

**PADRÃO – REGISTRO Nº 74.071**

**VERSÃO 01/2018**

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTOS ONLINE (FACILITAÇÃO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO)**

**FICHA DE CONTRATAÇÃO**

<b>1. DAS PARTES</b>	<b>02</b>
<b>2. DO PRAZO DO CONTRATO</b>	<b>02</b>
<b>3. DA DESCRIÇÃO E CUSTO DOS SERVIÇOS</b>	<b>03</b>

**TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS**

<b>1. DO OBJETO DO CONTRATO</b>	<b>03</b>
<b>2. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	<b>03</b>
<b>3. DO PREÇO</b>	<b>04</b>
<b>4. DAS REGRAS DE CONCLUSÃO DO NEGÓCIO</b>	<b>04</b>
<b>5. DO PROCEDIMENTO DE DISPUTA</b>	<b>05</b>
<b>6. DO ARREPENDIMENTO</b>	<b>06</b>
<b>7. DOS PROCEDIMENTOS DO CHARGEBACK</b>	<b>07</b>
<b>8. DAS OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO-VENDEDOR</b>	<b>07</b>
<b>9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA</b>	<b>09</b>
<b>10. DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE</b>	<b>10</b>
<b>11. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE</b>	<b>10</b>
<b>12. DO CUMPRIMENTO DE ORDEM JUDICIAL OU ADMINISTRATIVA</b>	<b>10</b>
<b>13. DO CANCELAMENTO E PENALIDADES</b>	<b>10</b>
<b>14. DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES</b>	<b>10</b>
<b>15. DO REGISTRO DO CONTRATO</b>	<b>11</b>
<b>16. DAS DECLARAÇÕES</b>	<b>11</b>
<b>17. DO FORO</b>	<b>12</b>

**ANEXOS**

<b>1. DAS DEFINIÇÕES</b>	<b>13</b>
<b>2. DOS TERMOS E CONDIÇÕES PARA USO DO SISTEMA DE PAGAMENTO "YAPAY" PELO USUÁRIO-COMPRADOR</b>	<b>14</b>

**FICHA DE CONTRATAÇÃO**
**1. DAS PARTES**
**1.1. DO USUÁRIO-VENDEDOR**
**PESSOA FÍSICA:**

<b>NOME:</b>	
<b>RG:</b>	
<b>CPF:</b>	
<b>ENDEREÇO:</b>	
<b>TELEFONE:</b>	

**OU**
**PESSOA JURÍDICA:**

<b>RAZÃO SOCIAL:</b>	
<b>CNPJ:</b>	
<b>INSCRIÇÃO MUNICIPAL:</b>	
<b>INSCRIÇÃO ESTADUAL:</b>	
<b>ENDEREÇO:</b>	
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	<b>NOME:</b> <b>RG:</b> <b>CPF:</b> <b>CARGO:</b>
<b>TELEFONE:</b>	

A fim de estabelecer comunicação com o **USUÁRIO-VENDEDOR**, além das informações supracitadas e da comunicação via "Área do Cliente", é meio de comunicação válido nos exatos termos do **INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTOS ONLINE (FACILITAÇÃO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO)**:

ENDEREÇO DE E-MAIL		Nenhuma entrada de índice remissivo foi encontrada.: Recebimento da senha de administração, avisos, comunicação pela "Área do Cliente", alerta, comunicados gerais e comunicados relativos aos processos de disputa e chargeback. <b>ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 10 DO CONTRATO</b>
--------------------	--	--

**1.2. DA CONTRATADA**

<b>RAZÃO SOCIAL:</b>	<b>YAPAY PAGAMENTOS ONLINE LTDA</b>
<b>CNPJ:</b>	14.338.304/0001-78
<b>INSCRIÇÃO MUNICIPAL:</b>	<b>51922</b>
<b>INSCRIÇÃO ESTADUAL:</b>	<b>Isenta</b>
<b>ENDEREÇO:</b>	Av. Alcides Lajes Magalhães nº 130, sala 02, Jardim Acapulco, Marília/SP, CEP: 17.525-181
<b>E-MAIL CONTATO:</b>	<a href="mailto:atendimento@yapay.com.br">atendimento@yapay.com.br</a>

**1.3. DOS DADOS DE COBRANÇA:**

<b>DPTO. RESPONSÁVEL:</b>	
<b>ENDEREÇO:</b>	
<b>TELEFONE:</b>	

**2. DO PRAZO DO CONTRATO**

<b>3 (três) meses</b>
-----------------------

### 3. DA DESCRIÇÃO E CUSTO DOS SERVIÇOS

TAXA DE INSTALAÇÃO	
DESCRIÇÃO	PREÇO
INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS	ISENTO

DESCRIÇÃO		
PRODUTO	VALOR	COBRANÇA
INTERMEDIADOR DE PAGAMENTOS	COBRANÇA DE TRANSAÇÃO: Um percentual sobre o valor da operação, <b>em razão da intermediação efetuada</b> ou o valor mínimo indicado, se o percentual não atingir o valor mínimo indicado <b>nos termos da cláusula 3.1.1. abaixo</b> ; e, COBRANÇA DE RETENÇÃO: Um percentual sobre o valor da operação, <b>em razão da "retenção" do valor pago</b> pelo <b>USUÁRIO-COMPRADOR</b> até o término do período de impugnação e/ou até a solução da disputa ou o valor mínimo, se o percentual não atingir o valor mínimo indicado, <b>nos termos da cláusula 3.1.2. abaixo</b> .	POSTECIPADA

#### TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

##### CONSIDERANDO QUE:

- O **USUÁRIO-VEDEDOR** comercializa mercadorias e/ou serviços, doravante denominados "**PRODUTOS E/OU SERVIÇOS**" via internet;
- A **CONTRATADA** é empresa autônoma, que não tem qualquer relação societária com o **USUÁRIO-VEDEDOR** e/ou com os **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** por ele comercializados e atua tão somente como uma empresa facilitadora de operações de comércio eletrônico;
- A **CONTRATADA** possui a competência e qualidade técnica para efetuar os serviços de facilitadora, garantindo ao **USUÁRIO COMPRADOR** dos **PRODUTOS E/OU SERVIÇOS** que o pagamento somente será liberado em favor do **USUÁRIO-VEDEDOR** quando obedecidas as regras e procedimentos estabelecidos contratualmente, o que pode vir a se constituir em fator de incremento das atividades do **USUÁRIO-VEDEDOR**; e,
- O **USUÁRIO-VEDEDOR** deseja utilizar-se dos serviços oferecidos pela **CONTRATADA**.

Por este instrumento e na melhor forma de direito, as partes qualificadas na ficha de contratação,

##### TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:

#### 1. DO OBJETO DO CONTRATO

- 1.1. Prestação de serviços destinados a possibilitar:

**a.** a integração do comércio eletrônico do **USUÁRIO-VEDEDOR** aos adquirentes e Instituições Financeiras autorizadas a funcionarem pelo Banco Central do Brasil (Bacen), por meio da disponibilização de software desenvolvido e de propriedade da **CONTRATADA** que permite a cobrança de valores devidos ao **USUÁRIO-VEDEDOR** em razão da comercialização de seus **PRODUTOS** e/ou **SERVIÇOS** ao **USUÁRIO-COMPRADOR**;

**e,**  
**b.** a gestão do risco das transações realizadas pelos usuários, por meio da plataforma de pagamento/intermediador de pagamento Yapay, que inclui:

**b.1.** a retenção dos valores transacionados objeto do resultado da negociação entre os usuários **COMPRADOR** e **VEDEDOR** pelo prazo estabelecido na cláusula 5.1; e,  
**b.2.** Liberação dos valores transacionados de acordo com o prazo e regras estipuladas na cláusula 4.3 e 4.3.1 dos Termos e em favor do **USUÁRIO-VEDEDOR**.

#### 2. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo de 3 (três) meses, sendo renovado automaticamente, pela versão do contrato vigente à época da renovação, mediante a simples continuidade na utilização dos serviços.

2.2. A contratação da **CONTRATADA** pode ser formalizada: a) diretamente com a **CONTRATADA** por via on-line ou por telefone, ou, b) por intermédio da empresa

TRAY TECNOLOGIA EM E-COMMERCE LTDA- CNPJ/MF 08.844.842-0001-31, mediante a contratação dos serviços de "loja virtual".

2.2.1. Para os casos de contratação direta da **CONTRATADA**, a vigência do contrato se iniciará após o cumprimento, pelo **USUÁRIO-VEDEDOR**, dos seguintes requisitos:

- a. cadastro pelo **USUÁRIO-VEDEDOR** de **CONTA** no Site [www.yapay.com.br](http://www.yapay.com.br);
- b. o correto preenchimento pelo **USUÁRIO-VEDEDOR** de todos os campos de cadastro solicitados no Site [www.yapay.com.br](http://www.yapay.com.br);
- c. aceite das taxas e tarifas aplicáveis em remuneração a gestão e intermediação de pagamentos pela **CONTRATADA**;
- d. aceite de todos os termos constantes do presente instrumento pelo **USUÁRIO-VEDEDOR** através do Site [www.yapay.com.br](http://www.yapay.com.br) e da possibilidade de alteração destas condições mediante comunicação via e-mail;
- e. Integração do "site" do **USUÁRIO-VEDEDOR** com o "software" que concede acesso ao sistema "YAPAY"; e,
- f. Configuração do sistema, por meio da escolha das formas de pagamento que serão disponibilizadas em seu "site".

