

COMO FUNCIONA ESTA PLATAFORMA

Fizemos o máximo para reduzir e simplificar as regras da nossa plataforma. Por isso, separamos abaixo os pontos mais importantes para você, que também podem ser lidos de forma bem completa e detalhada nos **Termos de Uso a seguir**.

Além disso, estamos sempre disponíveis para tirar qualquer dúvida que você tenha por meio do e-mail: ajuda@polopag.com e pelo WhatsApp: (27) 99765-6225.

1) O que fazemos?

Somos uma fintech que realiza a intermediação do processamento de transações financeiras via PIX de forma eficiente e segura.

A **POLOPAG** informa que não é uma Instituição Financeira ou Instituição de Pagamento e não oferece, diretamente, quaisquer serviços privativos dessas, tais como: fornecimento de crédito, empréstimos, venda de consórcios, entre outros, sendo apenas a plataforma digital que viabiliza o processamento de pagamentos.

Os parceiros atualmente envolvidos nos serviços da **POLOPAG** são: [Nomad](#), [Inter](#) e [Braza Bank](#), [Sicoob](#), [Woovi](#) e outras instituições financeiras e/ou de pagamentos autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A **POLOPAG** não se responsabiliza por quaisquer decisões ou ações das empresas, instituições parceiras e/ou de terceiros envolvidos nas operações, a exemplo de transações negadas, em análise, em investigação, estornadas, reprovações de cadastros, suspensões ou cancelamentos por condutas que sejam ou pareçam suspeitas e/ou contrárias à legislação, às normas nacionais ou às regras das instituições envolvidas na operação, bem como por eventuais procedimentos de MED.

Ao utilizar a **POLOPAG** para comprar produtos e/ou serviços em sites ou plataformas externas, o pagador reconhece que a **POLOPAG** atua exclusivamente como intermediadora de pagamentos, não sendo responsável pela entrega, qualidade, garantia, vícios ou quaisquer outras obrigações relacionadas aos bens e serviços adquiridos junto ao vendedor.

Desta forma, havendo qualquer problema com o produto e/ou serviço adquirido, o Usuário pagador estará sujeito às regras e políticas do vendedor responsável e deverá dirigir suas reclamações, pedidos de

cancelamento, devolução, troca, reembolso ou indenização diretamente ao mesmo, permanecendo a **POLOPAG** isenta de qualquer obrigação de intervir nessas tratativas.

2) Como o nosso serviço funciona?

Para utilizar nossos serviços, o Usuário deverá criar uma conta de acesso na plataforma da **POLOPAG**, fornecendo, inicialmente, os seguintes dados:

- Se Usuário Pessoa Física: e-mail, nome completo, telefone, CPF, data de nascimento e endereço completo com CEP.
- Se Usuário Pessoa Jurídica: e-mail, razão social, nome fantasia, CNPJ, inscrição estadual (opcional), nome completo do representante legal, telefone do representante, CPF do representante, cargo do representante e endereço completo com CEP deste.

Após criar sua conta de acesso, o Usuário poderá oferecer soluções de pagamento para seus clientes por meio de uma integração via API com a **POLOPAG**, que realizará a intermediação entre o consumidor final, o banco e a origem do pagamento.

Os pagamentos poderão ser feitos diretamente nos sites cadastrados pelos Usuários ou por meio da própria plataforma da **POLOPAG**. O Usuário poderá gerar links de pagamentos, administrar cobranças, acompanhar as transações e acessar extratos e relatórios financeiros das transações de forma detalhada.

3) O uso do nosso serviço é pago?

Não há cobrança para navegar na plataforma e criar uma conta. Entretanto, serão cobradas taxas sobre as transações de pagamentos intermediadas pela **POLOPAG**, as quais serão automaticamente descontadas da conta gráfica do Usuário no momento da realização da transação. Os valores das taxas estão descritos em nosso site: https://polopag.com/pricing_details.

4) Estas condições podem ser alteradas?

Nossos Termos de Uso poderão mudar, mas você sempre poderá acessar a versão mais atualizada na nossa plataforma. Além disso, se formos realizar alguma ação que a lei exija sua autorização, você receberá um aviso antes para poder aceitar ou recusar.

5) O que acontece com os dados pessoais?

Temos um [Aviso de Privacidade](#) que trata sobre o que fazemos com os seus dados pessoais. É muito importante que você leia e entenda esse documento também!

6) Quais são os cuidados que devo tomar antes de usar a plataforma?

Antes de prosseguir com sua navegação, os seguintes cuidados devem ser tomados:

a) Quando for utilizar a plataforma, tenha a certeza de que está fazendo pelos meios oficiais, diretamente pelo link: <https://polopag.com/>.

b) Não divulgue os dados de sua conta de acesso e/ou conta gráfica para ninguém. A segurança das informações de acesso da sua conta depende de você.

c) A **POLOPAG** não pede seus dados de acesso por nenhum meio além do login habitual na plataforma e/ou no aplicativo. Caso venha a receber contatos requerendo esse tipo de informação, não os responda e, se possível, nos informe.

7) Qual é o conteúdo dos Termos de Uso?

Os Termos de Uso a seguir estão divididos da seguinte forma para facilitar o seu acesso à informação:

1. Data de Disponibilização do Texto;
2. Explicação dos Termos Técnicos ou em Língua Estrangeira;
3. Serviços;
4. Cadastro dos Usuários;
5. Conta Digital Gráfica;
6. Transações;
7. Pagamento;
8. Cancelamento pelo Usuário;
9. Responsabilidades das Partes;
10. Isenção de Responsabilidade da **POLOPAG**;
11. Regras de Conduta e Proibições;
12. Propriedade Intelectual;
13. Tratamento de Dados Pessoais, Privacidade e Segurança;
14. Anticorrupção, Antissuborno e Antilavagem de Dinheiro;
15. Desdobramentos do acesso à plataforma;
16. Alterações dos Termos e Condições de Uso;
17. Definição da Lei Aplicável e do Foro de Eleição;

18. Canal de Contato.

POLO PAGAMENTOS LTDA.

