

# CONDIÇÕES GERAIS DOS TERMOS DE USO DA PLATAFORMA BOTPAG

v. 2.0 de 11.08.2026 — revisão integral de conformidade legal e regulatória

**NOTA DE VERSIONAMENTO:** esta versão substitui integralmente a v. 1.0, de 27.11.2020, e passa a produzir efeitos a partir da data de sua publicação na Plataforma BOTPAG, aplicando-se às contratações celebradas a partir de então. Os textos redigidos em **cor vermelha** correspondem às inclusões, atualizações e adequações realizadas nesta revisão; os textos em cor preta reproduzem a redação original preservada, por não conflitar com a legislação vigente. As operações contratadas antes desta data permanecem regidas pela versão então em vigor, na forma do art. 3º da Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021, e do art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro.

## QUADRO-RESUMO DO CONTRATO (SUMÁRIO DE INFORMAÇÕES ESSENCIAIS)

Nos termos do art. 4º, inciso I, do Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013, e do art. 54-B do Código de Defesa do Consumidor, apresenta-se, antes da contratação, o sumário das informações essenciais deste instrumento, com ênfase nas cláusulas que limitam direitos:

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quem é a contratada</b>            | BOT PAG MEIOS DE PAGAMENTOS E SERVIÇOS LTDA, CNPJ nº 21.090.534/0001-26, Rua Mateus Leme, nº 1970, Ed. MLO Corporate, Centro Cívico, CEP 80.530-010, Curitiba/PR. Empresa de tecnologia em pagamentos; não é instituição financeira e não realiza atividade privativa dessas instituições.                               |
| <b>O que é contratado</b>             | Serviço de intermediação tecnológica que permite ao CLIENTE pagar à vista ou parcelar, no cartão de crédito ou de débito, débitos veiculares, tributos, boletos e contas diversas, com quitação junto ao credor.                                                                                                         |
| <b>Quanto custa</b>                   | O CLIENTE paga o valor original do débito acrescido dos encargos de parcelamento e da Taxa de Conveniência, informados de forma destacada antes da confirmação, com indicação do Custo Efetivo Total (CET) anual, da taxa efetiva mensal de juros, do valor de cada parcela e do total a pagar, com e sem financiamento. |
| <b>Prazo de execução</b>              | A quitação do débito é processada após a aprovação da transação e a conclusão da verificação antifraude, no prazo indicado na cláusula 3.6 destas Condições Gerais.                                                                                                                                                      |
| <b>Direito de arrependimento</b>      | O CLIENTE pessoa física pode desistir da contratação no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados da contratação, na forma da cláusula 5.14, observadas as limitações ali descritas quanto a valores já repassados ao órgão ou credor.                                                                                   |
| <b>Cláusulas que limitam direitos</b> | Cláusulas 4.1.5 (disponibilidade), 4.2, 4.3, 9 e 10 (limitação de responsabilidade), 5.4 (alteração de tarifas), 5.5 e 5.11 (recusa e cancelamento de transações) e 6.2 (alteração do instrumento), todas lidas com as ressalvas de ordem pública nelas inseridas.                                                       |
| <b>Abrangência do parcelamento</b>    | A disponibilidade do pagamento à vista e do parcelamento depende da modalidade do débito e da autorização do respectivo órgão, procuradoria ou credor, inclusive quanto a créditos inscritos em dívida ativa, na forma da cláusula 2.10.                                                                                 |
| <b>Atendimento</b>                    | Telefone 0800 878 1244; WhatsApp (41) 4042-5858; e-mail suporte@botpag.com.br; canais eletrônicos indicados em botpag.com.br.                                                                                                                                                                                            |
| <b>Proteção de dados</b>              | Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO): dpo@botpag.com.br. Política de Privacidade disponível em botpag.com.br/politica-de-privacidade.                                                                                                                                                                     |

Constituem partes integrantes deste instrumento, as pessoas físicas e jurídicas que, ao aceitar estas condições gerais e os termos de uso para acesso à plataforma, contratarão os serviços objeto deste por meio das partes dele integrantes, doravante denominada **"CLIENTE"** ou **"USUÁRIO"**, e a **BOT PAG MEIOS DE PAGAMENTOS E SERVIÇOS LTDA** [ou simplesmente **"BOTPAG"**], pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 21.090.534/0001-26, com sede estabelecida na R. Mateus Leme, nº 1970, Ed. MLO Corporate, **Centro Cívico**, CEP 80530-010, Curitiba/PR, endereço eletrônico botpag.com.br e endereço de correio eletrônico suporte@botpag.com.br, em atendimento ao art. 2º, incisos I e II, do Decreto nº 7.962/2013, credenciada pela **Secretaria Nacional de Trânsito – SENATRAN (órgão máximo executivo de trânsito da União, denominação atribuída ao antigo Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN pelo Decreto nº 10.788, de 6 de setembro de 2021) por meio da Portaria SENATRAN nº 435, de 29 de junho de 2026, publicada no Diário Oficial da União de 10 de julho de 2026, Edição 128, Seção 1, página 192, que a credencia pelo prazo de 60 (sessenta) meses para exercer a atividade de SUBADQUIRENTE, nos**

**termos do art. 27, § 4º, da Resolução CONTRAN nº 918, de 28 de março de 2022, podendo para tanto atuar junto aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Trânsito para viabilizar o pagamento de multas de trânsito e demais débitos relativos ao veículo com cartões de débito ou crédito; Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo – DETRAN-SP, por meio da Portaria DETRAN-SP nº 13.599, de 27 de julho de 2026, publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo de 28 de julho de 2026, com fundamento no Edital de Credenciamento nº 10, de 13 de dezembro de 2024, para processar as operações e os pagamentos de multas de trânsito e demais débitos relativos a veículos com cartões de crédito ou débito, observadas a Lei federal nº 9.503/1997, a Resolução CONTRAN nº 918/2022, as Portarias Normativas DETRAN-SP nº 25/2024 e nº 36/2024 e o referido Edital; Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Sul - DETRAN-RS como empresa Adquirente, Subadquirente ou Facilitadora – ASF nº 000015, podendo para tanto atuar junto aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Trânsito para viabilizar o pagamento de multas de trânsito e demais débitos relativos ao veículo com cartões de débito ou crédito, na forma da Portaria nº 494/2018 do DETRAN-RS; Departamento Estadual de Trânsito do Paraná - DETRAN-PR através da Portaria nº 123/2020–COOGS/DG, podendo atuar junto em todo o Estado do Paraná com operações de pagamento e/ou parcelamento de IPVA, licenciamento, multas e demais débitos relacionados nos cartões de débito e/ou crédito; e, Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas - DETRAN-AM através da Portaria nº 898/2020-DETRAN/AM/DP, podendo atuar junto em todo o Estado do Amazonas com operações de pagamento e/ou parcelamento de IPVA, licenciamento, multas e demais débitos relacionados nos cartões de débito e/ou crédito; e demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Trânsito e entes federativos com os quais a BOTPAG venha a manter credenciamento, contratação, habilitação ou parceria técnico-operacional vigente.**

Os credenciamentos, autorizações e habilitações referidos acima possuem prazos de validade próprios e podem ser renovados, alterados, suspensos ou cancelados pelos respectivos órgãos competentes. A relação atualizada dos credenciamentos vigentes, das Unidades da Federação atendidas e dos órgãos participantes é mantida permanentemente à disposição do CLIENTE no endereço eletrônico [botpag.com.br](http://botpag.com.br) e pode ser solicitada pelos canais de atendimento indicados na Cláusula 15. Nos termos do art. 27, § 13, da Resolução CONTRAN nº 918/2022, a adesão à modalidade de pagamento e parcelamento por cartão é facultativa ao órgão autuador, de modo que a disponibilidade do serviço em cada Unidade da Federação e em relação a cada órgão depende de autorização e adesão específicas.

A atividade de prestação de serviços de pagamento no Brasil é regulada pela Lei nº 12.865/2013, pela Resolução do Conselho Monetário Nacional ("CMN") nº 4.282, de 4 de novembro de 2013, com as alterações introduzidas pelas Resoluções CMN nº 4.951/2021 e nº 5.049/2022, e pelas normas atualmente em vigor editadas pelo Banco Central do Brasil ("BACEN" ou "BCB"), em especial a Resolução BCB nº 80/2021 (constituição e funcionamento das instituições de pagamento), a Resolução BCB nº 96/2021 (abertura, manutenção e encerramento de contas de pagamento), a Resolução BCB nº 150/2021 (arranjos de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro) e as Resoluções BCB nº 197 a 200/2022 (requisitos prudenciais e de gerenciamento de riscos), que substituíram as Circulares BACEN nºs 3.680, 3.681, 3.682, 3.683 e 3.885, revogadas, bem como pela Resolução BCB nº 1/2020 e pelo Regulamento do Pix e pela Resolução BCB nº 147/2021, que instituiu o Mecanismo Especial de Devolução (MED) e o bloqueio cautelar, ressaltando que a BOTPAG não realiza a prestação de serviços privativos de instituição financeira. A BOTPAG atua como facilitadora e subadquirente, integrando arranjos de pagamento instituídos por terceiros e operando por meio de instituições credenciadoras autorizadas e supervisionadas pelo BACEN, na forma exigida pelo art. 27, § 4º, da Resolução CONTRAN nº 918/2022.

Além das normas do Sistema de Pagamentos Brasileiro, este instrumento é regido, no que couber, pela Lei nº 10.406/2002 (Código Civil), com as alterações da Lei nº 14.905/2024; pela Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), com as alterações da Lei nº 14.181/2021; pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD); pela Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e seu Decreto regulamentador nº 8.771/2016; pelo Decreto nº 7.962/2013 (contratação no comércio eletrônico); pelo Decreto nº 11.034/2022 (Serviço de Atendimento ao Consumidor); pela Lei nº 12.741/2012 (informação de tributos); pela Lei nº 14.063/2020 e pela Medida Provisória nº 2.200-2/2001 (assinaturas e documentos eletrônicos); pela Lei nº 9.613/1998 e pela Circular BCB nº 3.978/2020 (prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do

terrorismo); pela Lei nº 13.260/2016 e pela Lei nº 13.810/2019 (financiamento do terrorismo e cumprimento de sanções internacionais); pela Lei nº 12.846/2013 e pelo Decreto nº 11.129/2022 (responsabilização administrativa e civil por atos contra a administração pública); pela Lei nº 9.503/1997 (Código de Trânsito Brasileiro) e pela Resolução CONTRAN nº 918/2022, alterada pela Resolução CONTRAN nº 991/2023; e pela Resolução Conjunta nº 6/2023 (compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraude).

As informações descritas neste documento o ajudarão a utilizar a Plataforma BotPag, por isso, é  **muito importante que o usuário conheça as nossas políticas**, como protegeremos os seus dados (consulte a Política de Privacidade da BOTPAG, disponível em [botpag.com.br/politica-de-privacidade](https://botpag.com.br/politica-de-privacidade), que integra este instrumento para todos os fins) e o seu dinheiro, sendo necessário que leia e compreenda, em especial as cláusulas aqui destacadas. As cláusulas que limitam direitos do CLIENTE encontram-se redigidas com destaque, em cumprimento ao art. 54, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor e ao art. 4º, inciso I, do Decreto nº 7.962/2013.

Nesse sentido, importante esclarecer que o procedimento para o parcelamento oneroso de débitos veiculares e/ou contas diversas, de titularidade do CLIENTE, por meio da Plataforma BOTPAG, consiste, basicamente, em:

1. Acesso através da Plataforma BOTPAG, incluindo interfaces diversas online;
2. Para boletos/guias:
  - 2.1. Inserção da linha digitável do boleto conforme demonstrado na figura a seguir:
  - 2.2. A linha digitável, o código de barras e os demais dados informados pelo CLIENTE são tratados exclusivamente para a finalidade de consulta, cálculo, processamento e quitação do débito indicado, observada a Cláusula 7 destas Condições Gerais.
3. Para Débitos de IPVA e correlatos:
  - 3.1. O CLIENTE deverá informar/selecionar a UF do Detran (Departamento de Trânsito), inserir o número da PLACA e o número do Renavam do veículo que consta no documento CRLV em meio digital (CRLV-e), instituído pela Resolução CONTRAN nº 809, de 15 de dezembro de 2020, alterada pela Resolução CONTRAN nº 999/2023 (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo).
4. Interfaces dedicadas de parceiros e/ou governos e/ou prefeituras:
  - 4.1. O CLIENTE deverá informar/selecionar o órgão/empresa e inserir as credenciais conforme solicitado, poderá ser pedida inscrição imobiliária, número do CPF, inscrição estadual, inscrição municipal, número do RG, número de identidade profissional (CRM, CRC, OAB, CREA, etc).
5. AMBIENTE DE CHECKOUT: trata-se de ambiente ultra-seguro PCI COMPLIANCE a ser acessada exclusivamente pelo CLIENTE para a concretização/finalização da transação de cartão-de-crédito do parcelamento oneroso gerado e contratado.
6. O CLIENTE poderá a seu critério e necessidade ser assistido pelo BackOffice da BOTPAG que procederá todo apoio para a preparação da operação e entrega de link para ambiente transacional seguro e para acesso exclusivo do CLIENTE onde o mesmo poderá operar e inserir os dados de formulário e dados do cartão para finalização da transação.
  - 6.1. INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS APRESENTADAS ANTES DA CONFIRMAÇÃO: em cumprimento ao art. 52 e ao art. 54-B do Código de Defesa do Consumidor, incluídos e alterados pela Lei nº 14.181/2021, e ao art. 27, § 4º, da Resolução CONTRAN nº 918/2022, a Plataforma BOTPAG apresentará ao CLIENTE, de forma prévia, clara, destacada e adequada, antes da confirmação de qualquer transação: (i) o valor original do débito a ser quitado; (ii) o Custo Efetivo Total (CET) da operação, expresso em taxa percentual anual, com a descrição dos elementos que o compõem; (iii) a taxa efetiva mensal de juros e encargos; (iv) o valor de cada parcela, a quantidade de parcelas e a soma total a pagar, com e sem financiamento; (v) o valor da Taxa de Conveniência e dos encargos de parcelamento, discriminados; (vi) a taxa de juros de mora e o total de encargos previstos para o atraso no pagamento; (vii) o prazo de validade da oferta, não inferior a 2 (dois) dias; (viii) a identificação do agente financiador e do emissor do cartão, quando aplicável; e (ix) a informação sobre o direito à liquidação antecipada e

não onerosa do débito, com redução proporcional dos juros e demais acréscimos, nos termos do art. 52, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor.