2.2.1.1. A integração do "site" do **USUÁRIO-VEDEDOR** pode ser feita: a) por meio de programa a ser desenvolvido pelo **USUÁRIO-VEDEDOR**, por sua conta e risco, b) por meio de links a serem disponibilizados pela **CONTRATADA**, ou, c) por meio de Token eletrônico de integração disponibilizado também pela **CONTRATADA**.

2.2.1.2. Por ocasião da configuração, o **USUÁRIO-VEDEDOR** escolherá quais opções de pagamento disponibilizará no seu "site", dentre as seguintes:

- a. Cartão de crédito e respectivas opções de pagamentos;
- b. Boleto bancário;
- c. transferência bancária online; e;
- d. Pagamento com eventual saldo que o **USUÁRIO-COMPRADOR** possuir junto à **CONTRATADA**.

2.2.1.3. Exclusivamente para a opção de pagamento por cartão de crédito, o sistema "YAPAY" permite ao **USUÁRIO-VEDEDOR** oferecer ao **USUÁRIO-COMPRADOR** as seguintes opções:

- a. pagamento à vista em parcela única e considerando o valor original do produto e/ou serviço; ou,
- b. pagamento parcelado com acréscimo da respectiva tarifa sobre o valor original do produto e/ou serviço. Nessa hipótese, o valor acrescido é repassado, em destaque, ao **USUÁRIO-COMPRADOR** (embutida na parcela); ou,
- c. pagamento parcelado sem acréscimo da respectiva tarifa embutida no valor original do produto e/ou serviço. Nessa hipótese, o valor acrescido é arcado pelo **USUÁRIO-VEDEDOR**, ficando facultado e sob responsabilidade deste informar o **USUÁRIO-COMPRADOR**.

2.2.2. Para os casos de contratação via TRAY, o **USUÁRIO-VEDEDOR** declara-se ciente e de acordo que, o sistema "YAPAY" vem integrado ao produto "loja virtual", sendo que, nestes casos, o início da prestação de serviços ocorrerá, independentemente de qualquer ação do **USUÁRIO-VEDEDOR**, por ocasião da efetivação da primeira venda com a utilização do sistema "YAPAY".

2.2.2.1. O **USUÁRIO-VEDEDOR** declara, mais, ter ciência e concordar que: a) o sistema poderá ser por ele desabilitado, caso não deseje utilizá-lo, b) o sistema vem configurado, quanto aos meios de pagamento, da forma mais simples, que autoriza o pagamento por boleto, Transferências Online e cartão de crédito, neste último caso em pagamento a vista ou parcelado com acréscimo de tarifas ou juros.

### 3. DO PREÇO

3.1. O **USUÁRIO-VEDEDOR** pagará à **CONTRATADA** pela prestação dos serviços: a) a **COBRANÇA DE TRANSAÇÃO**, e, b) a **COBRANÇA DE RETENÇÃO**.

3.1.1. **COBRANÇA DE TRANSAÇÃO** consiste em um percentual sobre o valor da operação, em razão da intermediação efetuada ou o valor mínimo, se o percentual não atingir o valor mínimo indicado. Este percentual e o valor mínimo serão aqueles previstos no "site" ou acordados por e-mail entre as partes, devendo prevalecer o valor do e-mail.

3.1.2. **COBRANÇA DE RETENÇÃO** consiste em um percentual sobre o valor da operação, em razão da "retenção" do valor pago pelo **USUÁRIO-COMPRADOR** até o término do período de impugnação e/ou até a solução da disputa ou o valor mínimo. Este percentual e o valor mínimo serão aqueles previstos no "site" ou acordados por e-mail entre as partes, devendo prevalecer o valor do e-mail.

3.2. O **USUÁRIO-VEDEDOR** declara-se ciente e de acordo que é o único e exclusivo responsável por remunerar a **CONTRATADA** em razão das tarifas e que as mesmas serão deduzidas pela **CONTRATADA** do valor a ser transferido ao **USUÁRIO-VEDEDOR**, devendo, no entanto, serem diretamente pagas por ele se inexistente saldo suficiente na conta virtual do **USUÁRIO-VEDEDOR** junto à **CONTRATADA**.

3.2.1. Entende-se por prestação de serviço a conclusão da venda, com o recebimento do preço respectivo pelo **USUÁRIO-VEDEDOR**, não sendo devida qualquer cobrança de valor em caso de não conclusão da venda.

### 4. DAS REGRAS DE CONCLUSÃO DO NEGÓCIO

4.1. Entende-se por "transação recebida" para fins de aplicação do disposto no presente, a **transação solicitada por USUÁRIO-COMPRADOR previamente cadastrado e com conta ativa junto à CONTRATADA**.

4.1.1. Recebida a transação a **CONTRATADA** comunicará o **USUÁRIO-COMPRADOR** a respeito do recebimento do pedido, sendo que o **USUÁRIO-COMPRADOR** terá o prazo de 5 (cinco) dias para efetuar o pagamento.

a. No prazo de até 48 (quarenta e oito) horas úteis a contar do pagamento, a **CONTRATADA** efetuará análise do **USUÁRIO-COMPRADOR**, e comunicará às partes quanto à sua decisão que pode ser: a) pela aprovação da transação, b) pela não aprovação, ou, c) por solicitar informações adicionais, hipótese na qual o prazo de 48 (quarenta e oito) horas será prorrogado.

4.1.1.1. Fica assegurado à **CONTRATADA**, contudo, o direito de prorrogar o prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a seu exclusivo critério, caso entenda serem necessárias informações adicionais.

4.2. O **USUÁRIO-VENDEDOR** declara-se ciente e de acordo com o fato de que a **CONTRATADA** reserva-se o direito de:

- a. não aprovar as transações que não atenderem aos critérios de segurança internos, sem qualquer ônus para as partes, e restituir eventual saldo ao **USUÁRIO-COMPRADOR**;
- b. solicitar documentação suplementar a depender do caso concreto, com o objetivo de viabilizar a compra;
- c. caso a documentação suplementar não atenda aos critérios exigidos pela **CONTRATADA**, não aprovar a compra, sem qualquer ônus para as partes, e restituir eventual saldo ao **USUÁRIO-COMPRADOR**.

4.2.1. Aprovada a transação, a **CONTRATADA** enviará:

- a. mensagem ao e-mail principal do **USUÁRIO-VENDEDOR** informando sobre a respectiva aprovação de compra de produto e/ou serviço, **para que ele promova a remessa do PRODUTO E/OU SERVIÇO(S) ao USUÁRIO-COMPRADOR, obedecendo os dados aprovados pela mesma previstos no e-mail de "Confirmação da transação" e na "Área do Cliente", na aba de detalhes do pedido;** e,
- b. ao e-mail cadastrado pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**, informando a aprovação.

4.3. A **CONTRATADA** considerará concluída a aquisição sem impugnação e estará autorizada a disponibilizar o respectivo valor da venda, deduzidas as cobranças incidentes, na conta virtual do **USUÁRIO-VENDEDOR**:

- a. decorrido o prazo de 14 (quatorze) dias do envio do e-mail ao **USUÁRIO-COMPRADOR** noticiando a "aprovação da transação"; ou,
- b. caso haja acordo entre a **CONTRATADA** e o **USUÁRIO-VENDEDOR** prevendo um prazo inferior e autorizando a antecipação.

4.3.1. Nas hipóteses de antecipação, o **USUÁRIO-VENDEDOR**, desde já, reconhece e aceita que é responsável pelos estornos, débitos e cancelamentos ocorridos com relação a ele, ficando a **CONTRATADA** autorizada a reter tal quantia em caso de estorno, débito, CHARGEBACK etc.

4.3.2. Uma vez creditado na conta virtual e desde que o valor existente na conta seja superior ao mínimo estabelecido, **inclusive para pagamento das taxas bancárias**, o **USUÁRIO-VENDEDOR** pode solicitar o resgate (saque) do valor total ou parcial disponível na conta virtual cadastrada junto a **CONTRATADA** e respectiva transferência exclusivamente para conta bancária de sua titularidade, de acordo com os critérios da cláusula 4.3.2.1.

4.3.2.1. Sem prejuízo, a liberação do resgate (saque) solicitado está também sujeita a análise pela **CONTRATADA**, que pode solicitar ao **USUÁRIO-VENDEDOR** documentos adicionais para comprovarem a regularidade da transação aprovada e a efetiva prestação

do serviço e/ou entrega do produto que gerou o respectivo crédito.