TERMOS DE USO

Esta plataforma, cujo nome é **POLOPAG**, é de propriedade e mantida por **POLO PAGAMENTOS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ/ME sob nº 49.627.661/0001-30, com sede na Avenida Capixaba, nº 2.030, Bloco 03 Andar 5 Sala 508, bairro Santa Inês, na cidade de Vila Velha, estado do Espírito Santo, CEP: 29.108-036.

Este documento visa prestar informações sobre o modo de utilização da plataforma pelos Usuários e suas ferramentas, condições, nomenclaturas, direitos e deveres. Alertamos que todo o texto deve ser lido com atenção e, caso você não concorde com o conteúdo de nossos termos e/ou Aviso de Privacidade, não dê prosseguimento à navegação ou a utilização de nossos serviços.

1. DATA DE DISPONIBILIZAÇÃO DO TEXTO

1.1. A presente versão deste documento foi disponibilizada em: 26/09/2025.

2. EXPLICAÇÃO DOS TERMOS TÉCNICOS OU EM LÍNGUA ESTRANGEIRA

2.1. Abaixo estão dispostos os significados das nomenclaturas técnicas e termos na língua inglesa.

- API: "Interface de Programação de Aplicações". É um conjunto de mecanismos que permite que dois componentes de software se comuniquem usando um conjunto de definições e protocolos.
- BCB: É o Banco Central do Brasil.
- Conta Digital Gráfica: modalidade de conta que possui caráter apenas informativo, permitindo ao Usuário visualizar saldos, extratos e movimentações registradas na Plataforma, sem possibilitar a realização direta de saques, transferências ou outras transações financeiras.
- Login: É o processo que permite o acesso a um sistema informático, controlado por meio de identificação e autenticação do Usuário pelas credenciais fornecidas por esse mesmo internauta.
- MED: também conhecido como mecanismo especial de devolução, sendo o mecanismo exclusivo do PIX criado para facilitar as devoluções em caso de fraudes, aumentando as possibilidades de a vítima reaver seus recursos.
- Online: Termo da língua inglesa cujo significado literal é "em linha". É habitualmente usado para designar que um determinado Usuário da internet ou de outra rede de computadores está conectado à rede.
- Pagador: aquele que utiliza a **POLOPAG** para realizar uma ordem de pagamento via Pix para transferir recursos a um Recebedor. O Pagador é

responsável por autorizar e validar a transação junto à sua instituição financeira ou de pagamento, observadas as regras do Banco Central do Brasil aplicáveis ao Pix.

- PIX: Modo de transferência monetária instantâneo e de pagamento eletrônico instantâneo em real brasileiro, oferecido pelo Banco Central do Brasil.
- Recebedor: aquele que utiliza a **POLOPAG** para receber recursos por meio de transação Pix realizada por um Pagador. O Recebedor é o responsável legal pela oferta, comercialização ou entrega de produtos e/ou serviços ao Pagador, bem como pelo atendimento de eventuais solicitações de cancelamento, estorno ou reembolso, em conformidade com a legislação aplicável, em especial o Código de Defesa do Consumidor.
- Vírus: Software malicioso que infecta sistemas e computadores, com objetivo de causar algum dano, faz cópias de si mesmo e tenta se espalhar para outros computadores, utilizando-se de diversos meios.
- Usuário: pessoa física ou jurídica que realiza seu cadastro na **POLOPAG** e utiliza a plataforma para receber recursos por meio de transações Pix realizadas por Pagadores. O Usuário é, portanto, o Recebedor, sendo o responsável legal pela oferta, comercialização ou entrega de produtos e/ou serviços aos Pagadores, bem como pelo atendimento de eventuais solicitações de cancelamento, estorno ou reembolso, em conformidade com a legislação aplicável.

3. SERVIÇOS

3.1. **O que somos:** Somos uma fintech que realiza a intermediação do processamento de transações financeiras via PIX de forma eficiente e segura para nossos clientes.

3.1.1. A **POLOPAG** não é uma Instituição Financeira ou Instituição de Pagamento e não oferece, diretamente, quaisquer serviços privativos dessas, tais como: fornecimento de crédito, empréstimos, venda de consórcios, entre outros, sendo apenas a plataforma digital que viabiliza o processamento de pagamentos.

3.1.2. Os parceiros envolvidos nos serviços da **POLOPAG** são: [Nomad](#), [Inter](#) e [Braza Bank](#), [Sicoob](#), [Woovi](#) e outras instituições financeiras e/ou de pagamentos autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

3.2. Outros produtos e serviços, além dos previstos nestes Termos, poderão ser ofertados pela **POLOPAG** e poderão estar regulados nestes Termos e/ou em outros instrumentos contratuais, que serão elaborados de forma específica e dependerão do aceite do Usuário.

3.3. Os Usuários declaram-se cientes e concordam que, em hipótese alguma, os serviços prestados pela **POLOPAG** poderão ser utilizados para a comercialização de e/ou para qualquer tipo de atividade relacionada a:

3.3.1. Apostas ou jogos de azar, incluindo, mas não se limitando a: apostas esportivas (apostas de quota fixa), loterias, bingo, cassinos online, poker online, ou qualquer outro jogo que envolva apostas de dinheiro ou outros valores;

3.3.2. Armas, drogas e/ou prostituição;

3.3.3. Atos ilícitos, crimes ou contravenções penais, a exemplo dos crimes de corrupção, lavagem de dinheiro, e outros;

3.3.4. Engenharia social e/ou golpes financeiros;

3.3.5. Quaisquer outras atividades ilícitas e/ou discriminatórias.

3.4. A **POLOPAG** não se responsabiliza por quaisquer decisões ou ações das empresas, instituições parceiras e/ou de terceiros envolvidos nas operações, a exemplo de transações negadas, em análise, em investigação, estornadas, reprovações de cadastros, suspensões ou cancelamentos por condutas que sejam ou pareçam suspeitas e/ou contrárias à legislação, às normas nacionais ou às regras das instituições envolvidas na operação, bem como por eventuais procedimentos de MED.