6.2. MEIOS DE PAGAMENTO ADICIONAIS: além do cartão de crédito e de débito, a BOTPAG poderá disponibilizar, conforme a modalidade e o órgão ou credor envolvido, o pagamento à vista por meio do Pix, arranjo de pagamento instituído pelo Banco Central do Brasil e regido pela Resolução BCB nº 1/2020 e pelo Regulamento do Pix, hipótese em que serão observados o Mecanismo Especial de Devolução (MED) e as regras de bloqueio cautelar previstos na Resolução BCB nº 147/2021, bem como as demais funcionalidades que venham a ser instituídas pelo BACEN.

#### 7. TRANSAÇÕES NÃO PERMITIDAS:

- transação por pessoa interposta;
- qualquer transação com cartões-de-crédito ou débito de terceiros;
- transações de parcelamento com boletos para carga de valores/depósito em conta de pagamentos ou conta-digital;
- parcelamento de boletos bancários referente a pagamento de produtos provenientes de contrabando/descaminho e/ou relacionados a contravenção e/ou crimes diversos;
- operações que envolvam pessoas físicas ou jurídicas submetidas a sanções impostas por resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas ou a designações de que trata a Lei nº 13.810/2019, ou constantes de listas restritivas nacionais e internacionais aplicáveis;
- operações fracionadas, estruturadas ou artificialmente segmentadas com o objetivo de burlar limites operacionais, controles internos, procedimentos de identificação do CLIENTE ou obrigações de comunicação previstas na Lei nº 9.613/1998 e na Circular BCB nº 3.978/2020;
- operações destinadas à aquisição, custódia, negociação ou liquidação de ativos virtuais, nos termos da Lei nº 14.478/2022, salvo quando expressamente admitidas e devidamente autorizadas;
- operações que caracterizem adiantamento de dinheiro, autofinanciamento, simulação de compra, saque disfarçado, empréstimo entre particulares ou qualquer forma de concessão de crédito não autorizada;
- operações relativas a débitos cujo pagamento ou parcelamento por cartão não seja admitido ou autorizado pelo respectivo órgão, ente federativo ou credor, conforme detalhado na Cláusula 2.10 destas Condições Gerais.

Antes, porém, é necessário apresentar alguns pontos e termos importantes, que irão auxiliar na sua compreensão global quanto ao conteúdo deste documento.

| TERMO             | CONCEITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BotPag</b>     | É uma empresa de tecnologia em pagamentos que possui parceria com credenciadoras de cartões ("CREDENCIADORAS") para através de plataforma proprietária, viabilizar a prestação de serviços de administração dos recebimentos e envios de pagamentos realizados por usuários cadastrados, mediante captura, transmissão, processamento de dados e liquidação das transações realizadas com cartões, bem como de outros meios de pagamento ou meios eletrônicos necessários para registro e aprovação de transações não financeiras, inclusive meios-de-pagamento, recebimento, fundamento e arrecadação síncronos. A BOTPAG atua na qualidade de subadquirente e facilitadora, credenciada pela SENATRAN na forma da Portaria SENATRAN nº 435/2026, não sendo instituição financeira nem emissora de moeda eletrônica. |
| <b>Cliente</b>    | É a pessoa física ou jurídica que possui débitos diversos sacados contra si;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Consumidor</b> | É o CLIENTE pessoa física, e a pessoa jurídica equiparada nos termos do art. 2º da Lei nº 8.078/1990, que adquire ou utiliza os serviços da BOTPAG como destinatário final, aplicando-se-lhe integralmente o Código de Defesa do Consumidor;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Bacen</b>      | Banco Central do Brasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ANPD</b>                                   | Autoridade Nacional de Proteção de Dados, órgão da administração pública federal responsável por zelar pela proteção de dados pessoais e por fiscalizar e aplicar sanções em caso de descumprimento da Lei nº 13.709/2018;                                                                                                                                                                |
| <b>SENATRAN</b>                               | Secretaria Nacional de Trânsito, órgão máximo executivo de trânsito da União, denominação atribuída ao antigo Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN pelo Decreto nº 10.788, de 6 de setembro de 2021;                                                                                                                                                                              |
| <b>CONTRAN</b>                                | Conselho Nacional de Trânsito, órgão máximo normativo e consultivo do Sistema Nacional de Trânsito, responsável, entre outros atos, pela Resolução nº 918, de 28 de março de 2022, que consolida as normas sobre a aplicação das multas por infrações e a arrecadação e o repasse dos valores arrecadados;                                                                                |
| <b>CRLV-e</b>                                 | Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo em meio digital, instituído pela Resolução CONTRAN nº 809, de 15 de dezembro de 2020, alterada pela Resolução CONTRAN nº 999/2023, cuja emissão é liberada pela aprovação e efetivação do parcelamento, na forma do art. 27, § 9º, da Resolução CONTRAN nº 918/2022;                                                                   |
| <b>Compensação</b>                            | É um conjunto de procedimentos que permite a transferência dos valores compensados do meio de pagamento à conta de titularidade do usuário cadastrado no aplicativo.                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Equipamento</b>                            | Dispositivo eletrônico (ou máquina eletrônica) infungível, identificado por código de série, utilizado para a captura e execução da transação de pagamento e de parcelamento via cartão de crédito ou débito ("POS").                                                                                                                                                                     |
| <b>Instituidor de Meio de Pagamento</b>       | Pessoa jurídica responsável pelo Arranjo de Pagamento, podendo ser uma administradora de cartão de crédito, uma instituição financeira e/ou pessoa jurídica que tenha desenvolvido e/ou disponibilize um determinado meio de pagamento/recebimento.                                                                                                                                       |
| <b>Instituição de Pagamento</b>               | Pessoa jurídica que, através de contratos firmados com um ou mais Instituidores de Arranjos de Pagamentos, tem como atividade principal ou acessória, a prestação de serviços relacionados, direta ou indiretamente, com o gerenciamento dos Meios de Pagamento, nos termos da Lei nº 12.865/2013 e da Resolução BCB nº 80/2021.                                                          |
| <b>Meio de Pagamento</b>                      | Conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de serviço de pagamento, previsto na Lei 12.865/2013 e nas normas infra legais do Banco Central do Brasil e do Conselho Monetário Nacional aplicáveis aos Arranjos de Pagamento e às Instituições de Pagamento que integram o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), atualmente consolidadas na Resolução BCB nº 150/2021. |
| <b>Pix</b>                                    | Arranjo de pagamentos instituído pelo Banco Central do Brasil, disciplinado pela Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, e pelo Regulamento do Pix, que possibilita a realização de transferências e pagamentos com liquidação em tempo real;                                                                                                                                        |
| <b>MED — Mecanismo Especial de Devolução</b>  | Mecanismo instituído pela Resolução BCB nº 147/2021 que permite a solicitação de devolução de recursos de transação Pix em caso de fundada suspeita de fraude ou de falha operacional, admitindo, ainda, o bloqueio cautelar dos valores pela instituição recebedora;                                                                                                                     |
| <b>POC</b>                                    | Sigla do inglês, Proof of Concept, é a Prova de Conceito, transações em produção, com observação de times técnicos para legitimação e/ou certificação e avaliação de efetividade de processos.                                                                                                                                                                                            |
| <b>Boleto à vista</b>                         | É o boleto normal, boleto convênio, Guias de Recolhimento de Impostos e/ou emolumentos correspondente a débitos diversos, sacados contra o CLIENTE devedor, parcelável na plataforma BOTPAG;                                                                                                                                                                                              |
| <b>WhatsPag</b>                               | É uma solução/plataforma proprietária de BOTPAG de auto-atendimento on line onde o CLIENTE devedor poderá efetuar o parcelamento de forma onerosa (mediante cobrança de encargos) de débitos diversos e/ou boleto à vista em até 12 (doze) vezes no cartão-de-crédito, com quitação síncrona e imediata dos débitos e/ou boleto à vista;                                                  |
| <b>Parcelamento para quitação do boleto à</b> | É uma operação de parcelamento no cartão de crédito em até 12 (doze) vezes, sob responsabilidade e através da Plataforma BOTPAG, com                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>vista</b>                                                    | quitação imediata (D+0) do boleto à vista;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Encargos de parcelamento para quitação do boleto à vista</b> | São os encargos financeiros cobrados do CLIENTE devedor acrescidos ao valor original do boleto à vista, calculados e cobrados na proporção da quantidade de parcelas escolhidas para o parcelamento para quitação do boleto à vista. Nos termos do art. 27, § 5º, da Resolução CONTRAN nº 918/2022, os encargos e eventuais diferenças de valores decorrentes do parcelamento via cartão de crédito ficam a cargo do titular do cartão que adere a essa modalidade de pagamento, e devem ser previamente informados na forma do item 6.1 acima;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Tabela de encargos de parcelamento no cartão</b>             | São as condições de encargos por parcela a serem praticados por ocasião de parcelamento para quitação do boleto à vista, disponibilizada ao CLIENTE de forma prévia e destacada na Plataforma BOTPAG e nos canais de atendimento;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Custo Efetivo Total (CET)</b>                                | Taxa percentual anual que compreende todos os valores cobrados do CLIENTE na operação, incluídos juros, encargos, tarifas, taxas e tributos, nos termos do art. 54-B, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro. O CET é informado ao CLIENTE antes da confirmação da transação;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Fórmula de cálculo de valor total parcelado no cartão</b>    | <p>É a fórmula para cálculo e apuração do valor a ser cobrado parcelado no cartão do CLIENTE devedor para quitação do boleto à vista, a saber:</p> <p>Premissas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• boleto à vista: R\$ 1.000,00</li> <li>• taxa por parcela: 1,99% condição conforme tabela de encargos de parcelamento no cartão para 12 (doze) vezes e multiplicado pelo número de parcelas;</li> <li>• quantidade de parcelas: 12 (doze);</li> </ul> <p>Fórmula dissertada: (boleto à vista) + (boleto à vista x taxa por parcela x quantidade de parcelas) = valor total parcelado no cartão;</p> <p>Cálculo Exemplo: <math>1.000,00 + (1.000,00 \times 1,99\% \times 12) = 1.238,80</math>.</p> <p>O exemplo acima é meramente ilustrativo e não constitui oferta. Em toda operação, a Plataforma BOTPAG informará ao CLIENTE, previamente à confirmação, o valor exato de cada parcela, o total a pagar, a taxa efetiva mensal de juros e o Custo Efetivo Total (CET) expresso em taxa percentual anual, calculados sobre as condições efetivamente aplicáveis, na forma do art. 54-B do Código de Defesa do Consumidor. As taxas indicadas podem variar conforme a modalidade, o órgão ou credor, a bandeira e o emissor do cartão, o número de parcelas e a política comercial vigente;</p> |
| <b>Valor total parcelado no cartão</b>                          | É o valor apurado através do somatório do valor do boleto à vista, acrescidos dos encargos de parcelamento para quitação do boleto à vista;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Receita bruta dos encargos de parcelamento</b>               | É o valor total da diferença entre o valor total parcelado no cartão deduzido o boleto à vista;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Custos de MDR</b>                                            | Do inglês, Merchant Discount Rate, ou seja, taxa de administração cobrada pela empresa Adquirente e/ou Credenciadora de cartões-de-crédito;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Custos de antecipação adquirente</b>                         | Taxa % de antecipação cobrada pro rata temporis na antecipação dos créditos solicitados pela BOTPAG;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Charge back</b>                                              | Transações de cartões-de-débito e crédito, inclusive parceladas CANCELADAS e/ou ESTORNADAS a pedido ou justificadas pelo portador/titular do cartão por variados motivos, divergências, alegadas fraudes, etc, e que eventualmente aceitas pelas ADQUIRENTES que convertem-se em prejuízo direto e objetivo que deverá ser suportado pela parceria. O exercício regular do direito de contestação de lançamento pelo CLIENTE, previsto no art. 54-G, incisos I e III, do Código de Defesa do Consumidor, não configura conduta ilícita e será processado na forma da Cláusula 5.16;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Custos totais da operação com adquirente</b>                 | O Somatório dos custos de mdr (merchant discount rate) mais custos de antecipação adquirente e chargeback.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Custos com demandas judiciais diversas</b>                   | É o somatório de custos demandados de Ações Judiciais Diversas de Procuradoria do Consumidor e/ou indenizatórias a algum CLIENTE DEVEDOR e exclusivamente ao objeto das parcerias comerciais mantidas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 | pela BOTPAG.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Resultado líquido do projeto</b>                             | É a receita bruta dos encargos de parcelamento deduzindo custos totais da operação com adquirente e eventuais custos com demandas judiciais diversas, além dos impostos sobre o faturamento e o imposto sobre a renda, considerando aspectos e entendimentos de planejamento tributário lícito e em conformidade com a legislação tributária vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Impostos sobre faturamento</b>                               | São os impostos incidentes sobre o Faturamento Bruto De Serviços, conforme Norma e Lei aplicável (inclusive Receita Financeira) tais como PIS, COFINS, ISS;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Impostos sobre a renda</b>                                   | Demais impostos conforme Norma e Lei aplicável, incidentes sobre a renda/resultado, como CSSL/IRPJ, com aplicação do melhor planejamento fiscal/tributário, sem prejuízo da legalidade, licitude e ética.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Faturamento mensal transacional potencial base histórica</b> | É a média mensal do volume de transações realizados sob vigência das parcerias comerciais da BOTPAG ou, no caso de clientes e/ou segmentos exclusivos, o volume transacionado com essas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Processo de compliance e anti-fraude</b>                     | <p>Trata-se de procedimento para certificação da legitimidade da transação efetuada com cartão-de-crédito ou débito no ambiente online para compra de produtos e/ou serviços e/ou pagamentos diversos que inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificação da fidedignidade dos dados inseridos no formulário para captura da transação.</li> <li>• Contato telefônico e/ou vídeo conferência e/ou e-mail e/ou SMS e/ou por mensageiro popular com o titular/proprietário do cartão-de-crédito para que o mesmo faça confirmação cabal da transação com seu cartão efetuada na plataforma BOTPAG, inclusive podendo ser solicitado envio de documentos e/ou informações adicionais e/ou procedimentos adicionais para identificação do mesmo.</li> </ul> <p>O tratamento de dados pessoais para essas finalidades fundamenta-se no cumprimento de obrigação legal e regulatória, no exercício regular de direitos, na prevenção à fraude e na segurança do titular nos processos de identificação e autenticação de cadastro, nos termos do art. 7º, incisos II, VI e IX, e do art. 11, § 3º, da Lei nº 13.709/2018, e observa a Circular BCB nº 3.978/2020 e a Resolução Conjunta nº 6/2023;</p> |
| <b>Prazo de liberação e liquidação das operações</b>            | Operações com validações positivas do sistema anti-fraude com todos os dados imputados corretamente pelo CLIENTE serão liquidadas em até no máximo 2 (dois) dias úteis. Esse prazo se estenderá caso haja alguma inconsistência e o prazo para liquidar dependerá do saneamento/resolução da pendência/inconsistência e será processado em até 2 (dois) dias úteis a contar dessa resolução. A BOTPAG informará ao CLIENTE, de forma tempestiva e pelos canais de contato por ele indicados, a existência de pendência ou inconsistência, o motivo e as providências necessárias à sua solução;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Operação com indício de fraude com cartão de terceiros</b>   | Operações com inconsistência de dados, com possíveis indícios de fraude, serão imediatamente canceladas/estornadas, bem como, considerando que a tentativa de fraude é um ato potencialmente criminoso, esse fato será imediatamente noticiado a autoridade de polícia judiciária competente para devida apuração dos possíveis crimes. A comunicação a autoridades e o compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraude observarão a Resolução Conjunta nº 6/2023, a Lei nº 9.613/1998 e as bases legais da Lei nº 13.709/2018, sendo assegurado ao CLIENTE o direito de apresentar esclarecimentos e de solicitar a revisão da decisão, na forma da Cláusula 3.9;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Auto-fraude</b>                                              | Ato criminoso que configura estelionato, onde o CLIENTE efetua transação digital através do cartão-de-crédito, concorda e aceita os termos, recebe os serviços, inclusive de parcelamento oneroso, e/ou produtos e posteriormente notifica fraudulentamente desconhecer a mesma transação, pedindo cancelamento junto ao banco emissor do seu cartão, com o único objetivo de se apropriar indevidamente de valores, obter vantagem econômica lesando a empresa prestadora do serviço, seja de parcelamento oneroso, prestadora de serviços e/ou fornecedora de produtos. A caracterização da autofraude depende de apuração fundamentada e não pode ser presumida do simples exercício, pelo CLIENTE, do direito de contestação previsto no art. 54-G do Código de Defesa do Consumidor;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fraude com cartão de terceiros</b>                                                                     | Ato criminoso que configura, dentre outros crimes, estelionato, roubo de dados, apropriação indevida de valores de terceiros, fraude, lavagem de dinheiro, onde uma pessoa utiliza sem autorização ou ciência o cartão de um terceiro para transações de compra de produtos e/ou contratação de serviços, inclusive parcelamento oneroso de contas diversas, causando prejuízo para o proprietário do cartão utilizado e/ou ao banco emissor e/ou a adquirente e/ou a BOTPAG.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Fraude com utilização de pessoa interposta</b>                                                         | Ato criminoso em que uma pessoa utiliza dados de terceiros de forma consentida, orquestrada, combinada com o único objetivo de ocultar o verdadeiro interessado, dificultar o rastreamento e provocar o cancelamento doloso de uma transação, com a finalidade de fraudar o mercado, auferir e/ou obter vantagem econômica em prejuízo de outrem, inclusive lesando a empresa prestadora do serviço de parcelamento oneroso e/ou fornecedoras de produtos e/ou serviços.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Banco emissor</b>                                                                                      | É o banco que concede ao CLIENTE linha (limite) de crédito para que através do cartão-de-crédito possa efetuar de forma parcelada a compra de produtos e/ou serviços e/ou pagamentos diversos, inclusive com cobrança de encargos adicionais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Plataforma BotPag</b>                                                                                  | É a plataforma proprietária com tecnologia de inteligência artificial que funciona dentro da interface de mensageiros populares, onde o CLIENTE pode efetuar suas transações de parcelamento oneroso de contas diversas. Suíte multi-interfaces (omni channel), para parcelamento de boletos de contas de consumo (luz, água, gás, condomínio, telefonia, tv a cabo, etc) e/ou débitos de impostos, taxas e emolumentos de veículos (IPVA, multas, licenciamento, seguro obrigatório quando exigível na forma da legislação vigente) e/ou impostos, taxas e emolumentos diversos (ICMS, ISS, IPTU, ITBI, Taxas de Alvará, Demais Taxas Governamentais) e/ou custas, taxas, emolumentos de processos judiciais (custas judiciais, honorários advocatícios e correlatos), inclusive débitos inscritos em dívida ativa, observadas, quanto a estes últimos, a existência de autorização legal, convênio ou credenciamento específico do respectivo órgão ou credor, na forma da Cláusula 2.10. |
| <b>Parcelamento oneroso de contas e/ou débitos diversos</b>                                               | É o parcelamento oneroso (com cobrança de encargos e/ou taxas de serviços) de boletos de contas de consumo (luz, água, gás, condomínio, telefonia, TV a cabo, etc) e/ou débitos de impostos, taxas e emolumentos de veículos (IPVA, multas, licenciamento, seguro obrigatório quando exigível) e/ou impostos, taxas e emolumentos diversos (ICMS, ISS, IPTU, ITBI, Taxas de Alvará, Demais Taxas Governamentais) e/ou custas, taxas, emolumentos de processos judiciais (Custas judiciais, honorários advocatícios e correlatos), bem como débitos inscritos em dívida ativa, observadas as regras próprias e a autorização de cada órgão ou credor, na forma da Cláusula 2.10.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Seguro obrigatório de veículos (DPVAT/SPVAT)</b>                                                       | O Seguro DPVAT, de que tratava a Lei nº 6.194/1974, foi extinto: a referida lei foi revogada pela Lei Complementar nº 207, de 16 de maio de 2024, que instituiu o Seguro Obrigatório para Proteção de Vítimas de Acidentes de Trânsito (SPVAT), a qual, por sua vez, foi revogada pelo art. 4º da Lei Complementar nº 211, de 30 de dezembro de 2024. Assim, não há, nesta data, cobrança de seguro obrigatório de veículos vinculada ao licenciamento, ficando a eventual cobrança futura condicionada à edição de nova lei e à respectiva regulamentação;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Boletos para recarga de conta-digital</b>                                                              | São boletos emitidos através de contas digitais com a finalidade de creditar/depositar valores nessas contas, que podem configurar lavagem de dinheiro, por isso NÃO são aceitos na plataforma BOTPAG.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Movimentação e/ou uso de cartão de crédito, contas bancárias e/ou digitais de terceiro sem outorga</b> | A abertura, movimentação, recebimento e/ou pagamento de valores, contratação de crédito, de contas bancárias e/ou digitais (conta de pagamento) e/ou uso de cartão-de-crédito em nome de terceiros sem a devida outorga (procuração) para tal, configura fraude, apropriação indevida de valores e lavagem de dinheiro e sendo detectado, será imediatamente notificada a autoridade policial judiciária para a devida apuração e punição exemplar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Pagamentos de débitos veiculares em blitz</b>                                                          | É a transação de parcelamento oneroso realizada em blitz veiculares outorgadas e realizadas pelos órgãos do Sistema Nacional de Trânsito -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | SNT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Lei Estadual do Veículo Legal (15.514/2020 – RS)</b> | É a Lei que pacificou, clarificou e viabilizou a condição do cidadão no ato da abordagem (blitz), efetuar o pagamento dos débitos em aberto referente a IPVA, licenciamento, seguro obrigatório, multas e correlatos, mitigando a apreensão e remoção do veículo. A aplicação desta e de outras normas estaduais análogas restringe-se ao respectivo território e depende de regulamentação e adesão do órgão competente; |
| <b>LGPD</b>                                             | Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Dado pessoal</b>                                     | Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, na forma do art. 5º, inciso I, da LGPD;                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Titular</b>                                          | Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais objeto de tratamento;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Tratamento</b>                                       | Toda operação realizada com dados pessoais, tais como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração, nos termos do art. 5º, inciso X, da LGPD;                                                                          |
| <b>Controlador</b>                                      | Pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Operador</b>                                         | Pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Encarregado (DPO)</b>                                | Pessoa indicada pela BOTPAG para atuar como canal de comunicação entre a Companhia, os titulares de dados e a ANPD, nos termos do art. 41 da LGPD e da Resolução CD/ANPD nº 18/2024, cujo contato é dpo@botpag.com.br;                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Incidente de segurança</b>                           | Evento adverso confirmado, relacionado à violação de confidencialidade, integridade, disponibilidade ou autenticidade de dados pessoais, sujeito a comunicação à ANPD e aos titulares no prazo de 3 (três) dias úteis, na forma do art. 48 da LGPD e da Resolução CD/ANPD nº 15/2024;                                                                                                                                     |
| <b>PLD/FT</b>                                           | Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa, disciplinada pela Lei nº 9.613/1998, pela Lei nº 13.260/2016, pela Lei nº 13.810/2019 e pela Circular BCB nº 3.978/2020;                                                                                                                                                                              |
| <b>COAF</b>                                             | Unidade de Inteligência Financeira, órgão destinatário das comunicações de operações suspeitas ou em espécie previstas na Lei nº 9.613/1998;                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>PEP</b>                                              | Pessoa Exposta Politicamente, assim definida na Circular BCB nº 3.978/2020, sujeita a procedimentos reforçados de diligência;                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>PCI DSS</b>                                          | Payment Card Industry Data Security Standard, padrão internacional de segurança de dados aplicável ao armazenamento, processamento e transmissão de dados de cartões de pagamento, observado pela BOTPAG em seu ambiente de checkout;                                                                                                                                                                                     |
| <b>Canais de atendimento</b>                            | Meios de contato disponibilizados ao CLIENTE para informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento, indicados na Cláusula 15, em conformidade com o Decreto nº 11.034/2022 e com o art. 4º, inciso V, do Decreto nº 7.962/2013;                                                                                                                                                                     |