4.4. O **USUÁRIO-VENDEDOR** declara-se ciente e de acordo:

a. que permanece o único e exclusivo responsável perante o **USUÁRIO-COMPRADOR** por tudo o que disser respeito à transação, em especial, mas não restrito à entrega pontual, à qualidade e quantidade do produto e/ou serviços entregues.

b. que arcará com todas as taxas e valores cobrados pelas Instituições Financeiras para que o valor solicitado seja efetivamente transferido. Declara-se, ainda, ciente e que conforme **Circular 3.682/13 do Banco Central do Brasil**, a **CONTRATADA** fará a transferência por TED ou DOC.

c. que o valor recebido pela **CONTRATADA** é mantido em simples conta corrente bancária junto à instituição financeira escolhida a seu critério único e exclusivo, sem gerar em favor da **CONTRATADA** e/ou do **USUÁRIO-VENDEDOR** e/ou do **USUÁRIO-COMPRADOR** qualquer acréscimo ou rendimento a título de correção monetária e/ou juros e/ou a qualquer outro título.

4.5. Caso a conta virtual cadastrada junto a **CONTRATADA**, não receba crédito ou não sejam solicitados resgate (saque) - pelo prazo de 06(seis) meses a contar da última movimentação, será cobrada do **USUÁRIO-VENDEDOR** taxa mensal de manutenção de R\$20,00 (vinte) reais até o saldo se reduzir a zero.

4.6. Além dos casos de cancelamento/não aprovação da transação acima citados, a **CONTRATADA NÃO REPASSARÁ** o valor recebido ao **USUÁRIO-VENDEDOR** caso o **USUÁRIO-COMPRADOR** solicite:

4.6.1. a abertura do procedimento de **DISPUTA**, nos termos da cláusula 5 infra; ou,

4.6.2. a abertura do procedimento de **CHARGEBACK**, nos termos da cláusula 7 infra; ou,

4.6.3. o cancelamento da compra dentro do prazo legalmente previsto ou livremente acordado entre os usuários **COMPRADOR** e **VENDEDOR** (ou seja, exerça o seu direito de arrependimento), nos termos da cláusula 6 infra.

## 5. DO PROCEDIMENTO DE DISPUTA

5.1. O procedimento de **DISPUTA** será aberto a pedido do **USUÁRIO-COMPRADOR** quando a **transação for classificada aprovada** nos termos da cláusula 4.2.1. supra e o **USUÁRIO-COMPRADOR** efetuar o bloqueio justificado da respectiva transação através da sua "Área do Cliente" junto ao site do **CONTRATADA**. Para fins meramente exemplificativos, o "bloqueio justificado" pode ser: (i) não recebimento do produto e/ou serviço; (ii) recebimento do produto e/ou serviço com defeito; (iii) produto divergente do anunciado.

5.1.1. O procedimento de **DISPUTA** só poderá ser aberto pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**, desde que respeitado o

prazo de até 14(quatorze) dias a contar da **transação aprovada**.

5.1.2. Aberta a **DISPUTA** pelo **USUÁRIO-COMPRADOR** o **USUÁRIO-VEDEDOR** será imediatamente informado através de comunicado em sua "Área do Cliente" e também no e-mail por ele cadastrado sobre o bloqueio justificado e, **no prazo de até 2 (dois) dias úteis a contar da abertura do comunicado, deverá interagir com o USUÁRIO-COMPRADOR por meio da área de negociação** com o objetivo de se compor amigavelmente.

**5.1.3.** A **CONTRATADA** terá acesso às interações de ambas as partes. Decorrido o prazo de 2 (dois) dias úteis da abertura da disputa a **CONTRATADA** confirmará se houve acordo entre as partes e:

**a.** se tiver havido, manterá o valor respectivo bloqueado até que o cumprimento do acordo seja confirmado e a disputa encerrada pelo **USUÁRIO-COMPRADOR, ou,**

**b.** se não tiver havido, solicitará que as partes enviem os documentos comprobatórios de suas alegações no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

5.1.3.1. São considerados documentos válidos pela **CONTRATADA** nos termos da cláusula 5.1.2. supra:

**a.** aviso de recebimento emitido pelos Correios (AR) ou documento similar (ex.: pedido de informação junto ao site dos Correios) devidamente assinados; comprovante de postagem emitido pelos Correios com identificação dos dados do envio (CEP, data do envio, Código de rastreio, peso); ou,

**b.** recibo de entrega por portador devidamente acompanhado da cópia do RG e/ou documento válido em território nacional do recebedor; ou,

**c.** nota fiscal da mercadoria devidamente assinada; ou,  
**d.** cópia do termo de aceite, contrato, recibo ou documento diverso, desde que devidamente assinados pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**, comprovando a efetiva prestação do serviço.

5.1.3.2. O **USUÁRIO-VEDEDOR** deve fornecer, também:

**a.** Cópia do Protocolo de Atendimento gerado ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, com todas as informações tratadas pelos canais de atendimento disponíveis, devendo este documento ser enviado de forma sequencial dos fatos e sem interrupções para que a análise possa ser realizada de maneira precisa; e,

**b.** Laudo técnico do fabricante do produto emitido presencialmente em casos de indícios de mau uso da mercadoria, avarias ou perda de garantia, fatos estes provocados pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**. Este laudo deve apontar todas as irregularidades do produto com fotos, vídeos, e que esteja datado e assinado pelo técnico responsável juntamente **com a assinatura do USUÁRIO-COMPRADOR para que os fatos sejam devidamente comprovados. Caso o USUÁRIO-COMPRADOR se recuse a assinar o laudo, será aceito o laudo assinado por duas testemunhas.**

5.1.4. Findo o prazo estipulado na cláusula 5.1.3, "b", supra e independentemente do fato do **USUÁRIO-VEDEDOR**

ter apresentado justificativa, a **CONTRATADA** terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos para avaliar os documentos eventualmente encaminhados e **encerrar a respectiva disputa**, podendo decidir:

**a.** a favor do cancelamento da transação feita pelo **USUÁRIO-COMPRADOR** ou, ainda,

**b.** pela liquidação da respectiva transação, ou seja, por considera-la válida, com a efetivação do pagamento ao **USUÁRIO-VEDEDOR**.

5.1.5. As informações sobre a análise e resultado da disputa ficarão disponíveis e poderão ser acessadas pelo **USUÁRIO-VEDEDOR** mediante acesso a "Área do Cliente".

5.1.6. Caso a disputa seja encerrada a favor do **USUÁRIO-VEDEDOR**, a cobrança junto ao **USUÁRIO-COMPRADOR** será mantida e o repasse do valor ao **USUÁRIO-VEDEDOR**, descontado o valor devido em remuneração à **CONTRATADA**, será efetivado.

5.1.7. Caso a disputa seja encerrada a favor do **USUÁRIO-COMPRADOR**:

**a.** Se o **USUÁRIO-VEDEDOR** já houver enviado a mercadoria ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, deve o **USUÁRIO-COMPRADOR** comprovar a devolução da mercadoria. Comprovada a devolução e não havendo mais interesse na manutenção da compra, a **CONTRATADA** efetuará a imediata devolução do valor ao **USUÁRIO-COMPRADOR**; e,

**b.** Se a mercadoria ainda não houver sido enviada ao **USUÁRIO-COMPRADOR** e o **USUÁRIO-COMPRADOR** não tiver mais interesse na compra, a **CONTRATADA** notificará o **USUÁRIO-VEDEDOR** para que não proceda ao envio da mercadoria e efetuará a imediata devolução do valor ao **USUÁRIO-COMPRADOR**.

5.1.8. Os procedimentos de devolução dos valores em casos de disputa seguirão as seguintes regras:

**a.** Para a solicitação de débito em conta bancária do **USUÁRIO-COMPRADOR** e/ou pagamento via boleto bancário: a **CONTRATADA** fará o estorno do respectivo valor para a conta virtual do **USUÁRIO-COMPRADOR**, **podendo o USUÁRIO-COMPRADOR solicitar o crédito do valor em sua conta bancária;**

**b.** Para a transação por cartão de crédito: o estorno do valor fica a cargo e de acordo com as regras da administradora do respectivo cartão.

5.1.9. Caso o **USUÁRIO-COMPRADOR** solicite a abertura do processo de disputa e o CHARGEBACK, o pedido de abertura de disputa ficará prejudicado, valendo o procedimento do CHARGEBACK, nos termos da cláusula 7 infra.

## 6. DO ARREPENDIMENTO

6.1. Entende-se por arrependimento a simples manifestação feita pelo **USUÁRIO-COMPRADOR** e **independentemente** de qualquer justificativa, mas, tão somente, informando ao **USUÁRIO-VEDEDOR** que não deseja prosseguir com a negociação mesmo após a transação aprovada, desde que observado o prazo

legalmente previsto de 7 (sete) dias do recebimento da mercadoria, para tal fato.

