



A conta digital  
que facilita

## Termos e Condições de Uso da Plataforma

Por este instrumento, a pessoa identificada e qualificada no Cadastro, que é parte integrante deste Termo (“USUÁRIO”); e **CONTA ZAP SOLUÇÕES EM PAGAMENTOS LTDA.**, com sede na Rua Iguatemi 192, 10º andar, cj. 103, Itaim Bibi - São Paulo / SP, CEP 01451-010, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 29.415.342/0001-54 (“CONTA ZAP”); têm entre si justo e acordado este Termo e Condições de Uso da Plataforma (“Contrato”), nos termos e condições abaixo.

**Ao aceitar eletronicamente este Contrato, com a marcação da caixa de diálogo “Li e concordo com os Termos e Condições” (via APP Conta ZAP) ou confirmação por mensagem (via APP mensagem), o USUÁRIO estará automaticamente aderindo e concordando com os termos e condições deste Contrato e da Política de Privacidade.**

**A utilização do Sistema ou de qualquer Ferramenta será interpretada como o aceite pleno a este Contrato.**

**A Plataforma também poderá ser utilizada para que Fornecedores ofereçam produtos e serviços. Neste caso, a CONTA ZAP atuará como mera intermediadora, disponibilizando tecnologia para aproximação entre os Fornecedores e o USUÁRIO.**

**A CONTA ZAP poderá periodicamente alterar as condições deste Contrato, ao seu exclusivo critério; podendo o USUÁRIO, caso não concorde com a modificação, denunciá-lo sem quaisquer ônus ou penalidades. A versão atualizada pode ser consultada a qualquer momento no link [<https://contazap.com.br/termosdeuso>]**

### 1. DEFINIÇÕES

1.1. As palavras e expressões abaixo, indicadas neste Contrato pela primeira letra maiúscula, terão as seguintes definições:

“Cadastro”: formulário preenchido pelo USUÁRIO na Plataforma, contendo seus dados pessoais e demais informações necessárias para credenciamento ao Sistema e criação da Conta de Pagamento.

“Cartão Pré-Pago”: cartão plástico emitido pela CONTA ZAP ou por terceiros indicados pela CONTA ZAP, que, caso disponível, poderá ser utilizado mediante recursos previamente aportados na Conta de Pagamento do USUÁRIO, para a aquisição de bens, serviços e/ou saques, no território nacional, perante os estabelecimentos filiados à bandeira indicada no respectivo Cartão.

“Conta de Pagamento”: conta de titularidade do USUÁRIO, destinada ao carregamento, transferência e resgate de recursos, cujos valores, convertidos em moeda eletrônica, serão geridos e custodiados pela CONTA ZAP.

“Contrato”: este Termos e Condições de Uso da Plataforma, que é um contrato eletrônico disponível em <https://contazap.com.br/termosdeuso>.



A conta digital  
que facilita

“Disputa”: procedimento de análise do pedido de cancelamento ou estorno da Transação feito pelo USUÁRIO.

“Fornecedores”: terceiros que oferecem produtos e/ou serviços ao USUÁRIO por meio da Plataforma.

“Funcionalidades”: tecnologias disponibilizadas pela CONTA ZAP na Plataforma, para a realização de Transações pelo USUÁRIO.

“Plataforma”: Aplicativo para dispositivos móveis, de propriedade da CONTA ZAP, disponibilizado ao USUÁRIO para a utilização das Funcionalidades e realização de Transações.

“Uso da plataforma via Whatsapp”: forma de utilização da CONTA ZAP através do aplicativo de mensageria Whatsapp, com autorizações e regras de uso aqui especificadas, para a utilização das Funcionalidades e realização de Transações.

“Política de Privacidade”: política disponível em <https://contazap.com.br/politicadeprivacidade>, que é integrante deste Contrato, a qual dispõe sobre a coleta, utilização, armazenamento, tratamento, compartilhamento, proteção e eliminação das informações do USUÁRIO, em decorrência da utilização do Sistema.

“Serviços de Terceiros”: produtos e serviços disponíveis ao USUÁRIO na Plataforma, e que serão fornecidos pelos Fornecedores credenciados.

“Sistema”: serviços relacionados à abertura de Conta de Pagamento e realização de Transações pelo USUÁRIO, incluindo a disponibilização de informações e fornecimento de extratos por meio da Plataforma.

“Transação”: operação em que o USUÁRIO realiza a movimentação de sua Conta de Pagamento, realizando o carregamento de recursos em sua Conta de Pagamento; a transferência de recursos para a Conta de Pagamento de outros USUÁRIOS credenciados no Sistema; ou o resgate de recursos do USUÁRIO.

“USUÁRIO”: pessoa jurídica ou pessoa física que, ao aderir ao presente Contrato, está habilitada a realizar Transações por meio do Sistema.

## 2. OBJETO

2.1. Este Contrato regula a prestação de serviços de tecnologia, pela CONTA ZAP, para: (i) cadastro e credenciamento do USUÁRIO ao Sistema; (ii) criação de Conta de Pagamento, habilitando o USUÁRIO a realizar Transações para carregamento, transferência e resgate de recursos; e (iii) gestão e custódia dos recursos mantidos na Conta de Pagamento de titularidade do USUÁRIO.



A conta digital  
que facilita

2.1.1. Ainda, os serviços prestados pela CONTA ZAP inclui o fornecimento de tecnologia, como mera intermediária, para que o USUÁRIO possa contratar Serviços de Terceiros.