As partes anteriormente nominadas, integrantes do contrato ora celebrado, por meio da aceitação expressa com a presente Condições Gerais de Termos de Uso da Plataforma BotPag, incluindo seus anexos e demais arquivos complementares, elaborados de acordo com as normas de segurança e privacidade, doravante denominadas, em conjunto, “PARTES”; ou simplesmente “BOTPAG” e “CLIENTE”.

## 1. Das Considerações preliminares – Da Aceitação do Termo de Uso e Serviços

O CLIENTE, ao fornecer seus dados para fins de consulta e eventual contratação dos serviços oferecidos pela BOTPAG, declara conhecer e aceitar o presente instrumento e seu conteúdo, por meio de manifestação inequívoca

de sua vontade em celebrar um contrato por meio eletrônico, assim como a concordância com as condições necessárias para o uso da plataforma e a prestação dos serviços.

1.1. A aceitação eletrônica destas Condições Gerais é registrada pela BOTPAG com indicação de data, hora, endereço IP e demais elementos técnicos de autenticação, cuja guarda observará o art. 15 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), constituindo prova da contratação, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e da Lei nº 14.063/2020.

1.2. Imediatamente após a contratação, a BOTPAG confirmará o recebimento da aceitação da oferta e disponibilizará ao CLIENTE a íntegra deste instrumento e do comprovante da operação em meio que permita sua conservação e reprodução, em cumprimento ao art. 4º, incisos III e IV, do Decreto nº 7.962/2013.

1.3. Antes da conclusão da contratação, a BOTPAG disponibiliza ao CLIENTE o Quadro-Resumo constante da parte inicial deste instrumento, com ênfase nas cláusulas que limitam direitos, bem como ferramentas eficazes para identificação e correção imediata de erros nas etapas anteriores à finalização, na forma do art. 4º, incisos I e II, do Decreto nº 7.962/2013.

1.4. Nenhuma disposição deste instrumento poderá ser interpretada de modo a restringir direitos indisponíveis do CLIENTE. Em caso de dúvida ou de conflito entre cláusulas, prevalecerá a interpretação mais favorável ao consumidor, nos termos do art. 47 do Código de Defesa do Consumidor, e a norma legal ou regulamentar de ordem pública prevalecerá sobre a disposição contratual com ela incompatível.

## **2. Do Objeto**

2.1. O presente instrumento tem por objeto a prestação aos CLIENTES de serviços de processamento, por meio da Plataforma BOTPAG e em parceria com empresas sob a sua responsabilidade, de operacionalização (i) de parcelamento de débitos veiculares e correlatos e/ou serviços de despachante e/ou contas diversas e/ou boletos e (ii) meio de pagamento dos correspondentes débitos, cobranças e pagamentos ("Serviços BOTPAG"), por meio de aplicação, sistemas e software síncronos com máquinas eletrônicas de pagamento a débito ou a crédito.

2.1.1. Para a prestação dos Serviços BOTPAG, a BOTPAG consulta bases de dados com informações de débitos de veículos e correlatos, empresas parceiras, concessionárias de serviços públicos, boletos, inclusive via Coban, por meio de parcerias com empresas autorizadas a acessar e a terceirizar tais bases de informações, sempre sob demanda, solicitação e outorga do CLIENTE;

2.1.2. O CLIENTE expressamente declara ter conhecimento de que os Serviços BOTPAG não são e nem se destinam a ser comparáveis aos serviços financeiros oferecidos e prestados por instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central do Brasil ("Bacen"), consistindo em modelo e sistemática eletrônica de facilitação de gestão e de operacionalização de parcelamentos e de pagamentos entre CLIENTES e terceiros.

2.1.3. A BOTPAG atua como intermediária tecnológica e subadquirente, não sendo credora dos débitos objeto de pagamento ou parcelamento, os quais permanecem de titularidade do respectivo órgão público, concessionária, cedente ou credor. A relação jurídica relativa à origem, ao valor, à exigibilidade, à validade e a eventual impugnação do débito permanece entre o CLIENTE e o respectivo credor, cabendo à BOTPAG a responsabilidade pela adequada prestação do serviço de intermediação, processamento e repasse, na forma dos arts. 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor.

2.2. A BOTPAG se reserva o direito de, a qualquer momento, alterar a solução tecnológica para prestação dos Serviços, bem assim alterar as sistemáticas de gestão e operacionalização dos Serviços e seus respectivos valores.

2.2.1. As alterações de que trata a cláusula 2.2 não se aplicam às operações já contratadas, cujas condições financeiras permanecem inalteradas até a integral liquidação, e serão comunicadas ao CLIENTE previamente, na forma da cláusula 5.4.