3.5. Ao utilizar a **POLOPAG**, o Usuário deve compreender e aceitar que todas as suas ações e escolhas são livres e não possuem nenhum tipo de influência ou ingerência da **POLOPAG** ou de seus parceiros.

3.6. Fica esclarecido que o presente serviço não estabelece entre as partes qualquer vínculo empregatício, societário, de representação/agência ou associativo, permanecendo cada parte como única responsável por todas as suas respectivas despesas e encargos, sejam de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal, securitária, civil, penal ou de qualquer outra natureza ou espécie.

3.7. A **POLOPAG** poderá utilizar, segundo seu exclusivo critério, serviços e tecnologias de terceiros para prestar os serviços objeto destes Termos, e/ou para fornecer serviços diferentes dos descritos nestes Termos de Uso, inclusive por meio de contratos particulares e específicos com os Usuários, que poderão ser parte integrante deste documento.

4. CADASTRO DOS USUÁRIOS

4.1. Para o cadastro e utilização dos serviços da **POLOPAG** serão requeridas as seguintes informações do Usuário:

4.1.1. Se Pessoa Física: e-mail, nome completo, telefone, CPF, data de nascimento e endereço completo com CEP.

4.1.2. Se Pessoa Jurídica: e-mail, razão social, nome fantasia, CNPJ, inscrição estadual (opcional), nome completo do representante legal, telefone do representante, CPF do representante, cargo do representante e endereço completo com CEP deste.

4.1.3. O cadastro do Usuário está condicionado à aprovação em procedimentos de compliance para checagem/verificação antifraude realizados por empresas parceiras da **POLOPAG**. Além disso, a **POLOPAG** poderá realizar checagens e verificações das transações realizadas por intermédio da plataforma, sempre que entender necessário.

4.1.4. A **POLOPAG** poderá solicitar novos dados cadastrais após a abertura da conta, bem como adotar medidas para verificação, validação e aprovação dessas novas informações, as quais deverão ser providas dentro de prazo razoável de acordo com a solicitação.

4.2. Para realização do cadastro do Usuário na plataforma, além da leitura e o aceite destes Termos de Uso, é obrigatória a leitura e o aceite do nosso [Aviso de Privacidade](#).

4.3. Cada Usuário determinará o seu login e senha de acesso, sendo de sua exclusiva responsabilidade a manutenção do sigilo dessas informações. A **POLOPAG** não se responsabiliza pelas ações e danos que poderão ser causados pelo acesso irregular da conta de acesso por terceiros.

4.4. É permitida a criação de apenas 01 (uma) conta por Usuário, a qual será vinculada ao seu CPF e/ou CNPJ.

4.5. O cadastro na plataforma é permitido somente para pessoas acima de 18 (dezoito) anos ou a Usuários emancipados, nos moldes da legislação aplicável. Ao aceitar estes Termos, o Usuário declara ser plenamente capaz para exercer todos os atos da vida civil.

4.6. Os Usuários são responsáveis por fornecer informações verdadeiras, precisas e atualizadas, sendo o Usuário o único responsável, civil e criminalmente, pelos dados fornecidos, obrigando-se, ainda, a atualizá-los sempre que necessário e/ou solicitado pela **POLOPAG**, pelas empresas de checagem/verificação ou pelas Instituições Parceiras, sob pena de: (i) restrições à utilização dos serviços; (ii) suspensão dos serviços; (iii) suspensão, bloqueio, limitação de acesso ou cancelamento da conta; e/ou (iv) responsabilização nas esferas cível, administrativa e criminal na forma prevista na legislação aplicável.

4.6.1. Caso seja constatada qualquer divergência, inexatidão ou irregularidade dos dados de cadastro do Usuário, poderá ser exigido que o Usuário que atualize e/ou regularize sua situação cadastral e, caso tal

solicitação não seja atendida no prazo estipulado, o acesso e a conta do Usuário poderão ser suspensos ou bloqueados.

4.7. A **POLOPAG** poderá, ainda, suspender os seus serviços, recusar ou cancelar sem notificação prévia a conta de um Usuário sempre que suspeitar que as informações fornecidas são falsas, incompletas, desatualizadas ou imprecisas, nos casos de checagens que identifiquem fraudes, ações suspeitas ou irregulares ou, ainda, nos casos indicados nas leis e regulamentos aplicáveis, nestes Termos de Uso ou em qualquer Política.

5. CONTA DIGITAL GRÁFICA

5.1. Após o cadastro na plataforma, o Usuário terá acesso a uma Conta Digital Gráfica para integrar a API da **POLOPAG** e fornecer as soluções de pagamento disponíveis na plataforma para seus clientes.

5.1.1. Por meio da Conta Digital Gráfica, o Usuário poderá oferecer as soluções da POLOPAG diretamente nos sites que cadastrar ou, alternativamente, por meio da própria plataforma **POLOPAG**.

5.1.2. Através da Conta Digital Gráfica, o Usuário poderá: Gerar links de pagamento; administrar cobranças; acompanhar recebimentos, acessar extratos e relatórios financeiros detalhados das transações e solicitar saques.

5.1.3. Os saques estarão disponíveis exclusivamente para contas bancárias registradas em nome do mesmo titular do cadastro. A operação será concluída via PIX, utilizando a chave correspondente ao CPF ou CNPJ do titular do cadastro. Alternativamente, poderá ser utilizada uma chave aleatória, desde que pertença ao mesmo titular e que sua inclusão tenha sido previamente solicitada e devidamente vinculada ao cadastro do Usuário.

