

## CONTRATO DE SERVIÇOS DE CLOUD DA POCKET PAY



Este Contrato de Serviços de Cloud da Pocket Pay (este “Contrato”) é celebrado entre a Pocket Pay Soluções em Pagamentos LTDA (“Pocket Pay”, “Nós”, “Nos” ou “Nosso/Nossa/Nossos/Nossas”) e (“Você”). Este Contrato estabelece os termos e condições que regem as propostas de prestação de serviços feitas sob este Contrato.

### DEFINIÇÕES DO CONTRATO

“**Software da Pocket Pay**” é qualquer agente de software, aplicativo ou ferramenta que a Pocket Pay disponibiliza a Você para download, especificamente com a finalidade de facilitar o Seu acesso, operação e/ou uso dos Serviços.

“**Documentação do Programa**” refere-se aos manuais do usuário, janelas de ajuda, arquivos “read me” (leia-me) dos Serviços e qualquer Software da Pocket Pay.

“**Especificações de Serviço**” significa os seguintes documentos, conforme aplicável aos Serviços sob Sua proposta de prestação de serviços: (a) as Políticas de Hospedagem e Fornecimento de Cloud da Pocket Pay, a Documentação do Programa e as descrições de serviço da Pocket Pay descritos neste Contrato; (b) Política de privacidade da Pocket Pay; e (c) quaisquer outros documentos da Pocket Pay que sejam referenciados ou incorporados em Sua proposta de prestação de serviços. O disposto a seguir não se aplica a nenhuma oferta de Serviço da Pocket Pay que não seja de Cloud adquirido em sua propostas de prestação de serviços, como serviços profissionais: as Políticas de Hospedagem e Fornecimento de Cloud da Pocket Pay e a Documentação do Programa. O disposto a seguir não se aplica a nenhum Software da Pocket Pay: as Políticas de Hospedagem e Fornecimento de Cloud da Pocket Pay e as descrições de serviço da Pocket Pay.

“**Conteúdo de Terceiros**” significa todos os softwares, dados, textos, imagens, áudio, vídeo, fotografias e outros conteúdos e materiais, em qualquer formato, que são obtidos ou derivados de fontes de terceiros externas à Pocket Pay e que Você pode acessar através, dentro ou em conjunto com a Sua utilização dos Serviços. Exemplos de Conteúdo de Terceiros incluem feeds de dados de serviços de redes sociais, feeds RSS de publicações de blogs, mercados e bibliotecas de dados da Pocket Pay, dicionários e dados de marketing. O Conteúdo de Terceiros inclui materiais de fonte de terceiros acessados ou obtidos através do Seu uso dos Serviços ou qualquer ferramenta fornecida pela Pocket Pay.

“**Usuários**” refere-se, para os Serviços, aos funcionários, contratados e usuários finais, conforme o caso, autorizados por Você ou em seu nome para usar os Serviços, de acordo com este Contrato e proposta de prestação de serviços. Nos Serviços que são especificamente projetados para permitir que Seus clientes, agentes, consumidores, fornecedores ou outros terceiros conforme aplicável acessem os Serviços de Cloud para interagir com Você, tais terceiros serão considerados “Usuários” sujeitos aos termos deste Contrato e Sua proposta de prestação de serviços.

“**Seu Conteúdo**” significa todos os softwares, dados (incluindo Dados Pessoais), texto, imagens, áudio, vídeo, fotografias, aplicativos de terceiros ou que não sejam da Pocket Pay e outros conteúdos e materiais, em qualquer formato, fornecidos por Você ou qualquer de Seus Usuários, que estejam hospedados ou sejam executados nos ou por meio dos Serviços. Os Serviços sob este Contrato, Software da Pocket Pay, outros produtos e ou serviços da Pocket Pay e a propriedade intelectual da Pocket Pay e todos os trabalhos derivados deles, não se

enquadram no significado do termo "Seu Conteúdo". Seu Conteúdo inclui qualquer Conteúdo de Terceiros que seja colocado por Você nos Serviços através do Seu uso dos Serviços ou de qualquer ferramenta fornecida pela Pocket Pay.

## 1 USO DOS SERVIÇOS

- 1.1 Nós disponibilizaremos os serviços da Pocket Pay listados em Sua proposta de prestação de serviços (os "Serviços") a Você, de acordo com este Contrato. Salvo disposição contrária prevista neste Contrato ou Sua proposta de prestação de serviços, Você tem o direito não exclusivo, mundial e limitado de usar os Serviços durante o período definido em Sua proposta de prestação de serviços, exclusivamente para Suas operações comerciais internas, a menos que seja rescindido antecipadamente de acordo com este Contrato ou Sua proposta de prestação de serviços (o "Período de Serviços"). Você poderá permitir que Seus Usuários, usem os Serviços para este fim e Você será responsável pelo cumprimento do Contrato e do Sua proposta de prestação de serviços por parte dos Seus Usuários.
- 1.2 As Especificações de Serviços descrevem e regem os Serviços. Durante o Período de Serviços, Nós podemos atualizar os Serviços e as Especificações de Serviços para refletir alterações nas leis, regulamentações, regras, tecnologia, práticas do setor, padrões de uso do sistema e disponibilidade de Conteúdo de Terceiros, entre outros. As atualizações da Pocket Pay aos Serviços e às Especificações de Serviços não reduzirão materialmente o nível de desempenho, funcionalidade, segurança ou disponibilidade dos Serviços durante o Período de Serviços do Sua proposta de prestação de serviços. As Especificações de Serviços referem-se e são limitadas aos itens no Sua proposta de prestação de serviços ("Serviços Contratados") e assim serão executados por Nós:
  - 1.2.1 Configuração e treinamento remotos (por telefone e Internet) razoáveis às boas práticas de conhecimento e operação aos usuários, em etapa conhecida como *setup*, após a contratação, em uma única vez, em data a ser acordada entre Nós e Você.
  - 1.2.2 Hospedagem, gerenciamento e operação para acesso e uso remoto por usuários em todos os momentos, em atendimento aos níveis de serviços (SLA), conforme descritos na Seção 1.3.
  - 1.2.3 Suporte, Manutenção e todas as demais atividades remotas (por telefone e Internet) relacionadas ao perfeito funcionamento e uso dos serviços, conforme descritos na Seção 1.4.
  - 1.2.4 Atualização (updates), sempre que necessário tecnicamente para correção de erros, dentro dos limites aplicáveis comercialmente, conforme descrito na Seção 1.4 e ou de acordo com a política de evoluções de funcionalidades e versões definida exclusivamente por Nós. Incluem-se as solicitações de ajustes, adaptações e ou integrações solicitadas por Você, desde que validadas e aceitas por Nós.
- 1.3 Service Level Agreement (SLA), são os fatores, disponibilidades, métricas e cálculos que definem o nível de serviço para atendimento às Especificações de Serviços, assim descritos:
  - 1.3.1 "Disponibilidade" significa o percentual de tempo em que os serviços estão disponíveis para os Usuários. Nós forneceremos os serviços com o objetivo de atingir o nível máximo de disponibilidade, que será medido da seguinte maneira:

Total de minutos mensal: Primeiro, é calculado o número total de minutos em um mês do calendário.

a) Minutos de indisponibilidade mensal: Em seguida, é calculado o total de minutos de indisponibilidade mensal, no mesmo mês calendário, conforme as definições descritas nas Seções 1.3.2 e 1.3.3 (abaixo).

b) Cálculo de disponibilidade mensal: Expressa em percentual, é calculada em cada mês calendário através da seguinte fórmula:  
 $((a) \text{ Total de minutos mensal} - (b) \text{ Minutos de indisponibilidade mensal}) * 100\%$

1.3.2 Tempo de inatividade programado: Nós trabalharemos conforme for razoavelmente praticável, usando Nossos melhores esforços para minimizar a necessidade de Inatividade Planejada. O termo “Tempo de inatividade programado” significa um ou mais períodos em que os serviços não estão disponíveis para Você, porque a manutenção está sendo realizada por Nós ou por Nosso provedor de serviços terceirizado, incluindo, mas não se limitando a: instalação de equipamentos novos ou atualizados, software, tecnologia ou qualquer outro material ou infraestrutura usada por Nós ou por Nosso provedor de serviços terceirizado para fornecer os serviços. Nós forneceremos à Você pelo menos 7 (sete) dias de aviso prévio do tempo de inatividade programado.

1.3.3 Tempo de inatividade não programado: “Tempo de Inatividade Não Programado” significa um ou mais minutos durante um mês calendário aplicável, em que os serviços não estão disponíveis para Você, e que não se enquadram na definição de “Tempo de Inatividade Programado” descrito na Seção 1.3.2. acima, ou seja, uma interrupção não prevista.

1.3.4 Para qualquer mês durante o qual a disponibilidade mensal descrita na Seção 1.3.1 “c” seja inferior a 99,7%, Você poderá solicitar mediante comunicação por escrito à Nós no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o final desse mês, um crédito de serviço no próximo ciclo de faturamento, da seguinte forma:

<b>Disponibilidade Mensal do Serviço</b>	<b>Percentual de taxas mensais fornecidos como crédito</b>
< 99,7% e >= 99,0%	4%
< 99,0% e >= 98,5%	8%
< 98,5% e >= 98,0%	12%
< 98,0% e >= 97,0%	15%
< 97,0%	25%

1.4 Nós realizaremos o atendimento e recepção de suas solicitações em conexão com este contrato para quaisquer problemas relacionados ao Serviço contratado através do e-mail support@mypocketpay.com., ou telefone (11) 2093 0968 (Horário comercial).

- Horário comercial: De Segundas as Sextas-feiras das 08:00 as 18:00, excetuando-se os feriados nacionais, do estado de São Paulo ou do município de São Paulo.

1.4.1 Nós responderemos à todas as solicitações de suporte por escrito após registrado o recebimento da solicitação. Os serviços de suporte ao Usuário consistem em: (a)

receber e responder os questionamentos dos usuários sobre a documentação ou uso da solução contratada; (b) utilizar esforços razoáveis para diagnosticar a causa raiz de qualquer incidente e (c) resolver os incidentes e solicitações.

1.4.2 Em caso de “Erros”, que são definidos como um defeito ou combinação de defeitos, que resulta em uma falha que impede a solução de funcionar de acordo com as especificações e documentação, os mesmos são classificados e tratados da seguinte maneira:

<b>Tipo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tempo de resposta</b>
Severidade 1	O erro torna a solução inoperante ou é uma falha completa.	Início dos trabalhos de investigação em até 30 (trinta) minutos após registrado o recebimento da solicitação. Nós continuaremos o trabalho investigativo ininterruptamente (24 horas por dia) visando a resolução ou oferecimento de uma solução de contorno para o erro.
Severidade 2	O erro afeta o desempenho ou restringe o uso da solução (recursos importantes não estão disponíveis) e não está disponível alternativa aceitável.	Início dos trabalhos de investigação em até 2 (duas) horas após registrado o recebimento da solicitação. Nós continuaremos o trabalho investigativo ininterruptamente (24 horas por dia) visando a resolução ou oferecimento de uma solução de contorno para o erro.
Severidade 3	O erro causa pequeno impacto no uso da solução e não está disponível alternativa aceitável.	Início dos trabalhos de investigação em até 24 (vinte e quatro) horas após registrado o recebimento da solicitação. Nós continuaremos o trabalho investigativo conforme definido na Seção 1.4 “a”, (Horário Comercial) visando a resolução ou oferecimento de uma solução de contorno para o erro.
Severidade 4	Embora exista um erro, este causa inconvenientes menores com baixo impacto e não afeta a operação da solução, pois está disponível alternativa aceitável.	Início dos trabalhos de investigação em até 1 (uma) semana após registrado o recebimento da solicitação. Você concorda que neste caso poderemos a Nosso critério oferecer uma resolução definitiva ou de contorno somente na próxima versão disponível aplicável.