2.3. A BOTPAG é uma plataforma de tecnologia de serviços de pagamento que pode ser utilizada por pessoas físicas e jurídicas. Para a utilização dos serviços da BOTPAG, na qualidade de usuário visitante, não será necessário o cadastro. Para a utilização dos serviços da BOTPAG, na qualidade de usuário logado, o usuário deverá obrigatoriamente efetuar um cadastro fornecendo os seus dados de modo exato, preciso e verdadeiro, dentre eles, nome ou razão social, endereço de e-mail válido, e CPF ou CNPJ ativo. A senha de utilização da BOTPAG é pessoal

e intransferível. Em caso de tentativa de acesso indevido ou não autorizado, o usuário deverá comunicar a BOTPAG o mais rápido possível.

2.3.1. A coleta de dados cadastrais limita-se ao mínimo necessário às finalidades declaradas, em observância aos princípios da necessidade, da finalidade e da adequação previstos no art. 6º da LGPD, e fundamenta-se na execução do contrato, no cumprimento de obrigação legal e regulatória e na prevenção à fraude, conforme a Cláusula 7.

2.4. O usuário é o único responsável pelos dados cadastrais fornecidos. O fornecimento de informações falsas ou incorretas poderá sujeitar o usuário à responsabilização nas esferas cível, administrativa e criminal, na forma prevista em lei.

2.4.1. Caso a BotPag verifique qualquer divergência, inexatidão ou irregularidade dos dados de cadastro do usuário, poderá solicitar ao mesmo que atualize e/ou regularize sua situação cadastral e, caso tal solicitação não seja atendida no prazo concedido, o usuário poderá ter sua transação negada, ser suspenso ou inabilitado da Plataforma BotPag, tendo sua Conta bloqueada e/ou encerrada.

2.4.2. O disposto nas cláusulas 2.4 e 2.4.1 não afasta o direito do titular à correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados, assegurado pelo art. 18, inciso III, da LGPD, nem o dever da BOTPAG de informar, de forma clara e fundamentada, o motivo da recusa, suspensão, bloqueio ou encerramento, bem como as providências necessárias à regularização, franqueando ao CLIENTE prazo razoável, não inferior a 10 (dez) dias, para manifestação, salvo nas hipóteses em que a imediatidade da medida seja exigida por lei, por ordem de autoridade competente ou por fundada suspeita de fraude.

2.5. Não poderão cadastrar-se e tampouco utilizar os serviços da BOTPAG os menores de 18 anos, pessoas que não tenham capacidade para contratar ou aqueles usuários que tenham dados cadastrais com irregularidades ou que tenham sido suspensos da plataforma da BOTPAG, temporária ou definitivamente.

2.5.1. A BOTPAG não coleta intencionalmente dados pessoais de crianças e de adolescentes. Constatada a existência de tratamento de dados de titular menor de 18 anos, o tratamento observará o melhor interesse do titular e as exigências do art. 14 da LGPD, procedendo-se à eliminação dos dados quando ausente base legal, salvo obrigação legal de retenção. Os atos praticados por menor de 18 anos serão tratados na forma dos arts. 3º a 5º e 166, inciso I, do Código Civil, respondendo os representantes legais nos termos da lei.

2.6. A Conta da BOTPAG é pessoal e intransferível, devendo ser utilizada por um único Usuário. Para a realização de uma transação única, é possível a utilização dos Serviços de Pagamento na modalidade "Usuário Visitante" (Guest), devendo o Usuário, para tanto, fornecer as informações que forem eventualmente solicitadas.

2.7. O Usuário não poderá fazer uso da BOTPAG para qualquer atividade que possa ser considerada ou interpretada como adiantamento de dinheiro, autofinanciamento, lavagem de dinheiro, empréstimo ou outras formas semelhantes definidas em lei, outras atividades ilegais ou consideradas proibidas de acordo com os Termos e Condições. Na ocorrência de qualquer uma destas hipóteses, a BOTPAG poderá suspender temporária ou definitivamente o serviço e a Conta do Usuário.

2.8. As Transações realizadas pela BotPag gerarão comprovantes eletrônicos com a identificação do Usuário.

2.9. ACESSIBILIDADE. A BOTPAG adotará medidas progressivas para assegurar a acessibilidade de suas interfaces e de seus canais de atendimento às pessoas com deficiência, na forma da Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), da Lei nº 10.098/2000 e do art. 6º do Decreto nº 11.034/2022, disponibilizando atendimento assistido sempre que necessário à fruição do serviço.

2.10. ABRANGÊNCIA E LIMITES DO PARCELAMENTO DE DÉBITOS VEICULARES. O CLIENTE declara ciência de que a disponibilidade e a abrangência do parcelamento por cartão dependem da modalidade do débito e da autorização do respectivo órgão, ente federativo, procuradoria ou credor, observando-se que: (a) nos termos do art. 27, § 13, da Resolução CONTRAN nº 918/2022, o órgão autuador é o competente para autorizar o parcelamento, em caráter facultativo, podendo delegar tal competência na forma do art. 25 do Código de Trânsito Brasileiro; (b) nos termos do § 8º, o parcelamento poderá englobar uma ou mais multas vinculadas ao veículo; (c) nos termos do § 10, o pagamento parcelado de multas já vencidas será acrescido de juros de mora equivalentes à taxa referencial SELIC, na forma do art. 284, § 4º, do Código de Trânsito Brasileiro; (d) nos termos do § 9º, a aprovação e a efetivação

do parcelamento pela operadora de cartão de crédito liberam o licenciamento do veículo e a respectiva emissão do CRLV-e; e (e) as restrições do art. 27, § 12, da Resolução CONTRAN nº 918/2022 — relativas a multas inscritas em dívida ativa, parcelamentos inscritos em cobrança administrativa, veículos licenciados em outras Unidades da Federação e multas de órgãos autuadores que não autorizam a modalidade — aplicam-se ao regime de parcelamento nela disciplinado, ressalvadas as hipóteses em que o pagamento ou o parcelamento por cartão de crédito ou débito de créditos inscritos em dívida ativa seja autorizado por lei, convênio, edital de credenciamento, ato normativo ou termo de adesão firmado com a respectiva Procuradoria, Secretaria de Fazenda, órgão executivo de trânsito ou credor competente, caso em que a operação será regularmente processada pela Plataforma BOTPAG nos termos e limites da respectiva autorização.

2.10.1. A Plataforma BOTPAG informará ao CLIENTE, previamente à confirmação e de forma clara, quais débitos estão disponíveis para pagamento à vista e para parcelamento, bem como as condições aplicáveis a cada modalidade, inclusive quanto a créditos inscritos em dívida ativa, honorários, custas e demais acréscimos legais, quando abrangidos pela autorização do respectivo órgão ou credor.

### **3. Da operacionalização dos Serviços BOTPAG e da relação entre as PARTES**

3.1. A BOTPAG deverá, para fins de prestação dos Serviços BOTPAG, orientar o CLIENTE sobre como é realizada a atividade, esclarecendo e fornecendo todas as informações necessárias acerca de seu funcionamento e execução do serviço, bem assim das informações e dados solicitados e fornecidos, e, em especial, no que se refere à proteção das Informações e cobrança da Taxa de Conveniência e Taxa de Encargos, para que o CLIENTE esteja apto a decidir pela contratação, observado o dever de informação qualificada previsto nos arts. 6º, inciso III, 31, 46, 52 e 54-B do Código de Defesa do Consumidor.

3.2. A BOTPAG declara que não formará base de dados própria com as informações que lhe serão prestadas pelo CLIENTE, as quais são necessárias para a operacionalização do Serviço BOTPAG, devendo limitar-se a inseri-las no aplicativo, e/ou mensageiro Telegram para que seja processada pela Plataforma BOTPAG.

3.2.1. Para evitar dúvidas, a declaração da cláusula 3.2 significa que a BOTPAG não constitui bases de dados para finalidades estranhas à prestação do serviço, tais como comercialização, cessão a terceiros para fins publicitários ou enriquecimento de bases de perfilamento. A BOTPAG, no entanto, realiza o tratamento e a retenção de dados pessoais estritamente necessários (i) à execução do contrato, (ii) ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias, fiscais e contábeis, (iii) à prevenção à fraude, à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, (iv) à segurança da informação e à guarda de registros de acesso a aplicações de internet e (v) ao exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, atuando, nesses casos, na qualidade de controladora, nos termos do art. 5º, inciso VI, e do art. 7º da LGPD, conforme detalhado na Cláusula 7 e na Política de Privacidade.

3.3. Para a validação das informações constantes no credenciamento, a BOTPAG poderá, a seu exclusivo critério, solicitar a apresentação de cópias do RG (Registro Geral) e do CPF (Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral), que poderão ser substituídas pela cópia da CNH (Carteira Nacional de Habilitação), desde que esteja no seu prazo de validade, bem assim outros documentos e confirmações que entender necessários, inclusive, e não se limitando, ao envio de fotos e respostas a perguntas randômicas, consultas a bases de dados auxiliares e/ou bureau de crédito e bases correlatas.

3.3.1. Nesse sentido, a BOTPAG também reserva-se o direito de, a qualquer tempo, solicitar a verificação de identidade de CLIENTES, podendo, para tanto, fazer todas as consultas e/ou solicitações consideradas necessárias para validar sua identidade e informações, podendo, nesse âmbito, ser solicitado (i) que o CLIENTE apresente documentos ou informações adicionais, tal como número de CPF ou CNPJ, e (ii) que o usuário siga alguns passos para confirmar que é o titular dos dados informados, dentre outras solicitações.

3.3.2. As solicitações previstas nas cláusulas 3.3 e 3.3.1 decorrem do dever legal de identificação e qualificação de clientes (conheça seu cliente) imposto pela Lei nº 9.613/1998 e pela Circular BCB nº 3.978/2020, bem como do dever de adoção de mecanismos de prevenção à fraude. O tratamento dos dados assim obtidos, inclusive de dados biométricos eventualmente utilizados para verificação de identidade, fundamenta-se no cumprimento de obrigação legal e regulatória (art. 7º, inciso II, e art. 11, inciso II, alínea “a”, da LGPD) e na garantia de prevenção à fraude

e de segurança do titular nos processos de identificação e autenticação de cadastro (art. 11, § 3º, da LGPD), sendo os dados utilizados exclusivamente para tais finalidades e retidos apenas pelo período legalmente exigido.

3.4. Caso o CLIENTE tenha interesse em contratar os Serviços BOTPAG, deverá fornecer (i) o número do RENAVAM do veículo e/ou número da UC (Unidade Consumidora) e/ou CPF para consulta nas concessionárias de serviços públicos e contas de consumo integradas e/ou apresentar os boletos com códigos de barras legível, acerca do qual quer consultar os débitos e (ii) o número de celular do CLIENTE (em conjunto, as "Informações"), sendo certo que o fornecimento dessas informações pelo CLIENTE, com base nos esclarecimentos por este prestados, pressupõem a anuência e autorização do CLIENTE para acesso às bases de dados com as informações de débitos do veículo e correlatos.

3.4.1. De posse das Informações, e devidamente inseridas na Plataforma BOTPAG, a BOTPAG realizará o processamento perante as bases de dados com informações sobre débitos em aberto.

3.4.1.1. Na hipótese de o CLIENTE fornecer dados equivocados, assumirá, única e exclusivamente, as eventuais consequências jurídicas e comerciais decorrentes, isentando a BOTPAG de qualquer ônus que possa advir de sua própria conduta.

3.4.1.1.1. A cláusula 3.4.1.1 não afasta o dever da BOTPAG de disponibilizar ferramentas eficazes para identificação e correção imediata de erros antes da finalização da contratação, na forma do art. 4º, inciso II, do Decreto nº 7.962/2013, nem a responsabilidade da BOTPAG por falhas próprias na captura, transmissão ou processamento das Informações corretamente prestadas pelo CLIENTE.

3.4.1.2. O CLIENTE é responsável pela veracidade e correção das Informações prestadas para pesquisa e processamento, sendo a BOTPAG responsável por transmitir ao CLIENTE, de forma exata e adequada, as informações que tenham retornado após consulta na Plataforma BOTPAG em relação à pesquisa e simulação de cálculos de parcelamento, de modo a permitir que o CLIENTE possa tomar a decisão pela contratação dos Serviços BOTPAG.

3.5. O Serviço BOTPAG se aperfeiçoa e passa a ser passível de cobrança quando o CLIENTE, tendo sido cientificado da existência de débitos para um determinado RENAVAM nas bases de dados de débitos de veículos e correlatos, comunica a sua intenção de promover o parcelamento e pagamento dos referidos débitos, o qual é operacionalizado pela Plataforma BOTPAG.

3.5.1. O retorno positivo da pesquisa por meio da Plataforma BOTPAG resulta na apresentação do valor total de débitos veiculares e/ou de contas de consumo e/ou captura de boletos, totalizados e apresentados no aplicativo de mensagem, com a indicação do número de parcelas nas quais o débito total pode ser parcelado e dos valores das respectivas contraprestações correspondentes que serão operacionalizadas ("Taxa de Encargos"), que também são processados pela Plataforma BOTPAG inclusive repasses para eventual terceiro que promove o parcelamento, se for o caso, bem assim na apresentação da informação do valor do retorno e simulação contendo e destacando a Taxa de Conveniência. Estas informações devem ser apresentadas ao CLIENTE, para fins de tomada de decisão pela contratação dos Serviços BOTPAG.

3.5.2. O CLIENTE, de posse das informações de retorno da pesquisa e/ou simulação de valores, pode ou não prosseguir para a contratação dos Serviços BOTPAG, sendo que, optando pela contratação, deverá indicar o número de parcelas e a concordância com o valor total que será cobrado de (i) principal e (ii) contraprestação pelos Serviços BOTPAG ("Taxa de Conveniência" e "Taxa de Encargos"), valores estes considerados em conjunto como "Pagamento".

3.5.3. A formalização do aceite dos Serviços BOTPAG pelo CLIENTE é materializada por meio do Pagamento, o qual é processado em máquina eletrônica de pagamentos (POS) BOTPAG ou por meio online, com a utilização do cartão de débito ou crédito com digitação da senha pessoal pelo CLIENTE, e confirmada a transação pelo emissor do cartão, com a emissão do recibo da transação e de pagamento que permanecerá em nuvem (cloud computing).

3.5.4. No momento da efetivação do pagamento, a Plataforma BOTPAG reconhece o Pagamento, valida o comprovante da transação e envia um link de confirmação, via SMS, no celular informado pelo CLIENTE, contendo os valores da operação e os dados da quitação do débito.