2.2. Por meio da Plataforma, o USUÁRIO poderá: (i) realizar o carregamento e resgate dos recursos disponíveis em Conta de Pagamento; (ii) verificar o saldo e extrato de movimentações relacionadas à Conta de Pagamento; (iii) realizar transferências entre USUÁRIOS detentores de Conta de Pagamento; (iv) efetuar ordem de transferência para conta bancária, de sua titularidade (via TED ou DOC); (v) realizar pagamentos e transferências via QRCode, conforme disponibilidade; (vi) emitir boletos bancários; (vii) realizar pagamentos de boletos bancários e contas de consumo; (viii) realizar recargas de serviços pré-pagos, incluindo, mas não se limitando a telefonia móvel, aplicativos, jogos e conteúdos digitais;

2.2.1. O acesso e utilização de algumas Funcionalidades poderá estar indisponível no momento de acesso à Plataforma, diante da necessidade de desenvolvimento, melhorias ou aprimoramento.

2.2.2. A CONTA ZAP poderá, a qualquer momento e sem necessidade de aviso prévio, excluir, alterar ou modificar as Funcionalidades disponíveis na Plataforma.

2.2.3. Para determinadas Funcionalidades, incluindo a realização de Transações pelo WhatsApp, a CONTA ZAP se reserva no direito de estabelecer regras e condições específicas. A CONTA ZAP orienta os USUÁRIOS a seguirem as recomendações de segurança dispostas em <https://contazap.com.br/confirmacao-duas-etapas-whatsapp/>.

2.3. Os serviços serão prestados de forma remota, mediante a licença de uso das Funcionalidades disponibilizadas ao USUÁRIO na Plataforma.

2.4. Em contraprestação à utilização do Sistema, realização das Transações e demais serviços prestados pela CONTA ZAP, o USUÁRIO pagará as tarifas estabelecidas neste Contrato, de acordo com os valores informados no momento do Cadastro e/ou para consulta em <https://contazap.com.br/faq>.

2.4.1. A contratação de serviços específicos prestados pela CONTA ZAP ou de Fornecedores (conforme disponíveis na Plataforma) será estabelecida em instrumentos contratuais próprios.

2.5. A CONTA ZAP, sob sua única e exclusiva responsabilidade, poderá subcontratar terceiros ou realizar parcerias para a prestação de parte dos serviços que integram o Sistema, respondendo integralmente por tal ato.

**2.6. A CONTA ZAP não garante a ininterruptão e a velocidade do sistema operacional de sua Plataforma, que poderá apresentar indisponibilidade, lentidão e erros de processamento, inclusive por tempo indeterminado, em casos de manutenção preventiva ou corretiva, falha de operação, erro de sistema, falhas de outros prestadores de serviços e eventos casos fortuitos ou força maior.**



**2.6.1. A CONTA ZAP não será responsável pela: (i) intermitência ou indisponibilidade de conexão à internet adotada pelo USUÁRIO; (ii) incapacidade técnica do dispositivo móvel ou sistema operacional; (iii) indisponibilidade da Plataforma na loja de aplicativos ou navegador de internet utilizados pelo USUÁRIO; e/ou (iv) atividades de pessoas não autorizadas a utilizar os sistemas da Plataforma.**

### **3. CREDENCIAMENTO AO SISTEMA**

3.1. O credenciamento ao Sistema será realizado pela adesão do USUÁRIO a este Contrato, que se efetivará pelo: (i) preenchimento do Cadastro; e (ii) pelo aceite eletrônico expressamente manifestado na Plataforma.

3.2. Apenas são admitidos como USUÁRIOS:

3.2.1. Pessoa Física: (i) maior de 18 (dezoito) anos e plenamente capaz. (ii) maior de 16 (dezesseis) anos, desde que representados pelos pais, na forma da legislação brasileira;

3.2.2. Pessoa Jurídica: devidamente constituída e registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), com cadastro válido e ativo. Deverá estar representada por seu(s) Administrador(es) com poderes suficientes para agir em nome da entidade representada. Se o Usuário não dispuser de tais poderes suficientes, ou agir além do âmbito autorizado, ele será responsabilizado pessoalmente.

3.3. O USUÁRIO se responsabiliza pela veracidade e precisão das informações prestadas. Caso a CONTA ZAP identifique divergência de informações, poderá impedir o cadastro do USUÁRIO na Plataforma, sem necessidade de notificação prévia.

3.4. Para utilização do Sistema, o USUÁRIO deverá obrigatoriamente preencher o Cadastro, fornecendo seus dados pessoais e informações que venham a ser solicitados na Plataforma, sendo, no mínimo:

(a) Para pessoa física, deverão ser fornecidos: nome completo, nome da mãe, data de nascimento, número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), e-mail, endereço residencial e número de telefone; e

(b) Para pessoa jurídica, deverão ser fornecidos: razão social ou denominação, número de inscrição no CNPJ/MF válido e ativo, e as informações acima indicadas para seus representantes, mandatários ou prepostos autorizados.

3.5 A CONTA ZAP poderá limitar a utilização do Sistema, de acordo com o valor e a quantidade de Transações, de acordo com o tipo de conta (comum ou *premium*):

(i) Conta comum: limite mensal de utilização de até R\$5.000,00 (cinco mil reais);

(ii) Conta *premium*: limite mensal de utilização superior a R\$5.000,00 (cinco mil reais)

3.6. Sempre que necessário, inclusive para possibilitar a utilização do Sistema para realização de Transações em valor e quantidade superiores aos limites estabelecidos, a CONTA ZAP poderá



solicitar que o USUÁRIO forneça informações complementares àquelas indicadas no Cadastro, bem como poderá, a qualquer momento, e ao seu exclusivo critério, solicitar cópias de documentos para averiguar a veracidade das informações prestadas pelo USUÁRIO.