6.2. Caso o arrependimento seja manifestado antes do prazo de 14 (quatorze) dias para abertura da disputa, ele poderá ser feito como se se tratasse de processo de disputa, por intermédio da **CONTRATADA**, aplicando-se, no que for cabível, as disposições a respeito do pedido de abertura de disputa.

6.3. Caso o exercício do direito de arrependimento se dê decorrido o prazo de 14 (quatorze) dias para abertura da disputa, ele deverá ser manifestado diretamente ao **USUÁRIO-VENDEDOR**, que se obriga a acolhê-lo, receber a mercadoria em devolução e restituir o valor pago pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**.

## 7. DOS PROCEDIMENTOS DO CHARGEBACK

7.1. O **CHARGEBACK** ocorre quando o **USUÁRIO-COMPRADOR** impugna a cobrança junto à operadora de cartão que, conseqüentemente, cancela a operação.

7.1.1. Recebido o aviso de **CHARGEBACK** pela **CONTRATADA** providenciará ela o imediato bloqueio do saldo existente na conta do **USUÁRIO-VENDEDOR** e solicitará ao **USUÁRIO-VENDEDOR** e ao **USUÁRIO-COMPRADOR** que prestem esclarecimentos sobre o **CHARGEBACK** no prazo de 7 (sete) dias úteis.

7.1.2. Em seguida, a **CONTRATADA** terá o prazo de 20 (vinte) dias para decidir se o **CHARGEBACK** foi ou não legítimo.

7.2. O **CHARGEBACK** será considerado ilegítimo e, conseqüentemente, a **CONTRATADA** indenizará o **USUÁRIO-VENDEDOR** nas seguintes hipóteses:

- a. quando o **USUÁRIO-VENDEDOR** comprovar a entrega do produto e/ou serviço, obedecendo os dados aprovados que foram cadastrados pelo **USUÁRIO-COMPRADOR** no ato da compra;
- b. quando o **USUÁRIO-COMPRADOR**, após efetuar o **CHARGEBACK**, entender que o mesmo foi ilegítimo e efetuar novo pagamento à **CONTRATADA**;
- c. quando o **USUÁRIO-VENDEDOR** comprovar que houve esforços para resolver junto ao **USUÁRIO-COMPRADOR** problemas de desacordo comercial (exemplo: impossibilidade da prestação de serviços ofertados, PRODUTO E/OU SERVIÇO(S) indisponível ou avariado etc.) e, apesar disso, o **USUÁRIO-COMPRADOR**, de forma indevida, se recusar a efetuar o pagamento relativo à compra.

7.3. O **CHARGEBACK** será considerado legítimo e a **CONTRATADA** debitará o valor respectivo do **USUÁRIO-VENDEDOR** nas seguintes hipóteses:

- a. quando **USUÁRIO-VENDEDOR** entregar PRODUTO e/ou SERVIÇO(S) com vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e não comprovar a devida substituição;
- b. quando **USUÁRIO-VENDEDOR**, mediante prévio aviso enviado pela **CONTRATADA**, não comprovar a efetiva entrega das mercadorias, comprovação esta que ocorrerá por procedimento similar ao previsto na cláusula 5.1.3.1 e 5.1.3.2.;

c. Caso o PRODUTO e/ou SERVIÇO(S) seja enviado após a notificação pela **CONTRATADA** do **CHARGEBACK**;

d. quando o **USUÁRIO-COMPRADOR** tenha exercido o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias e efetuado a devolução da mercadoria.

7.4. Excepcionalmente, será de responsabilidade do **USUÁRIO-VENDEDOR** o **CHARGEBACK** solicitado pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**, após estorno parcial feito pelo **USUÁRIO-VENDEDOR** em desrespeito à cláusula 8.25.5 do presente.

7.5. O **USUÁRIO-VENDEDOR** desde já nomeia a **CONTRATADA** sua procuradora para tomar todas as medidas de cobrança em face do **USUÁRIO-COMPRADOR** que tenha efetuado o **CHARGEBACK** ilegítimo, declarando que todos os valores recuperados em razão das medidas adotadas caberão com exclusividade a ela, **CONTRATADA**.

## 8. DAS OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO-VENDEDOR

São obrigações do **USUÁRIO-VENDEDOR**:

8.1. Pagar pontualmente o preço devido pela utilização dos serviços ora contratados, conforme cláusula "3. DO PREÇO", do presente Termos e Condições Gerais.

8.2. Informar, exclusivamente via "Área do Cliente", à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados cadastrados na Ficha de Contratação, incluindo troca de "e-mail", sob pena de, em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados.

8.3. Responder integralmente pelas informações ou suas respectivas atualizações dos dados inseridos no decorrer do Contrato, especialmente no ato do registro da Conta e no processo de pagamento e recebimento.

8.4. Cumprir com as obrigações assumidas perante o **USUÁRIO-COMPRADOR** e a **CONTRATADA**, declarando-se ciente de que se, por qualquer motivo, tiver necessidade de cancelar a venda, somente poderá fazê-lo dentro do prazo máximo de 80 (oitenta) dias a contar da data da aprovação da operação e desde que restitua à **CONTRATADA** os valores eventualmente já recebidos por dita transação, ficando autorizada a **CONTRATADA** a reter valores eventualmente existentes na conta virtual dele, **USUÁRIO-VENDEDOR**.

8.5. Utilizar os serviços prestados pela **CONTRATADA** apenas nas hipóteses expressamente previstas neste contrato;

8.6. Ser titular de conta bancária cadastrada em Instituição autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil e plenamente apta para receber créditos, mediante depósito ou transferência pela **CONTRATADA**, bem como encaminhar os respectivos documentos societários ou de registro civil quanto à sua titularidade, endereço e demais necessários para a comprovação.

8.6.1. A não disponibilização correta das informações e documentos solicitados pelo **CONTRATADA**, implica em limitações ao acesso a conta virtual do **USUÁRIO-VENDEDOR** que pode, inclusive, ser cancelada.

8.7. Não oferecer recusa ou óbice em cooperar em uma investigação, seja judicial, interna ou administrativa, e apresentar confirmação de sua identidade.

8.8. Não agir de maneira difamatória, caluniosa, ameaçadora ou assediante, prejudicial, abusiva, vulgar, bem como usar de declarações ou informações falsas, inexatas ou inequívocas na vigência do Contrato.

8.9. Ser responsável civil e criminalmente pela veracidade e autenticidade das informações prestadas, a qualquer momento

8.10. Não divulgar ou distribuir as informações de outro USUÁRIO a terceiros, nem utilizar tais informações para fins de marketing, a menos que este tenha consentido expressamente tal atividade.

8.11. Não empreender uma ação que imponha uma carga injustificável ou desproporcional à infraestrutura da **CONTRATADA**.

8.12. Agir de boa-fé para impedir ou não facilitar a disseminação de vírus, cavalos de troia, *worms* ou outras rotinas de programação de computador que possam danificar, interceptar ou expropriar sub-repticiamente quaisquer sistemas, dados ou informações.

8.13. Não utilizar um proxy anonimizador, *robot*, *bot* ou outro dispositivo automático ou manual para monitorar ou infringir qualquer direito da **CONTRATADA**, sem sua prévia e expressa permissão.

8.14. Não utilizar dispositivo, programa ou rotina para ignorar os cabeçalhos de exclusão de *robots* da **CONTRATADA** ou para interferir ou tentar interferir no funcionamento de qualquer item da infraestrutura ou serviços da **CONTRATADA**.

8.15. Não empreender uma ação que possa fazer com que a **CONTRATADA** perca qualquer SERVIÇO de seu provedor de SERVIÇOS da Internet, processadores de pagamento ou outros fornecedores.

8.16. Não criar responsabilidade para a **CONTRATADA** ou causar perdas, por completo ou em parte, de SERVIÇOS dos provedores (ISP) ou outros fornecedores.

8.17. Acompanhar o histórico das transações e pagamentos via "Área do Cliente" e efetuar eventuais reclamações dentro dos prazos mencionados neste contrato.