3.5.5. A BOTPAG confirmará imediatamente o recebimento da aceitação da oferta e disponibilizará ao CLIENTE, em meio que permita conservação e reprodução, o comprovante da transação, o comprovante da quitação do débito perante o órgão ou credor e a íntegra das condições contratadas, na forma do art. 4º, incisos III, IV e VI, do Decreto nº 7.962/2013.

3.6. A BOTPAG não é fornecedor de quaisquer produtos ou serviços adquiridos pelos Usuários, prestando apenas Serviços de Pagamentos e fornecendo unicamente a MPOS, sendo que os pagamentos efetuados poderão ser cancelados ou bloqueados total ou parcialmente, conforme previsto nestes Termos e Condições.

3.7. As Partes reconhecem que a presente contratação ou qualquer condição presente nestes Termos e Condições não implica na caracterização da BOTPAG como uma instituição financeira, tampouco seguradora. A BOTPAG não presta nenhum serviço bancário ou de câmbio ao CLIENTE, e tampouco qualquer outra atividade privativa de instituições financeiras ou seguradoras, ou quaisquer outras que sejam reguladas ou fiscalizadas pelo Banco Central, Comissão de Valores Mobiliários (CVM) ou pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), para as quais a BOTPAG não detenha autorização e/ou esteja em processo de autorização perante a autoridade competente. As Partes reconhecem, ainda, que a BOTPAG apenas oferece um Serviço de Pagamento por conta e ordem dos CLIENTES, de acordo com as condições estabelecidas nestes Termos e Condições.

3.8. PAGAMENTO VIA PIX. Quando disponibilizado o pagamento por meio do Pix, o CLIENTE declara ciência de que: (i) a transação Pix é irrevogável e liquidada em tempo real, ressalvadas as hipóteses de devolução previstas na regulamentação; (ii) é de sua exclusiva responsabilidade a correta indicação da chave, do valor e do beneficiário; (iii) em caso de fundada suspeita de fraude ou de falha operacional, poderão ser aplicados o bloqueio cautelar e o Mecanismo Especial de Devolução (MED), na forma da Resolução BCB nº 147/2021, com os prazos e limites ali estabelecidos; e (iv) a BOTPAG prestará ao CLIENTE as informações e o apoio necessários à instauração do MED perante a instituição competente.

3.9. DECISÕES AUTOMATIZADAS, PERFILAMENTO E USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL. O CLIENTE declara ciência de que a Plataforma BOTPAG emprega sistemas automatizados, inclusive baseados em inteligência artificial, para análise de risco, prevenção à fraude, autenticação e decisão sobre aprovação, recusa, cancelamento ou retenção de transações. Nos termos do art. 20 da LGPD, é assegurado ao CLIENTE o direito de solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado que afetem seus interesses, bem como de obter informações claras e adequadas a respeito dos critérios e procedimentos utilizados, observados os segredos comercial e industrial e as restrições legais aplicáveis às informações de prevenção à fraude e de PLD/FT. O pedido de revisão deverá ser dirigido aos canais indicados na Cláusula 15 ou ao Encarregado (dpo@botpag.com.br) e será respondido no prazo previsto na cláusula 15.3, mediante análise por pessoa natural.

#### **4. Das obrigações e responsabilidades das partes**

4.1. São obrigações e responsabilidades da BOTPAG:

4.1.1. Disponibilizar a Plataforma BOTPAG aos CLIENTES para que possam utilizá-la nos termos e condições previstos neste Contrato.

4.1.2. Prestar todas as informações e suporte necessário sobre o Serviço.

4.1.3. Manter os CLIENTES informados de quaisquer decisões de caráter gerencial, técnico ou administrativo que possam afetar ou se relacionar com o direcionamento dos Serviços objeto deste instrumento.

4.1.4. Efetuar o gerenciamento da Plataforma BOTPAG para (i) que as Informações e demais dados sejam transmitidos de forma adequada e em segurança, bem como para (ii) a realização das transferências de recursos necessárias para a quitação do valor do principal dos débitos de veículos e/ou contas e/ou boletos e/ou quitação de serviços de terceiros eventualmente envolvidos na operação.

4.1.5. Empreender esforços comercialmente razoáveis para tornar a PLATAFORMA BOTPAG e os Serviços disponíveis, no mínimo, em **99% (noventa e nove por cento)** do tempo durante cada ano calendário. Fica ressalvado, contudo, que os Serviços poderão ser interrompidos, sem que haja qualquer direito de indenização ou compensação, como no caso das seguintes hipóteses não-exaustivas:

- (a) Manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário da Plataforma BOTPAG ou impossibilitem o acesso a ela.
- (b) Casos fortuitos e de força maior.
- (c) Ações de terceiros que impeçam a prestação dos Serviços.
- (d) Determinação de autoridade competente ou indisponibilidade dos sistemas dos órgãos públicos, credores, credenciadoras, bandeiras ou emissores de cartões.
- (e) Interrupção ou suspensão da prestação dos serviços de telecomunicações.
- (f) Ocorrências de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento no acesso à Internet.

4.1.5.1. As ressalvas da cláusula 4.1.5 restringem-se às hipóteses de exclusão de responsabilidade previstas em lei, notadamente o caso fortuito, a força maior, o fato exclusivo de terceiro e a culpa exclusiva do consumidor, e não afastam a responsabilidade da BOTPAG por vício ou defeito na prestação do serviço, na forma dos arts. 14, 20 e 25 do Código de Defesa do Consumidor. Sempre que a interrupção for programada, a BOTPAG comunicará previamente os CLIENTES pelos canais disponíveis. Constatada a indisponibilidade após a confirmação da transação e antes da quitação do débito, a BOTPAG providenciará a conclusão da operação tão logo restabelecido o serviço ou, se inviável, promoverá o cancelamento e a devolução integral dos valores, na forma da cláusula 5.17.

4.1.6. Envidar seus esforços para resolver os problemas que surjam relativamente à Plataforma BOTPAG da maneira mais rápida possível, devendo tais problemas ser comunicados à BOTPAG via e-mail [suporte@botpag.com.br] ou por intermédio de canal de mensagem do aplicativo, bem como pelos demais canais indicados na Cláusula 15, observados os prazos legais de resposta.

4.1.7. **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.** Manter e aprimorar continuamente medidas técnicas e administrativas de segurança aptas a proteger os dados pessoais e as informações do CLIENTE de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, na forma do art. 46 da LGPD, incluindo criptografia em trânsito e em repouso, controle de acesso baseado no princípio do menor privilégio, segregação de ambientes, monitoramento, registro de auditoria, testes periódicos e conformidade com o padrão PCI DSS no ambiente de captura e processamento de dados de cartões.

4.1.8. **COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES.** Comunicar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e aos titulares afetados a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, no prazo de 3 (três) dias úteis contados do conhecimento do incidente, com o conteúdo mínimo exigido pelo art. 48 da LGPD e pela Resolução CD/ANPD nº 15/2024, adotando de imediato as medidas de contenção, mitigação e reversão dos efeitos.

4.1.9. **ATENDIMENTO.** Manter canais de atendimento gratuitos, acessíveis e integrados, com registro numérico de todas as demandas, resposta clara, objetiva e conclusiva nos prazos da Cláusula 15, e sem condicionar o atendimento à renúncia ou desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários ou a depósitos judiciais, por expressa vedação do art. 54-C, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor.

4.1.10. **CONTESTAÇÕES.** Receber e processar as contestações de lançamentos e as reclamações relativas a transações não reconhecidas, observando o art. 54-G, incisos I e III, do Código de Defesa do Consumidor e as regras dos arranjos de pagamento, prestando ao CLIENTE as informações necessárias ao exercício do direito perante o emissor do cartão.

4.1.11. **REPASSE E QUITAÇÃO.** Promover, com diligência, o repasse dos valores e a quitação do débito perante o órgão público, concessionária ou credor, no prazo informado, e comprovar ao CLIENTE a efetiva baixa do débito, respondendo pela falha que lhe seja imputável.

4.1.12. **CONFORMIDADE REGULATÓRIA.** Manter vigentes os credenciamentos, autorizações e habilitações exigidos para o exercício de suas atividades, notadamente perante a SENATRAN e os órgãos executivos estaduais de trânsito, informando os CLIENTES na hipótese de suspensão, cancelamento ou não renovação que afete a prestação do serviço contratado.

4.2. Os CLIENTES concordam que a BOTPAG, seus funcionários e representantes, bem assim terceiros a ela vinculados, não serão considerados responsáveis por quaisquer perdas de lucros ou receitas (antecipadas ou não),

de uso, de outros custos ou economias, por danos (diretos e indiretos) e/ou prejuízos decorrentes de interrupções operacionais ou técnicas da Plataforma BOTPAG e consequente interrupção da prestação dos Serviços, bem como pelo aumento de despesas incorridos, qualquer que seja sua natureza ou causa, quer sejam eles diretos, indiretos, especiais, acidentais, consequenciais, ou punitivos, e que sejam oriundos do desempenho, do uso ou da incapacidade em usar a Plataforma BOTPAG, independentemente de a BOTPAG ter sido informada sobre a possibilidade dos referidos danos.

4.3. Nenhuma das disposições deste instrumento pode ser interpretada como se criasse qualquer tipo de obrigação para a BOTPAG quanto ao desenvolvimento ou aprimoramento da Plataforma BOTPAG ou dos Serviços BOTPAG, sendo que a responsabilidade da BOTPAG está limitada ao cumprimento das obrigações assumidas neste instrumento, não lhe cabendo qualquer outra responsabilidade perante aos CLIENTES ou quaisquer terceiros, inclusive por eventuais perdas e danos, diretos ou indiretos, lucros cessantes, prejuízos de quaisquer espécies ou sob quaisquer títulos, perdas de negócios, perda ou extravio de dados, defeitos de equipamentos, decorrentes diretamente ou indiretamente da utilização da Plataforma BOTPAG e da prestação dos Serviços, causados aos CLIENTES ou a terceiros.

4.3.1. RESSALVA DE ORDEM PÚBLICA. As limitações previstas nas cláusulas 4.2, 4.3, 4.7, 9 e 10 aplicam-se exclusivamente às relações jurídicas não regidas pelo Código de Defesa do Consumidor e nos limites permitidos pela legislação. Em relação ao CLIENTE consumidor, são nulas de pleno direito, na forma do art. 25 e do art. 51, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor, as disposições que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade da BOTPAG por vícios ou defeitos na prestação do serviço, respondendo a BOTPAG objetivamente, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados por defeito relativo à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, nos termos dos arts. 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor. Igualmente, nenhuma limitação se aplica aos danos decorrentes de dolo ou culpa grave, nem à responsabilidade dos agentes de tratamento prevista nos arts. 42 a 45 da LGPD.

4.4. São obrigações e responsabilidades dos CLIENTES:

4.4.1. Prestar as Informações necessárias para que o Serviço BOTPAG possa ser adequadamente executado, respondendo por sua veracidade.

4.4.2. Autorizar a BOTPAG e eventuais terceiros a eles vinculados, como de fato autoriza quando da solicitação para execução dos Serviços BOTPAG, a ter acesso às Informações e outros dados relativos ao CLIENTE, incluindo aqueles de débitos de veículos, contas de consumo, boletos e outros débitos em bases de dados, sempre vinculado à finalidade do objeto deste instrumento, não podendo ser referidas informações e dados do CLIENTE armazenadas ou utilizadas para quaisquer outras finalidades, ressalvadas as hipóteses de retenção e tratamento exigidas por lei ou regulamento, indicadas na cláusula 3.2.1 e na Cláusula 7.

4.4.3. Promover o pagamento dos valores apresentados pela Plataforma BOTPAG por meio de cartão de débito ou crédito.

4.4.4. Reembolsar pronta e integralmente a BOTPAG quando ocorrer quaisquer vícios que inviabilizem a liquidação por parte do emissor do cartão de crédito do valor total do parcelamento, inclusive o fazendo em seu valor devidamente atualizado, bem como, detectada atitude dolosa, poderá ficar caracterizada apropriação indevida de recursos de terceiros, mediante apuração e devido processo legal.

4.4.4.1. O dever de reembolso previsto na cláusula 4.4.4 pressupõe que a inviabilidade de liquidação decorra de ato ou omissão imputável ao CLIENTE, não se aplicando quando a não liquidação resultar de falha da BOTPAG, do arranjo de pagamento, da credenciadora ou do emissor, nem quando decorrer do exercício regular do direito de contestação previsto no art. 54-G do Código de Defesa do Consumidor. A cobrança será precedida de comunicação fundamentada ao CLIENTE, com prazo não inferior a 10 (dez) dias para manifestação, e observará a vedação a métodos de cobrança vexatórios ou constrangedores prevista no art. 42 do Código de Defesa do Consumidor.

4.4.5. Conferir, antes de confirmar a transação, os dados do débito, o valor, o número de parcelas e os encargos apresentados, bem como guardar os comprovantes da operação e da quitação, comunicando à BOTPAG, pelos canais da Cláusula 15, qualquer divergência tão logo constatada.

4.5. Os CLIENTES reconhecem e declaram que os débitos objeto de parcelamento por meio da operacionalização dos Serviços BOTPAG podem ser transformados em recebíveis e cedidos pelos credores, a qualquer título, inclusive para fins de utilização em operações de securitização.

4.5.1. A cessão de recebíveis não agrava as obrigações do CLIENTE nem altera as condições contratadas, e não dispensa a BOTPAG de suas obrigações perante o CLIENTE, a quem serão preservados todos os direitos, defesas e exceções oponíveis, na forma dos arts. 286 e seguintes do Código Civil.

4.6. As PARTES concordam que nenhuma disposição deste instrumento será interpretada como limitação ou isenção de responsabilidade por danos oriundos de ação ou omissão dolosa de qualquer das Partes, seus funcionários, representantes e terceiros vinculados, inclusive no desempenho dos Serviços BOTPAG.

4.7. Os CLIENTES reconhecem que a Plataforma BOTPAG é fornecida para utilização no estado em que se encontra, sem nenhum tipo de garantia, expressa ou implícita, e que, até o limite permitido pela legislação aplicável, a BOTPAG, seus funcionários e terceiros vinculados, bem assim os titulares de direitos autorais, não fazem nenhuma afirmação ou garantia, expressa ou implícita, inclusive de que o uso da Plataforma BOTPAG não infringirá alguma patente, direito autoral, direito de marca ou outros direitos de qualquer terceira parte.

4.7.1. A cláusula 4.7 não afasta a garantia legal de adequação do serviço, que independe de termo expresso e cuja exoneração é vedada pelos arts. 24 e 25 do Código de Defesa do Consumidor, permanecendo a BOTPAG responsável pela prestação do serviço em conformidade com as informações prestadas e com a legítima expectativa do CLIENTE.