3.7. Na hipótese de a CONTA ZAP verificar dados incorretos ou inverídicos fornecidos pelo USUÁRIO ou, ainda, caso o USUÁRIO se recuse ou se omita a enviar as informações e documentos solicitados, a CONTA ZAP poderá suspender temporariamente o acesso ao Sistema e impedir a utilização das Funcionalidades até que haja a regularização.

3.8. A CONTA ZAP poderá, a seu exclusivo critério, realizar pesquisas, em base de dados públicas ou privadas, com a finalidade de verificar a veracidade dos dados e informações indicadas pelo USUÁRIO no Cadastro. A ausência de fornecimento dos documentos ou declarações solicitadas ensejará no cancelamento automático do cadastro e suspensão dos serviços prestados e das Funcionalidades da Plataforma.

3.9. Cada USUÁRIO poderá realizar apenas 1 (um) cadastro.

3.10. O USUÁRIO se responsabiliza civil e criminalmente pela veracidade das informações prestadas, inclusive perante terceiros, obrigando-se a manter seus dados atualizados perante a CONTA ZAP.

3.10.1. A CONTA ZAP não será responsável por erros ou pela inexecução dos serviços que integram o Sistema caso o USUÁRIO preste informações inexatas, inverídicas ou desatualizadas.

3.10.2. Em razão da natureza dos serviços prestados, a CONTA ZAP não possui condições de verificar a capacidade civil e regularidade do USUÁRIO; de forma que não responderá por quaisquer prejuízos que venham a ser causados em razão da inobservância das condições acima indicadas.

3.11. O USUÁRIO, quando do preenchimento do Cadastro ou primeiro acesso ao Sistema, deverá cadastrar *login* e uma senha para utilização das Funcionalidades e realização das Transações.

3.11.1. O uso do *login* e senha são de uso pessoal, exclusivo e intransferível pelo USUÁRIO, que deverá mantê-los confidenciais e não permitir seu acesso por terceiros. Em nenhuma hipótese a ZAP será responsável por quaisquer prejuízos causados ao USUÁRIO ou terceiros pela divulgação e utilização indevida e não autorizada das senhas.

3.11.2. O USUÁRIO, na qualidade de pessoa jurídica, se compromete a somente dar acesso ao *login* e senha para seus representantes legais, sócios, administradores e/ou prepostos com poderes para celebrar negócios jurídicos em seu nome; sendo responsável, perante à CONTA ZAP, outros USUÁRIOS e terceiros, por todos os atos e negócios realizados por meio da utilização do Sistema.

3.12. O USUÁRIO poderá utilizar determinadas Funcionalidades e realizar Transações no Sistema mediante acesso ao aplicativo WhatsApp, sem a necessidade de utilização de *login* e senha. Neste



caso, a CONTA ZAP poderá limitar o acesso ao Sistema e estipular limite para a realização de Transações.

3.12.1. O limite de uso para as operações realizadas via Whatsapp é de R\$300,00 (trezentos) reais por dia. Para operações em valores superiores, o USUÁRIO deverá utilizar o aplicativo.

3.12.2. Caberá ao USUÁRIO adotar todas medidas de segurança adequadas para que não haja o acesso indevido à sua conta no Whatsapp (de acordo com as regras de segurança estipuladas pelo fornecedor do aplicativo), inclusive com a utilização senha e softwares de segurança para acesso ao seu computador, aparelho celular ou demais dispositivos móveis.

3.13. A CONTA ZAP se obriga a zelar pela segurança de todas as informações fornecidas pelo USUÁRIO na Plataforma, tais como dados cadastrais, realização de Transações na Conta de Pagamento, dentre outras. Entretanto, a CONTA ZAP não será responsável e tampouco incorrerá em eventual reparação de danos, de qualquer natureza, nos casos em que o dispositivo do USUÁRIO for invadido ou sofrer falhas diante da ação de terceiros que venham, de forma ilícita, a ter acesso às informações armazenadas na Plataforma.

3.14. Em caso de perda ou roubo dos dispositivos com acesso ao WhatsApp ou do *login* e senha cadastrados, o USUÁRIO deverá imediatamente comunicar a CONTA ZAP através das centrais de atendimento +55 (11) 3567-3655 / +55 (11) 3473-5796, para que possam ser adotadas as medidas necessárias para bloqueio do acesso ao Sistema. Serão consideradas de responsabilidade do USUÁRIO todos os atos e negócios realizados até a data da comunicação.

3.15. É vedada a utilização do Sistema e a realização das Transações para a celebração de negócios: (i) considerados ilícitos, nos termos da legislação brasileira, a exemplo, mas não se limitando a: bestialidade, pedofilia, prostituição, tráfico de drogas, tráfico de pessoas; compra e venda de armas de fogo e jogos de azar, inclusive bingo e apostas em geral; qualquer tipo e quantidade de drogas; compra e venda de animais, produtos que dependam e não possua uma devida homologação de órgãos governamentais, produtos e serviços considerados ilegais pela legislação brasileira; (ii) que importem em violação ao Sistema Financeiro Nacional e às normas do Banco Central do Brasil e às regras das instituições financeiras, bandeiras, credenciadoras e emissores de cartões de crédito e débito; (iii) considerados como crimes financeiros, com o intuito de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e corrupção, dentre outros crimes correlatos, ainda que indiretamente; (iv) que não representem um negócio jurídico regular e tenham por intenção a prática de fraudes; ou (v) que, de qualquer modo, venham a causar prejuízos à CONTA ZAP, seus parceiros, demais USUÁRIOS ou terceiros.

3.16. As Transações com indícios ou suspeitas de fraude estarão sujeitas ao não processamento ou ao cancelamento, ainda que realizada de forma conivente ou não pelo USUÁRIO, sendo certo que, em cumprimento à legislação vigente, os órgãos competentes serão informados.