8.18. Não comercializar PRODUTOS e/ou SERVIÇOS que, de alguma forma, contrariem a lei, a moral ou os bons costumes, como, exemplificativamente, os que:

- a. Violam lei, código, decreto, portaria ou regulamentação, incluindo-se a competição injusta, propaganda enganosa e/ou violem qualquer legislação brasileira;
- b. infrinjam direitos autorais, de patente, de marca comercial, de segredo comercial, nem outros direitos de propriedade intelectual e, ainda, utilizem sinais, caracteres gráficos, "layout", símbolos comerciais, páginas de SITES, cabeçalho das páginas, gráficos personalizados, botões, ícones e scripts (rotinas) entre outros ou quaisquer elementos pertencentes, desenvolvidos ou utilizados pelo

**CONTRATADA, SALVO SE EXPRESSA E COMPROVADAMENTE AUTORIZADAS** nos termos exigidos legalmente;

c. sejam programas multiníveis, pirâmides, softwares ou programas dos quais não possua legalmente os direitos autorais ou patrimoniais;

d. proibidos e/ou restritos pelo IBAMA, ANVISA, MINISTERIO DA SAÚDE, FORÇAS ARMADAS etc;

e. sejam, total ou parcial, fogos de artifícios e/ou explosivos;

f. Armas de fogo ou qualquer outra não autorizada pelo respectivo órgão nacional competente para comercialização;

g. sejam falsificados e/ou adulterados;

h. relacionados e/ou que incentivem à prostituição e a pedofilia;

i. sejam retirados de circulação em virtude de determinação governamental, identificações emblemáticas de órgãos públicos, uniformes e/ou itens policiais ou de uso restrito das forças armadas;

j. promovam violência e/ou discriminação de qualquer natureza;

k. sejam itens embargados ou de depositários fiéis;

l. sejam moedas e cédulas, falsificadas ou não;

m. sejam softwares ou códigos de programação maliciosos (vírus, malwares, ou outros que possam causar danos a sistemas informáticos);

n. sejam programas acadêmicos e/ou desenvolvidos para alguma entidade educacional que não seja autoral;

o. sejam atividades e/ou transações potencialmente fraudulentas ou suspeitas;

p. sejam decorrentes de operações fraudulentas, furto, roubo ou que estejam relacionados a qualquer atividade ilícita;

q. sejam relacionadas, de qualquer forma, a jogos, apostas e/ou afins.

8.18.1. No caso de infração a cláusula 8.18. e qualquer de seus subitens fica o **USUÁRIO-VENDEDOR** ciente de que a **CONTRATADA** pode promover a **IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**.

8.19. Cumprir todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade, em especial os referentes à proteção do consumidor, em especial com respeito à oferta, publicidade, fornecimento etc.

8.20. Assumir integralmente a responsabilidade sobre PRODUTOS e/ou SERVIÇOS, mantendo, ainda, a **CONTRATADA** indene e assumindo, de forma imediata, o polo passivo em qualquer ação judicial ou procedimento administrativo, ficando autorizada a denúncia à lide e o direito da **CONTRATADA** de pleitear indenização complementar.

8.20.1. **NÃO SE OPOR AO BLOQUEIO DO SALDO DE SUA CONTA VIRTUAL PELA CONTRATADA**, bloqueio este que será efetuado nas seguintes hipóteses, de forma imediata e **INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO**:

- a. Nos casos de instauração do processo de disputa, até a solução da disputa.

**b.** Caso a **CONTRATADA** seja citada em ação judicial ou procedimento administrativo em relação aos PRODUTOS E/OU SERVIÇOS, ocasião em que o bloqueio abrangerá o valor do pedido formulado e de todas as custas e despesas incorridas pela **CONTRATADA** e **perdurará até o trânsito em julgado do processo;**

**c.** Caso a **CONTRATADA** tome conhecimento, por qualquer meio, seja formal como, por exemplo, envio de notificações ou informal, como, por exemplo, avisos em redes sociais, de práticas contrárias à lei ou ao contrato, por parte do **USUÁRIO-COMPRADOR;**

**d.** Caso haja ordem judicial em ação envolvendo os **USUÁRIOS-COMPRADOR** e **VENDEDOR**, ocasião em que o bloqueio persistirá até o término da ação ou revogação da ordem;

**e.** Nas hipóteses de antecipação, caso ocorram estornos, débitos e cancelamentos, CHARGEBACK ou quaisquer outros eventos que possam colocar em risco o recebimento do valor já adiantado pela **CONTRATADA.**

**f.** Nas hipóteses de solicitação de CHARGEBACK pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**, nos termos da cláusula 7.1 acima.

8.21. Indenizar a **CONTRATADA** pelos valores dispendidos nas hipóteses elencadas na cláusula 8.20 acima, caso o saldo disponível na conta virtual não seja suficiente para ressarcir-la dos valores gastos.

8.22. Indenizar a **CONTRATADA** por todo e qualquer dano complementar decorrente do presente contrato.

8.23. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de "site", administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração da "Área do Cliente", declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva do **USUÁRIO-VENDEDOR**, que deve responder regressivamente em caso de condenação da **CONTRATADA**, ficando facultada, inclusive, a denúncia da lide, quando for o caso.

8.24. Aceitar, sem questionamento, as decisões da **CONTRATADA** quanto às disputas e pedidos de arrependimento e chargeback, autorizando a **CONTRATADA** estornar ou reter valores da Conta virtual do **USUÁRIO-VENDEDOR** esgotadas as regras e procedimentos estipulados no presente Contrato.

8.25. Quanto às operações bancárias, são obrigações complementares do **USUÁRIO-VENDEDOR:**

8.25.1. Não receber ou tentar receber recursos ou vantagens financeiras da **CONTRATADA** e/ou outros **USUÁRIOS** e/ou de qualquer Instituição financeira ou demais autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil pela mesma transação, objeto do presente Contrato.

8.25.2. Não propiciar a si mesmo um pagamento antecipado por meio de seu cartão de crédito, ou ainda, a ajuda à terceiros para fazê-lo;

8.25.3. Não deixar que o saldo de sua conta virtual cadastrada com a **CONTRATADA** fique com saldo negativo.

8.25.4. Não utilizar o objeto do presente Contrato para transações que envolvam títulos, valores mobiliários, câmbio e quaisquer outras para as quais seja necessária autorização de órgão regulamentador; como, por exemplo, Banco Central do Brasil, Agências Reguladoras, Superintendência de Seguros Privados assim como para atividades típicas de instituições financeiras ou que envolvam a captação e empréstimo de recursos financeiros etc.

8.25.5. Não efetuar a devolução parcial de valores diretamente ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, sob pena de arcar com o ônus de tal devolução em caso de eventual CHARGEBACK.

## **9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1. Prestar o serviço objeto do presente contrato, zelando pela eficiência e regular funcionamento dos serviços prestados.

9.2. Fornecer suporte técnico consistente em informações de configuração e uso dos serviços prestados.

9.2.1. Prestar suporte ao **USUÁRIO-VENDEDOR** pelo e-mail que consta na Ficha de Contratação, através do telefone da **CONTRATADA** que consta no site [www.yapay.com.br](http://www.yapay.com.br) ou via "Área do Cliente". Toda forma de suporte é prestada em dias úteis, conforme calendário oficial do município de Marília/SP, das 9 horas e 00 minutos às 18 horas e 00 minutos do horário oficial de Brasília/DF.

9.3. Informar, com 3 (três) dias de antecedência, o **USUÁRIO-VENDEDOR** sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade dos serviços prestados.

9.3.1. As manutenções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram na operacionalidade do site [www.yapay.com.br](http://www.yapay.com.br), ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade dos demais serviços prestados.

9.3.2. A interrupção que cause prejuízo à operacionalidade do site [www.yapay.com.br](http://www.yapay.com.br) e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, preferencialmente, num período não superior a 06 (seis) horas, entre às 00 horas e 00 minutos até às 07 horas e 30 minutos do horário oficial de Brasília/DF.

9.3.3. A **CONTRATADA** não é obrigada a informar previamente ao **USUÁRIO-VENDEDOR** sobre as interrupções em caso de urgência, assim entendidas aquelas que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor e aquelas determinadas por motivo de segurança da totalidade dos **USUÁRIOS** contra vulnerabilidades detectadas assim que isto ocorra, interrupções estas que perdurarão pelo tempo necessário à supressão dos problemas.

## 10. DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

10.1. A senha que possibilita o acesso para a "Área do Cliente" será escolhida e cadastrada pelo **USUÁRIO-VEENDEDOR** por ocasião da contratação, sem qualquer participação da **CONTRATADA**, sendo de exclusiva responsabilidade do **USUÁRIO-VEENDEDOR** a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

10.1.1. A conta virtual cadastrada junto a **CONTRATADA** pelo **USUÁRIO-VEENDEDOR** é individual e intransferível. Dessa forma, cabe ao **USUÁRIO-VEENDEDOR** zelar para que terceiros não a utilizem para qualquer fim, bem como não divulgar sua senha e login de acesso, sendo que o gerenciamento da mesma é de sua exclusiva e total responsabilidade, ficando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade em decorrência da má- utilização da conta.

10.1.2. Sempre que o **USUÁRIO-VEENDEDOR** perder a sua senha de acesso ao "sistema YAPAY" pode, através do próprio site, solicitar o envio ao e-mail cadastrado na ficha de contratação do link para cadastro de nova senha.

