

.....

TERMOS DE USO – SERVIÇOS DE CONTA DE PAGAMENTO EMANAPAY

DATA DE ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO: Novembro/2023.

INTRODUÇÃO

Estes “*Termos de Uso – Serviços de Conta de Pagamento Emanapay*” (“Termos de Uso”), juntamente com a Declaração de Privacidade (“Declaração de Privacidade”) e todos os seus Anexos, descreve os direitos e obrigações dos usuários (“Usuário”) ao adquirirem e utilizarem os serviços aqui descritos (“Serviços”). Por meio destes Termos de Uso, o Usuário declara ter lido e estar plenamente ciente dos termos da Declaração de Privacidade e de todos os seus Anexos, que se encontram disponíveis no endereço <https://pagpay.naturapay.com/src/downloads/declaracao-de-privacidade.pdf> e podem ser acessados no ícone “perfil” dos aplicativos Natura &Co Pay.

Os Serviços são oferecidos pela NATURA &CO PAY SERVIÇOS FINANCEIROS E TECNOLOGIA EM PAGAMENTOS ELETRÔNICOS LTDA., sociedade limitada com sede na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, na Avenida Alexandre Colares, nº 1.188, Sala 22c, Bloco A, Vila Jaguara, CEP 05106-000, inscrita no CNPJ sob o nº 35.524.559/0001-03, ou qualquer outra empresa do grupo (“Natura &Co Pay”), em parceria com a DOCK SOLUÇÕES EM MEIOS DE PAGAMENTO S.A., sociedade anônima de capital fechado com sede na cidade de Barueri, estado de São Paulo, na Avenida Tamboré, nº 267, Torre Norte, Edifício Canopus Corporate Alphaville, 10º andar, conjunto 101-B, Alphaville, CEP 06460-000, inscrita no CNPJ sob o nº 08.744.817/0001-86 (“Dock Soluções”) e DOCK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., sociedade anônima com sede no município de Barueri, estado de São Paulo, à Avenida Tamboré, nº 267, 27º andar, conjunto 271-A, Sala 2, Torre Sul, Edifício Canopus Corporate, Alphaville, CEP 06460-000, inscrita no CNPJ sob o nº 13.370.835/0001-85 (“Dock IP” que individualmente ou em conjunto com Dock Soluções” definida como “DOCK”) (enquanto “Dock” em conjunto ou individualmente com Natura &Co Pay SCD “Parceira” ou “Parceiras”), em conjunto, “Nós”.

Ao clicar em “LI, ACEITO E CONCORDO COM ESTES TERMOS OU UTILIZAR OS SERVIÇOS OFERECIDOS”, o Usuário automaticamente concorda com todas as regras destes *Termos de Uso* e demais condições aqui mencionadas, responsabilizando-se integralmente por todos e quaisquer atos praticados ao utilizar nossos *serviços*. Caso o Usuário NÃO CONCORDE com qualquer dos termos e condições abaixo estabelecidos, O USUÁRIO NÃO DEVERÁ ACESSAR OU UTILIZAR OS SERVIÇOS.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Para facilitar seu entendimento e evitar repetições, os termos constantes, sempre que usados com a primeira letra em maiúsculo, sem prejuízo de outras definições atribuídas nestes Termos de Uso, as palavras abaixo, quando utilizadas no singular ou plural, terão os seguintes significados:

- (i) Afiliada: significa qualquer entidade que, direta ou indiretamente, possua o controle, seja controlada ou esteja sob controle comum com a Natura &Co Pay.
- (ii) Aplicativos: significam aplicativos de internet como, por exemplo, site ou aplicativo mobile “EmanaPay” desenvolvidos para os sistemas operacionais IOS e Android, disponibilizados para que o Usuário possa gerenciar sua Conta e usufruir dos Serviços, na forma prevista nestes Termos de Uso.
- (iii) Bandeiras: significa o arranjo de pagamento instituído pela empresa responsável pela marca e pelos sistemas físicos e digitais que permitem a emissão do Cartão e utilização nos Estabelecimentos, de acordo com a Lei nº 12.865/2013. No caso do seu Cartão, a Bandeira é VISA e, portanto, as condições de emissão e utilização estão previstas também no *Regulamento dos Arranjos de Pagamento da Visa do Brasil*, disponível no site da VISA.
- (iv) Cartão (ou Cartões): significa Cartão Pré-pago e/ou Cartão de Crédito em conjunto ou individualmente.
- (v) Cartão Pré-pago: significa o instrumento de pagamento fornecido ao Usuário na modalidade pré-pago, a critério da Natura &Co Pay, na modalidade físico e/ou virtual com funções de débito, conforme análise e aprovação de crédito do Usuário, e que é de uso pessoal e intransferível do Usuário de emissão da Natura & Co Pay SCD (abaixo definida).
- (vi) Cartão de Crédito: significa aquele contratado através da aceitação dos Termos de Contratação e de Uso do Cartão de Crédito Emana Pay de emissão pela Natura &Co Pay SCD, na modalidade físico e/ou virtual para compras à vista e parceladas exclusivamente para realizar compras no estabelecimento.
- (vii) Chargeback: significa o procedimento de contestação de débito por meio do qual o Usuário declara não reconhecer uma despesa efetuada com seu Cartão, ou por meio do qual um usuário final declara não reconhecer uma transação relativa a valores creditados ou a serem creditados em sua Conta. Uma vez processado e aceito o *Chargeback*, será realizado um depósito ou uma dedução na sua Conta (no caso da dedução, caso os valores correspondentes já tenham sido creditados), no prazo informado pelos Canais de Comunicação, conforme regras expedidas pelas Bandeiras.

- (viii) Canais de Comunicação: significa os canais oficiais para comunicação entre o Usuário e o EmanaPay, para assuntos relacionados ao uso dos Serviços aqui descritos, sendo que qualquer outro canal de comunicação que não esteja descrito aqui, ou nos Aplicativos, ou na Declaração de Privacidade, NÃO é considerado um canal oficial, e o Usuário NÃO deve utilizá-lo. O suporte por via telefônica será prestado gratuitamente por meio dos números 0800 777 0006 / 0800 445 0009, ou pela Central para Pessoas Jurídicas, para Varejo e Franquias, no número 0800 237 1308.
- (ix) Conta: significa a conta de pagamento pré-paga detida em nome do Usuário, mantida em uma instituição Parceira a quem compete, também, o gerenciamento da referida Conta, destinada à execução de transações de pagamento em moeda eletrônica, realizadas com base em fundos denominados em reais previamente aportados, e movimentada pelo próprio Usuário.
- (x) Dock: significa a DOCK SOLUÇÕES EM MEIOS DE PAGAMENTO S.A., que atua na qualidade de instituição de pagamento integrante do Sistema de Pagamentos Brasileiros (SPB), conforme a Lei 12.865/13 e DOCK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., como parceira da Natura &Co Pay, sendo responsável pela abertura e gerenciamento das Contas e disponibilização de soluções de pagamento via Pix, dispondo de todas as prerrogativas legais para essa atuação, sobretudo no que se refere à possibilidade de bloqueio preventivo e/ou cancelamento de Contas e/ou de transações realizadas por meio das Contas. Caso Você queira saber mais sobre como a Parceira trata seus dados, acesse a política de privacidade disponível em <https://privacidade.dock.tech/>.
- (xi) “EMANAPAY”: nome do aplicativo da Natura &Co Pay e Natura &Co Pay SCD e da conta digital da Natura &Co Pay.
- (xii) Estabelecimento: significa pessoa jurídica ou pessoa natural, fornecedora de bens e/ou prestadoras de serviços, que aceita os Cartões para realizar Transações. significa qualquer fornecedor de produtos e/ou Serviços que esteja habilitado a aceitar pagamentos com o seu Cartão, no Brasil e/ou no exterior, em lojas físicas ou por meio da internet. As Vendas realizadas pelo Usuário estão incluídas no conceito de Estabelecimento para fins destes Termos de Uso.
- (xiii) Instituições Financeiras: significa a instituição financeira parceira da Natura &Co Pay, e/ou outras entidades conforme descritas no Anexo I, e que é responsável pelos serviços de individualização de Contas de Pagamento junto ao SPB (Sistema de Pagamento Brasileiro).