1.5 É vedado a Você, não podendo causar ou permitir a outros: (a) usar os Serviços para assediar qualquer pessoa; causar danos ou prejuízos a qualquer pessoa ou propriedade; publicar qualquer material que seja falso, difamatório, ofensivo ou obsceno; violar direitos de privacidade; promover intolerância, racismo, ódio ou dano; enviar e-mail em massa não solicitado, “junk mail”, “spam” ou correntes; infringir direitos de propriedade; ou violar de qualquer maneira a legislação, portarias ou regulamentos em vigor. (b) executar ou divulgar qualquer teste de referência (“benchmark”) ou disponibilidade dos Serviços; ou (c) executar ou divulgar qualquer teste de desempenho ou vulnerabilidade dos Serviços sem aprovação prévia por escrito da Pocket Pay ou executar ou divulgar descoberta de rede, identificação de porta e serviço, verificação de

vulnerabilidade, descoberta de senha ou teste de acesso remoto dos Serviços; ou (d) usar os Serviços para executar mineração de moedas digitais ou criptomoedas ((a) a (d), coletivamente, a “Política de Uso Aceitável”). Além dos direitos que Nós temos neste Contrato e Sua proposta de prestação de serviços, Nós temos o direito de efetuar ações corretivas se a Política de Uso Aceitável for violada e tais ações corretivas podem incluir remover ou desativar o acesso ao material que viole a política.

## **2 REMUNERAÇÕES E PAGAMENTO**

- 2.1 Todas as remunerações pagáveis vencem em 30 (trinta) dias, a partir da data da fatura. Você concorda que uma vez efetuado, Sua proposta de prestação de serviços não poderá ser cancelado e os montantes pagos não serão reembolsados, salvo disposição contrária prevista neste Contrato ou em Sua proposta de prestação de serviços. Você concorda em pagar todos os tributos sobre vendas, valor agregado ou tributos similares previstos na lei vigente que nós devemos pagar com base nos serviços solicitados por Você, salvo pelos tributos incidentes sobre nossa renda. As remunerações por Serviços listadas em um pedido de compra não incluem tributos e despesas.
- 2.2 Se Você ultrapassar a quantidade de Serviços solicitados, então Você deverá contratar e pagar as remunerações pela quantidade excedida imediatamente.
- 2.3 Você compreende que poderá receber faturas múltiplas pelos Serviços solicitados. As faturas serão apresentadas a Você de acordo com a Política de Padrões de Faturamento da Pocket Pay.
- 2.4 Você é responsável exclusivo por todas as eventuais despesas de viagem (passagens, hospedagens, alimentação, etc.) necessárias em caso de atendimento presencial de colaborador e ou representante da Pocket Pay, independente do fato gerador ou propósito da viagem. A viagem bem como suas respectivas despesas, deverão ser previamente e formalmente aprovadas por Você e serão cobradas ao final da viagem em fatura específica.

## **3 DIREITOS DE PROPRIEDADE E RESTRIÇÕES**

- 3.1 Você ou Seus licenciadores mantém toda a propriedade e direitos de propriedade intelectual em relação ao Seu Conteúdo (conforme a definição abaixo). Nós ou Nossos licenciadores detemos toda a propriedade e direitos de propriedade intelectual dos Serviços, trabalhos derivados dele e tudo aquilo que for desenvolvido ou entregue por Nós ou em nosso nome sob este Contrato.
- 3.2 Você poderá ter acesso a Conteúdo de Terceiros através do uso dos Serviços. Salvo disposição em contrário em Sua proposta de prestação de serviços, toda a propriedade e direitos de propriedade intelectual sobre o Conteúdo de Terceiros e o uso de tal conteúdo serão regidos por termos de terceiro em separado entre Você e o terceiro.
- 3.3 Você nos concede o direito de hospedar, usar, processar, exibir e transmitir Seu Conteúdo para fornecer os Serviços de acordo com este Contrato e Sua proposta de prestação de serviços. Você tem a responsabilidade exclusiva pela precisão, qualidade, integridade, legalidade, confiabilidade e adequação de Seu Conteúdo e por obter todos os direitos relacionados ao Seu Conteúdo requeridos pela Pocket Pay para a prestação dos Serviços.

- 3.4 É vedado a Você, não podendo causar ou permitir a outros: (a) modificar, fazer trabalhos derivados, desmembrar, descompilar, fazer engenharia reversa, reproduzir, republicar, baixar (download) ou copiar qualquer parte dos Serviços (incluindo estrutura de dados, ou materiais similares produzidos pelos programas); (b) acessar ou usar os Serviços para construir ou apoiar, direta ou indiretamente, produtos e serviços concorrentes com os da Pocket Pay; ou (c) licenciar, vender, transferir, ceder, distribuir, terceirizar, permitir time sharing ou uso de service bureau, explorar comercialmente, ou disponibilizar os Serviços para qualquer terceiro, exceto conforme permitido por este Contrato e Sua proposta de prestação de serviços.

## **4 CONFIDENCIALIDADE**

- 4.1 Em virtude deste Contrato, as partes podem divulgar entre si informações que são confidenciais (“Informações Confidenciais”). As Informações Confidenciais serão limitadas aos termos e preços sob este Contrato e Sua proposta de prestação de serviços, Seu Conteúdo hospedado nos Serviços e a todas as informações claramente identificadas como confidenciais no momento da divulgação.
- 4.2 As Informações Confidenciais de uma das partes não deverão incluir informações que: (a) sejam ou se tornem parte do domínio público sem ação ou omissão da outra parte; (b) estavam na posse legítima da outra parte antes da divulgação e que não tenham sido obtidas pela outra parte direta ou indiretamente da parte divulgadora; (c) sejam legitimamente divulgadas a outra parte por uma terceira parte sem restrição para a divulgação; ou (d) sejam desenvolvidas independentemente pela outra parte.
- 4.3 Cada uma das partes concorda em não divulgar Informações Confidenciais da outra parte a terceiros que não os estabelecidos a seguir, por um período de 5 (cinco) anos a partir da data de divulgação da Informação Confidencial pela parte divulgadora para a parte receptora. No entanto, Nós protegeremos a confidencialidade do Seu Conteúdo hospedado nos Serviços enquanto tais informações estiverem hospedadas nos Serviços. Cada uma das partes poderá divulgar as Informações Confidenciais apenas aos funcionários, agentes ou subcontratados que são obrigados a protegê-las contra divulgação não autorizada com o mesmo nível de cuidado exigido neste Contrato. E cada uma das partes poderá divulgar as Informações Confidenciais da outra parte em processos judiciais, ou a uma entidade governamental, se for exigido por lei. Nós protegeremos o sigilo de Seu Conteúdo hospedado nos Serviços de acordo com as práticas de segurança da Pocket Pay definidas como parte das Especificações de Serviço adequadas à Sua proposta de prestação de serviços.