5.1.4. A **POLOPAG** disponibiliza duas modalidades de Conta Digital Gráfica:

(i) Conta Digital Gráfica Centralizada, em que os recursos dos Usuários são movimentados por meio de conta única mantida junto a uma de nossas instituições parceiras, destinada exclusivamente à coleta e centralização dos valores;

(ii) Conta Digital Gráfica Individualizada, em que cada Usuário possui conta segregada individualizada aberta em parceria com a [Woovi](#).

5.1.5. A definição da modalidade de Conta Digital Gráfica a ser adotada para cada Usuário será realizada a exclusivo critério da **POLOPAG**, de acordo com a análise interna de risco e as necessidades operacionais da Plataforma e de cada Usuário.

5.1.6. Para abertura e utilização da Conta Digital Gráfica, independentemente da modalidade, o Usuário deverá fornecer todas as informações e documentos solicitados pela **POLOPAG** e/ou pelas instituições parceiras, em cumprimento às normas aplicáveis de prevenção à lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e demais exigências regulatórias. O não fornecimento das informações poderá resultar na recusa de abertura, suspensão ou bloqueio da conta, sem aviso prévio e sem que caiba ao Usuário qualquer direito a compensação.

5.2. Para fins de cumprimento da Circular nº 3.978/2020, bem como de quaisquer outras normas referentes à prevenção aos crimes de lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo que venham a substituí-la, o Usuário reconhece e concorda que a **POLOPAG** poderá:

5.2.1. Adotar procedimentos para assegurar a devida diligência na identificação, qualificação e classificação do Usuário da conta;

5.2.2. Realizar a verificação da condição do Usuário de pessoa exposta politicamente, bem como a verificação da condição de representante, familiar ou estreito colaborador de pessoa exposta politicamente;

5.2.3. Coletar informações sobre a renda e/ou o faturamento, conforme aplicável;

5.2.4. Monitorar as operações realizadas pelo Usuário com o objetivo de identificar suspeitas de lavagem de dinheiro e/ou de financiamento ao terrorismo, bem como comunicar aos órgãos competentes as operações ou situações suspeitas, e;

5.2.5. Compartilhar dados com empresas parceiras de verificação/checagem antifraude, Banco Central do Brasil (BCB), instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB sobre indícios de fraude de modo a evitar e/ou remediar esse tipo de conduta.

5.2.6. Fica desde já autorizado por qualquer pessoa que utilize a **POLOPAG**, a consulta de seus dados cadastrais e transacionais para fins de cumprimento de obrigações regulatórias, investigações de contestações, prevenção à lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e outros ilícitos financeiros, bem como para reporte às autoridades competentes, instituições financeiras, instituições de pagamento e demais entidades autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

5.3. Esclarece-se que a **POLOPAG** e seus prestadores de serviços são obrigados a seguir regras das Instituições Parceiras e não têm qualquer controle ou gerência sobre elas.

5.4. Em caso de suspeita de fraude, ou qualquer outra conduta contrária a estes Termos de Uso, a **POLOPAG** poderá bloquear, suspender, cancelar e/ou estornar uma transação realizada por meio da plataforma.

5.4.1. A **POLOPAG** poderá, ainda, realizar o bloqueio total ou parcial do saldo disponível na Conta Digital Gráfica do Usuário, de forma preventiva e a seu exclusivo critério, sempre que identificar indícios de irregularidades, riscos à segurança das transações ou situações que possam expor a **POLOPAG** ou as Instituições Parceiras a prejuízos financeiros, reputacionais ou legais, independentemente da existência de contestação formal via MED ou outro procedimento equivalente.

5.4.2. Além disso, eventuais transações ou solicitações que: (i) contenham dados incompletos, contraditórios ou inválidos; (ii) envolvam riscos de qualquer natureza; ou (iii) estejam em desacordo com estes Termos de Uso ou com as regras das Instituições Parceiras, poderão não ser processadas.

5.5. As transações intermediadas e os saldos disponíveis na Conta Digital Gráfica do Usuário poderão ser bloqueados total ou parcialmente, de forma temporária, preventiva ou definitiva, nas seguintes hipóteses:

5.5.1. Por riscos de ações judiciais, reclamações pendentes de Usuário pagador ou por débitos de qualquer natureza contra a **POLOPAG**;

5.5.2. Em caso de suspeita de qualquer irregularidade, fraude ou qualquer outro ato contrário às disposições dos presentes Termos e Condições;

5.5.3. Em caso de suspeita de que as informações fornecidas são falsas, incompletas, desatualizadas ou imprecisas ou, ainda, nos casos de falta de qualquer pagamento, nos casos indicados nas leis e regulamentos aplicáveis, nestes Termos de Uso, no Aviso de Privacidade ou em qualquer Política;

5.5.4. Questões relativas à idoneidade do Usuário ou a informações cadastrais;

5.5.5. Caso seja identificada abertura de nova Conta Digital Gráfica de mesma titularidade do Usuário ou em nome de terceiros em que haja suspeita de que a finalidade de referida conta seja a de fraudar credores e/ou burlar os presentes Termos e Condições ou qualquer outro Contrato e Política da **POLOPAG**;

5.5.6. Ilegalidade das Transações realizadas;

5.5.7. Por ordem judicial ou por ordem de autoridade policial;

5.5.8. Sempre que houver contestação de pagamento realizada via MED ou outro mecanismo análogo junto a Instituições Parceiras, ou por iniciativa da própria **POLOPAG**, até a devida apuração dos fatos.

5.5.8.1. Durante esse período, a **POLOPAG** garantirá o direito de manifestação da empresa envolvida, em prazo que será

comunicado, que poderá apresentar sua versão e documentos de suporte para análise interna da **POLOPAG** ou apresentação à Instituição Parceira. O saldo permanecerá bloqueado até a conclusão da apuração, podendo resultar em reembolso ao pagador ou no desbloqueio do valor ao Usuário, conforme decisão fundamentada.