- (xiv) Link de Pagamento: significa a solução disponibilizada para Usuários e Estabelecimentos, que consiste em uma ferramenta que possibilita a realização de uma Transação por meio do envio de link ao cliente final, para que este último realize o pagamento do produto ou serviço, e cujas regras de uso e de bloqueio preventivo são prerrogativas legais da Natura &Co Pay, as quais estão disponíveis em suas políticas internas.
- (xv) Natura &Co Pay: significa a NATURA &CO PAY SERVIÇOS FINANCEIROS E TECNOLOGIA EM PAGAMENTOS ELETRÔNICOS LTDA., sociedade limitada, com sede na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, na Avenida Alexandre Colares, nº 1.188, Sala 22c, Bloco A, Vila Jaguara, CEP 05106-000, inscrita no CNPJ sob o nº 35.524.559/0001-03, ou qualquer de suas afiliadas.
- (xvi) Parceiras: significa: (i) a DOCK SOLUÇÕES EM MEIOS DE PAGAMENTO S.A., que atua na qualidade de instituição de pagamento integrante do Sistema de Pagamentos Brasileiros (SPB), conforme a lei 12.865/13 e DOCK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., parceira da Natura &Co Pay, responsável pela abertura das Contas, dispendo das prerrogativas legais para atuação, sobretudo no que se refere à possibilidade de bloqueio preventivo e cancelamento de Contas, e de transações realizadas por meio das Contas, com exceção ao uso do Link de Pagamento cujas regras de uso e de bloqueio preventivo são prerrogativas legais da Natura &Co Pay e definidas de acordo com suas políticas internas; e/ou (ii) Natura &Co Pay Sociedade de Crédito Direto S.A., sociedade por ações, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Alexandre Colares, nº 1.188, sala A22D, Vila Jaguará, CEP 05106-000, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Economia sob o nº. 48.805.820/0001-87 (“Natura &Co Pay SCD”), responsável pela emissão dos Cartões pré-pagos e os Cartões de Crédito; e/ou (iii) outras entidades com a qual a Natura &Co Pay venha a celebrar contrato de parceria para o fornecimento dos Serviços aqui descritos.
- (xvii) Perfil: significa a definição de acesso permitido ao Usuário Master, autorizado pelo Usuário.
- (xviii) Declaração de Privacidade: significa o documento que descreve e confere transparência a informações sobre a coleta, uso, armazenamento e tratamento de seus dados pessoais, e que pode ser acessado no ícone “perfil” do aplicativo. A Declaração de Privacidade pode ser alterada a qualquer momento, e tais alterações serão informadas por meio do Aplicativo Emanapay.
- (xix) Usuário Master: significa a(s) pessoa(s) física(s) representante(s) do Usuário Pessoa Jurídica, indicada(s) na Proposta de Abertura de Conta firmada pelo Usuário, que se considera, desde já, para todos os efeitos, expressamente

autorizado pelo Usuário a operar de forma irrestrita os serviços, através dos quais o Usuário Master, remota e eletronicamente, consulta, contrata e utiliza os Serviços e operações financeiras dispostas no presente Termos de Uso.

- (xx) Transações: significa todas e quaisquer operações relativas a aquisições de bens e/ou serviços, transferência de fundos, saques de dinheiro ou outras modalidades de operações permitidas nestes Termos de Uso, realizadas pelo Usuário mediante a utilização de Cartões e/ou outros meios de pagamento aqui previstos.
- (xxi) Vendas: significa compra realizada pelo cliente final de produtos e/ou serviços oferecidos pelos Usuários, por meio de um pagamento, inclusive utilizando Link de Pagamento, que será creditado na Conta.
- (xxii) Usuário: significa Pessoa Física ou Jurídica, titular da Conta, que utiliza os Serviços.

2. SERVIÇOS

2.1. Nós oferecemos ao Usuário, Serviços que possibilitam a movimentação de recursos financeiros e a realização de Transações de pagamento, bem como a realização de Vendas. Para isso, o Usuário deverá realizar cadastro prévio no aplicativo “EmanaPay”, disponível nas plataformas IOS e Android, mediante preenchimento de formulário de cadastro, contendo as informações descritas no item 3.3 abaixo.

2.2. Uma vez realizado e aprovado o cadastro, o Usuário terá acesso à Conta e ao correspondente Cartão Pré-pago, para movimentação da Conta. O Usuário poderá solicitar o cartão físico, e acompanhar sua entrega por meio dos Canais de Comunicação.

2.3. O Usuário declara ter ciência de que sua Conta poderá ser rentabilizada de acordo com o saldo nela disponível, sem qualquer ônus ao Usuário, que, por este instrumento, aceita receber tais eventuais rendimentos, que estão sujeitos à impostos.

3. CADASTRO

3.1. Para fins do cadastro mencionado no item 2.1 acima, o Usuário entende que os dados pessoais por ele fornecidos e informações coletadas por meio dos Aplicativos serão tratados pela Natura &Co Pay e outras entidades do grupo econômico da Natura &Co Pay assim como pelas entidades Parceiras, inclusive para otimizar e facilitar a experiência do Usuário, sempre nos termos da Declaração de Privacidade e em conformidade com a legislação aplicável. No entanto, os dados cadastrais em questão deverão ser confirmados

pelo Usuário no ato do cadastro no aplicativo “EmanaPay” e alterados pelo Usuário caso estejam desatualizados.

3.2. O acesso aos Serviços é direcionado apenas às pessoas naturais maiores de 18 (dezoito) anos, residentes e domiciliadas no Brasil, que possuam plena capacidade legal, e para pessoas jurídicas devidamente inscritas junto aos órgãos pertinentes ao Registro de Empresa. A utilização dos Serviços destina-se ao seu uso pessoal ou, no caso de Contas destinadas às Pessoas Jurídicas, o uso se limitará à(s) pessoa(s) autorizadas a movimentar a Conta em nome da empresa.

3.3. Para efetuar o cadastro, o Usuário deve preencher as informações pessoais, em observância ao normativo do Banco Central do Brasil, atualmente vigente, tais como nome completo ou razão social, data de nascimento ou data de constituição, número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ); endereço residencial ou comercial; número de telefone com DDD; e-mail, nome de usuário (login), senha, bem como outras informações que podem ser exigidas pela Natura &Co Pay e/ou pelas Parceiras e necessárias para essa finalidade. O Usuário declara que as informações pessoais fornecidas voluntariamente no momento do cadastro são corretas, completas e verdadeiras e compromete-se a sempre manter as informações pessoais atualizadas nos Aplicativos, responsabilizando-se por qualquer resultado ou prejuízo decorrente da falsidade das suas informações pessoais ou da não atualização delas.

3.4. A Natura &Co Pay, as Parceiras e a Instituição Financeira, não serão responsáveis pela veracidade das informações pessoais. Caso seja detectada a abertura de Conta a partir de informações falsas, incompletas, equivocadas, errôneas, enganosas, ou, ainda, que não permita identificar a sua identidade, poderemos (i) solicitar esclarecimentos e documentação adicional que julgarmos necessários para a devida comprovação das informações prestadas e para a validação do cadastro, podendo, inclusive, recusar-nos a validar qualquer cadastro, a nosso exclusivo critério ou (ii) automaticamente excluir o seu cadastro, suspender ou cancelar a sua permissão de utilizar os Serviços, caso os esclarecimentos ou informações solicitados não sejam encaminhadas pelo titular da Conta, à respectiva solicitante, no prazo definido pela solicitante. Em caso de cancelamento da Conta, o Usuário declara ter ciência de que o saldo disponível somente poderá ser transferido para conta de depósito ou de pagamento de sua titularidade.

3.5. Todas as informações pessoais fornecidas voluntariamente pelo Usuário no momento do cadastro estão sujeitas às medidas de segurança que as protejam do acesso, do uso e da divulgação não autorizados. Para saber mais sobre a forma como coletamos e tratamos suas informações pessoais, por favor, acesse a Declaração de Privacidade que pode ser encontrada no ícone “perfil” do Aplicativo.

3.6. Prevenção a prevenção Fraudes: Você reconhece e declara ter ciência de que a Natura &Co Pay e as Parceiras efetuarão o registro e tratamento de seus dados e de informações, relacionadas a ocorrências, tentativas e/ou indícios de fraudes, com finalidade de prevenir fraudes e garantir a segurança das operações, podendo realizar o compartilhamento com empresas do seu grupo econômico e/ou instituições terceiras, tais como outras instituições do sistema financeiro e órgãos reguladores, em observância às obrigações legais aplicáveis.

3.7. Uma vez que o cadastro tenha sido realizado e aprovado, o Usuário passará a ter acesso a Conta, por meio unicamente do Aplicativo, mediante a utilização do *login* e senha criados no momento do cadastro. O Usuário é o único responsável por sua Conta e por qualquer atividade associada a esta Conta. Neste sentido, é proibido o compartilhamento, pelo Usuário, de seu *login* e senha com terceiros, devendo comunicar imediatamente o Emanapay no caso de perda, extravio ou furto de seu *login* e/ou senha, devendo tomar as precauções necessárias para uso de computadores e redes públicas e/ou de terceiros, e/ou gravar senhas de forma automática em tais computadores e redes públicas e/ou de terceiros.

3.8. Não seremos responsáveis por acessos ou movimentações em sua Conta e/ou pelo uso indevido de seu Cartão Pré-pago por terceiros, bem como por qualquer dano direto ou indireto que resulte do mau uso ou da inabilidade do uso das aplicações, da Conta ou do Cartão Pré-pago pelo Usuário ou por quaisquer terceiros, sendo certo que, havendo evidências ou, ainda, indícios de uso irregular, inadequado, ou suspeito do Cartão Pré-pago e/ou da Conta, ou mesmo de quaisquer dos demais Serviços, teremos o direito de suspender ou cancelar imediatamente, independente de notificação prévia ou justificativa, o seu cadastro e realizar o término da disponibilização dos Serviços com o encerramento da relação comercial, incluindo o encerramento da Conta, sem prejuízo das demais sanções legais e contratuais.

