos COMPRADORES após confirmada a disponibilidade e viabilidade da entrega do referido produto no prazo anunciado pelo CLIENTE.

1.3. O CLIENTE desde já se obriga a informar aos COMPRADORES, em seu site, de forma prévia, transparente e destacada sobre todos os prazos, todas as taxas e/ou impostos incidentes na importação, que eventualmente poderão ser cobrados dos COMPRADORES no momento da retirada do produto nos Correios ou qualquer outro local, assumindo integral responsabilidade com relação a entrega dos produtos importados e a comunicação de todo o processo de desembaraço aduaneiro perante o COMPRADOR e perante o ULTRAPAG.

1.4. O CLIENTE assume total responsabilidade com relação aos atos praticados pelos fornecedores dos produtos que vender em seu site aos COMPRADORES, bem como com relação aos atos praticados pelas empresas e/ou pessoas contratadas pelo CLIENTE para a realização da entrega dos produtos aos COMPRADORES.

APÊNDICE III - CROWDFUNDING

Este Apêndice se aplica apenas e tão somente aos CLIENTES que atuam como **CROWDFUNDING**.

O CLIENTE está ciente e concorda, desde já que na ocasião em que o CLIENTE deixar de atuar como **CROWDFUNDING**, o presente Apêndice será imediatamente rescindido, permanecendo válido apenas o CONTRATO e os demais Anexos I a X.

A prestação dos SERVIÇOS ULTRAPAG para o CLIENTE será regida pelo CONTRATO, prevalecendo, porém, as Cláusulas abaixo constantes neste Apêndice, quando conflitantes ou quando apresentarem a mesma numeração das Cláusulas do CONTRATO.

1.1. **DEFINIÇÕES.** A menos que por outra forma expressamente disposto ou exigido em função do contexto, as expressões em letra maiúscula neste APÊNDICE, no singular ou plural, terão os significados especificados abaixo:

CROWDFUNDING: Plataforma tecnológica mantida e administrada pelo CLIENTE, sob responsabilidade exclusiva do CLIENTE, que disponibiliza todas as condições para que os RESPONSÁVEIS DO PROJETO possam oferecer seus PROJETOS aos INCENTIVADORES e **tem o significado de CLIENTE nos termos do CONTRATO.**

INCENTIVADOR: Pessoa física ou jurídica que realiza transferência de recursos a serem arrecadados pelo CLIENTE em cada TRANSAÇÃO envolvida nos PROJETOS, e **tem o significado de COMPRADOR nos termos do CONTRATO.**

PROJETO: projetos e/ou eventos realizados pelo RESPONSÁVEL DO PROJETO que envolvam o recebimento de recursos a serem transferidos pelos INCENTIVADORES, como por exemplo: gravações de CDs, viagens, realização de shows, teatro, exposições e outros, sem qualquer participação do ULTRAPAG, além da mera prestação de serviços, objeto do presente CONTRATO, e **tem o significado de “produtos”, “bens” ou “serviços” nos termos do CONTRATO.**

RESPONSÁVEL DO PROJETO: Pessoa física ou jurídica que pertença ao sistema de CROWDFUNDING para fornecer produtos ou serviços ao INCENTIVADOR e **tem o significado de CLIENTE nos termos do CONTRATO.**

1.2. Tendo em vista que cada TRANSAÇÃO realizada por meio do CROWDFUNDING é compartilhada entre o CROWDFUNDING e o respectivo RESPONSÁVEL DO PROJETO, o CROWDFUNDING e o respectivo RESPONSÁVEL DO PROJETO assumem, de forma solidária, todas as obrigações e responsabilidades atribuídas ao CLIENTE no CONTRATO.

1.3. O CROWDFUNDING e o RESPONSÁVEL DO PROJETO declaram e garantem que serão solidariamente responsáveis pela veracidade, precisão e conformidade das informações e detalhes que vier a apresentar aos INCENTIVADORES com relação aos PROJETOS e pela efetiva conclusão da TRANSAÇÃO, sendo o CROWDFUNDING e o RESPONSÁVEL DO PROJETO solidariamente responsáveis pela realização dos PROJETOS, bem como por todos os seus impactos fiscais,

regulatórios e eventuais responsabilidades perante o INCENTIVADOR e/ou terceiros, ficando o ULTRAPAG isento de toda e qualquer responsabilidade neste sentido.

1.3.1. O CROWDFUNDING e o RESPONSÁVEL DO PROJETO declaram e garantem que os PROJETOS serão criados e implementados nos termos da legislação aplicável, de modo que o ULTRAPAG será responsável apenas pela prestação de serviços de intermediação da TRANSAÇÃO realizada pelo INCENTIVADOR, ficando o ULTRAPAG isento de qualquer responsabilidade relativa à relação entre INCENTIVADOR e CROWDFUNDING/RESPONSÁVEL DO PROJETO.

1.3.2. Todas e quaisquer licenças e/ou permissões necessárias para a realização dos PROJETOS, bem como todos os tributos e custos incidentes em decorrência das TRANSAÇÕES são de inteira responsabilidade do CROWDFUNDING e do RESPONSÁVEL DO PROJETO, ficando o ULTRAPAG isento de qualquer responsabilidade neste sentido.

1.4. Tendo em vista que toda e qualquer TRANSAÇÃO, principalmente aquelas realizadas por meio de CARTÃO, é passível de questionamento por parte do responsável por seu pagamento, independentemente da natureza da operação, inclusive no âmbito de CROWDFUNDING, o ULTRAPAG disponibiliza o processo de DISPUTA para mitigar o risco de referido questionamento se tornar um CHARGEBACK ou cancelamento.