5.5.9. Caso qualquer autoridade regulatória ou fiscalizadora competente determine a avaliação, investigação ou suspensão do modelo de negócio adotado pela **POLOPAG**, ou entenda que a atividade realizada possa ser considerada irregular ou careça de ajustes para conformidade regulatória, os pagamentos e saldos disponíveis poderão ser bloqueados, total ou parcialmente, até a devida regularização ou conclusão da apuração.

5.6. É de responsabilidade exclusiva do Usuário o pagamento, recolhimento e/ou retenção de tributos devidos em razão das transações realizadas com os seus clientes. Caso os impostos ou tributos estejam incluídos na transação, as informações serão fornecidas antes da contratação e/ou no contrato celebrado entre as partes.

5.7. Ainda, o Usuário desde já se declara ciente e concorda que:

5.7.1. Qualquer transação efetuada está dependente da existência de saldo suficiente em sua origem.

5.7.2. As transações efetuadas por meio de PIX serão processadas no mesmo dia.

5.7.3. É o único responsável pela inserção correta das informações.

5.7.4. Caso as informações solicitadas estejam incorretas e/ou em desconformidade, a transferência PIX poderá não ser processada.

5.8. O Usuário sempre deverá armazenar o comprovante da transação realizada. Em caso de divergência, a qualquer momento, poderá ser solicitado o comprovante para análise do ocorrido.

6. PAGAMENTO

6.1. Não há cobrança para navegar na plataforma e criar uma conta. Entretanto, serão cobradas taxas sobre as transações de pagamentos intermediadas pela **POLOPAG**, as quais serão automaticamente descontadas da conta gráfica do Usuário no momento da realização da transação. Os valores das taxas estão descritos em nosso site: https://polopag.com/pricing_details.

7. REEMBOLSO, CANCELAMENTO E PENALIDADES

7.1. Para cancelar os serviços da plataforma, o Usuário deverá acessar a funcionalidade de cancelamento disponível na própria plataforma.

7.1.1. Saldos disponíveis poderão ser sacados imediatamente antes do encerramento.

7.1.2. Contas Digitais com pendências e bloqueios não poderão ter saldos bloqueados sacados.

7.1.3. O Usuário também poderá encaminhar sua solicitação de cancelamento por meio do e-mail ajuda@polopag.com.

7.2. Independentemente de reclamações, reembolsos e devoluções, em nenhuma hipótese as taxas e/ou tarifas pagas à **POLOPAG** serão reembolsadas ou estornadas. Isso porque a transação já terá sido processada e os serviços da **POLOPAG** devidamente prestados, sendo considerados totalmente consumidos e, portanto, não sujeitos a cancelamento ou reversão.

7.3 **Compromisso com os Direitos dos Pagadores.** A **POLOPAG** respeita todos os direitos dos Usuários, em especial os previstos no Código de Defesa do Consumidor.

7.3.1. Ao utilizar as soluções da **POLOPAG** para comprar produtos e/ou serviços em sites ou plataformas externas, o pagador, na condição de consumidor, reconhece que a **POLOPAG** atua exclusivamente como intermediadora de pagamentos, não sendo responsável pela entrega, qualidade, garantia, vícios ou quaisquer outras obrigações relacionadas aos bens e serviços adquiridos junto ao fornecedor.

7.3.2. Desta forma, **havendo qualquer problema com o produto e/ou serviço adquirido, o pagador deverá dirigir suas reclamações, pedidos de cancelamento, devolução, troca, reembolso ou indenização diretamente ao vendedor responsável,** permanecendo a **POLOPAG** isenta de qualquer obrigação de intervir nessas tratativas. Nesses casos, o consumidor ficará sujeito às regras e políticas de cancelamento, estorno e reembolso estabelecidas pelo próprio vendedor.

7.3.3. Caso o consumidor não obtenha retorno do vendedor responsável, poderá acionar a **POLOPAG** por meio do canal oficial de suporte disponível em nosso site (WhatsApp). Nessa hipótese, deverá autorizar expressamente, por escrito e por meio desse mesmo canal, que a **POLOPAG** entre em contato com o fornecedor em seu nome para intermediar a solicitação. A atuação da **POLOPAG** nesse caso terá caráter

meramente colaborativo, não implicando assunção de responsabilidade sobre a relação de consumo estabelecida entre consumidor e vendedor.

7.3.4. Em qualquer hipótese, inclusive quando a **POLOPAG** atuar na intermediação da solicitação, caberá exclusivamente ao vendedor a responsabilidade de efetuar o reembolso dos valores pagos.

7.3.5. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, é de exclusiva responsabilidade do vendedor de produtos e/ou serviços disponibilizar aos consumidores um canal acessível para o exercício do direito de arrependimento, cancelamento de compras ou solicitação de reembolso, bem como atender diretamente a essas demandas.

8. RESPONSABILIDADE DAS PARTES

8.1. Responsabilidade da POLOPAG:

- 8.1.1. Realizar os serviços conforme o descrito nestes Termos de Uso;
- 8.1.2. Responsabilizar-se pelo funcionamento da plataforma e pelas correções que eventualmente sejam necessárias;
- 8.1.3. Informar qualquer alteração dos serviços aos Usuários, por meio de comunicados simples na plataforma.