3.9. De acordo com os procedimentos previstos neste instrumento, o Usuário pessoa jurídica poderá, a seu exclusivo critério e responsabilidade, nomear e substituir Usuário Master para a operação dos serviços, não cabendo ao Emanapay verificar se as indicações de Usuário Master, atribuição dos respectivos perfis e as transações praticadas através dos meios eletrônicos mediante o uso de senhas, no âmbito deste instrumento, foram efetuadas por pessoas legalmente constituídas para representar o Usuário pessoa jurídica, com poderes irrestritos para movimentar os recursos do Usuário pessoa jurídica, mantidos junto à Natura &Co Pay ou empresas das organizações parceiras, visto que o acesso à Conta de pessoa jurídica dar-se-á mediante autorização previamente concedida no sistema pelo Usuário pessoa jurídica ou pelo Usuário Master.

4. SERVIÇOS OFERECIDOS POR MEIO DA CONTA

4.1. Entre as principais operações que o Usuário pode realizar por meio da Conta, destacamos os seguintes “Serviços”:

- (i) Compras em Estabelecimentos: O Usuário poderá realizar compras em quaisquer fornecedores de produtos e/ou Serviços que estejam habilitados a aceitar pagamentos com o seu Cartão, no Brasil e/ou no Exterior, nos Estabelecimentos, sejam eles em lojas físicas ou por meio da internet;
- (ii) Emissão de Boletos e Links de Pagamento: O Usuário poderá emitir boletos e Links de Pagamento para possibilitar ao cliente final realizar o pagamento de uma transação comercial. Uma vez realizado o pagamento, os respectivos recursos serão direcionados diretamente para a Conta do Usuário.
- (iii) Pagamento de Boletos e Contas de Consumo: O Usuário poderá utilizar sua Conta para realizar pagamentos de boletos e contas de consumo, sempre sujeito às limitações impostas pela legislação brasileira e pelas empresas emissoras dos respectivos títulos/boletos;
- (iv) Pix: Se o Usuário assim desejar, poderá utilizar sua Conta para realizar pagamentos e transferências a partir da solução de pagamento instantâneo criada e gerida pelo Banco Central do Brasil, disponível a partir do dia 16 de novembro de 2020, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e em todos os dias do ano (incluindo sábados, domingos e feriados), que permite que os recursos relacionados a transações de pagamento estejam disponíveis em poucos segundos, em sua Conta ou na conta do destinatário, após a realização da respectiva ordem de transferência, ressalvadas as hipóteses previstas no item 4.4. abaixo;
- (v) Recarga de Celular: O Usuário poderá utilizar sua Conta para realizar pagamentos para a recarga de celular das operadoras cadastradas, sujeito às regras específicas de cada operadora.
- (vi) Saque: O Usuário poderá realizar a retirada de recursos em terminais eletrônicos habilitados, mediante uso do Cartão. Nesta hipótese, poderão ser cobradas taxas pelas empresas administradoras desses terminais.
- (vii) Transferências entre Contas: O Usuário poderá transferir recursos financeiros da sua Conta para de terceiros ou para outras Contas de sua titularidade, podendo ser cobradas taxas e tributos específicos para essas transferências, que serão descontados do seu saldo. A transferência entre Contas também deverá observar os prazos e procedimentos previstos pelo Sistema Financeiro Brasileiro.

- (viii) Vale-Compras (Vouchers): Caso esteja habilitado para tanto, o Usuário poderá emitir vale-compras (*vouchers*), que poderão ser utilizados para compras em Estabelecimentos.
- (ix) Caso seja elegível, a oferta de serviços de adquirência, incluindo terminais de pagamento da Natura &Co Pay (maquininha); e
- (x) Caso seja elegível, a oferta de outros produtos e serviços financeiros que venham a ser pertinentes no curso do relacionamento da Natura &Co Pay com o Usuário, incluindo, mas não se limitando, a antecipação de recebíveis e empréstimos e financiamentos, seguros, assistência, investimentos, etc.

4.1.1. Para que a Natura &Co Pay, por meio de suas Parceiras, possa ofertar os Serviços ao Usuário, o Usuário desde já nomeia a Natura &Co Pay sua bastante procuradora, com poderes especiais para, em seu nome e por sua conta, assinar quaisquer documentos necessários para abrir a Conta, emitir um Cartão, providenciar adquirência, incluindo os terminais de pagamento (maquinha) Emanapay, oferecer a antecipação de recebíveis de cartões de crédito e quaisquer outros Serviços que venham a ser oportunos ou convenientes, podendo ainda praticar quaisquer atos para dar eficácia aos poderes aqui outorgados, ou, ainda, substabelecer em todo ou em parte tais poderes.

4.1.2 As Afiliadas e/ou Parceiras escolhidas pela Natura &Co Pay para prestação dos Serviços objeto destes Termos de Uso, serão informadas aos Usuários por meio de qualquer canal de comunicação válido.

4.1.3 Na hipótese de alteração da Afiliada ou de alguma das Parceiras que vier a prestar quaisquer dos Serviços objeto destes Termos de Uso, o Emanapay notificará os Usuários por meio dos canais disponíveis de comunicação válido com 30 (trinta) dias de antecedência, e, dentro desse prazo, os Usuários poderão optar pela descontinuação do Serviço cujo prestador de serviço (Afiliada ou Parceira) tiver sido alterado (*opt out*).

4.1.4 A ausência de manifestação do Usuário no prazo de 30 (trinta) dias contados da comunicação enviada pelo Emanapay, nos termos do item 4.1.3 acima, equivale à sua concordância para migração de qualquer dos Serviços para a Afiliada Parceira escolhida pela Natura &Co Pay.

4.2. A realização de qualquer transação pelo Usuário e utilização de quaisquer dos Serviços acima descritos está sujeita à existência de saldo disponível na Conta e será descontado diretamente desse saldo, com o que o Usuário expressamente concorda ao aceitar estes Termos de Uso.

4.2.1. Caso, por qualquer razão, não haja saldo suficiente na Conta, a Parceira não aprovará a transação pretendida pelo Usuário.

4.2.2. As operações aqui descritas podem ter limitações técnicas e especificações previamente definidas, sendo que poderão ser cobradas tarifas para os diferentes tipos de transação, de acordo com o Serviço realizado e tais tarifas serão cobradas mediante débito em Conta, com o que o Usuário expressamente concorda ao aceitar estes Termos de Uso. O valor de cada tarifa está disponível em nosso Aplicativo ou da entidade Parceira, conforme o caso, e podem ser consultadas pelo Usuário a qualquer tempo.

4.2.3. O Emanapay reserva o direito de alterar as tarifas, sempre informando previamente ao Usuário, de acordo com a regulamentação aplicável, sendo facultado ao Usuário concordar com tal alteração ou cancelar seu cadastro.

4.3. A Natura &Co Pay, a seu exclusivo critério e/ou em conjunto com a Parceira, pode vir a ofertar os serviços de Pix, os quais poderão ser descontinuados mediante aviso ao Usuário.

4.3.1. A transação realizada por meio do Pix poderá ser iniciada em sua Conta mediante (i) inserção manual dos dados da conta destinatária; (ii) inserção de uma Chave Pix da conta destinatária; ou (iii) geração (em caso de recebimento) ou leitura (em caso de pagamento ou transferência) de um Código QR.

4.3.2. Havendo a oferta de Pix pela Natura &Co Pay, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, o Usuário poderá solicitar o registro de uma Chave Pix vinculada à sua Conta, sendo necessário que o Usuário tenha a posse da Chave Pix escolhida (com exceção da chave aleatória) e que dê o seu consentimento para tal registro.

4.3.3. Ao registrar uma Chave Pix, o Usuário declara ter conhecimento de que os terceiros com quem o Usuário realizar transações de pagamento por meio do Pix terão visibilidade, a cada transação, do seu nome completo, do seu CPF – com máscara escondendo os primeiros três e os últimos dois dígitos – e do nome da Parceira.

4.3.4. Após o registro de qualquer Chave Pix vinculada à Conta, o Usuário poderá, a qualquer momento, solicitar a portabilidade da Chave Pix (com exceção da chave aleatória), a fim de transferir a vinculação de respectiva Chave Pix para outra conta de sua titularidade.

4.3.5. O Usuário poderá, ainda, receber a reivindicação de posse das Chaves Pix de número de telefone celular e/ou de endereço de e-mail, para transferir a vinculação de referida Chave Pix de uma conta de titularidade diferente para a sua Conta, ou de sua Conta para qualquer conta de titularidade diferente.

4.3.6. A Chave Pix poderá ser excluída a qualquer momento do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais – DICT, a pedido do Titular, ou diretamente pela Parceira, sem a necessidade de anuência do Titular, nos seguintes casos:

- (i) inabilitação ou cancelamento da Conta;
- (ii) suspeita, tentativa ou efetivo uso fraudulento da Chave Pix; ou
- (iii) inatividade de uso da Chave Pix por mais de 12 (doze) meses consecutivos.