4.8. Os CLIENTES reconhecem que a Plataforma BOTPAG não será responsável por eventual Transação que não seja efetivada em decorrência da intervenção pelo Banco Central ou da insolvência de qualquer Banco, Instituição Financeira, bem como não poderá ser responsabilizada por ordens de pagamento não processadas ou recusadas, contas bancárias de terceiros suspensas ou canceladas.

4.9. Os CLIENTES reconhecem estarem sujeitos aos riscos da instabilidade da rede mundial de computadores, sendo que a BOTPAG não poderá ser responsabilizada por eventuais falhas na prestação dos serviços decorrentes de interrupções ou atrasos em virtude de falhas na rede mundial de computadores que possam impedir ou prejudicar o envio e recebimento de informações.

4.9.1. A BOTPAG enviará os melhores esforços para assegurar o cumprimento dos prazos indicados nestes Termos e Condições. Não obstante, o CLIENTE declara ainda estar ciente que, por determinados fatores externos que fujam ao controle da BOTPAG, poderão ocorrer atrasos, motivo pelo qual o CLIENTE exime a BOTPAG de toda e qualquer responsabilidade decorrente de eventuais inconvenientes ou prejuízos.

4.9.2. As isenções previstas nas cláusulas 4.8, 4.9 e 4.9.1 limitam-se às hipóteses de caso fortuito, força maior e fato exclusivo de terceiro, e não se aplicam quando o atraso ou a falha decorrer de conduta imputável à BOTPAG ou a prestadores por ela contratados, hipótese em que responderá na forma da lei, inclusive pela devolução dos valores e pelos acréscimos legais eventualmente incidentes sobre o débito não quitado por sua causa.

4.10. CRÉDITO RESPONSÁVEL E PREVENÇÃO AO SUPERENDIVIDAMENTO. Em observância aos arts. 54-C e 54-D do Código de Defesa do Consumidor, incluídos pela Lei nº 14.181/2021, a BOTPAG obriga-se a: (i) informar e esclarecer adequadamente o CLIENTE, considerada sua idade e condição, sobre a natureza e a modalidade da operação, sobre todos os custos incidentes e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; (ii) abster-se de ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e riscos da contratação; (iii) abster-se de assediar ou pressionar o CLIENTE para contratar, especialmente se idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada; (iv) abster-se de indicar que a operação pode ser concluída sem avaliação da situação financeira ou sem consulta a serviços de proteção ao crédito; e (v) entregar ao CLIENTE cópia do contrato após a sua conclusão. A BOTPAG adotará práticas de crédito responsável, com preservação do mínimo existencial, e disponibilizará conteúdos de educação financeira em seus canais.

## **5. Do Pagamento e dos Critérios para Cancelamento**

5.1. O CLIENTE pagará à BOTPAG, pela execução dos Serviços BOTPAG, os valores de Pagamento especificados neste instrumento, nas formas e condições estabelecidas e consoante escolhas realizadas pelo CLIENTE no momento da contratação dos Serviços BOTPAG, em moeda corrente nacional, por meio de operação de débito ou

crédito operada na Plataforma BOTPAG por meio de máquina eletrônica de débito e crédito (POS/MPOS) de propriedade ou sob a responsabilidade da BOTPAG, de ambiente de checkout online seguro em conformidade com o padrão PCI DSS, de link de pagamento encaminhado ao CLIENTE ou, quando disponibilizado, por meio do Pix.

5.2. A não efetivação dos pagamentos de Serviços na forma e prazos pactuados acarretará ao CLIENTE o pagamento de multa de 2% (dois por cento), cumulada com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor do serviço e correção monetária pela variação positiva do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE. Além disso, caso seja apurado o dolo do CLIENTE em relação à contratação do serviço, ser-lhe-á aplicada multa não-compensatória no valor de 5% sobre o valor da transação.

5.2.1. Em relação ao CLIENTE consumidor, a multa moratória fica limitada a 2% (dois por cento) do valor da prestação, na forma do art. 52, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, e a multa não compensatória de que trata a parte final da cláusula 5.2 somente será exigível após apuração fundamentada do dolo, assegurados o contraditório e a ampla defesa em procedimento interno, sem prejuízo do direito de o CLIENTE recorrer às vias administrativas e judiciais. Na ausência de índice convencionado, a atualização monetária observará a variação do IPCA e os juros a taxa legal, nos termos dos arts. 389, parágrafo único, e 406 do Código Civil, com a redação da Lei nº 14.905/2024. É assegurado ao CLIENTE, na forma do art. 52, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, o direito à liquidação antecipada do débito, total ou parcial, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

5.3. Os tributos, contribuições sociais e outros encargos fiscais devidos em decorrência da execução do presente instrumento serão recolhidos pelo contribuinte e, quando for o caso, retidos pelo responsável tributário, assim definidos na legislação tributária em vigor, salvo se acordado expressamente de outra forma neste Contrato ou nos Termos de Adesão específicos.

5.3.1. A BOTPAG informará, nos documentos fiscais e nos comprovantes de operação, o valor aproximado dos tributos incidentes sobre o serviço prestado, em cumprimento à Lei nº 12.741/2012 e ao Decreto nº 8.264/2014.

5.4. A BOTPAG reserva-se o direito de alterar, a qualquer momento, os valores da Taxa de Conveniência e da Taxa de Encargos e informará no aplicativo sempre que alterar os valores, sendo vedado aos CLIENTES, para todos os efeitos, alegar desconhecimento do novo valor para fundamentar o inadimplemento da remuneração, para cancelar a contratação do Serviço, ou para solicitar o ressarcimento entre a diferença do valor revisado e o valor praticado anteriormente.

5.4.1. A faculdade prevista na cláusula 5.4 aplica-se exclusivamente a contratações futuras e será exercida mediante divulgação prévia e ostensiva na Plataforma BOTPAG, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sendo vedada a alteração de valores, encargos ou condições de operações já contratadas, cujas condições financeiras permanecem imutáveis até a liquidação integral, sob pena de nulidade, nos termos do art. 51, incisos X, XI e XIII, do Código de Defesa do Consumidor. O CLIENTE que não concordar com a alteração poderá simplesmente deixar de contratar novas operações, sem qualquer ônus, penalidade ou restrição.

5.5. A BOTPAG reserva-se o direito de não processar as Transações que: (i) contenham dados incompletos, contraditórios ou inválidos; (ii) a seu exclusivo critério, considere envolver algum risco; (iii) estejam em desacordo aos presentes Termos e Condições; ou (iv) não sejam autorizadas pelo banco ou pela credenciadora ou pelo emissor de cartões de crédito ou débito.

5.5.1. A recusa será comunicada ao CLIENTE de forma tempestiva, com indicação do motivo em termos compreensíveis, salvo quando a informação for vedada por lei ou possa comprometer procedimentos de prevenção à fraude ou de PLD/FT, ficando assegurado ao CLIENTE o direito de solicitar reanálise pelos canais da Cláusula 15. Não havendo captura de recursos, nenhum valor será devido; havendo captura, a devolução observará a cláusula 5.17.

5.6. A BOTPAG não será responsável por ordens, instruções e/ou Transações equivocadas ou incompletas causadas por: (i) introdução errônea ou incompleta dos dados objeto da operação de pagamento e/ou quaisquer outros dados fornecidos pelo CLIENTE; (ii) objeto ilícito ou em desacordo com os Termos e Condições.

5.7. É de responsabilidade exclusiva do CLIENTE o pagamento, recolhimento e/ou retenção de tributos federais, estaduais e municipais devidos em razão de qualquer Transação. O CLIENTE reconhece que a BOTPAG não possui

qualquer relação com o objeto das Transações, devendo mantê-lo indene de quaisquer obrigações, especialmente as de ordem tributária e fiscal.

5.8. Em caso de pagamento a maior ou em duplicidade, o cliente deverá entrar em contato com o cedente do título a fim de solicitar o ressarcimento do valor devido.

5.8.1. Quando o pagamento a maior ou em duplicidade decorrer de falha da Plataforma BOTPAG, a devolução será promovida diretamente pela BOTPAG, de forma integral e imediata, pelo mesmo meio de pagamento utilizado, sem prejuízo do disposto no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor quando caracterizada cobrança indevida. Nas demais hipóteses, a BOTPAG prestará ao CLIENTE todo o apoio necessário, inclusive fornecendo os comprovantes e informações necessárias à obtenção do ressarcimento perante o cedente ou o órgão credor.

5.9. A BotPag reserva-se o direito de determinar o montante máximo de pagamentos de Títulos que podem ser realizados sem custos adicionais.

5.9.1. Os limites operacionais e eventuais custos adicionais serão previamente informados ao CLIENTE, de forma clara e destacada, antes da confirmação da transação.

5.10. Para que o pagamento do título seja realizado no mesmo dia da Transação, as Transações deverão ser formalizadas pelo CLIENTE até às 22h (vinte e duas horas), ficando desde já esclarecido que a BotPag somente prestará os Serviços de Pagamento se forem observadas as datas de vencimento previstas nos títulos. Não obstante, o CLIENTE desde já assume inteira responsabilidade pelo pagamento de um título eventualmente realizado pela BotPag mediante uma Transação realizada pelo Usuário após o respectivo prazo de vencimento, caso haja o estorno do referido pagamento, eximindo a BotPag de quaisquer responsabilidades neste sentido.

5.10.1. As Transações para pagamento de Títulos realizadas em finais de semana (sábados e domingos) e dias não úteis serão consideradas como efetuadas no primeiro dia útil imediatamente seguinte.

5.10.2. A BOTPAG informará ao CLIENTE, de forma prévia e destacada, o horário-limite aplicável e a data prevista de quitação, alertando-o quando a operação não puder ser liquidada até a data de vencimento do título, hipótese em que caberá ao CLIENTE decidir, de forma informada, pelo prosseguimento.

5.11. A BotPag poderá cancelar uma Transação sempre que verificar que a mesma: (i) foi invalidada pelo banco emissor do cartão do CLIENTE; (ii) foi processada incorretamente pela BotPag, (iii) o CLIENTE não tinha autorização para realizá-la, seja por fraude ou qualquer outro motivo, (iv) decorre de Operações Proibidas ou de qualquer operação em desacordo com estes Termos e Condições, ou (v) caso de suspeita de fraude ou qualquer irregularidade.

5.11.1. O cancelamento será comunicado ao CLIENTE com a indicação do fundamento, e os valores eventualmente capturados serão integralmente devolvidos, pelo mesmo meio de pagamento, no prazo da cláusula 5.17, salvo quando a retenção decorrer de determinação legal ou de autoridade competente. Nas hipóteses dos incisos (iii), (iv) e (v), será assegurado ao CLIENTE o direito de apresentar esclarecimentos e documentos e de requerer a revisão da decisão, na forma das cláusulas 3.9 e 15.

5.12. O CLIENTE não utilizará a BOTPAG para efetuar qualquer operação que se possa considerar ou interpretar como adiantamento de dinheiro, autofinanciamento, lavagem de dinheiro, empréstimo ou outras formas semelhantes como definido em Lei, bem como toda e qualquer atividade que não esteja em consonância com a legislação brasileira.

5.13. Caso a BOTPAG considere, a seu exclusivo critério, que há suspeita ou indício da utilização indevida dos serviços ofertados para alguma atividade proibida pela lei ou contrária ao disposto nos presentes Termos e Condições, inclusive se desenvolvida no site eletrônico do CLIENTE, e/ou caso tome conhecimento ou suspeite de comportamentos fraudulentos ou que atentem contra a imagem da BOTPAG, seus acionistas, controladores, controladas, filiais ou subsidiárias, funcionários, empregados, diretores, agentes, clientes e/ou terceiros, a BOTPAG poderá, sem notificação prévia, recusar, cancelar ou suspender uma Transação, bem como (i) advertir, suspender ou inabilitar, temporária ou definitivamente, o acesso e uso de uma Conta do Usuário ou a suas funcionalidades; (ii) cancelar definitivamente uma Conta do Usuário, sem prejuízo de que sejam eventualmente adotadas as medidas judiciais ou extrajudiciais pertinentes.

5.13.1. As medidas previstas na cláusula 5.13, quando adotadas sem notificação prévia por imperativo de segurança, prevenção à fraude ou cumprimento de dever legal, serão comunicadas ao CLIENTE tão logo cesse o risco de comprometimento da apuração, sendo-lhe assegurado, em qualquer caso, o direito de manifestação, de revisão da decisão e de acesso aos valores que lhe pertençam, ressalvadas as vedações legais, especialmente a proibição de dar ciência de comunicação efetuada ao COAF, prevista no art. 11, § 2º, da Lei nº 9.613/1998.

5.14. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. Tratando-se de contratação realizada fora do estabelecimento comercial, por meio eletrônico ou a distância, o CLIENTE pessoa física poderá desistir da contratação dos Serviços BOTPAG no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados da aceitação da oferta ou do recebimento do comprovante da operação, o que ocorrer por último, na forma do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 5º do Decreto nº 7.962/2013, observado que: (i) o arrependimento poderá ser manifestado pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo dos demais canais da Cláusula 15, e a BOTPAG confirmará imediatamente o seu recebimento; (ii) exercido o direito, a BOTPAG comunicará imediatamente a instituição financeira ou a administradora do cartão para que a transação não seja lançada na fatura ou, se já lançada, seja integralmente estornada, e o exercício do arrependimento implicará a resolução de pleno direito dos contratos acessórios, inclusive de crédito, nos termos do art. 54-F, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor; (iii) os valores eventualmente pagos serão devolvidos de forma integral, monetariamente atualizados, sem qualquer ônus para o CLIENTE; (iv) caso a quitação do débito perante o órgão público, concessionária ou credor já tenha sido efetivada e se mostre tecnicamente irreversível por decisão ou norma do respectivo credor, o arrependimento produzirá efeitos quanto à Taxa de Conveniência e aos encargos de parcelamento, que serão integralmente devolvidos, permanecendo o CLIENTE responsável apenas pelo valor principal do débito efetivamente quitado em seu benefício, hipótese em que a BOTPAG prestará ao CLIENTE todas as informações e comprovantes necessários; e (v) essa circunstância será informada ao CLIENTE de forma clara e destacada antes da confirmação da transação.