## **5 PROTEÇÃO DE SEU CONTEÚDO E DADOS PESSOAIS**

- 5.1 Com o intuito de proteger o Seu Conteúdo fornecido à Pocket Pay como parte do fornecimento dos Serviços, Nós cumprimos o seguinte: Mesmo que coletados por Você (Controlador), Nós (Operador) envidaremos todos os esforços para proteger administrativa, física e tecnicamente o Seu Conteúdo hospedado nos Serviços enquanto tais informações estiverem hospedadas nos Serviços, incluindo dados pessoais, informações e registros on-line e off-line, dados de compra, venda, valores, identificação da transação e/ou cliente, imagens, testemunhos, endereços físicos e IPs, números de telefones, métodos de pagamento e informações sobre seu device.
- 5.2 Sem prejuízo à Seção 5.1 acima, Você (Controlador) é responsável por (a) qualquer notificação, consentimento e/ou autorização necessários com relação ao provisionamento do Seu Conteúdo e ao nosso processamento do Seu Conteúdo

(incluindo qualquer Dado Pessoal) como parte dos Serviços, (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e as consequências de tais vulnerabilidades, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que Você ou Seus Usuários façam dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos dos Contratos vigentes. Na medida em que Você divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, Nós não seremos mais responsáveis pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do controle da Pocket Pay.

- 5.3 Seu Conteúdo não poderá conter nenhum dado sensível nos termos da lei, ou especial que imponha obrigações específicas de segurança de dados ou de proteção de dados à Pocket Pay, que sejam além daquelas especificadas nas Especificações de Serviço, ou diferentes das mesmas.
- 5.4 Você concorda com os termos da Política de Privacidade e Proteção de Dados da Pocket Pay quanto ao tratamento realizado na prestação dos serviços aqui contratados e, entende que a Pocket Pay é uma Operadora de Dados Pessoais e realizará o tratamento observando as exigências legais previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/18), Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14), Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), resoluções que forem cabíveis do Banco Central e demais resoluções determinadas pelos órgãos competentes.
- 5.5 Você deverá prontamente responder às solicitações de titulares e seus direitos em caso de solicitações de titulares coletados e submetidos à Nós para a execução do presente contrato e, exonerando a Pocket Pay desta responsabilidade desde já. Caso titulares nos contatem exigindo seus direitos como titulares de dados, Nós indicaremos prontamente caso tenhamos conhecimento que Você é o Controlador para que tome as medidas necessárias para atender tais solicitações.

## **6 GARANTIAS, RESSALVAS E RECURSOS EXCLUSIVOS**

- 6.1 Cada parte declara que firmou legitimamente este Contrato e que tem poderes e autoridade para fazê-lo. Garantimos que durante o Período de Serviços executaremos os Serviços usando cuidados e habilidades comercialmente razoáveis em todos os aspectos materiais descritos nas Especificações de Serviço. Se os Serviços prestados a Você não forem executados conforme garantido, Você deverá nos encaminhar prontamente uma notificação por escrito descrevendo a deficiência nos Serviços (incluindo, quando aplicável, o número de solicitação do serviço nos notificando sobre a deficiência nos Serviços).
- 6.2 **NÓS NÃO GARANTIMOS QUE OS SERVIÇOS SERÃO PRESTADOS SEM ERROS E INTERRUPTÕES, QUE CORRIGIREMOS TODOS OS ERROS DOS SERVIÇOS, OU QUE OS SERVIÇOS ATENDERÃO AOS SEUS REQUISITOS OU EXPECTATIVAS. NÓS NÃO SOMOS RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER PROBLEMAS RELACIONADOS AO DESEMPENHO, OPERAÇÃO OU SEGURANÇA DOS SERVIÇOS RESULTANTES DE SEU CONTEÚDO, CONTEÚDO DE TERCEIROS OU SERVIÇOS PRESTADOS POR TERCEIROS.**
- 6.3 **PARA QUALQUER VIOLAÇÃO DAS GARANTIAS ACIMA, SEU RECURSO EXCLUSIVO E A NOSSA RESPONSABILIDADE INTEGRAL SERÃO A CORREÇÃO DOS SERVIÇOS DEFICIENTES QUE CAUSARAM A VIOLAÇÃO DA GARANTIA OU, SE NÃO PUDERMOS CORRIGIR SUBSTANCIALMENTE UMA VIOLAÇÃO DE FORMA**

COMERCIALMENTE RAZOÁVEL, VOCÊ PODERÁ RESCINDIR OS SERVIÇOS DEFICIENTES E NÓS REEMBOLSAREMOS OS VALORES PAGOS ANTECIPADAMENTE PELOS SERVIÇOS CONTRATADOS QUE SERIAM PRESTADOS NO PERÍODO SEGUINTE À DATA EFETIVA DA RESCISÃO.

- 6.4 NA MEDIDA EM QUE NÃO FOREM PROIBIDAS POR LEI, ESTAS GARANTIAS SÃO EXCLUSIVAS E AQUI NÃO EXISTEM OUTRAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS INCLUINDO GARANTIAS PARA SOFTWARE, HARDWARE, SISTEMAS, REDES OU AMBIENTES OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA.

## **7 LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

- 7.1 SOB NENHUMA HIPÓTESE AS PARTES OU SUAS AFILIADAS SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUALQUER DANO INDIRETO, EMERGENTE, INCIDENTAL, ESPECIAL, PUNITIVO OU EXEMPLAR, OU QUAISQUER LUCROS CESSANTES, PERDA DE RECEITA, (EXCLUINDO AS REMUNERAÇÕES SOB O CONTRATO), DE VENDAS, DE DADOS, DE USO DE DADOS, DE IMAGEM OU DE REPUTAÇÃO.
- 7.2 EM HIPÓTESE ALGUMA, A RESPONSABILIDADE TOTAL DA POCKET PAY DECORRENTE OU RELACIONADA A ESTE CONTRATO OU SEU PEDIDO, SEJA CONTRATUAL OU POR ILÍCITO CIVIL, OU DE OUTRA NATUREZA, ULTRAPASSARÁ OS VALORES TOTAIS EFETIVAMENTE PAGOS SOB SEU PEDIDO PELOS SERVIÇOS QUE DERAM ORIGEM À RESPONSABILIDADE DURANTE OS DOZE (12) MESES IMEDIATAMENTE ANTERIORES AO EVENTO QUE DEU ORIGEM A TAL RESPONSABILIDADE SOB O RESPECTIVO PEDIDO DE COMPRA.