4.3.7. O registro, a exclusão, a alteração, a portabilidade e a reivindicação de posse estarão disponíveis ao Titular, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, a partir do dia 16 de novembro de 2020.

4.3.8. A realização, pelo Usuário, de pré-cadastro para registro de sua Chave Pix implica na manifestação prévia de sua vontade e consentimento para o registro das Chaves Pix indicadas para vinculação à sua Conta. Tal manifestação será confirmada e o registro da Chave Pix será efetivado no DICT caso o Usuário não exclua sua Chave Pix nos Aplicativos.

4.3.9. Uso da marca Pix. A marca Pix é de titularidade exclusiva do Banco Central do Brasil, que confere aos participantes do Pix, dentre eles, a Parceira, uma licença temporária, não exclusiva e intransferível de uso da marca, em suas formas nominativa e de símbolo, nos termos do art. 139 da Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996.

4.3.10. Todo e qualquer uso da marca Pix deverá estar em conformidade com os termos do Regulamento do Pix e do Manual de Uso da Marca Pix, disponíveis em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pagamentosinstantaneos>.

4.3.11. Os anúncios que o Usuário realizar sobre os instrumentos de pagamento pelo Usuário, aceitos em transações de pagamento, não poderão veicular a marca Pix em dimensão inferior às marcas, aos símbolos ou aos logotipos dos demais instrumento de pagamento aceitos pelo Usuário, bem como não poderão indicar ou sugerir que o Pix possua aceitação mais restrita ou menos vantajosa do que os demais instrumentos aceitos pelo Usuário, quando tal impressão não corresponda à realidade ou não seja adequadamente justificada por diferenças técnicas.

4.3.12. O uso da marca Pix, na realização de transações de pagamento, não confere ao Usuário qualquer direito de titularidade ou outro benefício referente àquela marca.

4.3.13. A utilização indevida da marca Pix implicará em descumprimento destes Termos de Uso e será comunicado ao Banco Central do Brasil pela Parceira, bem como sujeitará o Usuário às penalidades cabíveis de acordo com a gravidade ou reincidência, quais sejam, (i) suspensão da utilização do Pix como meio de pagamento; (ii) suspensão, bloqueio,

limitação de acesso ou cancelamento da Conta, em caso de grave infração, devidamente comprovada (caso em que o Usuário deverá solicitar imediatamente a retirada de eventual saldo disponibilizado em sua Conta); e/ou (iv) responsabilização nas esferas cível, administrativa e criminal na forma prevista na legislação em vigor.

4.3.14 As penalidades acima descritas também poderão ser aplicadas caso o Usuário se recuse ou demore injustificadamente para regularizar o uso da marca Pix, após o recebimento de comunicação da Natura &Co Pay ou de qualquer das Parceiras.

4.3.15. Na ocorrência de operação que configure ou possa configurar fraude ou que possa configurar sérios indícios da ocorrência de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, ou com eles relacionar-se (“transação suspeita”) as Parceiras em atendimento aos normativos a ela aplicáveis poderá utilizar tempo adicional para análise da transação, sem que haja qualquer notificação ou justificativa neste sentido. Durante o período em que a ordem de pagamento estiver sendo analisada, as Parceiras disponibilizarão o Usuário a opção de cancelamento da transação.

4.3.16. As transações que o Usuário realizar por meio do Pix (pagamentos, recebimentos e devoluções) serão indicadas no extrato da Conta, de forma que essas transações possam ser facilmente diferenciadas de transações que não são do Pix.

5. VENDAS

5.1. Os Serviços prestados ao Usuário, no que diz respeito a Vendas realizadas por meio do Emanapay, têm como premissa que o Usuário forneça os produtos da Natura &Co Pay segundo as condições e prazos aplicáveis a cada Venda.

5.1.1. O Usuário reconhece que Nós podemos suspender, reverter ou glosar qualquer crédito ou expectativa de crédito na Conta de titularidade do Usuário, caso o comprador e/ou o vendedor, no âmbito de uma Venda, nos informe e/ou informe ao Emanapay que a Venda não foi cumprida conforme ofertada. Neste caso, o Usuário declara ainda estar ciente de que arcará com todo e qualquer custo, despesa ou taxas eventualmente relacionadas com o descumprimento da Venda.

5.1.2. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 5.1.1 acima, caso o Usuário altere qualquer informação, registro ou dados, mesmo que cadastrais, da Venda após a sua aprovação, o Usuário será unicamente e exclusivamente responsável pelos efeitos decorrentes de fraudes praticadas na Venda, bem como arcará com todo e qualquer indenização, custo, despesa ou taxas que vier a incorrer nos termos dos presentes Termos de Uso em razão da alteração de qualquer informação, registro ou dados na hipótese especificada acima.

5.2. A aprovação de uma Venda, para os respectivos compradores, será realizada nos termos das regras dos arranjos de pagamento.

5.2.1. Nós nos reservamos o direito de aprovar ou não a Venda de acordo com nossos critérios de análise de risco e fraudes.

5.2.2. Sem prejuízo das cláusulas anteriores, o Usuário nos autoriza a reter, a Nosso exclusivo critério, o saldo existente na Conta, em valor suficiente a cobrir eventuais riscos que possam ser gerados aos compradores e/ou a Nós em razão das Vendas realizadas.

5.3. Caso o comprador resolva, por um motivo que não o descumprimento pelo Usuário de suas obrigações resultantes da Venda, exercer direitos legais de desfazer, desistir ou arrepender-se da Venda, o Usuário desde já se compromete a cumprir com exatidão seus deveres legais, tratando diretamente com o comprador e nos mantendo a salvo de qualquer responsabilização.

5.4. Uma vez aprovada a Venda, ressalvadas as hipóteses previstas nestes Termos de Uso, Nós realizaremos, de acordo com o plano de recebimento contratado pelo Usuário, o respectivo pagamento na Conta, de acordo com as informações prestadas pelo comprador e com os presentes Termos de Uso.

5.4.1. Nós não nos responsabilizamos pelas consequências de quaisquer imprecisões ou erros nas informações que lhe forem prestadas pelo Usuário e/ou pelo comprador relativas a uma determinada Venda.

5.4.2. Fica estabelecido que, caso o Usuário ofereça produtos ou Serviços com prazos de entrega que excedam o prazo ora previsto para a realização dos respectivos pagamentos pelos compradores, Nós poderemos reter tais pagamentos, até que sejam cumpridos os prazos de entrega dos produtos ou Serviços e até que se expirem os prazos legais e contratuais de reclamação dos consumidores.

5.5. O Usuário está ciente de que deve cumprir suas obrigações legais e contratuais decorrentes da Venda, zelando pela alta qualidade, bem como pela segurança e satisfação do Comprador. Desta forma, caso, ao realizar qualquer Venda, o Usuário não entregue no prazo contratado os produtos e/ou Serviços vendidos, o Usuário, sem prejuízo das medidas que Nós venhamos a tomar segundo os presentes Termos de Uso, deverá Nos informar a respeito de tal atraso, esclarecendo os motivos e passando a envidar seus melhores esforços para que problemas deste tipo não ocorram novamente e nem prejudiquem outros Usuários.

5.6. O Usuário declara-se ciente de que Nós poderemos suspender, reverter, ou cancelar créditos da Conta caso o comprador informe que o Usuário não lhe entregou os produtos

ou Serviços vendidos conforme os termos da Venda. Se o respectivo pagamento pelo comprador já tiver sido efetuado, Nós poderemos revertê-lo mediante a dedução dos respectivos créditos da Conta, ou pela cobrança da respectiva quantia, junto ao Usuário, em dinheiro.

5.7. Caso Nós venhamos a ser notificados pelo Usuário ou pelo comprador acerca da falta de entrega do produto ou Serviço adquirido, e o pagamento ainda não tenha sido realizado, Nós bloquearemos o respectivo pagamento e estornaremos os valores referentes à respectiva Venda, sem que haja, contudo, possibilidade de estorno ou suspensão da remuneração que nos for devida pelo Usuário referentes à Venda.

5.8. O Usuário será o único responsável por todos os atos que praticar durante a efetivação das Vendas, bem como por aqueles que forem praticados durante eventuais disputas junto aos respectivos arranjos de pagamento, obrigando-se a sempre fornecer informações verdadeiras e exatas, bem como a se abster de utilizar quaisquer termos que sejam ofensivos ou possam ser considerados injuriosos e/ou difamatórios, devendo nos manter isentos de qualquer responsabilidade perante o comprador e/ou perante a fonte de recursos em questão e/ou perante quaisquer terceiros, conforme o caso.

5.9. O Usuário declara estar ciente de que, no que diz respeito às Vendas, os Serviços prestados ao Usuário têm por finalidade unicamente facilitar e acompanhar o processo de realização da Venda pelo Usuário com o respectivo comprador, e reconhece que a Venda, quando efetivada, ocorrerá entre o Usuário e o comprador exclusivamente.