10.1.3. Apenas o endereço eletrônico de "e-mail" cadastrado pelo **USUÁRIO-VEENDEDOR** receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

10.1.4. A posse da senha dará a quem a detiver não só acesso a todas as informações do **USUÁRIO-VEENDEDOR**, inclusive volume de vendas efetuadas, pagamentos recebidos, pagamentos autorizados e pagamentos efetuados, mas também amplos poderes de solicitar o resgate de valores e indicar conta corrente para depósito, bem como alterar eletronicamente a própria senha e, também, o presente contrato em qualquer de seus dados, mesmo em relação à pessoa e dados bancários do **USUÁRIO, ALTERAÇÃO ESSA QUE IMPLICA EM CESSÃO DO PRESENTE CONTRATO**.

10.1.5. A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva do **USUÁRIO-VEENDEDOR** uma vez que a **CONTRATADA** não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

## 11. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

11.1. As partes acordam que as informações do **USUÁRIO-VEENDEDOR** e dos recebimentos por ele efetuados estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a **CONTRATADA**, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

11.2. A **CONTRATADA** não é responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **USUÁRIO-VEENDEDOR** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora

dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

11.3. O **USUÁRIO-VEENDEDOR**, desde já, é ciente que, ao realizar uma venda utilizando os serviços da **CONTRATADA**, automaticamente está concedendo autorização para que a **CONTRATADA** utilize os dados do **USUÁRIO-COMPRADOR**, exceto os dados bancários, para análise de outras operações envolvendo o **USUÁRIO-COMPRADOR**.

## 12. DO CUMPRIMENTO DE ORDEM JUDICIAL OU ADMINISTRATIVA

12.1. Declara o **USUÁRIO-VEENDEDOR** ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão dos serviços, bloqueio e/ou transferência de dinheiro das contas virtuais a mesma será cumprida de imediato e independentemente de prévia notificação a ele **USUÁRIO-VEENDEDOR**.

12.2. Na hipótese de solicitação de suspensão dos serviços, bloqueio e/ou transferência de dinheiro das contas virtuais formulada por qualquer autoridade pública não judicial de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra legitimada a tanto, a suspensão dos serviços e o bloqueio e/ou transferência dos valores existentes na conta virtual serão cumpridas de imediato, mediante simples notificação ao **USUÁRIO-VEENDEDOR**.

12.3. Na hipótese de ordem judicial ou administrativa de suspensão dos serviços, ainda que não haja menção ao destino dos valores recebidos pela **CONTRATADA** em razão de PRODUTOS E/OU SERVIÇOS oferecidos pelo **USUÁRIO-VEENDEDOR**, estes valores ficarão bloqueados, até que a autoridade administrativa e/ou judicial informe o destino a ser dado ao numerário.

## 13. DO CANCELAMENTO E PENALIDADES

13.1. As partes podem rescindir, independentemente de qualquer justificativa, o presente contrato a qualquer tempo, independentemente de aviso ou comunicação, sem qualquer penalidade. Nestes casos, os procedimentos de cobrança que estiverem em curso serão finalizados, nos termos da cláusula 4. **REGRAS DE CONCLUSÃO DO NEGÓCIO**.

13.2. É, também, causa de rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações assumidas nos itens "8" e "9".

## 14. DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

14.1. Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará por correio eletrônico ou "Área do Cliente", meios esses aceitos por ambas como únicos hábeis para essa finalidade.

14.2. O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante da ficha de contratação.

14.3. Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, reclamações das contas prestadas e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, **O ÚNICO MEIO HÁBIL** para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo **USUÁRIO-VEDEDOR** de sua solicitação no serviço de atendimento da **CONTRATADA** denominado "Área do Cliente", acessível pelo "site" [www.yapay.com.br](http://www.yapay.com.br) ou diretamente pelo "e-mail" [atendimento@yapay.com.br](mailto:atendimento@yapay.com.br).

## 15. DO REGISTRO DO CONTRATO

15.1. Uma vez que a presente contratação pode ser exclusivamente celebrada por meio eletrônico de modo que nessa hipótese inexistente via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do USUÁRIO, seja ele **VENDEDOR** e/ou **COMPRADOR** quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato padrão e suas subsequentes alterações serão registrados no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de pessoa jurídica Marília-SP, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do contrato visualizado no "site" [www.yapay.com.br](http://www.yapay.com.br).

15.2. A **CONTRATADA** pode promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior.

15.3. Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, de algum dos serviços contratados, a continuidade da prestação desse (s) serviço (s) em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da **CONTRATADA**.

15.3.1. No caso dos termos da cláusula 15.3, acima, ocorra a continuidade da prestação desse (s) serviço (s), essa prestação será regulada:

15.3.1.1. Pelas disposições contratuais específicas relativas ao serviço específico vigentes por ocasião da última oferta de sua prestação, e aferíveis pelo último contrato registrado por meio do qual o serviço foi ofertado, e;

15.3.1.2. Pelas disposições genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados constantes do contrato vigente na data de início de vigência de cada período de renovação.

15.4. Para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato valerão as definições constantes do anexo I.

15.5. As disposições referentes ao novo contrato serão consideradas aceitas e em vigor caso após o registro do contrato e disponibilização da nova versão no "site" da **CONTRATADA** o **USUÁRIO**, seja ele **VENDEDOR** ou **COMPRADOR** continue se utilizando dos serviços objetivados.

15.6. Se, por ocasião da rescisão, existirem transações pendentes de conclusão, a **CONTRATADA** finalizará as transações pendentes, nos termos da cláusula 4 supra, mas não aceitará a consumação de novas transações.

## 16. DAS DECLARAÇÕES

16.1. A **CONTRATADA** reserva-se o direito de não aprovar as transações que não atendam aos seus critérios de segurança internos, assim como, pode limitar, a qualquer tempo, e por qualquer motivo, o valor de quaisquer operações realizadas por meio de seu SISTEMA de gestão e intermediação de pagamentos, sem necessidade de justificar aos USUÁRIOS o motivo que o levou a esta limitação, podendo simplesmente comunicá-los, pelos meios de comunicação possíveis e disponíveis.

16.2. Os USUÁRIOS autorizam de forma irrevogável e irretroatável a **CONTRATADA** e/ou a quem este designar, a gravar as operações dos USUÁRIOS, relativas aos SERVIÇOS prestados e, ainda, utilizá-las como meio de prova ante as autoridades administrativas e/ou judiciais. A tais efeitos, o USUÁRIO e a **CONTRATADA** acordam outorgar-lhe valor probatório.

16.3. Apesar de, tecnicamente, os SERVIÇOS serem passíveis de utilização a partir de qualquer parte do mundo, a relação entre o **USUÁRIO-VEDEDOR** e a **CONTRATADA** estão em qualquer hipótese e independentemente do local de onde esteja sendo acessado o SERVIÇO, sujeitos à legislação brasileira, ao presente contrato, e demais instrumentos firmados entre as PARTES. Não obstante, o **USUÁRIO-VEDEDOR** deve informar-se sobre as leis, normas e regulamentos do lugar no qual o SERVIÇO estiver sendo utilizado e cumpri-los rigorosamente.

16.4. Em caso de divergência entre os termos do presente Contrato e em outros documentos firmados entre as PARTES, prevalecerá o Contrato.

16.5. O **USUÁRIO-VEDEDOR** têm ciência ainda, que havendo a negativação dos valores de sua conta virtual junto a **CONTRATADA**, decorrentes de débito efetuados por este em razão de CHARGEBACKS e outros, pode a **CONTRATADA** ingressar com a competente ação de cobrança fim de ressarcir-se dos valores devidos, valendo o presente contrato, acompanhado das prestações de contas, como título executivo.

16.6. Nenhuma das Partes pode diretamente ceder ou transferir, a qualquer terceiro, quaisquer dos seus direitos e obrigações nos termos deste Contrato sem o consentimento prévio e por escrito das demais Partes, salvo pela da **CONTRATADA** que pode ceder e/ou transferir este Contrato, total ou parcialmente, direta ou indiretamente, para qualquer outra pessoa jurídica que pertença ao seu grupo econômico.

16.7. A falha por uma das Partes, a qualquer tempo, em fazer valer o cumprimento rigoroso de qualquer disposição deste Contrato não deve ser interpretada como uma renúncia ao seu cumprimento futuro e não afetará de nenhuma maneira seus direitos de exigir o respectivo cumprimento. Ademais, a renúncia de pleitear o cumprimento deste Contrato após qualquer violação de uma disposição deste instrumento por uma Parte não deverá ser considerada ou tratada como uma renúncia a qualquer violação posterior dessa disposição ou uma renúncia ou novação da própria disposição, salvo se manifestada por escrito e assinada pela referida Parte.

16.8. Fica expressamente acordado que a **CONTRATADA** não tem qualquer obrigação quanto à consumação de recebimentos de valores devidos pelo **USUÁRIO-COMPRADOR** caso após o preenchimento do cadastro o **USUÁRIO-COMPRADOR**, não pague o boleto bancário impeça o débito em sua conta bancária ou caso, por qualquer motivo, não seja autorizada a transação via cartão de crédito.

**16.9.** O **USUÁRIO-VENDEDOR** declara-se ciente e de acordo com o fato de que deverá divulgar os seus dados de contato atualizados em seu "site" ou "loja virtual".