## **8 INDENIZAÇÃO**

- 8.1 Se um terceiro reivindicar contra Você ou a Pocket Pay (“Beneficiário”, que poderá referir-se a Você ou nós dependendo de qual das partes tenha recebido o Material), que qualquer informação, design, especificação, instrução, software, serviço, dados (incluindo seus dados pessoais) ou material (coletivamente, “Material”) fornecido por Você ou Nós (“Provedor”, que poderá referir-se a Você ou Nós dependendo de qual das partes tenha fornecido o Material) e utilizado pelo Beneficiário violem os direitos de propriedade intelectual do autor da reivindicação, o Provedor, arcando com todas as custas e despesas, defenderá o Beneficiário contra a alegação e indenizará o Beneficiário pelos danos, responsabilidades, custos e despesas judiciais relativos à reivindicação do terceiro ou por um acordo aprovado pelo Provedor, se o Beneficiário fizer o que se segue:
- a. notificar o Provedor prontamente, por escrito, em até 5 (cinco) dias após o Beneficiário ter recebido a notificação da reivindicação (ou antes disso, se assim exigido pela lei aplicável);
  - b. dar ao Provedor o exclusivo controle da defesa e de quaisquer negociações de acordo; e
  - c. fornecer ao Provedor todas as informações, poderes e assistência necessários para se defender contra a reivindicação ou fazer um acordo.
- 8.2 Se o Provedor entender ou se for determinado que o Material do terceiro possa ter infringido direitos de propriedade intelectual, o Provedor poderá optar por modificar o Material para que se torne não infringente (preservando substancialmente sua utilidade ou funcionalidade) ou obter uma licença que possibilite a continuidade de uso. Se essas



alternativas não forem comercialmente razoáveis, o Provedor poderá rescindir a licença e solicitar a devolução do respectivo Material e reembolsar qualquer remuneração paga antecipadamente e não utilizada que o Beneficiário tenha pago à outra parte por tal Material. Se tal devolução afetar materialmente a nossa capacidade de cumprir suas obrigações sob o respectivo pedido, então nós poderemos, mediante notificação por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, rescindir o pedido de compra. Se tal material for tecnologia de terceiros e os termos da licença de terceiros não permitir a nós rescindir a licença, então poderemos, mediante notificação prévia por escrito de 30 (trinta) dias, encerrar os Serviços associados com tal Material e reembolsar qualquer remuneração pré-paga não utilizada para tais Serviços.

- 8.3 O Provedor não indenizará o Beneficiário se o Beneficiário (a) alterar ou utilizar o Material fora do escopo de uso identificado na documentação de usuário ou de programa do Provedor ou das Especificações de Serviço, ou (b) usar uma versão do Material que tenha sido substituída, se a reivindicação de infração pudesse ter sido evitada pelo uso de uma versão atualizada e inalterada do Material que tenha sido disponibilizada ao Beneficiário. O Provedor não indenizará o Beneficiário caso uma reivindicação de infração esteja baseada em qualquer Material não fornecido pelo Provedor. Nós não indenizaremos Você, caso uma reivindicação de infração seja baseada em qualquer Conteúdo de Terceiros ou Material de um portal de terceiros ou outra fonte externa acessível ou disponibilizado a Você pelos Serviços, ou através deles (uma publicação em mídia social de um blog ou fórum de terceiros, uma página Web de terceiros acessada através de um hyperlink, dados de marketing de provedores de dados terceirizados, etc.).
- 8.4 Se um terceiro reivindicar contra Você ou a Pocket Pay (“Beneficiário”, que poderá referir-se a Você ou nós dependendo de qual das partes tenha tratado dados pessoais), que qualquer informação vinculada a pessoa natural que identifique ou possa identificar esta pessoa fornecido por Você e utilizado pelo Beneficiário violem os direitos nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados, Nós apoiaremos subsidiariamente como Operador de Dados, se o Beneficiário fizer o que se segue:
- a) notificar a Pocket Pay prontamente, por escrito, em até 5 (cinco) dias após o Beneficiário ter recebido a notificação da reivindicação (ou antes disso, se assim exigido pela lei aplicável);
  - b) fornecer a Nós todas as informações, poderes e assistência necessários para se defender contra a reivindicação ou fazer um acordo.
- 8.5 Nos casos previstos no item 8.4 a Pocket Pay somente poderá ser responsabilizada se (i) realizar o tratamento de dados pessoais de forma contrária ao previsto na Lei Geral de Proteção de Dados e suas regulamentações e, (ii) Notificada por Você no papel de Controlador apresentando regras de tratamentos dos dados pessoais de seus titulares, descumprir tais regras previamente aprovadas entre as partes por termos de acordo assinado entre as partes.
- 8.6 Esta Seção 8 estabelece o recurso exclusivo das partes para quaisquer reivindicações por infração ou danos.

## **9 VIGÊNCIA E RESCISÃO**

- 9.1 Este Contrato é válido para o pedido e compra que este Contrato acompanha.