3.17. A CONTA ZAP poderá suspender o acesso às Funcionalidades e deixar de realizar as Transações pelo Sistema sempre que identificar ou entender que a atividade do USUÁRIO ou natureza das Transações viola qualquer dispositivo deste Contrato ou da legislação vigente;



podendo sujeitar o USUÁRIO ao cancelamento do seu credenciamento e sua exclusão imediata do Sistema, independentemente de qualquer aviso ou notificação prévia, não gerando ao USUÁRIO qualquer tipo de indenização ou ressarcimento.

3.18. Este Contrato passa a vigorar a partir do momento que o USUÁRIO aceitar os Termos de Uso.

#### **4. CONTA DE PAGAMENTO**

4.1. Ao aderir a este Contrato, o USUÁRIO concorda com a abertura de Conta de Pagamento individual e exclusiva, de sua exclusiva titularidade, a qual poderá ser movimentada por meio das Funcionalidades – Plataforma e Whatsapp.

4.2. O carregamento da Conta de Pagamento se dará por um dos meios disponíveis no Sistema, de livre escolha do USUÁRIO, dentre os quais:

(a) Pagamento de boleto bancário, pelo próprio USUÁRIO - ou terceiros em seu favor - com identificação única que permita o carregamento do valor pago na Conta de Pagamento;

(b) Recebimento por meio de transferências realizadas por outros USUÁRIOS, no âmbito do Sistema.

4.2.1. A CONTA ZAP poderá, a qualquer momento, estipular outras formas de carregamento da Conta de Pagamento pelo USUÁRIO, mediante alteração deste Contrato e disponibilidade por meio das Funcionalidades.

4.2.2. Com o carregamento da Conta de Pagamento, por uma das modalidades permitidas, os recursos estarão disponíveis no Sistema em até 48 (quarenta e oito) horas; sendo possível ao USUÁRIO, a partir de então, realizar as Transações por meio das Funcionalidades.

4.3. Os recursos depositados na Conta de Pagamento poderão ser utilizados para transferência ou resgate, por um dos meios disponíveis no Sistema, dentre os quais:

(a) Realização de Transações de transferência para a Conta de Pagamento de outros USUÁRIOS credenciados no Sistema – efetivado em instantes;

(b) Resgate de recursos, mediante transferência para a conta bancária de titularidade do USUÁRIO – efetivado em até 01 (um) dia útil;

(c) Pagamento de débitos do USUÁRIO em razão da compra de produtos ou serviços de terceiros contratados na Plataforma, a exemplo de recarga de serviços pré-pagos de telefonia, aplicativos, jogos e conteúdos digitais (a lista atualizada dos produtos e serviços





disponíveis e prazos aplicáveis pode ser consultada em <https://contazap.com.br/faq/> ou no menu de Dúvidas Frequentes no atendimento pelo Whatsapp).

(d) Realizar pagamentos de boletos bancários e contas de consumo. O prazo de compensação é de 2 (dois) dias úteis após a confirmação da operação;

4.3.1. Em caso de pagamento de produtos ou serviços oferecidos por terceiros pela Plataforma Conta ZAP aplicam-se as disposições da cláusulas 12ª do presente Contrato;

4.3.2. As Transações realizadas por meio das Funcionalidades deixarão de ser acatadas pela CONTA ZAP quando: (i) não houver recursos suficientes na Conta de Pagamento; (ii) o USUÁRIO deixar de fornecer as informações suficientes ou fornecer informações incorretas para realização da Transação; e/ou (iii) houver indícios de fraude ou suspeita ou ato ilícito, de acordo com os termos previstos neste Contrato e na legislação vigente.

4.3.3. Nos casos em que as transações não se completem por um dos motivos acima elencados, o USUÁRIO estará sujeito à cobrança da taxa/tarifa aplicável.

4.4. A CONTA ZAP poderá determinar limites de valor mínimo e máximo para o carregamento das Contas de Pagamento e para a realização das Transações, que poderá variar de acordo com as informações de Cadastro do USUÁRIO, o tipo de Transação, ou outro critério definido pela CONTA ZAP.

4.5. Os recursos creditados na Conta de Pagamento do USUÁRIO serão mantidos em conta bancária de titularidade da CONTA ZAP, em instituição financeira de primeira linha, e, nos termos do art. 12 da Lei 12.865/2013, (i) constituem patrimônio separado, que não se confunde com o da CONTA ZAP; (ii) não respondem direta ou indiretamente por nenhuma obrigação da CONTA ZAP, nem podem ser objeto de arresto, sequestro, busca e apreensão ou qualquer outro ato de constrição judicial em função de débitos de responsabilidade da CONTA ZAP; (iii) não podem ser dados em garantia de débitos assumidos pela CONTA ZAP; e (iv) não compõem o ativo da CONTA ZAP, para efeito de falência ou liquidação judicial ou extrajudicial.

4.6. Os ônus ou bônus decorrentes da manutenção dos recursos em conta bancária de titularidade da CONTA ZAP não poderão ser imputáveis ao USUÁRIO, assim como por ele reclamados.

4.6.1. Os recursos mantidos na Conta de Pagamento, salvo se expressamente pactuado de modo diverso, não sofrerão qualquer tipo de acréscimo ou alteração, tais como correção monetária e juros; e nem haverá o pagamento de qualquer remuneração ao USUÁRIO, independentemente do período que ficarem depositados.

4.7. Os valores depositados na Conta de Pagamento devem ser utilizados para pagamentos e transferências, sendo considerados pela CONTA ZAP recursos em trânsito de titularidade do USUÁRIO.