#### **17. DO FORO**

17.1. As partes elegem o foro da cidade de Marília/SP para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente.

E assim, por estarem justas e acordadas, as Partes firmam o presente instrumento, podendo ser assinado via digital com o aceite, ou via física em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito legal, na presença de (02) duas testemunhas abaixo assinadas.

Marília, 01 de março de 2018.

**YAPAY PAGAMENTOS ONLINE LTDA**  
CNPJ.: 14.338.304/0001-78

#### **Testemunhas:**

1. \_\_\_\_\_

**Nome:**

**RG:**

2. \_\_\_\_\_

**Nome:**

**RG:**



---

## ANEXO I AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTOS ONLINE (FACILITAÇÃO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO)

### 1. DAS DEFINIÇÕES

**USUÁRIO-COMPRADOR:** a pessoa física, civilmente capaz, ou a pessoa jurídica, titular de uma **CONTA VIRTUAL junto a CONTRATADA** para acesso ao **SITE**, identificado conforme seu cadastro neste, que adquire PRODUTO E/OU SERVIÇO(s) do **USUÁRIO-VENDEDOR**, por meio de **SITES** diversos ou através de televidas, envia cobranças e recebe valores, e que trafega e utiliza, direta ou indiretamente, o meio de pagamento do **YAPAY**.

**USUÁRIO-VENDEDOR:** a pessoa física, civilmente capaz, ou a pessoa jurídica, titular de uma **CONTA VIRTUAL junto a CONTRATADA** para acesso ao **SITE** e **SISTEMA**, identificado conforme seu cadastro neste, que realiza vendas por meio de **SITES** diversos ou através de televidas, envia cobranças e recebe valores, e que trafega e utiliza o meio de pagamento do **YAPAY**.

**USUÁRIOS:** é o **USUÁRIO-VENDEDOR** e o **USUÁRIO-COMPRADOR**, acima qualificados, mencionados conjuntamente.

**DISPUTA:** é uma ação em que o **USUÁRIO-COMPRADOR**, dentro do prazo pré-estabelecido entre as **PARTES**, efetua o bloqueio do pagamento ao **USUÁRIO-VENDEDOR** por motivos como: PRODUTO E/OU SERVIÇO(s) não recebido; PRODUTO E/OU SERVIÇO(s) recebido, porém com defeito; PRODUTO E/OU SERVIÇO(s) recebido, mas incompleto; PRODUTO E/OU SERVIÇO(s) recebido divergente do que foi adquirido; desistência da compra; dentre outros. O bloqueio garantirá que o **YAPAY** não repassará o pagamento do valor correspondente ao **USUÁRIO-VENDEDOR**, dando início a uma negociação, onde **USUÁRIO-COMPRADOR** e **USUÁRIO-VENDEDOR** poderão manifestar-se livremente, e tentarão um acordo, até que uma das **PARTES** concorde em finalizar a negociação: o **USUÁRIO-COMPRADOR** poderá concordar com a liberação do pagamento ao **USUÁRIO-VENDEDOR**, ou o **USUÁRIO-VENDEDOR** poderá concordar com a devolução do valor pago ao **USUÁRIO-COMPRADOR**. A **CONTRATADA** também pode interagir, a fim de agilizar o entendimento entre as partes, ou ainda, tomar uma decisão sobre a disputa, caso a negociação não se finalize por divergência entre as Partes envolvidas. O bloqueio de pagamento não resulta no cancelamento da transação, e sim em suspensão temporária de pagamento ao **USUÁRIO-VENDEDOR**, até que as partes envolvidas cheguem a um acordo.

**ESTORNO:** é uma ação em que a **CONTRATADA**, após o prazo da DISPUTA, estorna/retém valores da Conta do **USUÁRIO-VENDEDOR** por motivos como: ausência de resposta e/ou solução das notificações enviadas pela **YAPAY**, PROCON e JUDICIÁRIO sobre práticas em desacordo com a Legislação Vigente, sem prejuízos de eventuais perdas e danos (ação de regresso).

**CHARGEBACK:** É o cancelamento da venda realizado pelo titular do cartão de crédito junto ao banco emissor, ações estas advindas do não reconhecimento da compra por parte do titular do cartão ou mesmo má fé por parte do **USUÁRIO-COMPRADOR**. Ao receber a notificação do débito, a **CONTRATADA** sempre solicitará ao **USUÁRIO-VENDEDOR**, comprovantes previamente informados de que a venda relacionada à transação realmente foi concretizada e a entrega efetuada, dentro dos prazos e condições acordados com o comprador. Estes comprovantes são a garantia de que o **USUÁRIO-VENDEDOR** agiu de acordo com os termos definidos no Contrato de gestão de pagamentos firmado com a **CONTRATADA**.

**SITE:** local na Internet identificado por um nome de domínio, constituído por uma ou mais páginas, que podem conter textos, gráficos e informações em multimídia.

**SISTEMA:** é um conjunto de elementos interdependentes de modo a formar um todo organizado e possui um objetivo geral a ser atingido. Trata-se de um conjunto de elementos, informações e componentes que se relacionam entre si.

**CONTRATADA:** **YAPAY**, nome fantasia da pessoa jurídica **YAPAY PAGAMENTOS ONLINE LTDA**, cujo serviço consiste na gestão e intermediação de pagamentos em operações de compra e venda de BENS e SERVIÇOS de comércio eletrônico.

**PRODUTO:** objeto de comercialização pelo **USUÁRIO-VENDEDOR** para o **USUÁRIO-COMPRADOR**.

**BENS:** itens de consumo tangíveis ou intangíveis, utilizados para comercialização.

**PRÉ-CAPTURE:** reserva de limite no cartão de crédito ou também conhecida pré-autorização.

**SITE YAPAY:** local na Internet acessível pelo domínio <https://www.yapay.com.br/>



---

## ANEXO II - POLÍTICA PARA USO DO SISTEMA DE PAGAMENTO "YAPAY" PELO USUÁRIO-COMPRADOR

### POLÍTICA PARA USO DO SISTEMA DE PAGAMENTO "YAPAY" PELO USUÁRIO-COMPRADOR

Considerando que:

(i) O sistema **YAPAY** consiste em programa de computador capaz de gerir e intermediar pagamentos, bem como de gerir os riscos das transações efetuadas;

(ii) O **USUÁRIO-COMPRADOR** adquiriu mercadorias e/ou serviços em loja(s) virtual(is) que utiliza(m) tal sistema como meio de pagamento.

O **USUÁRIO-COMPRADOR** declara-se **CIENTE E DE ACORDO** que:

1. A **YAPAY** é apenas empresa facilitadora/meio de pagamento e que não atua ou é regulada como instituição financeira ou demais a serem autorizadas pelo Banco Central do Brasil – "BACEN".

2. Em razão da qualidade de empresa facilitadora/meio de pagamento da **YAPAY**, todas as cobranças serão emitidas pela **YAPAY**, que constará como beneficiária das mesmas.

3. A **YAPAY NÃO POSSUI QUALQUER RELAÇÃO SOCIETÁRIA COM O USUÁRIO-VENDEDOR** que o **USUÁRIO-COMPRADOR** utilizou ou está em negociação para adquirir PRODUTOS E/OU SERVIÇOS, atuando **SIMPLESMENTE COMO MEIO DE PAGAMENTO**.

4. A **YAPAY** não tem qualquer responsabilidade pela não entrega dos Produtos/Serviços adquiridos pelo **USUÁRIO-COMPRADOR** e/ou pelo atraso na entrega e/ou por qualquer vício que haja no produto/serviço, sendo que qualquer insatisfação do **USUÁRIO-COMPRADOR**, deverá ser reclamada diretamente do **USUÁRIO-VENDEDOR**.

5. Uma vez efetuada a compra, **USUÁRIO-COMPRADOR** receberá um e-mail da **YAPAY** e deverá efetuar o pagamento do valor da aquisição no prazo de 5 (cinco) dias do recebimento deste e-mail, sendo que, após a efetivação do pagamento, a transação será submetida à análise, podendo a **YAPAY**, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas: a) não aprová-la e devolver o valor ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, b) aprová-la, ou, c) solicitar documentos complementares para melhor análise sendo que, feita esta nova análise, novamente, a transação poderá ser aprovada ou não.

6. A **YAPAY** se reserva no direito de fazer uma pré-captura de saldo no cartão de crédito a fim de que a operação possa ser submetida a análise de segurança. Uma vez que a operação não seja concluída, a liberação do saldo fica condicionada aos prazos estabelecidos pela respectiva Instituição Financeira responsável pela emissão do cartão de crédito.

7. A **YAPAY** reserva-se o direito de não aprovar as transações que não atendam aos seus parâmetros de análise interna, assim como, ao direito de limitar, a qualquer tempo, e por qualquer motivo, o valor de quaisquer operações realizadas por meio de seu SISTEMA de gestão e intermediação de pagamentos, sem necessidade de justificar aos USUÁRIOS o motivo que a levou a esta limitação, podendo simplesmente comunicá-los, pelos meios de comunicação possíveis e disponíveis.