5.9.1. Sem prejuízo do acima disposto, Nós poderemos, a qualquer tempo, mesmo após a aprovação de que trata a Cláusula 5.2 acima, suspender e/ou revogar a aprovação de quaisquer Vendas, suspendendo, revertendo e/ou cancelando a realização dos respectivos pagamentos ou movimentações, bem como cobrando, se necessário, as respectivas quantias do Usuário, nos seguintes casos:

- (i) Se Nós constatarmos que as informações relativas às mencionadas Vendas são incompletas, inverídicas ou imprecisas, hipótese em que o pagamento só será realizado com a correção de aludidas informações pelas partes envolvidas;
- (ii) Se Nós constatarmos que as Vendas, em razão de suas características, produtos e/ou Serviços transacionados, volumes e/ou prazos de entrega, expõem a risco excessivo os consumidores e/ou a Nós e aos nossos parceiros, hipótese em que o pagamento só será realizado se nos forem prestadas as garantias que julgarmos satisfatórias;
- (iii) Se Nós suspeitarmos que as Vendas, por qualquer motivo, enquadram-se na vedação de utilização dos Serviços nos termos destes Termos de Uso, ou incidem

nas infrações ou penalidades aqui previstas, só se realizando os respectivos pagamentos após o esclarecimento satisfatório da situação pelo Usuário;

- (iv) Se o Usuário, quando solicitado por Nós, não prestar informações adequadas e/ou não comprovar a entrega ao comprador do produto ou Serviço em conformidade com a Venda; e/ou
- (v) Se Nós formos envolvidos em qualquer ação judicial relativa à Venda e/ou o Usuário não Nos isentar de quaisquer responsabilidades, não comprovar o cumprimento da Venda, nem solucionar, por qualquer meio, a causa de tal ação judicial.

5.9.2. Para fins da verificação prevista na Cláusula 5.9.1 acima, o Usuário deverá manter registros de suas Vendas pelo prazo de no mínimo 12 (doze) meses. Poderão ser aceitos como registros suficientes para comprovação das Vendas, sem prejuízo de outras informações que venham a ser solicitadas ao Usuário:

- (i) a emissão de nota fiscal correspondente à respectiva Venda;
- (ii) a apresentação de comprovante de pagamento pelo cliente final;
- (iii) a comprovação de envio do produto objeto da Venda (por meio dos Correios ou transportadora), incluindo recibo de entrega ao cliente final; ou
- (iv) alternativamente ao item “(iii)” acima, se o produto objeto da Venda foi entregue em mãos, recibo assinado pelo cliente final.

5.9.3. Em qualquer das hipóteses previstas na Cláusula 5.9.1 acima, não sendo sanadas as informações relativas às Vendas, não sendo prestadas as garantias necessárias e/ou não sendo prestados esclarecimentos satisfatórios, Nós poderemos revogar, em definitivo, a aprovação da Venda, envidando nossos melhores esforços para o cancelamento dos correspondentes pagamentos e/ou movimentações e para o estorno e/ou cobrança dos respectivos valores, conforme o caso, tudo sem prejuízo da rescisão dos presentes Termos de Uso.

5.10. O preço das Vendas deverá ser sempre expresso em moeda corrente nacional (Reais ou BRL) e não serão aceitos, em hipótese alguma, quaisquer pagamentos por Vendas cujo preço não esteja expresso em moeda corrente nacional.

5.11. O Usuário declara estar ciente que, em relação à utilização do Link de Pagamento, sua liberação e o limite de valores envolvidos nas Transações, bem como número máximo

de links a serem gerados diariamente para realização de Transações, estão condicionados à análise da Natura &Co Pay e/ou Parceiras, de acordo com as suas políticas internas.

5.11.1. Também está ciente que o Link de Pagamento possui uma liquidação de até D+2 (após confirmação do pagamento) e o prazo de expiração do Link de Pagamento gerado é de até 72 (setenta e duas) horas, que será contado a partir da sua geração.

5.11.2. O Usuário também está ciente e concorda que as funcionalidades “Link de Pagamento” acompanham a ferramenta antifraude, que tem como função proteger o Usuário, o Estabelecimento e o Emanapay também de ataques cibernéticos, proporcionando mais segurança no momento de transações sem cartão presente.

5.11.3. Além disso, o Usuário tem ciência e concorda que reservamo-nos o direito de, a nosso critério e a qualquer tempo: **(a)** alterar ou remover funcionalidades dos Links de Pagamentos que não estejam alinhadas com nossos interesses, sem qualquer comunicação prévia ao Usuário e sem que lhe seja devida qualquer indenização; **(b)** descontinuar de forma definitiva ou temporária a geração ou liquidação dos Links de Pagamentos, independente de comunicação prévia ao Usuário e sem que lhe seja devida qualquer indenização; e **(c)** e suspender, bloquear preventivamente (pelo período permitido pela regulamentação aplicável) ou cancelar o uso dos Links de Pagamento, bem como o seu acesso a geração de novos Links de Pagamento, em todos esses casos, em havendo suspeita de fraude, obtenção de benefício ou vantagem de forma ilícita, ou pelo não cumprimento de quaisquer condições previstas nestes Termos de Uso ou na legislação aplicável. Nesses casos, não será devida qualquer indenização ao Usuário e poderemos promover a competente ação de regresso, se necessário, bem como tomar quaisquer outras medidas necessárias para perseguir e resguardar seus interesses.

5.11.4. O Emanapay não poderá ser responsabilizada por quaisquer falhas ou problemas verificados na geração dos Links de Pagamento, bem como eventuais falhas na rede de internet do Estabelecimento ou do Usuário ou outras circunstâncias que fogem de sua esfera de vigilância e responsabilidade e que possam inviabilizar a geração do Link de Pagamento.

5.11.5 O Usuário assumirá integral responsabilidade por eventuais erros nos dados utilizados e inseridos para geração dos Links de Pagamento.

6. FINALIDADES DO CARTÃO PRÉ-PAGO

6.1. Assim que receber o Cartão Pré-pago (virtual e/ou físico), o Usuário ficará responsável por conferir os seus dados, sendo certo que o Cartão Pré-pago será entregue bloqueado, por medida de segurança e o desbloqueio deverá ser realizado por meio dos Aplicativos.

O Cartão de Crédito (pós-pago) será emitido pela NATURA &CO PAY SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

6.2. O Usuário deverá se atentar para o regulamento do arranjo de pagamento da Bandeira, aplicável ao Cartão, disponível no site das Bandeiras ("Regulamento"), disponível em <https://www.visa.com.br/dam/VCOM/regional/lac/brazil/media-kits/documents/regulamento-arranjos-de-pagamento-da-visa-do-brasil-2021.pdf>.

6.3. Ao utilizar o Cartão, o Usuário estará automaticamente submetido aos regulamentos específicos da Bandeira, conforme a Lei nº 12.865/2013, que dispõe sobre arranjos e instituições de pagamento, entre outros assuntos.

6.4. O Usuário (e seus adicionais, quando indicados e se aplicável) poderá contar com o benefício de integrar a plataforma promocional da Bandeira do seu Cartão, acessando descontos, ofertas e promoções disponibilizados pela Bandeira e seus parceiros. Para tanto, conforme disposto na Declaração de Privacidade, serão transmitidos seus dados pessoais do seu Cartão à Bandeira.

6.5. O Usuário é o único responsável pelo uso e guarda do seu Cartão. Recomenda-se que o Usuário: (i) guarde seu Cartão em local seguro (seja em ambiente físico ou virtual), jamais permitindo seu uso por terceiros; (ii) memorize sua senha e mantenha-a em sigilo, evitando anotar ou guardar a senha em suportes físicos ou digitais, e; (iii) nunca anote ou guarde a senha em conjunto com seu Cartão.

6.6. Recomenda-se ainda que o Usuário não utilize senhas relacionadas a datas ou outras referências pessoais e que efetue rotineiramente a troca de sua senha como medida de segurança.

6.7. Se por qualquer razão, o Usuário realizar uma transação que seja autorizada ainda que haja indisponibilidade de saldo na Conta, o Usuário se compromete a efetuar o pagamento do valor devido pela transação à Natura &Co Pay no prazo de até 30 dias contados do envio da comunicação do fato pelo Emanapay.

6.8. Caso o Usuário não efetue o pagamento neste prazo, a Natura &Co Pay ou qualquer das Parceiras, independentemente de prévia notificação, visando o recebimento do valor correspondente à transação efetuada, poderá tomar as medidas que julgar adequadas, tais como, mas não se limitando a, (i) bloqueio de transações de cash out, (ii) registro de informações suas no SERASA, SPC ou qualquer outro serviço similar de proteção ao crédito e/ou (iii) acionamento judicial ou extrajudicial, respeitados os prazos legais aplicáveis.

6.9. De toda forma, independentemente de tais medidas, assim que houver saldo suficiente em Conta, poderemos automaticamente debitar o valor da transação, a título de compensação, sem prévia notificação ao Usuário, observado que, restituídos os valores à Natura &Co Pay, esta reestabelecerá os Serviços ou medidas aplicadas ao Usuário em virtude do débito ressarcido.