A conta digital  
que facilita

4.8. O USUÁRIO não poderá ceder ou onerar, a qualquer título, os direitos sobre os recursos depositados em sua Conta de Pagamento, sem a prévia e escrita autorização da CONTA ZAP, sob pena de ineficácia da cessão ou ônus perante a CONTA ZAP.

4.9. O USUÁRIO terá acesso às Transações realizadas ou pendentes de pagamento pelo acesso ao extrato de sua Conta de Pagamento, podendo visualizar no Sistema, o saldo e histórico das movimentações. A disponibilização do saldo e do extrato das movimentações caracteriza-se como prestação de contas, para todos os fins legais.

4.9.1. A CONTA ZAP disponibilizará acesso às Transações realizadas dos últimos 60 (sessenta) dias, sendo que após este prazo a CONTA ZAP não se responsabiliza pela manutenção das informações, cabendo ao USUÁRIO o controle e arquivo, inclusive com a possibilidade de impressão do extrato disponibilizado.

4.10. O USUÁRIO declara-se ciente de que os serviços previstos neste Contrato se destinam tão somente a efetivar pagamentos e recebimentos em moeda nacional, bem como assegura que todos os recursos movimentados em sua Conta de Pagamento serão oriundos de fontes lícitas e declaradas, isentando a CONTA ZAP de qualquer responsabilidade.

## 5. CARTÃO

5.1. O usuário poderá solicitar um Cartão Pré-Pago Físico. O Cartão Físico é desenvolvido com tecnologia utilizando-se *chip* (ou *contactless*, caso disponível) e será enviado ao endereço indicado pelo usuário, devendo ser desbloqueado seguindo instruções contidas no Site ou no Aplicativo para começar a utilizar os Serviços.

5.2. A responsabilidade pela indicação do endereço de entrega do cartão é do USUÁRIO, portanto é fundamental que os dados sejam atualizados e conferidos antes da solicitação.

5.3. As transações realizadas com o Cartão Pré-Pago são autorizadas mediante utilização da senha numérica, um código numérico de 4 (quatro) dígitos. Atenção: esta senha é pessoal e intransferível, para sua segurança a senha não deve ser divulgada a terceiros nem anotada.

5.4. Em caso de perda, roubo ou extravio do cartão, o USUÁRIO deve solicitar o bloqueio imediatamente para Conta ZAP pela mesma plataforma de mensageria utilizada para solicitar e liberar o cartão. Caso o USUÁRIO não realize o bloqueio, será responsável pelas transações do cartão e da conta.

5.5. Havendo indícios de uso irregular ou inadequado do Cartão, a Conta ZAP, a seu exclusivo critério, poderá promover a suspensão ou cancelamento imediato do seu uso, sem prejuízo da aplicação das demais sanções legais e contratuais cabíveis.

## 5. DISPUTA E CANCELAMENTO DAS TRANSAÇÕES

5.1. A CONTA ZAP poderá cancelar uma Transação sempre que verificar que: (i) tiver sido processada incorretamente pela CONTA ZAP, em razão de informações errôneas indicadas pelo USUÁRIO no momento da realização da Transação; (ii) foi recusada pelo USUÁRIO destinatário dos



recursos; (iii) foi realizada em desconformidade com as disposições deste Contrato e das Condições CONTA ZAP, ou (iv) haja suspeita de fraude, ato ilícito ou qualquer irregularidade.

5.2. O USUÁRIO declara e garante que será integralmente responsável pela veracidade, precisão e conformidade das informações e valores das relações comerciais relacionadas com as Transações; respondendo, se for o caso, pela qualidade, quantidade, segurança, adequação, preço, prazo, entrega, Funcionalidade e garantias dos produtos ou serviços que deram origem às Transações.

5.3. Todas reclamações e contestações decorrentes de quaisquer Transações realizadas no âmbito do Sistema deverão ser dirimidas diretamente entre os USUÁRIOS; de modo que a CONTA ZAP estará isenta de qualquer responsabilidade, e sem prejuízo da possibilidade de retenção e/ou compensação na forma prevista neste Contrato.

5.4. Caso o USUÁRIO apresente contestação de uma Transação, será iniciado o procedimento de Disputa, com a retenção do valor da Transação até a solução da Disputa.

5.4.1. A Disputa deverá ser aberta pelo USUÁRIO no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da data de realização da Transação, com a descrição do fato e documentos comprobatórios ao e-mail contato@contazap.com.br, sendo certo que a abertura da Disputa não garante a restituição dos valores em discussão.

5.4.2. O pedido de abertura de Disputa deverá ser devidamente fundamentado e acompanhado da documentação pertinente.

5.4.3. Caberá unicamente à CONTA ZAP, por critérios próprios, analisar a documentação e decidir sobre a Disputa, em até 30 (trinta) dias contados do envio das informações e documentos pelo último USUÁRIO comunicado.

5.4.4. Caso a contestação seja acolhida, haverá o estorno do valor respectivo da Conta de Pagamento do USUÁRIO que iniciou a Disputa. Se a contestação não for acolhida, a Transação realizada será mantida.

5.4.5. Caso o USUÁRIO que solicitou a abertura da Disputa deixe de apresentar as informações e documentos solicitados, o procedimento será encerrado automaticamente.

5.6. As Transações serão canceladas, automaticamente, pela CONTA ZAP, quando: (i) houver a indicação de informações incompletas ou imprecisas; (ii) for constatado indícios de irregularidade ou fraude; (iii) nos demais casos previstos neste Contrato.

## **6. HIPÓTESES DE RETENÇÃO E COMPENSAÇÃO DE RECURSOS**

6.1. O USUÁRIO reconhece e concorda que a CONTA ZAP, em conformidade com as disposições deste Contrato, terá o direito de: (i) reter os valores mantidos na Conta de Pagamento do USUÁRIO para garantir, de forma integral, quaisquer pagamentos que sejam devidos à CONTA ZAP ou resguardar a CONTA ZAP contra riscos financeiros relacionados às obrigações do USUÁRIO; e (ii)



compensar, com os valores mantidos na Conta de Pagamento, os débitos do USUÁRIO perante a CONTA ZAP, de qualquer natureza.