- 9.2 Os Serviços serão fornecidos pelo Período de Serviços definido em Sua proposta de prestação de serviços. Se indicado nas Especificações dos Serviços, o Período de Serviços de certos Serviços será estendido automaticamente por um Período de Serviço adicional de mesma duração, a menos que (a) Você forneça à Pocket Pay uma notificação por escrito, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término do Período de Serviço aplicável, relativa à Sua intenção de não renovar tais Serviços, ou (b) a Pocket Pay forneça a Você uma notificação por escrito, no prazo de até 60 (sessenta) dias antes do término do Período de Serviço aplicável, relativa a sua intenção de não renovar tais Serviços.
- 9.3 Nós podemos suspender Seu acesso e uso ou o acesso e uso de Seus Usuários dos Serviços, se entendermos que (a) há uma ameaça significativa à funcionalidade, segurança, integridade, ou disponibilidade dos Serviços, ou qualquer conteúdo, dados ou aplicativo nos Serviços; (b) Você ou Seus Usuários estão acessando ou usando os Serviços para cometer um ato ilícito; ou (c) há uma violação da Política de Uso Aceitável. Quando for razoavelmente praticável e permitido por lei, Nós forneceremos a Você uma notificação antecipada de tal suspensão. Envidaremos esforços razoáveis para restabelecer os Serviços imediatamente após determinarmos que o problema que causou a suspensão foi resolvido. Durante o período de suspensão, Nós disponibilizaremos Seu Conteúdo (como ele existia na data de suspensão) a Você. Nenhuma suspensão sob este parágrafo eximirá Você da Sua obrigação de efetuar os pagamentos sob este Contrato.
- 9.4 Se uma das partes violar materialmente um termo deste Contrato ou de qualquer pedido de compra e deixar de corrigir a violação em até 30 (trinta) dias após notificação por escrito especificando a violação, então a parte infratora estará em falta e a parte não infratora poderá rescindir (a), no caso da violação de qualquer pedido, o pedido sob o qual a violação tiver ocorrido; ou (b), no caso de violação do Contrato, o Contrato e quaisquer pedidos que tenham sido feitos sob o Contrato. Se nós rescindirmos qualquer pedido, conforme acima disposto, Você deverá pagar, em até 30 (trinta) dias, todas as quantias devidas até tal rescisão, assim como todas as quantias que ainda não estiverem pagas pelos Serviços sob tais pedidos de compra, além dos tributos e despesas relacionados. A parte que não violou poderá concordar, a seu critério exclusivo, em estender o período de 30 (trinta) dias, desde que a parte violadora continue seus esforços razoáveis de sanar a violação, exceto para os casos de não pagamento de remunerações. Você concorda que se estiver em falta com este Contrato não poderá usar os Serviços solicitados.
- 9.5 No término do Período de Serviços, nós disponibilizaremos Seu Conteúdo (como ele existia no término do Período de Serviços) para Sua recuperação durante o período de recuperação estabelecido nas Especificações de Serviço. No final de tal período de recuperação, exceto conforme possa ser exigido por lei, excluiremos ou tornaremos irre recuperável qualquer um dos Seus Conteúdos que permanecerem nos Serviços. Nossas práticas de exclusão de dados são descritas em mais detalhes nas Especificações de Serviço.
- 9.6 As disposições que sobrevivem ao término ou rescisão do Contrato são aquelas referentes à limitação de responsabilidade, indenização e outras que, por sua natureza, devem sobreviver.

## **10 CONTEÚDO DE TERCEIROS, SERVIÇOS E WEBSITES**

- 10.1 Os Serviços podem permitir que Você encaminhe links, transfira Seu Conteúdo ou Conteúdo de Terceiros, ou de outro modo, acesse websites, plataformas, conteúdo, produtos, serviços e informações de terceiros (“Serviços de Terceiros”). A Pocket Pay não controla e não é responsável por Serviços de Terceiros. Você é o responsável exclusivo por cumprir os termos de acesso e usar os Serviços de Terceiros e, se a Pocket Pay acessar ou usar qualquer Serviço de Terceiros em Seu nome para facilitar a execução dos Serviços, Você será o responsável exclusivo por garantir que tal acesso e uso, incluindo através de senhas, credenciais ou tokens emitidos ou disponibilizados de outra forma a Você, sejam autorizados pelos termos de acesso e uso de tais serviços. Se Você transferir ou causar a transferência de Seu Conteúdo ou Conteúdo de Terceiro dos Serviços a um Serviço de Terceiros, ou outro local, essa transferência constituirá uma distribuição por Sua parte e não por parte da Pocket Pay.
- 10.2 Todo Conteúdo de Terceiros que nós disponibilizamos é fornecido no estado em que se encontra (“as is”) e conforme a disponibilidade (“as available”), sem qualquer tipo de garantia. Você reconhece e concorda que não somos responsáveis e não temos nenhuma obrigação em controlar, monitorar e corrigir Conteúdo de Terceiros. Nós nos isentamos de todas as responsabilidades decorrentes ou relacionadas ao Conteúdo de Terceiros.
- 10.2.1 Todas as aplicações utilizadas pela Pocket Pay de Terceiros utilizadas para a execução dos serviços deste contrato são de responsabilidades daqueles Terceiros Fornecedores. Você está ciente e concorda que caso estas aplicações tenham instabilidades em suas funcionalidades e prejudiquem a entrega dos serviços previstos neste contrato, a Pocket Pay se isentará de quaisquer prejuízos ou falta de cumprimento do presente instrumento, considerado tal fato exceção ao cumprimento do contrato.
- 10.3 Você reconhece que: (a) a natureza, tipo, qualidade e disponibilidade do Conteúdo de Terceiros podem ser alterados a qualquer momento durante o Período de Serviços e (b) as funcionalidades dos Serviços que interagem com terceiros, tais como Facebook™, YouTube™, Instagram™, LinkedIn™ e Twitter™, etc. dependem da disponibilidade contínua das respectivas interfaces de programação de aplicativos (APIs) de tais terceiros. Nós podemos atualizar, alterar ou modificar os Serviços nos termos deste Contrato como resultado de uma alteração ou indisponibilidade do Conteúdo de Terceiros, dos Serviços de Terceiros ou APIs. Se algum terceiro deixar de disponibilizar o Conteúdo de Terceiros ou APIs em condições razoáveis para os Serviços, conforme determinado por Nós a Nosso exclusivo critério, poderemos deixar de fornecer acesso ao Conteúdo de Terceiros ou Serviço de Terceiros afetado sem qualquer responsabilidade perante Você. Quaisquer alterações a Conteúdo de Terceiros, Serviços de Terceiros ou APIs, incluindo a sua indisponibilidade durante o Período dos Serviços, não afetam Suas obrigações sob este Contrato ou pedido de compra aplicável e Você não terá direito a qualquer reembolso, crédito ou outra compensação devido a tais alterações.