8.2. Responsabilidade dos Usuários:

- 8.2.1. Utilizar a plataforma conforme os critérios de utilização definidos pela **POLOPAG**, sem alterar a sua programação, quebrar senhas ou realizar procedimentos que venham causar prejuízos a **POLOPAG**, aos demais Usuários ou a terceiros;
- 8.2.2. Responsabilizar-se para todos os efeitos, inclusive jurídicos, pelo teor das informações que introduzir e pelos compromissos que assumir na plataforma;
- 8.2.3. Respeitar integralmente estes Termos de Uso, Aviso de Privacidade, legislação vigente e contratos entre as partes;
- 8.2.4. Fornecer e manter informações exatas, corretas, precisas, verdadeiras, atuais e completas, eximindo a **POLOPAG** de qualquer responsabilidade nesse sentido, assim como fornecer informações adicionais que sejam solicitadas em processos de verificação ou compliance;
- 8.2.5. Manter o sigilo dos dados de acesso à plataforma;
- 8.2.6. Conhecer plenamente o funcionamento da plataforma, bem como os riscos envolvidos na sua utilização, sendo que o Usuário deve ter plena capacidade e competência para realizar as operações;
- 8.2.7. Adotar boas práticas na criação de senha de acesso; não compartilhar dados com terceiros, como logins e senhas; utilizar senhas

fortes; não utilizar a senha da **POLOPAG** em outros sites ou serviços, trocando-a periodicamente;

8.2.8. Deslogar-se da plataforma ao fim de sua utilização;

8.2.9. Evitar o uso em computadores ou redes de acesso público;

8.2.10. Manter o sistema operacional e antivírus atualizados;

8.2.11. Realizar o pagamento das taxas dos serviços aderidos;

8.2.12. Notificar imediatamente a **POLOPAG** sobre a perda, extravio, e sobre qualquer suspeita de uso não autorizado de seus dados de pagamento e/ou de seu login e senha, para que possam ser adotadas as medidas necessárias para bloqueio de acesso à plataforma. Serão considerados de responsabilidade do Usuário todos os atos praticados até a data de comunicação.

8.2.13. Garantir que os produtos ou serviços comercializados por meio da plataforma de pagamento sejam entregues ao Consumidor com qualidade, dentro dos prazos acordados e de forma compatível com o que foi anunciado;

8.2.14. Assegurar que a oferta e a comercialização de produtos ou serviços respeitem a propriedade intelectual, direitos autorais e demais direitos de terceiros;

8.2.15. Disponibilizar canais de atendimento claros e acessíveis aos Consumidores, inclusive para solicitações de cancelamento, dúvidas ou reclamações, prestando o devido suporte de forma tempestiva;

8.2.16. Arcar integralmente com todos os encargos e responsabilidades decorrentes de chargebacks, estornos, reclamações, notificações de órgãos de defesa do consumidor e ações judiciais oriundas de sua conduta comercial ou do conteúdo dos produtos ou serviços ofertados, isentando a **POLOPAG** de qualquer responsabilidade nesse sentido.

8.2.17. Autorizar expressamente que a **POLOPAG** compartilhe, com o Consumidor, dados estritamente necessários para a identificação e o contato, bem como outras informações relacionadas à transação, sempre que tal compartilhamento for indispensável para viabilizar a resolução de solicitações legítimas de cancelamento, devolução, troca, reembolso ou reclamação, observada a legislação de proteção de dados pessoais.

8.2.18. Responsabilizar-se integralmente por realizar, manter e custear as adequações regulatórias, fiscais, cadastrais e documentais pertinentes à continuidade de sua atividade comercial, sempre que exigido por autoridade competente, isentando a **POLOPAG** de qualquer responsabilidade nesse sentido.

9. ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA POLOPAG

9.1. A **POLOPAG não se responsabiliza por/pelo(a):**

9.1.1. Eventual indisponibilidade da plataforma;

9.1.2. Condutas dos Usuários, das Instituições Parceiras, Bancos de Câmbio, empresas de checagens ou de terceiros e pelo descumprimento de suas obrigações.

9.1.3. Inserção de informações falsas pelos Usuários ou ausência de complementação de informações necessárias.

9.1.4. Danos que o Usuário possa experimentar por ações exclusivas de terceiros, bem como falhas na conexão de rede e interações maliciosas como vírus.

9.1.5. Danos que o Usuário possa ter em decorrência do mau uso da plataforma em desconformidade com estes Termos, com o Aviso de Privacidade, com a lei ou ordens judiciais.

9.1.6. Casos fortuitos ou de força maior.

9.1.7. Cumprimento das normas e requisitos legais por parte de outras Instituições que eventualmente se relacionem nas transações realizadas pelo Usuário. O Usuário é o único responsável pela verificação prévia da regularidade e idoneidade desses agentes.

9.1.8. Transações negadas, em análise, em investigação, estornadas, MEDs, reprovações de cadastros, suspensões ou cancelamentos por condutas que sejam ou pareçam suspeitas para a legislação, para as normas nacionais, internacionais ou regras das instituições envolvidas na operação.

9.1.9. Alterações de taxas, tarifas ou valores que seja oriunda de parceiros, instituições financeiras e/ou de pagamentos parceiros, impostos ou qualquer tipo de terceiro, sendo que a **POLOPAG** informará e repassará ao Usuário as mudanças.

9.1.10. Qualidade, entrega, conformidade, garantia ou assistência técnica de quaisquer produtos ou serviços adquiridos pelo Consumidor junto ao Usuário, cabendo exclusivamente a este atender solicitações de cancelamento, troca, devolução, reembolso ou reclamações.

9.1.11. Encargos, custos ou prejuízos decorrentes de MEDs, estornos, reclamações em órgãos de defesa do consumidor ou ações judiciais relacionadas a transações processadas pela plataforma, que são de responsabilidade integral do Usuário.

9.1.12. Eventuais prejuízos, perdas, custos ou encargos decorrentes da suspensão, limitação ou descontinuidade do modelo de negócio, tanto da **POLOPAG** quanto do Usuário, caso assim seja determinado por autoridade competente ou órgão regulador, não cabendo à **POLOPAG** qualquer responsabilidade ou indenização em tais hipóteses.

9.2. Além disso, a **POLOPAG**:

9.2.1. Não garante que as Instituições Parceiras cumpram suas obrigações contratuais e legalmente estabelecidas, e não assegura a continuidade

dos serviços ou a manutenção das ofertas e cotações, sem prejuízo da boa conclusão dos serviços já iniciados.

9.2.2. Não atua e nem substitui consultores e assessores especializados na contratação de serviços financeiros, mesmo que tais serviços sejam indicados na plataforma.