8. O valor recebido pelo **YAPAY** será mantido em simples conta corrente bancária não remunerada, em instituição financeira escolhida a critério único e exclusivo da **YAPAY**, até que ele seja repassado ao **USUÁRIO-VENDEDOR** ou, nos casos abaixo previstos, devolvidos ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, sem gerar em favor do **USUÁRIO-VENDEDOR**, e/ou do **YAPAY** e/ou do **USUÁRIO-COMPRADOR** qualquer acréscimo ou rendimento a título de correção monetária e/ou juros e/ou a qualquer outro título.

9. Ao realizar uma compra utilizando o **YAPAY**, o **USUÁRIO-COMPRADOR** concede os dados do seu cadastro e informações de compra à **YAPAY**.

10. A **YAPAY**, zelosa pela seriedade das transações, oferece ao **USUÁRIO-COMPRADOR** a possibilidade de abertura de um processo de disputa, que se regerá pelas cláusulas a seguir, com as quais o **USUÁRIO-COMPRADOR** manifesta-se de acordo

#### 10.1. DO PROCESSO DE DISPUTA

10.1.1. A ferramenta de disputa deverá ser acionada nos casos de desistência justificada da aquisição, em razão, exemplificativamente, do: (i) não recebimento do produto e/ou serviço; (ii) recebimento do produto e/ou serviço com defeito; (iii) recebimento do produto divergente do anunciado.



10.1.2 O procedimento de **DISPUTA** será aberto a pedido do **USUÁRIO-COMPRADOR**, no prazo máximo de até 14(quatorze) dias a contar do recebimento de e-mail a ser enviado pela **YAPAY** ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, noticiando a **transação aprovada**.

10.1.3. Aberta a **DISPUTA** pelo **USUÁRIO-COMPRADOR** o **USUÁRIO-VENDEDOR** será imediatamente informado através de comunicado e, **no prazo de até 2 (dois) dias úteis a contar da abertura do comunicado, deverá interagir na área de negociação com o USUÁRIO-COMPRADOR** com o objetivo de se compor amigavelmente.

**10.1.4. A YAPAY** terá acesso às interações de ambas as partes. Decorrido o prazo de 2 (dois) dias úteis da abertura da disputa a **YAPAY** confirmará se houve acordo entre as partes e:

- a) se tiver havido, manterá o valor respectivo bloqueado até que o cumprimento do acordo seja confirmado e a disputa encerrada pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**, ou,
- b) e não tiver havido, solicitará que as partes enviem os documentos comprobatórios de suas alegações no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

10.1.4.1. São considerados documentos válidos pela **YAPAY** nos termos da cláusula 10.1.4. supra:

- a) aviso de recebimento emitido pelos Correios (AR) ou documento similar (ex.: pedido de informação junto ao site dos Correios) devidamente assinados; ou,
- b) recibo de entrega por portador devidamente acompanhado da cópia do RG e/ou documento válido em território nacional do recebedor; ou,
- c) nota fiscal da mercadoria devidamente assinada; ou,
- d) cópia do termo de aceite, contrato, recibo ou documento diverso, desde que devidamente assinados pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**, comprovando a efetiva prestação do serviço.

10.1.4.2. O **USUÁRIO-VENDEDOR** deve fornecer, também:

- a) Cópia do Protocolo de Atendimento gerado ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, com todas as informações tratadas pelos canais de atendimento disponíveis, devendo este documento ser enviado de forma sequencial dos fatos e sem interrupções para que a análise possa ser realizada de maneira precisa; e,
- b) Laudo técnico do fabricante do produto emitido presencialmente em casos de indícios de mau uso da mercadoria, avarias ou perda de garantia, fatos estes provocados pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**. Este laudo deve apontar todas as irregularidades do produto com fotos, vídeos, e que esteja datado e assinado pelo técnico responsável juntamente **com a assinatura do USUÁRIO-COMPRADOR para que os fatos sejam devidamente comprovados. Caso o USUÁRIO-COMPRADOR se recuse a assinar o laudo, será aceito o laudo assinado por duas testemunhas.**

10.1.5. Findo o prazo estipulado na cláusula 10.1.4, "B" supra e independentemente do fato do **USUÁRIO-VENDEDOR** ter apresentado justificativa, a **YAPAY** terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos para avaliar os documentos eventualmente encaminhados e **encerrar a respectiva disputa**, podendo decidir:

- a) a favor do cancelamento da transação feita pelo **USUÁRIO-COMPRADOR** ou, ainda,
- b) pela liquidação da respectiva transação, ou seja, por considera-la válida, com a efetivação do pagamento ao **USUÁRIO-VENDEDOR**.

10.1.5.1. O resultado será comunicado aos envolvidos.

10.1.6. Caso a disputa seja encerrada a favor do **USUÁRIO-VENDEDOR**, a cobrança junto ao **USUÁRIO-COMPRADOR** será mantida e o repasse do valor será feito ao **USUÁRIO-VENDEDOR**.

10.1.7. Caso a disputa seja encerrada a favor do **USUÁRIO-COMPRADOR**:

- a) Se o **USUÁRIO-VENDEDOR** já houver enviado a mercadoria ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, deve o **USUÁRIO-COMPRADOR** comprovar a devolução da mercadoria. Comprovada a devolução e não havendo mais interesse na manutenção da compra, a **YAPAY** efetuará a imediata devolução do valor ao **USUÁRIO-COMPRADOR**,



b) e a mercadoria ainda não houver sido enviada ao **USUÁRIO-COMPRADOR** e o **USUÁRIO-COMPRADOR** não tiver mais interesse na compra, a **YAPAY** notificará o **USUÁRIO-VENDEDOR** para que não proceda ao envio da mercadoria e efetuará a imediata devolução do valor ao **USUÁRIO-COMPRADOR**.

10.1.8. Os procedimentos de devolução dos valores em casos de disputa seguirão as seguintes regras:

**a)** Para a solicitação de débito em conta bancária do **USUÁRIO-COMPRADOR** e/ou pagamento via boleto bancário: a **YAPAY** fará o estorno do respectivo valor para a conta virtual do **USUÁRIO-COMPRADOR**, podendo o **USUÁRIO-COMPRADOR** solicitar o crédito do valor em sua conta bancária;

**b)** Para a transação por cartão de crédito: o estorno do valor fica a cargo e de acordo com as regras da administradora do respectivo cartão.

(i) Se, por algum motivo, o **USUÁRIO-COMPRADOR** efetuar, a qualquer momento, o **CHARGEBACK** e haver recebido o estorno da **YAPAY** ou do **USUÁRIO-VENDEDOR**, ficará ele obrigado a devolver o valor do estorno à **YAPAY**.

(ii) A **YAPAY** tem plenos poderes para tomar toda e qualquer medida de cobrança em face do **USUÁRIO-COMPRADOR**, caso, por qualquer motivo, ele receba um estorno indevido ou em duplicidade, como no caso da cláusula 10.1.8 acima, podendo, inclusive, negativar o nome do **USUÁRIO-COMPRADOR** junto aos cadastros de proteção ao crédito.

11. O **USUÁRIO-COMPRADOR** poderá também, independentemente de qualquer justificativa, desistir do negócio no prazo de 7 (sete) dias do recebimento da mercadoria, para tal fato.

11.1. Caso o arrependimento seja manifestado antes do prazo de 14 (quatorze) dias para abertura da disputa, ele poderá ser feito como se se tratasse de processo de disputa, por intermédio da **YAPAY**, aplicando-se, no que for cabível, as disposições a respeito do pedido de abertura de disputa.

11.2. Caso o exercício do direito de arrependimento se dê decorrido o prazo de 14 (quatorze) dias para abertura da disputa, ele deverá ser manifestado diretamente ao **USUÁRIO-VENDEDOR**, sem qualquer interferência ou responsabilidade da **YAPAY**.

12. Uma vez que a adesão ao presente ocorre exclusivamente por meio eletrônico, inexistindo via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **USUÁRIO**, seja ele **VENDEDOR** e/ou **COMPRADOR** quanto às cláusulas e condições que regem a presente, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente termo e suas subseqüentes alterações será registrado no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de pessoa jurídica Marília-SP, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do termo visualizado no "site" [www.yapay.com.br](http://www.yapay.com.br)

13. A **YAPAY** pode promover alterações nas cláusulas e condições do presente, mediante registro de novo termo que substituirá o anterior, motivo pelo qual a cada aquisição o **USUÁRIO-COMPRADOR** deverá manifestar o seu de acordo com o termo vigente na ocasião.

14. As partes elegem o foro da cidade de Marília/SP para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente.

Marília, 01 de março de 2018.

**YAPAY PAGAMENTOS ONLINE LTDA**  
CNPJ.: 14.338.304/0001-78