## **11 MONITORAMENTO DE SERVIÇOS, ANÁLISES E SOFTWARE DA POCKET PAY**

- 11.1 Nós monitoraremos os Serviços de maneira contínua para facilitar a operação dos Serviços pela Pocket Pay; para resolver Suas solicitações de serviço; para detectar e lidar com ameaças à funcionalidade, segurança, integridade e disponibilidade dos Serviços, além de qualquer conteúdo, dados ou aplicativo nos Serviços e para detectar

e lidar com atos ilícitos ou violações da Política de Uso Aceitável. As ferramentas de monitoramento da Pocket Pay não coletam ou armazenam nenhum dos Seus Conteúdos hospedados nos Serviços, exceto conforme for necessário para tais fins. A Pocket Pay não monitora e não trata de problemas com software que não seja da Pocket Pay fornecido por Você, ou qualquer um de Seus Usuários, que não seja armazenado, ou executado nos Serviços, ou através deles. As informações coletadas pelas ferramentas de monitoramento da Pocket Pay (excluindo o Seu Conteúdo) também podem ser utilizadas para auxiliar no gerenciamento do portfólio de serviços e produtos da Pocket Pay, para ajudar a suprir as carências em suas ofertas de serviços e produtos e para efeitos de gerenciamento de licença.

- 11.2 Nós podemos (i) compilar dados estatísticos e outras informações relacionadas com o desempenho, funcionamento e utilização dos Serviços, e (ii) utilizar os dados dos Serviços de forma agregada para segurança e gestão de operações, para criar análises estatísticas e para fins de pesquisa e desenvolvimento (as cláusulas “i” e “ii” são referidas coletivamente como "Análises de Serviço"). Nós podemos disponibilizar as Análises de Serviço ao público; no entanto, as Análises de Serviço não incorporarão Seu Conteúdo, Dados Pessoais ou Informações Confidenciais de forma a permitir a sua identificação ou qualquer indivíduo. Nós detemos todos os direitos de propriedade intelectual em tais Análises de Serviço.
- 11.3 Nós podemos fornecer a Você a capacidade de obter determinados Softwares da Pocket Pay (conforme a definição abaixo) para uso com os Serviços. Se nós fornecermos Software da Pocket Pay a Você e não especificarmos termos em separado para tal software, então tal Software da Pocket Pay é fornecido como parte dos Serviços e Você tem o direito não exclusivo e limitado de usar tal Software da Pocket Pay, sujeito aos termos deste Contrato e Sua proposta de prestação de serviços (exceto para elementos do Software da Pocket Pay licenciados separadamente, cujos elementos licenciados separadamente sejam regidos pelos termos em separado aplicáveis), exclusivamente para facilitar Seu uso dos Serviços. Você pode permitir que Seus Usuários usem o Software da Pocket Pay para este fim e Você é responsável pelo cumprimento dos termos de licença por parte dos mesmos. Seu direito de usar qualquer Software da Pocket Pay será extinto no que ocorrer primeiro entre nossa notificação (através de publicação na web ou de outro modo) ou o término dos Serviços associados com o Software da Pocket Pay. Sem prejuízo do referido anteriormente, se o Software da Pocket Pay for licenciado a Você sob os termos de licença em separado, então seu uso de tal software será regido pelos termos em separado. Seu direito de usar qualquer parte do Software da Pocket Pay, que é licenciado sob termos em separado não é restringido de nenhuma maneira por este Contrato.

## 12 EXPORTAÇÃO

- 12.1 As leis e regulamentos do Brasil, e quaisquer outras leis e regulamentos locais de exportação aplicáveis regem os Serviços. Tais leis de controle de exportação regem o Seu uso dos Serviços (incluindo dados técnicos) e quaisquer entregáveis (“*deliverables*”) de Serviços fornecidos sob o Contrato, e Você e ambas as partes concordam em cumprir tais leis e regulamentos de exportação (incluindo os regulamentos "considerado exportação" e "considerado reexportação").
- 12.1.1 Os serviços aqui prestados, dado sua hospedagem, serão regidos também pelas leis e regulamentos dos Estados Unidos. Tais leis de controle de exportação regem o Seu uso dos Serviços (incluindo dados técnicos) e quaisquer entregáveis (“*deliverables*”) de Serviços fornecidos sob o Contrato, e Você e seus usuários concordam em cumprir tais

leis e regulamentos de exportação (incluindo os regulamentos "considerado exportação" e "considerado reexportação"). Você concorda que nenhum dado, informação, programas de software e/ou materiais resultantes dos Serviços (ou produtos diretamente derivados deles) será exportado, direta ou indiretamente, em violação a essas leis, nem será utilizado para qualquer finalidade proibida por essas leis, incluindo, entre outros, a proliferação de armas nucleares, químicas ou biológicas ou ao desenvolvimento de tecnologia de mísseis.

- 12.2 Você reconhece que os Serviços são projetados com recursos para que Você e os Seus Usuários acessem os Serviços independentemente do local geográfico e para transferir ou mover de outra maneira Seu Conteúdo entre os Serviços e outros locais, como estações de trabalho de Usuários. Você é o único responsável pela autorização e gerenciamento de contas de Usuário em vários locais geográficos, além de controle de exportação e transferência geográfica de Seu Conteúdo.
- 12.3 Nos casos de exportação de dados pessoais, Você concorda que os titulares cujo dados pessoais são coletados por Você e tratados por Nós têm conhecimento sobre a exportação de dados, que esta transferência internacional se dá com a observância de aspectos como (i) cláusulas contratuais específicas para determinada transferência e (ii) selos, certificados e códigos de conduta regularmente emitidos que garantem a paridade de direitos e a segurança no tratamento de dados pessoais, bem como pelos termos e formas previstas em nossa Política de Privacidade.