6.2. A CONTA ZAP procederá à retenção e compensação dos valores, existentes ou futuros, mantidos na Conta de Pagamento do USUÁRIO, nas seguintes hipóteses:

- (a) Quando a CONTA ZAP entender que há um alto nível de risco operacional ou de crédito, associado ao histórico de Transações realizadas pelo USUÁRIO;
- (b) Havendo indícios de irregularidade ou risco de cancelamento da Transação, em razão de denúncias, contestação, Disputa ou pelo uso inadequado do Sistema;
- (c) Sempre que houver o descumprimento das obrigações previstas neste Contrato ou na legislação vigente.

6.3. O USUÁRIO terá o prazo de 90 (noventa) dias para apontar eventual divergência ou incorreção em relação aos valores lançados na Conta de Pagamento, a contar da realização da Transação, lançamento do débito ou compensação. Após esse prazo, o USUÁRIO não mais poderá reclamar dos lançamentos realizados, concedendo plena e definitiva quitação à CONTA ZAP.

## **7. RESGATE DE RECURSOS E ENCERRAMENTO DA CONTA DE PAGAMENTO**

7.1. O USUÁRIO poderá, a qualquer momento, desde que possua saldo suficiente para arcar com a tarifa de saque, as tarifas bancárias aplicáveis e o pagamento de eventuais débitos contraídos perante a CONTA ZAP, efetuar o resgate integral dos recursos mantidos na Conta de Pagamento, bem como encerrá-la, mediante solicitação à CONTA ZAP – central de atendimento.

7.1.1. Para que o pedido de encerramento seja processado a CONTA do USUÁRIO deverá ter saldo zero (R\$0,00).

7.1.2. Ao realizar o pedido de encerramento de conta com saldo positivo o USUÁRIO deverá:

- (a) realizar o resgate de recursos para conta bancária de sua titularidade ou de terceiro indicado, desde que tenha saldo suficiente para tal, incluídas as taxas e tarifas aplicáveis; ou
- (b) destinar o saldo restante a instituição sem fins lucrativos participante dos programas sociais ZAP.

7.2. O resgate de recursos será realizado a pedido do USUÁRIO, mediante o repasse do valor líquido e em moeda nacional, de acordo com as formas estabelecidas para utilização dos recursos mantidos em Conta de Pagamento.

7.3. Caso disponível, o USUÁRIO também poderá solicitar que o crédito decorrente das Transações seja transferido para a conta corrente de terceiros, por conta e ordem do USUÁRIO.



A conta digital  
que facilita

7.4. O USUÁRIO se responsabiliza pela exatidão dos dados informados sobre a conta bancária, de sua titularidade ou de terceiros (caso disponível); isentando a CONTA ZAP de qualquer responsabilidade pelas transferências realizadas em razão de informações imprecisas ou inexatas que venham a ser informadas pelo USUÁRIO.

7.4.1. Caso não seja possível o resgate de recursos por irregularidade na conta bancária indicada, os respectivos valores permanecerão retidos e serão mantidos na Conta de Pagamento até que haja a regularização pelo USUÁRIO, sem a incidência de quaisquer ônus, penalidades ou encargos.

7.5. Quando decorrente de falha técnica e/ou operacional no Sistema ou no sistema bancário, a CONTA ZAP poderá, sem incorrer em qualquer ônus ou penalidade, exceder, em até 01 (um) dia útil, o prazo estabelecido para efetuar o resgate da Conta de Pagamento.

7.6. Na hipótese de a data prevista para o resgate de recursos ser considerada feriado ou em dia de não funcionamento bancário, o pagamento será realizado no 1º (primeiro) dia útil subsequente.

7.7. A partir do momento em que o USUÁRIO não possuir saldo em sua conta por mais de 30 (trinta) dias, sua Conta de Pagamento poderá ser encerrada pela CONTA ZAP independente de aviso-prévio.

## **8. REMUNERAÇÃO DA CONTA ZAP**

8.1. Em contrapartida à prestação dos serviços de tecnologia que integram o Sistema, custódia e gestão de recurso na Conta de Pagamento e licença de uso das Funcionalidades, o USUÁRIO pagará à CONTA ZAP as tarifas, fixas ou percentuais, incidentes sobre cada Transação realizada.

8.2. O USUÁRIO pagará à CONTA ZAP as tarifas aplicáveis a cada uma das operações: (i) Transação realizada no Sistema; (ii) saque dos recursos; (iii) inatividade da Conta de Pagamento; (iv) transferência de recursos para a conta corrente bancária de sua titularidade e de terceiros (caso disponível); e (v) tarifas adicionais por outros serviços que vierem a ser prestados pela CONTA ZAP e descritos em instrumentos contratuais específicos, de forma cumulativa com as demais tarifas.

8.2.1. O valor das tarifas será informado ao USUÁRIO em <https://contazap.com.br/faq/>.

8.3. Para a cobrança das tarifas, inclusive por serviços adicionais que vierem a ser contratados pelo USUÁRIO, a CONTA ZAP poderá, alternativamente: (i) realizar lançamentos de débitos na Conta de Pagamento; ou (ii) compensar o valor dos débitos com quaisquer outros créditos, presentes ou futuros, devidos ao USUÁRIO.

8.3.1. Caso não haja recursos suficientes para o pagamento das tarifas, a CONTA ZAP solicitará ao USUÁRIO o crédito imediato de recursos em sua Conta de Pagamento. Tão logo haja recursos na Conta de Pagamento, os valores serão debitados automaticamente e sem prévio aviso.