9.2.3. Pelas decisões financeiras que o Usuário possa vir a fazer por meio da plataforma.

9.2.4. Não promete qualquer forma de rentabilidade ou de previsibilidade de taxas, tarifas, ganhos, lucros, perdas ou condições de mercado.

9.2.5. Não se responsabiliza pelo resultado das vendas que sejam realizadas utilizando o serviço da **POLOPAG** como meio de intermediação do pagamento.

9.2.6. Não é garantidora da entrega de qualquer produto ou serviço que tenha sido adquirido por meio de sua intermediação de pagamento.

9.2.7. Não se obriga a intermediar conflitos entre Consumidor e Usuário, podendo, a seu exclusivo critério e como medida de boa-fé comercial, atuar no contato entre as partes ou realizar estornos, sem que isso implique reconhecimento de responsabilidade solidária ou subsidiária.

10. REGRAS DE CONDUTA E PROIBIÇÕES

10.1. Os Usuários **não** podem:

10.1.1. Lesar direitos da **POLOPAG**, dos operadores da plataforma, de outros Usuários, de terceiros ou agir sob qualquer meio ou forma que possa contribuir com tal violação;

10.1.2. Executar atos que limitem ou impeçam a utilização da plataforma ou acessar ilicitamente a **POLOPAG**;

10.1.3. Utilizar a plataforma para praticar ações ilícitas e difundir mensagens não relacionadas com a plataforma ou com suas finalidades, incluindo mensagens com conteúdo impróprio;

10.1.4. Inserir dados que sejam falsos, desatualizados ou incompletos;

10.1.5. Responsabilizar a **POLOPAG** por condutas de Usuários que estejam cadastrados na plataforma, de terceiros e das Instituições Parceiras;

10.1.6. Difundir mensagens não relacionadas com a plataforma ou com suas finalidades, incluindo mensagens com conteúdo impróprio ou que ofendam Usuários, a **POLOPAG** ou terceiros; e

10.1.7. Utilizar os serviços da **POLOPAG** para a comercialização de e/ou para qualquer tipo de atividade relacionada a: (i) apostas ou jogos de azar, incluindo, mas não se limitando a: apostas esportivas (apostas de quota fixa), loterias, bingo, cassinos online, poker online, ou qualquer outro jogo que envolva apostas de dinheiro ou outros valores; (ii) armas/drogas; (iii) prostituição; (iv) atos ilícitos, crimes ou contravenções penais, a exemplo

dos crime de corrupção, lavagem de dinheiro, e outros; (v) golpes financeiros; (vi) quaisquer outras atividades ilícitas e/ou discriminatórias.

10.1.8. Utilizar a plataforma para anunciar, ofertar ou comercializar produtos ou serviços que não possam ser entregues, que apresentem informações enganosas ou falsas, ou que violem direitos de propriedade intelectual, direitos autorais ou demais direitos de terceiros.

10.1.9. Deixar de manter canais de atendimento acessíveis aos Consumidores ou se recusar injustificadamente a atender solicitações legítimas de cancelamento, devolução ou reembolso.

10.2. Ao sinal de qualquer descumprimento de conduta, a **POLOPAG** poderá, a seu exclusivo critério, bloquear, restringir, desabilitar ou impedir o acesso de qualquer Usuário à plataforma sempre que for detectada uma conduta inadequada, sem necessidade de aviso prévio ou direito a qualquer tipo de compensação.

11. PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1. A titularidade e os direitos relativos à plataforma pertencem exclusivamente à **POLO PAGAMENTOS LTDA**. O acesso à plataforma e a sua regular utilização pelo Usuário não lhe conferem qualquer direito ou prerrogativa sobre propriedade intelectual ou outro conteúdo nela inserido.

11.2. Todo o conteúdo da plataforma, incluindo nome, marca, domínio, programas, bases de dados, arquivos, textos, desenhos, fotos, layouts, cabeçalhos e demais elementos, foi criado, desenvolvido ou cedido à **POLO PAGAMENTOS LTDA**, sendo, portanto, de propriedade exclusiva da **POLO PAGAMENTOS LTDA** ou a ela licenciado e encontra-se protegido pelas leis brasileiras e tratados internacionais que versam sobre direitos de propriedade intelectual.

11.3. São proibidas: a exploração, cessão, imitação, cópia, plágio, aplicação de engenharia reversa, tentativa de invasão (hackear), armazenamento, alteração, modificação de características, ampliação, venda, locação, doação, alienação, transferência, reprodução, integral ou parcial, de qualquer conteúdo da plataforma da **POLO PAGAMENTOS LTDA**.

11.4. A pessoa que violar as proibições contidas na legislação sobre propriedade intelectual e nestes Termos será responsabilizado, civil e criminalmente, pelas infrações cometidas, além de poder ser penalizado na plataforma.

12. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS, PRIVACIDADE E SEGURANÇA

12.1. A **POLOPAG** dispõe de um documento específico para regular a coleta, guarda e tratamento de dados pessoais, bem como a sua segurança: [Aviso de Privacidade](#). Esse documento específico integra inseparavelmente estes Termos, ressaltando-se que os dados de utilização da plataforma serão arquivados nos termos da legislação em vigor.

13. ANTICORRUPÇÃO, ANTISSUBORNO E ANTI LAVAGEM DE DINHEIRO

13.1. Os Usuários se comprometem a observar as normas de prevenção e combate à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei nº 12.846 de 2013 e o Decreto nº 8.420 de 2015, dentre outras normatizações expedidas pelos órgãos competentes (em conjunto, "Leis Anticorrupção"), devendo cumpri-las, exigindo ainda o seu cumprimento dos terceiros e parceiros contratados.