7. PERDA, EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO DO CARTÃO

7.1. Em observância ao seu dever de boa-fé e cooperação mútua, no caso de perda, extravio, furto ou roubo do Cartão, o Usuário deve comunicar imediatamente qualquer um dos Canais de Comunicação disponíveis. Após seu contato, o uso e acesso da Conta poderá ser temporariamente bloqueado, até que O Usuário receba novo login e senha. A suspensão da cobrança é limitada às operações realizadas no período de 48 (quarenta e oito) horas anteriores à comunicação, sendo de sua responsabilidade as operações realizadas fora desse período. No entanto, caso descumpra o seu dever de comunicação previsto acima, você será responsável pelas operações realizadas por terceiros.

7.2. Um novo Cartão será preparado para o Usuário, e será entregue nos prazos informados pelos Canais de Comunicação. Poderão ser cobradas tarifas adicionais para gerar um novo Cartão, e, nesta hipótese, tais tarifas serão previamente informadas ao Usuário.

8. OPERAÇÃO NÃO RECONHECIDA FEITA COM O CARTÃO

8.1. Caso o Usuário não reconheça uma operação feita com o seu Cartão, deverá entrar em contato com qualquer um dos Canais de Comunicação disponíveis, no prazo máximo de 90 (noventa) dias e seguir as orientações para realização do procedimento de *Chargeback*. O procedimento e a documentação exigida para o *Chargeback* seguirão as regras estabelecidas pela Bandeira e pela Parceira, de forma que a aprovação do *Chargeback* só será efetuada quando comprovado o erro ou desacordo comercial e não houver culpa exclusiva sua, nos termos das regras supracitadas. Aprovado o *Chargeback*, o valor será creditado à sua Conta, no prazo estabelecido pela Parceira.

8.2. O Usuário está ciente e de acordo que o procedimento de *Chargeback* somente ocorrerá para transações efetuadas com o uso do Cartão, e/ou por Link de Pagamento. Não serão aceitos procedimentos de *Chargeback* para transações realizadas por meio de aplicativos e que tenham sido efetuadas através de login e senha corretos.

9. CANCELAMENTO DE SERVIÇOS

9.1. O Usuário poderá, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de sua Conta e Cartão e demais Serviços, mediante solicitação realizada pelos Canais de Comunicação.

9.2. Uma vez solicitado o cancelamento, o Cartão será bloqueado e a Conta será definitivamente encerrada dentro do prazo máximo estabelecido na regulamentação aplicável, sendo facultado ao Usuário, dentro deste prazo: (i) sacar o saldo remanescente; ou (ii) realizar sua transferência para outra Conta.

9.3. O bloqueio e/ou cancelamento da prestação de Serviços, da Conta e/ou do Cartão poderá ocorrer por iniciativa da Natura &Co Pay e/ou de qualquer das Parceiras, mediante comunicação ao Usuário, nas seguintes hipóteses:

- (i) caso a Conta fique inativa e com saldo zerado por mais de 3 (três) meses consecutivos;
- (ii) caso o Usuário viole quaisquer das disposições destes Termos de Uso, da Declaração de Privacidade ou da regulamentação aplicável, incluindo as regras relativas à política de cadastro de clientes (KYC) e prevenção à lavagem de dinheiro (AML);
- (iii) caso sejam verificadas operações fora do padrão de uso, e o Usuário deixe de atender pedido de envio de novos documentos para a comprovação da regularidade dessas operações, nos prazos solicitados;
- (iv) uso indevido da Conta ou das funcionalidades dos Serviços por parte do Usuário, em não conformidade com a regulamentação aplicável; ou
- (v) em caso de falecimento do Usuário.

9.4. Caso a Conta seja encerrada, exceto nos casos de suspeita de fraude, havendo saldo remanescente na Conta, o Usuário deverá indicar conta corrente de mesma titularidade para liberação do valor.

9.5. A Natura &Co Pay ou a Parceira poderão, ainda, bloquear parte ou a totalidade do saldo da Conta para atendimento de determinação judicial e/ou de autoridade competente, ou ainda para realizar a compensação de débitos que o Usuário tenha com a Natura &Co Pay ou com qualquer das Parceiras.

9.6. Para fins destes Termos de Uso, o Usuário declara ter conhecimento e se compromete a cumprir os procedimentos de prevenção e combate às atividades relacionadas aos crimes de lavagem de dinheiro e ocultação de bens, direitos e valores, nos termos da Lei nº 9.613, de 03 de março de 1998, bem como conduzir os negócios com respeito e de forma íntegra, sendo coibida qualquer conduta fraudulenta, suborno, atos de corrupção, falsificação, desonestidade ou lavagem de dinheiro.

10. PROPRIEDADE INTELECTUAL

10.1. Todos os direitos de propriedade intelectual relativos aos Serviços, bem como todas as suas funcionalidades, são de titularidade exclusiva da Natura &Co Pay ou das Parceiras, conforme o caso, inclusive no que diz respeito aos seus textos, imagens, *layouts*, *software*, códigos, base de dados, gráficos, artigos, fotografias e demais conteúdos produzidos direta ou indiretamente pelas Parceiras (“Conteúdo”). O Conteúdo é protegido pela lei brasileira de direitos autorais e de propriedade industrial. É proibido usar, copiar, reproduzir, modificar, traduzir, publicar, transmitir, distribuir, executar, fazer o *upload*, exibir, licenciar, vender explorar ou fazer engenharia reversa do Conteúdo, para qualquer finalidade, sem nosso consentimento prévio e expresso. Qualquer uso não autorizado do Conteúdo será considerado como violação dos direitos autorais e de propriedade intelectual da Parceira.

10.2. Concedemos ao Usuário uma licença limitada, temporária, não exclusiva, não transferível e revogável, para usar os Serviços e os Aplicativos somente naquilo que seja estritamente necessário para o cumprimento das obrigações e exercício dos direitos previstos nestes Termos de Uso. É proibido ao Usuário ceder, sublicenciar, doar, alienar, alugar, transmitir ou transferir os seus direitos e obrigações a terceiros, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, a qualquer título, bem como é vedado adaptar, descompilar, desmontar ou executar engenharia reversa dos Aplicativos, de forma que viole os direitos aqui previstos.

10.3. Reservamo-nos o direito de, a nosso critério e a qualquer tempo:

- (i) alterar ou remover funcionalidades dos Aplicativos que não estejam alinhadas com nossos interesses, bem como adicionar novas que tragam benefícios à utilização dos Aplicativos, sem qualquer comunicação prévia ao Usuário e sem que lhe seja devida qualquer indenização;
- (ii) descontinuar de forma definitiva ou temporária os Serviços disponibilizados por meio dos Aplicativos, mediante comunicação prévia ao Usuário e sem que lhe seja devida qualquer indenização. Nos casos de descontinuidade definitiva dos Aplicativos, disponibilizaremos ao Usuário os valores que estiverem na Conta; e
- (iii) suspender, bloquear preventivamente ou cancelar seu cadastro, bem como qualquer acesso e uso dos Aplicativos, pelo período estabelecido na regulamentação aplicável, em caso de suspeita de fraude, obtenção de benefício ou vantagem de forma ilícita, ou pelo não cumprimento de quaisquer condições previstas nestes Termos de Uso ou na legislação aplicável. Nesses casos, não será devida qualquer indenização ao Usuário e poderemos promover a competente ação

de regresso, se necessário, bem como tomar quaisquer outras medidas necessárias para perseguir e resguardar seus interesses.

10.4. Todos os anúncios, ofertas, promoções, marcas, textos e conteúdos de terceiros veiculados através dos Aplicativos são de propriedade de seus respectivos titulares, sendo expressamente proibida a utilização indevida de quaisquer conteúdos ou marcas apresentadas nos Aplicativos.

11. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

11.1. NÃO SOMOS RESPONSÁVEIS PELAS TRANSAÇÕES REALIZADAS POR O USUÁRIO POR MEIO DA CONTA, UMA VEZ QUE NÃO SOMOS PARTE DE QUALQUER OPERAÇÃO DE COMPRA E VENDA JUNTO A ESTABELECIMENTOS.

11.2. É DE SUA RESPONSABILIDADE: (I) MANTER SEGURO O AMBIENTE DE SEUS DISPOSITIVOS DE ACESSO AOS APLICATIVOS, VALENDO-SE DE FERRAMENTAS ESPECÍFICAS PARA TANTO, TAIS COMO ANTIVÍRUS, FIREWALL, ENTRE OUTRAS, DE MODO A CONTRIBUIR PARA A PREVENÇÃO DE RISCOS ELETRÔNICOS; (II) UTILIZAR SISTEMAS OPERACIONAIS ATUALIZADOS E EFICIENTES PARA A PLENA UTILIZAÇÃO DOS APLICATIVOS; E (III) EQUIPAR-SE E RESPONSABILIZAR-SE PELOS DISPOSITIVOS DE HARDWARE NECESSÁRIOS PARA O ACESSO AOS APLICATIVOS, BEM COMO PELO ACESSO DESSES À INTERNET.