5.15. INFORMAÇÕES SOBRE CUSTO DA OPERAÇÃO. Todas as informações previstas no art. 54-B do Código de Defesa do Consumidor e no item 6.1 destas Condições Gerais integram o instrumento contratual e constarão, de forma clara e resumida, do próprio contrato, do comprovante da operação ou de instrumento apartado de fácil acesso ao CLIENTE, na forma do § 1º do referido artigo. A ausência dessas informações poderá acarretar, judicialmente, a redução dos juros, encargos ou acréscimos e a dilação do prazo de pagamento, nos termos do parágrafo único do art. 54-D do Código de Defesa do Consumidor.

5.16. CONTESTAÇÃO DE LANÇAMENTO. Na forma do art. 54-G, incisos I e III, do Código de Defesa do Consumidor, o CLIENTE que contestar quantia lançada em fatura de cartão de crédito, mediante notificação com antecedência mínima de 10 (dez) dias contados da data de vencimento, poderá deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, sendo vedada a cobrança ou o débito do valor contestado enquanto não adequadamente solucionada a controvérsia, bem como a sua manutenção na fatura seguinte. Em caso de utilização fraudulenta do cartão, a BOTPAG não impedirá nem dificultará que o CLIENTE obtenha a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou a restituição dos valores indevidamente recebidos, prestando-lhe o apoio necessário perante o emissor e a credenciadora.

5.17. DEVOLUÇÃO DE VALORES. Nas hipóteses de cancelamento, recusa após captura, arrependimento, duplicidade, pagamento a maior ou não quitação do débito por causa imputável à BOTPAG, a devolução dos valores será realizada pelo mesmo meio de pagamento utilizado, de forma integral e monetariamente atualizada, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados da solicitação ou da constatação do fato, ressalvados os prazos operacionais próprios do emissor do cartão para o efetivo estorno na fatura, sobre os quais o CLIENTE será previamente informado. Caracterizada cobrança indevida, aplicar-se-á o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

## **6. Da Vigência**

6.1. O presente instrumento entra em vigor a partir da aceitação do CLIENTE, o que se dá com o fornecimento das Informações e demais dados para consulta às bases de dados de débitos, e permanecerá vigente por prazo indeterminado, ou até que os Termos de Uso e as Condições Gerais sejam alterados pela BOTPAG.

6.2. A BOTPAG poderá, a qualquer tempo, promover alterações nos Termos de Uso e nas Condições Gerais, mediante disponibilização do instrumento alterado na Plataforma BOTPAG, a fim de possibilitar sua leitura pelos CLIENTES.

6.2.1. As alterações serão comunicadas de forma prévia e ostensiva, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio da Plataforma BOTPAG e, quando disponível, dos canais de contato informados pelo CLIENTE. É vedada a alteração que afete operações já contratadas, cujas condições permanecem regidas pela versão vigente à época da contratação, sendo nula, na forma do art. 51, inciso XIII, do Código de Defesa do Consumidor, a cláusula que autorize o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato após a sua celebração. O CLIENTE que não concordar com as novas condições poderá deixar de utilizar a Plataforma e requerer o encerramento de seu cadastro, sem qualquer ônus.

6.3. Considerando que a relação entre a BOTPAG e os CLIENTES é estabelecida em cada operação de consulta e/ou parcelamento, esta se extingue com a quitação dos débitos junto às bases de dados e o pagamento pelos Serviços BOTPAG, sendo que, para cada nova operação, será considerada a versão vigente dos Termos de Uso e das Condições Gerais.

6.4. PRAZOS DE GUARDA DE INFORMAÇÕES. Ainda que extinta a relação contratual, a BOTPAG manterá, pelos prazos legais mínimos, os dados e registros necessários ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias, observando, entre outros: (i) 6 (seis) meses para os registros de acesso a aplicações de internet, na forma do art. 15 da Lei nº 12.965/2014; (ii) 5 (cinco) anos, contados do encerramento da relação com o cliente ou da conclusão da operação, para os dados e registros de PLD/FT, na forma da Circular BCB nº 3.978/2020, prazo prorrogável por determinação de autoridade competente; (iii) 5 (cinco) anos para os documentos fiscais e contábeis, na forma da legislação tributária; (iv) 90 (noventa) dias para as gravações de atendimento telefônico e 2 (dois) anos para o histórico das demandas de atendimento, na forma dos arts. 13 e 15 do Decreto nº 11.034/2022; e (v) os prazos prescricionais aplicáveis ao exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral. Findos os prazos, os dados serão eliminados ou anonimizados, na forma do art. 16 da LGPD.

## **7. Da Proteção das Informações, dos Dados Pessoais e da Privacidade**

7.1. Todas as informações e dados obtidos e/ou fornecidos pelo CLIENTE serão utilizados exclusivamente para as finalidades ora contratadas, sendo vedada a sua utilização para quaisquer outros fins, assim como a sua cessão a terceiros, exceto se por determinação legal e/ou judicial, ou nos limites necessários à execução dos Serviços BOTPAG.

7.2. A BOTPAG e os CLIENTES obrigam-se a observar a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e as normas correlatas, adotando as medidas técnicas e administrativas necessárias à proteção das informações.

7.3. A BOTPAG utiliza mecanismos de segurança da informação para a proteção dos dados que lhe são fornecidos, empregando padrões de mercado e observando as normas aplicáveis à sua atividade.

7.4. PAPÉIS DOS AGENTES DE TRATAMENTO. A BOTPAG atua como controladora dos dados pessoais tratados para as finalidades próprias de sua atividade, notadamente cadastro, execução contratual, prevenção à fraude, segurança, cumprimento de obrigações legais e regulatórias e exercício regular de direitos. Nas hipóteses em que realiza o tratamento em nome de órgão público, credor, parceiro ou instituição de pagamento, segundo instruções por estes determinadas, a BOTPAG atua na qualidade de operadora. Quando as decisões sobre finalidades e meios forem tomadas conjuntamente, os agentes responderão na forma dos arts. 42 a 45 da LGPD.

7.5. BASES LEGAIS. O tratamento de dados pessoais pela BOTPAG fundamenta-se, conforme a finalidade: (i) na execução do contrato ou de procedimentos preliminares, nos termos do art. 7º, inciso V, da LGPD; (ii) no cumprimento de obrigação legal ou regulatória, nos termos do art. 7º, inciso II, notadamente as obrigações previstas na Lei nº 9.613/1998, na Circular BCB nº 3.978/2020, na Lei nº 9.503/1997, na Resolução CONTRAN nº 918/2022 e na legislação fiscal; (iii) no exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, nos termos do art. 7º, inciso VI; (iv) no legítimo interesse, nos termos do art. 7º, inciso IX, para prevenção à fraude, segurança da informação, melhoria dos serviços e defesa dos interesses legítimos da BOTPAG e dos titulares, sempre com avaliação de balanceamento e respeito às expectativas do titular; (v) na proteção do crédito,

nos termos do art. 7º, inciso X; e (vi) no consentimento, nos termos do art. 7º, inciso I, para finalidades específicas e destacadas, tais como comunicações de marketing, hipótese em que o consentimento poderá ser revogado a qualquer tempo, por procedimento gratuito e facilitado, na forma do art. 8º, § 5º, da LGPD. Para dados pessoais sensíveis, inclusive biométricos eventualmente utilizados em autenticação, o tratamento observa o art. 11, inciso II, alíneas “a” e “g”, e o art. 11, § 3º, da LGPD.

7.6. FINALIDADES. Os dados pessoais são tratados para: identificação e autenticação do CLIENTE; consulta e apuração de débitos junto a órgãos, concessionárias e credores; simulação, contratação, processamento, liquidação e comprovação de operações de pagamento e parcelamento; comunicação com o CLIENTE e prestação de atendimento; prevenção, detecção e investigação de fraudes e de operações suspeitas; análise e gestão de riscos; cumprimento de obrigações legais, regulatórias, fiscais e contábeis; atendimento a requisições de autoridades competentes; exercício regular de direitos; segurança da informação e auditoria; e, mediante consentimento, ações de comunicação e marketing.

7.7. CATEGORIAS DE DADOS. São tratados, conforme a operação: dados de identificação e qualificação (nome, CPF ou CNPJ, documento de identidade, data de nascimento, filiação quando exigida); dados de contato (endereço, telefone, e-mail); dados do veículo e de débitos (placa, RENAVAM, chassi, linha digitável, inscrições municipais e estaduais, número de processo, valores e vencimentos); dados de pagamento (dados do cartão tratados em ambiente PCI DSS, sem armazenamento de código de segurança, chaves Pix, comprovantes); dados de conexão e de dispositivo (endereço IP, data e hora de acesso, geolocalização aproximada quando autorizada, identificadores de dispositivo e navegador); registros de atendimento e gravações telefônicas; e, quando aplicável, imagem e dados biométricos para verificação de identidade.

7.8. COMPARTILHAMENTO. Os dados pessoais poderão ser compartilhados, na medida do estritamente necessário e observadas as bases legais aplicáveis, com: órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Trânsito, Secretarias de Fazenda, Procuradorias, concessionárias, cedentes e demais credores dos débitos; instituições credenciadoras, subcredenciadoras, bandeiras, emissores, instituições de pagamento e instituições financeiras participantes dos arranjos de pagamento; provedores de tecnologia, computação em nuvem, comunicação e antifraude contratados como operadores, mediante instrumento que imponha obrigações equivalentes de proteção; bureaus de crédito e prestadores de serviços de verificação de identidade; autoridades administrativas, judiciais e policiais, no cumprimento de obrigação legal ou de requisição regular; e, para prevenção e combate à fraude, na forma da Resolução Conjunta nº 6/2023 e da Lei nº 9.613/1998. A BOTPAG não comercializa dados pessoais.

7.9. DIREITOS DO TITULAR. Nos termos do art. 18 da LGPD, é assegurado ao titular, mediante requisição gratuita e facilitada, o direito de obter: confirmação da existência de tratamento; acesso aos dados; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade; portabilidade a outro fornecedor, observada a regulamentação da ANPD; eliminação dos dados tratados com consentimento, salvo hipóteses legais de retenção; informação sobre entidades públicas e privadas com as quais houve compartilhamento; informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; revogação do consentimento; e oposição a tratamento realizado com fundamento em dispensa de consentimento, em caso de descumprimento da lei. As requisições serão respondidas nos prazos do art. 19 da LGPD, em formato simplificado imediatamente ou por declaração completa em até 15 (quinze) dias.

7.10. ENCARREGADO. A BOTPAG mantém Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, nos termos do art. 41 da LGPD e da Resolução CD/ANPD nº 18/2024, cujo contato para o exercício dos direitos do titular e para comunicações da ANPD é o endereço eletrônico [dpo@botpag.com.br](mailto:dpo@botpag.com.br), sem prejuízo dos demais canais indicados na Cláusula 15.

7.11. SEGURANÇA E INCIDENTES. A BOTPAG adota as medidas de segurança previstas na cláusula 4.1.7 e, na ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, promoverá a comunicação à ANPD e aos titulares afetados no prazo de 3 (três) dias úteis contados do conhecimento, com o conteúdo exigido pelo art. 48 da LGPD e pela Resolução CD/ANPD nº 15/2024, mantendo registro interno dos incidentes.

7.12. **TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL.** Eventual transferência internacional de dados pessoais, inclusive decorrente da utilização de serviços de computação em nuvem, observará as hipóteses e os instrumentos previstos nos arts. 33 a 36 da LGPD e na Resolução CD/ANPD nº 19/2024, notadamente cláusulas contratuais padrão, cláusulas contratuais específicas ou reconhecimento de grau de proteção adequado.

7.13. **DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES.** O tratamento eventual de dados de crianças e adolescentes observará o melhor interesse do titular e o art. 14 da LGPD, exigindo-se, quando aplicável, consentimento específico e em destaque de pelo menos um dos pais ou do responsável legal.

7.14. **SIGILO.** As informações protegidas por sigilo bancário, quando aplicável, observarão a Lei Complementar nº 105/2001, e as informações protegidas por sigilo fiscal observarão o art. 198 do Código Tributário Nacional, sendo compartilhadas exclusivamente nas hipóteses legalmente autorizadas.

7.15. A Política de Privacidade da BOTPAG, disponível em [botpag.com.br/politica-de-privacidade](https://botpag.com.br/politica-de-privacidade), complementa esta Cláusula e integra este instrumento, prevalecendo, em caso de divergência, a disposição mais protetiva ao titular.

## **8. Da Confidencialidade**

8.1. A BOTPAG obriga-se a manter em absoluto sigilo e confidencialidade todas as informações e dados a que tiver acesso em razão da execução dos Serviços BOTPAG, não podendo divulgá-los, cedê-los, transferi-los ou deles se utilizar para quaisquer finalidades estranhas ao objeto deste instrumento, salvo em cumprimento de determinação legal, regulatória ou judicial, ou mediante autorização expressa do CLIENTE.

8.2. A obrigação de confidencialidade é recíproca, aplicando-se igualmente ao CLIENTE em relação às informações técnicas, comerciais, operacionais, de segurança e de negócio da BOTPAG a que venha a ter acesso, inclusive quanto a funcionalidades, fluxos, parâmetros de antifraude, tabelas de custos internos e documentação da Plataforma.

8.3. A obrigação de confidencialidade não se aplica às informações (i) que já sejam ou se tornem de domínio público sem violação deste instrumento; (ii) que a parte receptora comprove já possuir lícitamente antes da divulgação; ou (iii) cuja divulgação seja exigida por lei, regulamento, ordem judicial ou requisição de autoridade competente, hipótese em que a parte obrigada, quando legalmente permitido, comunicará previamente a outra parte.

8.4. A obrigação de confidencialidade subsiste por 5 (cinco) anos após o término da relação contratual, prazo que se estende indefinidamente quanto a dados pessoais e a informações protegidas por sigilo legal.

## **9. Das Garantias Limitadas**

9.1. A BOTPAG garante que os Serviços BOTPAG serão prestados em conformidade com as especificações e informações constantes deste instrumento, não assumindo, contudo, qualquer garantia adicional, expressa ou implícita, quanto à adequação a finalidades específicas não previstas, à ausência de interrupções ou erros, ou aos resultados que o CLIENTE espera obter com a utilização da Plataforma BOTPAG.

9.2. A limitação de que trata a cláusula 9.1 não afasta, em relação ao CLIENTE consumidor, a garantia legal de adequação do produto ou serviço, que independe de termo expresso e cuja exoneração contratual é vedada, nos termos dos arts. 24 e 25 do Código de Defesa do Consumidor, nem os prazos de reclamação por vícios aparentes ou ocultos previstos no art. 26 do mesmo diploma.