8.3.2. Sem prejuízo da suspensão dos serviços prestados por meio do Sistema, caso o USUÁRIO deixe de realizar o crédito em sua Conta de Pagamento, haverá a incidência dos encargos moratórios estipulados neste Contrato.

8.5. A CONTA ZAP poderá efetuar o reajuste ou alteração do valor das tarifas cobradas a qualquer tempo, disponibilizando as alterações previamente em <https://contazap.com.br/faq/>.

8.5.1. Caso o USUÁRIO não concorde com as novas condições de remuneração, poderá encerrar este Contrato, sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades. O não encerramento será interpretado como anuência com relação aos novos valores das tarifas cobradas.

8.5.2. Caso sejam criados novos tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos incidentes sobre a remuneração vigente, a CONTA ZAP, mediante publicação com 5 (cinco) dias de antecedência em <https://contazap.com.br/faq/>, irá alterar os valores cobrados de forma a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro.

8.6. A CONTA ZAP poderá instituir outras modalidades de remuneração, inclusive sobre os serviços adicionais que vierem a ser pactuados em instrumentos contratuais próprios, mediante prévia comunicação ao USUÁRIO, com antecedência de 5 (cinco) dias.

8.7. O USUÁRIO concorda que a CONTA ZAP, a seu exclusivo critério, poderá alienar, ceder, dar em garantia ou de qualquer forma dispor dos recebíveis decorrentes de sua remuneração, em nada prejudicando o direito do USUÁRIO de receber o valor líquido decorrente das Transações.

## **9. PRAZO DE VIGÊNCIA E TÉRMINO**

9.1. Este Contrato é celebrado por prazo indeterminado, e passa a vigorar a partir da data de sua aceitação pelo USUÁRIO.

9.2. Este Contrato poderá ser extinto, a qualquer momento, mediante notificação com antecedência de 5 (cinco) dias, sem necessidade de especificar o motivo.

9.2.1. Salvo quanto às hipóteses abaixo, a extinção deste Contrato se dará sem a incidência de quaisquer ônus, encargos ou penalidades; ressalvadas as obrigações pendentes e que deverão ser devidamente cumpridas pelo prazo necessário.

9.3. Haverá a rescisão imediata e motivada deste Contrato, nas hipóteses de descumprimento de qualquer obrigação estabelecida neste Contrato que não seja sanada no prazo estipulado ou, na omissão, no prazo de 10 (dez) dias contados da notificação ou aviso.

9.4. Caso a rescisão do Contrato ocorra por culpa do USUÁRIO, fica desde já estabelecido que seu acesso à Plataforma e ao Sistema será imediatamente bloqueado, com a suspensão de sua Conta de Pagamento e retenção dos créditos do USUÁRIO pelo prazo necessário para que possam



ser resguardados os direitos da CONTA ZAP, de outros USUÁRIOS e de terceiros; sem prejuízo da adoção de outras medidas legais necessárias e da apuração e ressarcimento de eventuais danos complementares.

## **10. RESPONSABILIDADES ADICIONAIS DO USUÁRIO**

10.1. Todos os tributos incidentes na prestação dos serviços e na licença de uso das Funcionalidades disponibilizadas no Sistema são de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO, podendo a CONTA ZAP descontar os respectivos valores dos créditos do USUÁRIO.

10.2. O USUÁRIO reconhece e concorda que a realização das Transações pelo Sistema está sujeita a aplicação da legislação vigente, inclusive de prevenção a lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e combate à corrupção; estando os repasses dos valores das Transações sujeitos ao estrito cumprimento da legislação aplicável.

10.3. Para utilização das Funcionalidades e acesso ao Sistema, o USUÁRIO deverá possuir equipamentos (computador, smartphone, tablet ou outros dispositivos similares) com acesso à internet e em condições compatíveis para seu uso, sendo de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO a obtenção, manutenção e custeio de tal acesso e dos equipamentos necessários (incluindo tributos, tarifas ou encargos cobrados pelos fornecedores de serviços). A CONTA ZAP não será responsável pela não realização da Transação em razão da incompatibilidade dos equipamentos ou pela ausência ou falha no acesso à internet.

**10.4. O USUÁRIO compromete-se a isentar a CONTA ZAP de toda e qualquer reclamação ou litígio judicial ou extrajudicial decorrente da utilização do Sistema, inclusive no que se refere às próprias atividades do USUÁRIO e às questões relacionadas com os negócios jurídicos celebrados pelo USUÁRIO fora do Sistema.**

10.5. O USUÁRIO obriga-se a ressarcir a CONTA ZAP de todos os valores comprovadamente despendidos em ações judiciais ou processos administrativos que tenham sido ajuizados contra a CONTA ZAP em razão do descumprimento de obrigações imputáveis ao USUÁRIO.

10.5.1. A CONTA ZAP poderá reter os créditos a serem pagos ao USUÁRIO e compensá-los para o pagamento de débitos decorrentes de condenações, custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios.

10.6. A CONTA ZAP possui uma Política de Privacidade que indica como as informações do USUÁRIO são serão coletadas, utilizadas, armazenadas, tratadas, compartilhadas, divulgadas e protegidas. O USUÁRIO deve ler atentamente a Política de Privacidade, que é parte integrante deste Contrato.

10.6.1. A CONTA ZAP irá adotar todas as medidas necessárias e se utilizar de tecnologias adequadas para proteger a coleta, processamento e armazenamento das informações do USUÁRIO; porém não tem como assegurar que terceiros não autorizados se utilizem de



meios fraudulentos para furto, uso indevido, alteração ou acesso não autorizado às informações do USUÁRIO.