11.3. TODAS AS COMUNICAÇÕES REALIZADAS COM O USUÁRIO SERÃO FEITAS ATRAVÉS DOS APLICATIVOS OU DO E-MAIL INDICADO POR O USUÁRIO NO MOMENTO DO CADASTRO. É SEU DEVER DEIXAR OS SISTEMAS DE ANTI-SPAM CONFIGURADOS DE MODO QUE NÃO INTERFIRAM NO RECEBIMENTO DOS COMUNICADOS. A RESPONSABILIDADE PELO RECEBIMENTO E VISUALIZAÇÃO DOS COMUNICADOS É EXCLUSIVAMENTE SUA.

11.4. NÃO SOMOS RESPONSÁVEIS PELA VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS OFERECIDAS POR O USUÁRIO, DE FORMA QUE A RESPONSABILIDADE PELO CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS É EXCLUSIVAMENTE SUA. O USUÁRIO ENTENDE QUE A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS É VOLTADA APENAS PARA FINS LÍCITOS. RESERVAMO-NOS O DIREITO DE IMEDIATAMENTE INTERROMPERMOS O ACESSO À CONTA POR O USUÁRIO, CASO IDENTIFIQUEMOS A FALSIDADE NO CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS, BEM COMO A MÁ UTILIZAÇÃO OU USO INADEQUADO DOS SERVIÇOS.

11.5. TENDO EM VISTA AS CARACTERÍSTICAS INERENTES AO AMBIENTE DA INTERNET, O USUÁRIO RECONHECE QUE NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS PELAS FALHAS NA PLATAFORMA DECORRENTES DE CIRCUNSTÂNCIAS ALHEIAS À

NOSSA VONTADE E CONTROLE, SEJAM OU NÃO OCASIONADAS POR CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR, COMO POR EXEMPLO, INFORMAÇÕES PERDIDAS, INCOMPLETAS, INVÁLIDAS OU CORROMPIDAS; INTERVENÇÕES DE HACKERS E SOFTWARE MALICIOSOS; FALHAS TÉCNICAS DE QUALQUER TIPO, INCLUINDO, FALHAS NO ACESSO OU NA NAVEGAÇÃO DO SITE DECORRENTES DE FALHAS NA INTERNET EM GERAL, QUEDAS DE ENERGIA, MAU FUNCIONAMENTO ELETRÔNICO E/OU FÍSICO DE QUALQUER REDE, INTERRUPÇÕES OU SUSPENSÕES DE CONEXÃO E FALHAS DE SOFTWARE E/OU HARDWARE SEUS; PARALISAÇÕES PROGRAMADAS PARA MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÃO E AJUSTES DE CONFIGURAÇÃO DOS APLICATIVOS; QUALQUER FALHA HUMANA DE QUALQUER OUTRO TIPO, QUE POSSA OCORRER DURANTE O PROCESSAMENTO DAS INFORMAÇÕES, EXIMINDO-SE DE QUALQUER RESPONSABILIDADE PROVENIENTE DE TAIS FATOS E/OU ATOS.

11.6. O USUÁRIO PESSOA JURÍDICA ASSUME INTEIRA RESPONSABILIDADE POR TODAS AS INSTRUÇÕES E AUTORIZAÇÕES PASSADAS À NATURA &CO PAY POR USUÁRIOS CADASTRADOS COMO USUÁRIOS MASTER, ISENTANDO A NATURA &CO PAY DE QUALQUER RESPONSABILIDADE, SEJA A QUE TÍTULO FOR, DECORRENTE DE EVENTUAIS UTILIZAÇÕES INADEQUADAS OU INDEVIDAS DO SISTEMA, OU, AINDA, POR ALGUÉM QUE NÃO SEJA UM USUÁRIO MASTER.

11.7. O USUÁRIO PESSOA JURÍDICA OBRIGA-SE A MANTER A NATURA &CO PAY INFORMADA SOBRE QUALQUER ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO, TELEFONE, FAX, ENDEREÇO DE CORREIO ELETRÔNICO E OUTROS DADOS IMPORTANTES À SUA LOCALIZAÇÃO E À DO(S) USUÁRIO(S) MASTER. NÃO HAVENDO INFORMAÇÃO ATUALIZADA, TODAS AS COMUNICAÇÕES E AVISOS REMETIDOS PELO EMANAPAY A QUALQUER DOS ENDEREÇOS OU OUTRAS REFERÊNCIAS EXISTENTES NOS REGISTROS DO EMANAPAY SERÃO, PARA TODOS OS EFEITOS LEGAIS, CONSIDERADOS COMO EFETIVAMENTE RECEBIDOS.

12. TARIFAS

12.1. O Usuário deverá pagar à Natura &Co Pay, pela prestação do Serviço, por meio de seus Parceiros, uma remuneração calculada em conformidade com a utilização do Serviço, de acordo com o tipo de cadastramento do Usuário e com o tipo de operação realizada, bem como deverá pagar os custos, taxas e despesas relativos ao Serviço, de acordo com os valores constantes da tabela de preços disponível no endereço eletrônico https://pagpay.naturapay.com/src/downloads/tabela_de_tarifas_conta.pdf e no Aplicativo.

12.2. O Usuário declara-se ciente de que a Natura &Co Pay cobrará a tarifa devida pela realização de um Serviço, mediante débito na sua Conta, caso o referido Serviço seja

operacionalizado pela Natura &Co Pay, mas posteriormente cancelado em decorrência de erro do Usuário.

12.3. Caso a Natura &Co Pay venha a disponibilizar novos serviços, poderá instituir remuneração pelos serviços que vierem a ser solicitados pelo Usuário, conforme valores, termos e condições que vierem a ser previamente informados, de acordo com a regulamentação aplicável.

12.4. Ainda, a Natura &Co Pay reserva-se o direito de alterar as tarifas mencionadas na cláusula acima a qualquer momento, em razão dos serviços prestados, faturamento, tipo de pagamento, entre outros, desde que os Usuários sejam devida e previamente avisados, de acordo com a regulamentação aplicável, e tenham a opção cancelar o Cadastro caso não concorde com a tarifa aplicável.

12.5 Na hipótese de O Usuário não efetuar o pagamento de quaisquer quantias devidas à Natura &Co Pay ou aos seus Parceiros, a Natura &Co Pay, por si ou por intermédio de terceiro, poderá se utilizar de qualquer medida judicial ou extrajudicial para receber o pagamento devido, com o acréscimo de atualização monetária e dos juros legais, além de multa não compensatória de 2% (dois por cento) sobre o total do débito, estando a Natura &Co Pay autorizada, a seu critério, a apontar o nome do Usuário aos órgãos de proteção ao crédito, a protestar os títulos que sejam emitidos com base na prestação dos serviços e a ajuizar as ações adequadas à satisfação de seus créditos.

13. DÚVIDAS E SOLICITAÇÕES

13.1. Qualquer dúvida ou solicitação deverá ser sempre encaminhada aos Canais de Comunicação e no Aplicativo. Qualquer outra forma de comunicação que seja realizada fora dos Canais de Comunicação previstos nestes Termos e/ou na Declaração de Privacidade não será reconhecida.

13.2. O suporte ao Usuário será prestado pelo Emanapay, que poderá solicitar ao Usuário seu consentimento, nos termos da Lei Complementar nº 105/2001, para ter acesso a dados financeiros, com o objetivo exclusivo de viabilizar a prestação de atendimento ao Usuário; auxiliar na resolução de problemas técnicos; prevenção a fraudes; e avaliar e gerenciar riscos. **O seu consentimento para acesso a dados financeiros será obtido mediante aceite em termo específico e destacado, em linguagem clara e objetiva. O acesso em questão será concedido por prazo determinado.**

13.3. O Usuário obriga-se a informar imediatamente quaisquer mudanças de número de telefone, endereço e endereço de e-mail, a fim de que possa receber regularmente comunicações importantes dos canais de comunicação.

14. DADOS PESSOAIS E DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE

14.1. Ao cadastrar-se no Site e/ou no Aplicativo, o Usuário declara estar ciente do conteúdo da Declaração de Privacidade quanto à descrição do tratamento dos seus dados pessoais, as bases legais para o tratamento, compartilhamento de dados com terceiros, conforme aplicável. Mediante ciência da Declaração de Privacidade, o Usuário concede à Natura &Co Pay, às Afiliadas e às Parceiras, autorização para uso dos seus dados, de acordo com as regras e finalidades constantes destes Termos de Uso e na Declaração de Privacidade.