13.1.1. Os Usuários estão cientes que as seguintes condutas são proibidas pela legislação brasileira e para fins deste Termo de Uso, sendo consideradas atos lesivos à administração pública, nacional e estrangeira, e a boa-fé contratual: i. prometer, oferecer e dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada ou ainda a quaisquer outras pessoas, sejam físicas ou jurídicas, com ou sem fins lucrativos, com o objetivo de obter vantagem indevida direta ou indireta, influenciar ato ou decisão ou orientar práticas comerciais ilícitamente; ii. financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática de atos ilícitos previsto na Lei n. 12.846/2013; iii. utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados. Ainda, ressalta-se que as condutas aqui listadas não são taxativas, devendo as Partes conhecer e cumprir fielmente à legislação brasileira e/ou estrangeira, porventura aplicável, em matéria de anticorrupção e antissuborno.

13.1.2. Na hipótese de violação dessa cláusula ou a acusação por autoridades públicas de práticas corruptas e lesivas à administração pública, seja nacional ou estrangeira, a POLOPAG poderá resolver o presente Termo, com base no descumprimento contratual do Usuário, que estará sujeito a indenizar as perdas e danos causados, devendo ainda ressarcir as despesas que a **POLOPAG** porventura incorrer na cooperação com inquéritos, processos administrativos ou judiciais.

13.2. Os Usuários declaram-se conhecedores das leis que dispõem sobre a prevenção e combate aos crimes de "Lavagem de Dinheiro", como a Lei nº 9.613 de 1998 e das normas complementares editadas pelo CMN, BACEN, Ministério da Fazenda e/ou COAF que disciplinam a Prevenção e Combate aos Crimes de "Lavagem" ou Ocultação de Bens, Direito e Valores ("Lavagem de Dinheiro").

13.3. Os Usuários declaram que não constam nos históricos de crimes financeiros e que não se encontram enquadrados em listas restritivas, como a Specially Designated Nationals and Blocked Persons (SDN) e Office of Foreign Assets Control (OFAC) ou qualquer lista de natureza similar promulgada por qualquer outra jurisdição relevante.

13.3.1. As Partes se comprometem a realizar *Due Diligence* de terceiros, sejam eles clientes, fornecedores ou parceiros, principalmente aos que se enquadrem como Pessoas Expostas Politicamente (PEP's), conforme definição do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), a partir da Resolução nº 29 de 2017. Além disso, firmam as mesmas obrigações de investigação de terceiros para empresas cuja atividade principal esteja listada na Lei nº 9.613 de 1998, cuja localização geográfica residencial dos sócios ou comercial da empresa seja definida pelas autoridades brasileiras como paraíso fiscal ou região de fronteira.

13.4. As Partes se comprometem a realizar qualquer operação de natureza cambial de acordo com os requisitos definidos pelo Banco Central do Brasil, além de se comprometerem a não incorrer em nenhuma modalidade dos tipos penais descritos no artigo 22 da Lei nº 7.492 de 1986.

14. DESDOBRAMENTOS DO ACESSO À PLATAFORMA

14.1. Apesar dos melhores esforços da **POLOPAG** para fornecer as melhores tecnologias para manter a conexão e sincronização online e acesso seguro aos Usuários, em virtude de dificuldades técnicas, aplicações de internet ou problemas de transmissão, é possível ocorrer cópias inexatas ou incompletas das informações contidas na plataforma. Além disso, vírus de computador ou outros programas danosos também poderão ser baixados inadvertidamente da plataforma.

14.1.1. A **POLOPAG** recomenda a instalação de antivírus ou protetores adequados.

14.2. A **POLOPAG** se reserva o direito de unilateralmente modificar a plataforma, bem como a configuração, a apresentação, o desenho, o conteúdo, as funcionalidades, as ferramentas ou qualquer outro elemento, inclusive o seu cancelamento.

14.3. Nossa plataforma pode conter links de sites/plataformas de terceiros. Ao seguir um link, o Usuário deve verificar as políticas de privacidade desses sites/plataformas, pois não aceitamos qualquer responsabilidade ou obrigação por essas políticas. Por favor, verifique essas políticas antes de compartilhar quaisquer dados pessoais com esses sites.

15. ALTERAÇÕES DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

15.1. A **POLOPAG** poderá unilateralmente adicionar e/ou modificar qualquer cláusula contida nestes Termos de Uso. A versão atualizada valerá para o uso da plataforma realizada a partir de sua publicação. A continuidade de acesso ou utilização da plataforma, depois da divulgação, confirmará a vigência dos novos Termos de Uso pelos Usuários.

15.2. Caso a mudança efetuada necessite de consentimento do Usuário, será apresentada a opção de aceitar de forma livre, inequívoca e informada o novo texto ou recusá-lo.

15.3. Caso o Usuário não esteja de acordo com a alteração, poderá não fornecer consentimento para atos específicos ou poderá rescindir totalmente seu vínculo com a **POLOPAG**. No entanto, essa rescisão não eximirá o Usuário de cumprir com todas as obrigações assumidas sob as versões precedentes dos Termos de Uso.

16. LEI APLICÁVEL E FORO DE ELEIÇÃO

16.1. A plataforma é controlada e administrada na cidade de Vila Velha estado do Espírito Santo, Brasil, podendo ser acessada por qualquer dispositivo conectado à Internet, independentemente de sua localização geográfica.

16.1.1. As pessoas que acessam ou usam a **POLOPAG** a partir de outros países o fazem por conta própria e são responsáveis pelo cumprimento das leis regionais/nacionais.

16.2. O Usuário concorda que a legislação aplicável para fins destes Termos e Condições de Uso e do Aviso de Privacidade será a vigente na República Federativa do Brasil.

16.3. A **POLOPAG** e o Usuário concordam que o Foro de Vila Velha, estado do Espírito Santo, Brasil, será o único competente para dirimir qualquer questão ou controvérsia oriunda ou resultante do uso da plataforma, renunciando expressamente qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

17. CONTATO

17.1. A **POLOPAG** disponibiliza os seguintes canais para receber todas as comunicações que os Usuários desejarem fazer: por meio do e-mail: ajuda@polopag.com e pelo WhatsApp: (27) 99765-6225.