## **10. Da Limitação de Responsabilidade**

10.1. Ressalvadas as hipóteses de dolo e as expressamente previstas em lei, a responsabilidade da BOTPAG por eventuais perdas e danos decorrentes deste instrumento limita-se aos danos diretos comprovadamente causados, não abrangendo lucros cessantes, danos indiretos, perda de oportunidade ou danos morais reflexos.

10.2. **RESSALVA DE ORDEM PÚBLICA.** A limitação prevista na cláusula 10.1 não se aplica às relações de consumo, nas quais a BOTPAG responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo nula qualquer disposição que

impossibilite, exonere ou atenuar essa responsabilidade, na forma do art. 25 e do art. 51, inciso I, do mesmo diploma. Igualmente, permanece integral a responsabilidade dos agentes de tratamento pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos causados em violação à legislação de proteção de dados pessoais, na forma dos arts. 42 a 45 da LGPD, e a responsabilidade por danos decorrentes de dolo ou culpa grave.

## **11. Do Cumprimento das Normas Anticorrupção**

11.1. As PARTES declaram que conhecem e se obrigam a cumprir integralmente a legislação anticorrupção aplicável, em especial a Lei nº 12.846/2013 e o Decreto nº 11.129, de 4 de julho de 2022, que a regulamenta, bem como a Lei nº 8.429/1992 (improbidade administrativa), a Lei nº 8.666/1993 e a Lei nº 14.133/2021, no que aplicáveis, e a Lei nº 9.613/1998, abstendo-se de praticar, direta ou indiretamente, por si ou por intermédio de seus administradores, empregados, prepostos, representantes ou terceiros, qualquer ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, notadamente prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada.

11.2. As PARTES declaram, ainda, manter políticas e procedimentos internos de integridade, auditoria, controles internos e canal de denúncias, obrigando-se a comunicar à outra PARTE, tão logo tenha conhecimento, qualquer suspeita ou constatação de violação às normas desta Cláusula, sendo o seu descumprimento causa de resolução imediata deste instrumento, sem prejuízo das perdas e danos e das sanções legais aplicáveis.

## **12. Da Auditoria**

12.1. A BOTPAG poderá, a qualquer tempo, realizar auditorias e verificações destinadas a apurar o cumprimento deste instrumento, das políticas aplicáveis e da legislação vigente, inclusive quanto à regularidade das operações realizadas por meio da Plataforma BOTPAG.

12.2. Os trabalhos de auditoria observarão a legislação de proteção de dados pessoais, o sigilo das informações e o princípio da minimização, restringindo-se aos dados estritamente necessários à finalidade da apuração, e serão conduzidos por profissionais submetidos a dever de confidencialidade.

12.3. Eventual atribuição de custos de auditoria à PARTE infratora somente será exigível após a conclusão de procedimento de apuração no qual sejam assegurados o contraditório e a ampla defesa, com decisão fundamentada e comunicada por escrito, sendo vedada a cobrança em relação a apurações que não resultem em constatação de infração imputável à PARTE.

## **13. Da Prevenção à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Fraude**

13.1. A BOTPAG mantém política, procedimentos e controles internos de prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e ao financiamento da proliferação de armas de destruição em massa, em conformidade com a Lei nº 9.613/1998, a Lei nº 13.260/2016, a Lei nº 13.810/2019 e a Circular BCB nº 3.978/2020, incluindo a implementação de abordagem baseada em risco, avaliação interna de risco, procedimentos de conheça seu cliente, monitoramento e seleção de operações e registro de operações.

13.2. Para o cumprimento dessas obrigações, o CLIENTE obriga-se a fornecer, sempre que solicitado, informações e documentos relativos à sua identificação, qualificação, atividade econômica, capacidade financeira, condição de Pessoa Exposta Politicamente (PEP) e origem dos recursos, bem como a mantê-los atualizados, ficando a BOTPAG autorizada a realizar consultas em bases públicas e privadas, inclusive em listas restritivas nacionais e internacionais.

13.3. A BOTPAG poderá recusar, suspender, reter, cancelar ou não iniciar relação de negócio, bem como bloquear cautelarmente valores e encerrar cadastro, sempre que identificar operação atípica, incompatível com o perfil do CLIENTE, indício de fraude, de lavagem de dinheiro ou de financiamento do terrorismo, ou quando o CLIENTE se negar a fornecer as informações exigidas pela regulamentação.

13.4. As comunicações de operações suspeitas ou de valores em espécie serão realizadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), na forma da lei, sendo vedado à BOTPAG dar ciência de tal ato ao CLIENTE ou a terceiros, por expressa determinação do art. 11, § 2º, da Lei nº 9.613/1998, o que o CLIENTE expressamente reconhece e aceita.

13.5. Em cumprimento à Lei nº 13.810/2019, a BOTPAG procederá ao cumprimento imediato, sem aviso prévio, das medidas de indisponibilidade de ativos determinadas por resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas ou por designações de autoridades competentes, comunicando-as aos órgãos legalmente indicados.

13.6. O compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraude com outras instituições participantes observará a Resolução Conjunta nº 6/2023 e as bases legais da LGPD, restringindo-se às finalidades de prevenção e combate à fraude.

#### **14. Da Propriedade Intelectual**

14.1. Todos os direitos de propriedade intelectual relativos à Plataforma BOTPAG, incluindo programas de computador, códigos-fonte e objeto, bancos de dados, layouts, interfaces, marcas, nomes empresariais, nomes de domínio, sinais distintivos, textos, imagens, vídeos, manuais e demais materiais, são de titularidade exclusiva da BOTPAG ou de seus licenciadores, e encontram-se protegidos pela Lei nº 9.279/1996, pela Lei nº 9.610/1998 e pela Lei nº 9.609/1998.

14.2. A aceitação destas Condições Gerais confere ao CLIENTE licença de uso pessoal, limitada, revogável, não exclusiva e intransferível da Plataforma BOTPAG, exclusivamente para as finalidades aqui previstas e durante a vigência da relação contratual, não implicando qualquer cessão, transferência ou licenciamento de direitos de propriedade intelectual.

14.3. É vedado ao CLIENTE, entre outras condutas: reproduzir, distribuir, modificar, adaptar, traduzir, descompilar, desmontar ou realizar engenharia reversa da Plataforma; extrair ou reutilizar dados por meios automatizados (scraping, crawling ou robôs), salvo autorização expressa e por escrito; utilizar as marcas, o nome empresarial ou os sinais distintivos da BOTPAG sem autorização; criar obras derivadas; ou remover avisos de titularidade e de direitos autorais.

14.4. Eventuais sugestões, comentários ou reportes de melhoria encaminhados voluntariamente pelo CLIENTE poderão ser utilizados pela BOTPAG sem qualquer ônus, ressalvados os direitos morais de autor e a proteção dos dados pessoais.

#### **15. Do Atendimento ao Cliente, da Ouvidoria e da Solução de Conflitos**

15.1. A BOTPAG disponibiliza ao CLIENTE, de forma gratuita e acessível, os seguintes canais de atendimento para informações, dúvidas, reclamações, contestações, suspensão e cancelamento de serviços: (i) telefone 0800 878 1244; (ii) WhatsApp (41) 4042-5858; (iii) correio eletrônico suporte@botpag.com.br; (iv) canais eletrônicos e formulários disponíveis em botpag.com.br; e (v) correspondência para a Rua Mateus Leme, nº 1970, Ed. MLO Corporate, Centro Cívico, CEP 80.530-010, Curitiba/PR. Para assuntos relativos a dados pessoais, o contato do Encarregado é dpo@botpag.com.br.

15.2. Em observância ao Decreto nº 11.034/2022, o atendimento observará os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, celeridade e cordialidade; será assegurado ao CLIENTE, no primeiro menu eletrônico e em todas as suas subdivisões, o acesso ao atendimento pessoal e à opção de reclamar ou cancelar; será fornecido número de protocolo no início do atendimento; e o histórico das demandas será mantido à disposição do CLIENTE.

15.3. As demandas serão respondidas de forma clara, objetiva e conclusiva no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, na forma do art. 17 do Decreto nº 11.034/2022, observado o prazo de 5 (cinco) dias para as reclamações relativas a contratações realizadas por meio eletrônico, nos termos do art. 4º, parágrafo único, do Decreto nº 7.962/2013. Os pedidos de cancelamento serão processados de imediato, com efeitos a partir da solicitação.

15.4. A BOTPAG manterá canal de segunda instância (ouvidoria) para reexame de demandas não solucionadas nos canais de primeiro atendimento, com resposta no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogável uma única vez, de forma justificada.

15.5. Sem prejuízo do acesso ao Poder Judiciário, o CLIENTE poderá utilizar, a seu critério, os seguintes meios de solução de conflitos: a plataforma oficial consumidor.gov.br; os órgãos de defesa do consumidor (PROCON); o Registro de Demandas de Reclamações (RDR) do Banco Central do Brasil, quando aplicável ao arranjo de pagamento; a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, em matéria de dados pessoais; e os órgãos executivos de trânsito, em matéria de débitos veiculares. A BOTPAG obriga-se a manter atendimento ativo nesses canais.

15.6. Nenhuma disposição deste instrumento poderá ser interpretada como renúncia ao direito de ação, sendo nula, na forma do art. 51, inciso XVII, do Código de Defesa do Consumidor, a cláusula que imponha renúncia ou disposição de direitos, e vedado condicionar o atendimento à desistência de demandas judiciais, na forma do art. 54-C, inciso V, do mesmo diploma.

## **16. Das Comunicações Eletrônicas e da Assinatura Eletrônica**

16.1. As PARTES reconhecem a validade, a eficácia e a força probante das comunicações e dos documentos gerados e mantidos em meio eletrônico no âmbito deste instrumento, inclusive do aceite eletrônico, dos registros de acesso, dos comprovantes de transação e das mensagens trocadas pelos canais oficiais, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, da Lei nº 14.063/2020 e dos arts. 219, 225 e 441 do Código Civil e do art. 411, inciso II, do Código de Processo Civil.

16.2. As comunicações da BOTPAG ao CLIENTE serão realizadas por meio dos dados de contato por ele informados, cabendo ao CLIENTE mantê-los atualizados. As comunicações relativas a alteração deste instrumento, a incidentes de segurança e a decisões que afetem a operação serão realizadas de forma destacada e comprovável.

16.3. O envio de mensagens promocionais ou de marketing por meio eletrônico dependerá de manifestação prévia do CLIENTE, sendo-lhe assegurado mecanismo simples e gratuito de descadastramento (opt-out) em cada comunicação.

## **17. Das Disposições Gerais**

**17.1.** O presente instrumento é celebrado em caráter irrevogável e irretratável, obrigando as PARTES, seus herdeiros e sucessores a qualquer título. A irrevogabilidade e a irretratabilidade não afastam o direito de arrependimento previsto na cláusula 5.14, as hipóteses legais de resolução, rescisão, revisão ou nulidade, nem o direito de o CLIENTE requerer o encerramento de seu cadastro e a cessação de novas contratações.

**17.2.** A tolerância de qualquer das PARTES quanto ao descumprimento de qualquer obrigação prevista neste instrumento não implicará novação, renúncia, perdão da dívida ou alteração das cláusulas ora pactuadas, constituindo mera liberalidade.

**17.3.** A eventual nulidade, invalidade ou ineficácia de qualquer cláusula deste instrumento não afetará as demais disposições, que permanecerão válidas e produzindo seus regulares efeitos, comprometendo-se as PARTES a substituir a disposição afetada por outra que preserve, tanto quanto possível, a finalidade original.

**17.4.** Este instrumento não estabelece qualquer vínculo societário, associativo, de consórcio, de sociedade de fato, de mandato, de representação comercial ou de natureza empregatícia entre as PARTES, respondendo cada uma, exclusivamente, pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e civis relativas a seus próprios empregados, prepostos e contratados.

**17.5.** A BOTPAG poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes deste instrumento, inclusive em decorrência de reorganização societária, mediante comunicação ao CLIENTE. A cessão não poderá acarretar prejuízo, redução de garantias ou agravamento das obrigações do CLIENTE, a quem serão preservados todos os direitos e defesas oponíveis.

**17.6.** O CLIENTE não poderá ceder ou transferir a terceiros os direitos e obrigações decorrentes deste instrumento sem a prévia e expressa anuência da BOTPAG.

**17.7.** As PARTES reconhecem que os prazos previstos neste instrumento serão contados em dias corridos, salvo quando expressamente indicados como dias úteis, excluindo-se o dia do início e incluindo-se o do vencimento, prorrogando-se para o primeiro dia útil subsequente quando o termo final recair em sábado, domingo ou feriado.

**17.8.** Este instrumento, juntamente com a Política de Privacidade e os demais anexos, políticas e documentos complementares disponibilizados na Plataforma BOTPAG, constitui o entendimento integral entre as PARTES quanto ao seu objeto. Em caso de divergência entre os documentos, prevalecerá, nas relações de consumo, a disposição mais favorável ao CLIENTE, e, em qualquer caso, a norma legal ou regulamentar de ordem pública sobre a disposição contratual com ela incompatível.

**17.9.** Este instrumento é regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

**17.10. FORO.** Para dirimir eventuais controvérsias oriundas deste instrumento, fica eleito o foro da Comarca de Curitiba, Estado do Paraná, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvado que, tratando-se de CLIENTE consumidor, é competente o foro do seu domicílio, nos termos do art. 101, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, sendo nula, na forma do art. 63, § 3º, do Código de Processo Civil e do art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, a eleição de foro que lhe seja abusiva ou que dificulte o acesso à Justiça. É igualmente assegurado ao CLIENTE o direito de demandar no foro do local do fato ou do domicílio do réu, quando lhe for mais favorável.

17.11. IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR. Em cumprimento ao art. 2º do Decreto nº 7.962/2013, a BOTPAG mantém em local de destaque e de fácil visualização, em seus sítios eletrônicos e canais de atendimento, seu nome empresarial, número de inscrição no CNPJ, endereço físico e eletrônico e demais informações necessárias à sua localização e contato, bem como as características essenciais do serviço, a discriminação de despesas adicionais e as condições integrais da oferta.

17.12. VERSÕES. As versões anteriores destas Condições Gerais permanecem arquivadas e disponíveis ao CLIENTE mediante solicitação pelos canais da Cláusula 15, com indicação do respectivo período de vigência.

Curitiba/PR, 11 de agosto de 2026.

**BOT PAG MEIOS DE PAGAMENTOS E SERVIÇOS LTDA**

CNPJ nº 21.090.534/0001-26