14.2. O Usuário autoriza a Natura &Co Pay, as Afiliadas e as Parceiras, conforme aplicável, a verificarem os dados fornecidos no cadastro e a obterem e fornecerem tais informações às empresas de análises de crédito e de proteção ao crédito e ao Sistema de Informações de Crédito (“SCR”) do Banco Central do Brasil, inclusive informações decorrentes de operações de crédito de sua responsabilidade, para fins de avaliação do risco de crédito e intercâmbio de informações com outras instituições financeiras. O Usuário declara estar ciente de que a consulta ao SCR depende dessa prévia autorização e que o Usuário pode ter acesso aos dados do SCR pelos meios colocados à sua disposição pelo Banco Central do Brasil. Em caso de divergência nos dados do SCR fornecidos pela Natura &Co Pay, o Usuário poderá solicitar correção, exclusão ou registro de anotação complementar, mediante solicitação formal. O Usuário declara estar ciente de que, ocorrendo a falta de pagamento de qualquer obrigação assumida será promovido o registro junto aos órgãos de proteção de crédito e ao SCR.

15. DECLARAÇÕES DO USUÁRIO

15.1 O Usuário declara:

- (i) se pessoa física, ser maior de 18 (dezoito) anos;
- (ii) se pessoa jurídica, que tem poderes para representá-la e obrigá-la a pessoa responsável pela aceitação dos presentes Termos de Uso;
- (iii) possuir capacidade jurídica para celebrar e cumprir estes Termos de Uso e realizar transações comerciais, não havendo nenhum impedimento a tanto; e
- (iv) ter condições econômicas de arcar com os pagamentos, custos e despesas decorrentes destes Termos de Uso, bem como das transações comerciais que realizar.

15.2 O Usuário declara e garante que as transações comerciais e utilização dos Serviços que realizar **não serão utilizadas** para, mas sem limitação a:

- (i) infração a legislação em vigor;
- (ii) exploração de jogos de azar, apostas ou atividade equiparável;
- (iii) atividades de organizações sindicais;
- (iv) atividades de organizações políticas, salvo as autorizadas por lei;
- (v) exploração de máquinas de serviços pessoais acionadas por moeda;
- (vi) oferecimento de cartões de descontos;
- (vii) serviços de recolocação profissional;
- (viii) tráfico de armas, de pessoas, de animais ou atividade equiparável;
- (ix) lavagem de dinheiro;
- (x) terrorismo;
- (xi) pornografia, prostituição ou pedofilia; e/ou
- (xii) qualquer tipo de atividade que possa ser considerada fraudulenta ou ilegal.

15.3. O Usuário também declara estar ciente que, no âmbito dos Serviços, utilização da Conta, do Cartão, do Link de Pagamentos e/ou realização de Vendas, não poderá:

- (i) desrespeitar a lei, seja a brasileira ou a do local onde esteja sendo utilizado o Serviço, inclusive as normas relativas ao direito do consumidor, transmissão de dados e as normas de direito autoral e/ou propriedade industrial;
- (ii) usar linguagem ou imagem obscena, ofensiva ou indecente;
- (iii) transmitir ou propagar mensagem ou material ilegal, calunioso, injurioso, difamatório, prejudicial, abusivo, ameaçador, vulgar, obsceno, ou de qualquer outra forma censurável;
- (iv) transmitir ou propagar informações sobre atividades ilegais e incitação ao crime;
- (v) enviar material publicitário não solicitado, inclusive *spam*, *junk mail* ou correntes de correspondência (*chain letters*);

- (vi) enviar mala direta, corrente ou pirâmide, capital de giro, agiotagem, empréstimos, entre outros, envolvendo o próprio Usuário ou terceiros;
- (vii) obter ou tentar obter acesso não-autorizado a outros sistemas ou redes de computadores conectados aos Serviços;
- (viii) interferir ou interromper os Serviços ou os servidores ou redes conectadas aos Serviços; e
- (ix) utilizar a marca Emanapay, da Natura &Co Pay, de suas afiliadas ou Parceiras fora dos estritos limites que eventualmente lhe sejam autorizados.

15.4. O Usuário não utilizará a Conta, o Cartão, o Link de Pagamentos ou demais Serviços para realização de qualquer operação que não esteja em consonância com a legislação brasileira, incluindo, mas não se limitando, para ato fraudulento ou a lavagem de dinheiro, sem prejuízo da contratação dos Serviços de antecipação de recebíveis e operações privativas de instituições financeiras junto a Parceiros da Natura &Co Pay nos termos destes Termos de Uso.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Prazo. Estes Termos de Uso têm prazo indeterminado, entrando e mantendo-se em vigor a partir da data de sua aceitação pelo Usuário.

16.2. Benefícios e Serviços. A Parceira não será responsável por qualquer oferta de benefícios, concessão de crédito, empréstimos e financiamentos, serviços, estratégias de marketing e propagandas publicitárias, tais como campanhas de cashback, premiações e correlatos, disponibilizados exclusivamente e diretamente pela Natura &Co Pay.

16.3. Alterações e Atualizações. A Natura &Co Pay poderá modificar, adicionar ou remover quaisquer cláusulas ou condições destes Termos de Uso. Quando a alteração implicar restrição das condições inicialmente pactuadas, a Natura &Co Pay informará o Usuário da mudança, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência da entrada em vigor da alteração.

16.3.1 Estamos sempre fazendo atualizações nos Aplicativos, por esse motivo, durante a vigência destes Termos de Uso, podemos atualizar os Aplicativos com o objetivo de preservar ou aperfeiçoar suas características funcionais. Nesse caso, suspensões temporárias nos Serviços poderão acontecer e O Usuário deverá baixar as versões atualizadas dos Aplicativos, caso queira fazer uso dessas atualizações.

16.3.1 Os Termos de Uso também poderão ser alterados, a qualquer tempo, a fim de refletir os ajustes realizados nos Aplicativos quando necessário e aplicável. No entanto, sempre
JUR_SP - 45151753v18 - 2324010.501462

que ocorrer qualquer modificação nestes Termos de Uso, o Usuário será informado por meio de uma nota em destaque dentro dos Aplicativos. Caso o Usuário não concorde com os novos Termos de Uso, poderá rejeitá-los, mas, infelizmente, isso significa que o Usuário não poderá mais fazer uso dos Aplicativos. Se de qualquer maneira o Usuário utilizar os Aplicativos mesmo após a alteração destes Termos de Uso, isso significa que o Usuário concorda com todas as modificações.

16.4. Aplicativos de Terceiros. Atualmente, uma série de soluções de hardware e software oferecem a possibilidade de integração com outras aplicações (“Aplicativos de Terceiros”), sendo que alguns desses Aplicativos de Terceiros poderão ter sua integração com os Aplicativos disponibilizadas pela Parceira. O uso desses Aplicativos de Terceiros é de única e exclusiva responsabilidade sua, que se obriga, ainda, a não integrar os Aplicativos, sua Conta ou seu Cartão a quaisquer outros Aplicativos de Terceiros que não sejam autorizadas por Nós. Os Aplicativos de Terceiros poderão ter seus próprios termos e condições de uso e políticas de privacidade e, então, também serão regidas pelos respectivos termos e condições, e às respectivas políticas de privacidade.

16.4.1 O USUÁRIO COMPREENDE E CONCORDA QUE NÃO ENDOSSAMOS E NÃO SOMOS RESPONSÁVEIS PELO COMPORTAMENTO, RECURSOS OU CONTEÚDO DE QUAISQUER APLICATIVOS DE TERCEIRO, OU POR QUALQUER TRANSAÇÃO QUE O USUÁRIO POSSA FAZER COM O PROVEDOR DE TAIS APLICATIVOS DE TERCEIROS.

16.5. Comunicação ao COAF. O Usuário desde já concorda que Nós comunicaremos ao COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras ou outros órgãos que a legislação previr, as operações que possam estar configuradas na Lei 9.613/98 (que dispõe sobre os crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores) e demais disposições legais pertinentes à matéria.

16.6. Cessão ou Transferência. Podemos, a qualquer momento, ceder ou transferir quaisquer de seus direitos e obrigações previstos nestes Termos de Uso a qualquer pessoa, física ou jurídica, mediante simples notificação prévia ao Usuário, ficando desde já ressalvado que a cessionária continuará a cumprir com todas as obrigações assumidas pela por Nós. Fica vedada, porém, a cessão ou transferência de parte ou da totalidade dos deveres e obrigações do Usuário decorrentes destes Termos de Uso, para quaisquer terceiros.

16.7. Lei Aplicável. Estes Termos de Uso são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Quaisquer dúvidas e situações não previstas nestes Termos de Uso serão primeiramente resolvidas pela Natura &Co Pay e, caso persistam, deverão ser solucionadas pelos órgãos do sistema brasileiro de defesa do consumidor.

16.8. Resolução de Controvérsias. Para todos os assuntos referentes à interpretação, ao cumprimento ou qualquer outro questionamento relacionado a estes Termos de Uso, as Partes concordam em se submeter ao Foro da Comarca de São Paulo - SP, com exceção de reclamações apresentadas por Usuários que se enquadrem no conceito legal de consumidores, que poderão submeter tais reclamações ao foro de seu domicílio.

* * *

**ANEXO I AOS TERMOS DE USO – SERVIÇOS DE CONTA DE PAGAMENTO
NATURA &CO PAY**

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

- (i) BANCO VOTORANTIM S.A., instituição financeira com sede na Avenida das Nações Unidas, 14.171, Torre A, 18º andar, cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 59.588.111/0001-03.