### **13 FORÇA MAIOR**

- 13.1 Nenhuma das partes será responsável por falha ou atraso na execução, se causados por: um ato de guerra, vandalismo, terrorismo, hostilidade ou sabotagem; caso fortuito; pandemia; interrupção elétrica, de Internet ou de telecomunicações, que não seja causada pela parte obrigada; restrições do governo (inclusive negação ou cancelamento de licença de exportação, de importação ou outra); ou outro evento fora do controle razoável da parte obrigada. Ambas as partes envidarão esforços razoáveis para minimizar os efeitos de um caso de força maior. Caso tal evento se estenda por um período superior a 30 (trinta) dias, qualquer uma das partes poderá cancelar os Serviços não prestados e os pedidos de compra afetados, mediante notificação por escrito. Esta Seção não exime nenhuma das partes da obrigação de tomar as medidas razoáveis para seguir seus procedimentos normais de recuperação de desastres ou da Sua obrigação de pagar pelos Serviços.

### **14 LEI VIGENTE E JURISDIÇÃO**

- 14.1 Este Contrato é regido pelas leis substanciais e processuais do Brasil e ambas as partes concordam em se submeter à jurisdição e foro exclusivos dos tribunais do município de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir qualquer litígio decorrente deste Contrato ou a ele relacionado.

### **15 NOTIFICAÇÃO**

- 15.1 Qualquer notificação necessária sob este Contrato deverá ser fornecida à outra parte por escrito. Se Você tiver um litígio contra a Pocket Pay, ou se desejar fornecer uma notificação conforme a Seção Indenização deste Contrato, ou se tornar sujeito à insolvência ou outro processo judicial similar, deverá prontamente enviar notificação por

escrito para: Pocket Pay Soluções em Pagamentos Ltda., na Alameda Rio Negro, 503 cj 2203, Alphaville, Barueri, SP, 06454-000, ou através do endereço de e-mail: [juridico@mypocketpay.com.br](mailto:juridico@mypocketpay.com.br)

- 15.2 Nós podemos fornecer notificações aplicáveis a nossos clientes de Serviços através de uma notificação geral no portal da Pocket Pay dos Serviços e notificações específicas a Você através de mensagem eletrônica dirigida a Seu endereço de e-mail registrado em nossas informações de conta, ou por meio de comunicação escrita enviada por correio para Seu endereço registrado em nossas informações de conta. Você concorda que deverá manter seus dados atualizados nos cadastros do portal Pocket Pay, sendo os dados disponibilizados por Você considerados verdadeiros e hábeis para comunicação sob pena de repercussões legais caso omita ou preencha de forma intencional informações falsas quanto aos seus contatos.

## **16 CESSÃO**

- 16.1 Você não poderá ceder este Contrato ou dar ou transferir os Serviços, ou uma parte dos Serviços, para outra pessoa jurídica ou física.

## **17 OUTROS**

- 17.1 Nós somos uma contratante independente e cada uma das partes concorda que não existe nenhuma parceria, joint venture ou qualquer relacionamento de representação entre as partes.
- 17.2 Nossos parceiros comerciais e outros terceiros, incluindo qualquer terceiro com o qual os Serviços tenham integrações, ou que sejam mantidos por Você para prestar serviços de consultoria, serviços de implantação ou aplicativos que interajam com os Serviços, são independentes da Pocket Pay e não são agentes da Pocket Pay. Nós não somos responsáveis, nem estamos vinculados a quaisquer problemas com os Serviços ou Seu Conteúdo, que sejam decorrentes de quaisquer atos de qualquer parceiro comercial ou terceiros, a menos que o parceiro comercial ou terceiro esteja fornecendo Serviços como nossa subcontratada em um vínculo solicitado no presente Contrato e, desta forma, apenas na medida em que formos responsáveis por nossos recursos sob este Contrato.
- 17.3 Se qualquer termo deste Contrato for considerado inválido ou inexecutável, as disposições restantes permanecerão efetivas e tal termo deverá ser substituído por um termo consistente com o propósito e intento deste Contrato.
- 17.4 Antes de firmar um pedido de compra regido por este Contrato, Você será o único responsável por determinar se os Serviços atendem aos Seus requisitos técnicos, comerciais ou regulatórios. A Pocket Pay cooperará com Seus esforços para determinar se o uso dos Serviços padrão é compatível com esses requisitos. Remunerações adicionais podem ser aplicáveis a qualquer trabalho adicional realizado pela Pocket Pay ou alterações nos Serviços. Você é o único responsável por Sua conformidade regulatória relacionada ao Seu uso dos Serviços.
- 17.5 Mediante uma notificação por escrito de 30 (trinta) dias e não mais que uma vez a cada 12 (doze) meses, a Pocket Pay poderá auditar Sua conformidade com os termos do Contrato e do Sua proposta de prestação de serviços. Você concorda em cooperar com a auditoria e prestar assistência razoável e acesso às informações. Qualquer auditoria

deste tipo não deverá interferir de maneira não razoável em Suas operações comerciais regulares.

## **18 INTEGRALIDADE DO CONTRATO**

- 18.1 Você concorda que este Contrato e as informações incorporadas a ele por referência escrita (incluindo referências às informações contidas em uma URL ou política referenciada), juntamente com o pedido de compra aplicável, é a integralidade do contrato para os Serviços solicitados por Você e substitui todos os contratos ou declarações vigentes ou anteriores, por escrito ou verbais, relativos a tais Serviços.
- 18.2 É expressamente acordado entre as partes que os termos do Contrato e qualquer pedido de compra da Pocket Pay substituem os termos de qualquer ordem de compra, de qualquer portal de compra pela Internet ou qualquer outro documento semelhante que não seja da Pocket Pay e que nenhuma condição em quaisquer ordens de compra, portal ou outro documento semelhante que não seja da Pocket Pay aplica-se aos Serviços solicitados. Em caso de divergência entre os termos de qualquer pedido de compra e o Contrato, o pedido de compra terá precedência. Este Contrato e os pedidos de compra sob ele não podem ser modificados e os direitos e as restrições não podem ser alterados ou cancelados, exceto por escrito e assinado ou aceito online pelos Seus representantes autorizados e por representantes autorizados da Pocket Pay. Não obstante, a Pocket Pay poderá atualizar as Especificações dos Serviços, incluindo a publicação de documentos atualizados nos websites da Pocket Pay. Nenhuma relação de terceiros beneficiários é criada por este Contrato.