## **11. LICENÇA DE USO E PROPRIEDADE INTELECTUAL DAS FUNCIONALIDADES**

11.1. A CONTA ZAP autoriza o uso pelo USUÁRIO das Funcionalidades que integram o Sistema, de sua titularidade e propriedade, durante o prazo de vigência deste Contrato, mediante os termos e condições ora estabelecidos.

11.2. O USUÁRIO reconhece e concorda que a propriedade intelectual das Funcionalidades é de integral e exclusiva titularidade da CONTA ZAP.

11.2.1. É vedado ao USUÁRIO: (i) copiar ou transferir de qualquer forma, total ou parcialmente, quaisquer Funcionalidades ou informações relativas às Funcionalidades; (ii) modificar as características das Funcionalidades ou realizar sua integração com outros sistemas ou softwares; (iii) copiar os dados extraídos do Sistema, exceto aqueles relativos às movimentações da Conta de Pagamento.

11.3. O USUÁRIO compromete-se a não infringir quaisquer direitos relativos às marcas, patentes, software, domínio na internet, segredo industrial ou, ainda, direito de propriedade industrial ou direito autoral de quaisquer serviços ou Funcionalidades disponibilizados no âmbito deste Contrato, bem como a não usar o nome, marca, logomarca ou qualquer tipo de sinal distintivo da CONTA ZAP ou de seus parceiros, sem o consentimento prévio e escrito.

## **12. SERVIÇOS DE TERCEIROS**

12.1. A CONTA ZAP celebra parcerias com Fornecedores, possibilitando ao USUÁRIO a possibilidade de contratação de diversos serviços e produtos disponíveis na Plataforma.

12.2. No que se refere aos Serviços de Terceiros, a CONTA ZAP é mera intermediadora da relação entre o USUÁRIO e o Fornecedor, uma vez que a tecnologia disponível na Plataforma tem a finalidade de aproximar as partes.

12.2.1. A CONTA ZAP irá disponibilizar na Plataforma informações sobre os Fornecedores, seus produtos e serviços; possibilitando ao USUÁRIO realizar a contratação direta com tais Fornecedores.

12.2.2. Para utilização dos Serviços de Terceiros, o USUÁRIO poderá ou não ser direcionado à um site ou outra plataforma. Além disso, poderá ser exigido pelos Fornecedores novas informações, documentos e/ou dados relacionados ao USUÁRIO.

**12.3. A CONTA ZAP não possui qualquer interferência nas condições, preços e execução dos Serviços de Terceiros, inclusive sobre as condições de contratação, solicitação de documentos e**





A conta digital  
que facilita

**demais atos pertinentes. Os Fornecedores serão única e exclusivamente responsáveis por todas as questões relacionadas aos Serviços de Terceiros oferecidos na Plataforma.**

**12.3.1. A CONTA ZAP não poderá, em nenhuma hipótese, ser responsabilizada por quaisquer reclamações decorrentes da contratação dos Serviços de Terceiros, cabendo ao USUÁRIO contatar diretamente o Fornecedor responsável pela sua prestação.**

**12.3.2. O Fornecedor será exclusivamente responsável por todas as informações divulgadas na Plataforma acerca dos Serviços de Terceiros, inclusive as imagens, suas características e respectivos preços, assim como pela qualidade, existência, quantidade, segurança, entrega e garantia do quanto prometido; de forma que a CONTA ZAP não exercerá qualquer controle ou fiscalização e não terá qualquer responsabilidade sobre os Serviços de Terceiros e/ou a veracidade das informações disponibilizadas na Plataforma.**

**12.3.3. Além disso, a CONTA ZAP não se responsabiliza pela idoneidade, capacidade técnico-operacional e financeira dos Fornecedores, atuando apenas como mera intermediadora da sua relação com o USUÁRIO.**

### **13. DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1. O USUÁRIO declara-se ciente e concorda que, independentemente do local de onde esteja utilizando os serviços que integram o Sistema, a relação entre as Partes será sempre regida pela legislação brasileira.

13.2. O USUÁRIO expressamente autoriza a CONTA ZAP a utilizar as informações, ainda que relativas ao seu Cadastro, Conta de Pagamento, conta corrente e Transações realizadas no Sistema, para formação de banco de dados, preservando-se a individualidade e identificação de cada USUÁRIO.

13.3. O USUÁRIO autoriza a CONTA ZAP a verificar e trocar informações cadastrais, creditícias e/ou financeiras a seu respeito em âmbito nacional, com entidades financeiras ou de proteção ao crédito, inclusive a efetuar consultas a sistemas de risco de crédito sobre eventuais débitos de responsabilidades do USUÁRIO e a prestar ao órgão citado informações dos dados cadastrais e informações creditícias.

**O USUÁRIO autoriza a CONTA ZAP a lhe enviar comunicados e publicidade, por e-mail e via Whatsapp, sobre as Funcionalidades e novidades na Plataforma.**

13.4. Nos termos da legislação aplicável e da Política de Privacidade, o USUÁRIO concorda que a CONTA ZAP ou qualquer de seus parceiros enviem mensagens de caráter informativo ou publicitário.



A conta digital  
que facilita

13.5. A CONTA ZAP irá auxiliar e cooperar com qualquer autoridade judicial, reguladora ou órgão público que venha a solicitar informações, podendo, neste caso, fornecer quaisquer informações sobre o USUÁRIO em relação à utilização da Plataforma.

13.6. As Partes elegem o Foro da Cidade de São Paulo / SP como único competente para dirimir as questões decorrentes deste Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Versão atualizada em 28 de fevereiro de 2020.

**CONTA ZAP SOLUÇÕES EM PAGAMENTOS LTDA.**

