



# CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO **FERRAMENTAS DE PAGAMENTO**

O presente documento apresenta as cláusulas e condições específicas estabelecidas pelo **BANCO SEMEAR S.A.**, Instituição Financeira de Direito Privado, com sede na Avenida Afonso Pena, nº 3.577, 2º e 3º andares, Bairro Serra, em Belo Horizonte/MG, inscrito no CNPJ sob o número 00.795.423/0001-45, doravante denominado "**SEMEAR**", para regular os direitos e obrigações no relacionamento com a(s) pessoa(s) nomeada(s) e qualificada(s) no Formulário de Cadastro do Cliente ("Formulário Cadastral"), doravante denominada "**CONTRATANTE**", aplicáveis aos Serviços de Ferramentas de Pagamento ("Serviços de Ferramentas de Pagamento") ofertados pelo **SEMEAR** nos termos do presente Instrumento e das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços Bancários – *Banking as a Service* do **SEMEAR**.

**O presente Instrumento é parte integrante e indissociável das Condições Gerais do Contrato de Prestação de Serviços Bancários – *Banking as a Service* ("Condições Gerais BaaS").**

## **1. Objeto**

1.1. Constitui objeto do presente Instrumento a prestação, pelo **SEMEAR** em favor do **CONTRATANTE**, de Serviços de Ferramentas de Pagamento com a finalidade de facilitar os processos de pagamento e recebimentos realizados pelo **CONTRATANTE** e/ou por seus clientes e/ou Usuários Finais.

1.2. O **SEMEAR** poderá prestar os Serviços de Ferramentas de Pagamento por conta própria e/ou por intermédio de terceiros por ele contratados, pelos quais se responsabiliza perante o **CONTRATANTE**.

1.3. Os Serviços de Ferramentas de Pagamento para os fins específicos do presente Instrumento, englobam as seguintes atividades a serem executadas pelo **SEMEAR**:

1.3.1. **Fornecimento de Ferramentas de Pagamento**: possibilitar, por meio da utilização de ferramentas, softwares e serviços, próprios e/ou de terceiros (“APIs”), a realização das operações de compra e venda à vista (PIX e boleto) pelos clientes e/ou Usuários Finais, bem como, exclusivamente para a opção boleto, o envio por meio de arquivo modelo CNAB 400, conforme layout fornecido pelo **SEMEAR**, devendo o **CONTRATANTE** enviar as informações completas dos contratos e/ou títulos a serem cobrados, as quais deverão conter, minimamente (a) número do contrato e/ou título; (b) data de vencimento; (c) valor expresso em reais (R\$); (d) identificação do devedor, contendo endereço completo (logradouro, número, complemento, CEP, cidade e estado) e o número do CNPJ/CPF; e (e) valor dos encargos moratórios (por dia de atraso no pagamento).

1.3.1.1. A prestação de serviços de Ferramentas de Pagamento está vinculada a abertura e manutenção de uma Conta Semear de titularidade do **CONTRATANTE**.

1.3.1.1.1. Para o pagamento das operações de compra e venda à vista por meio de boletos, o **CONTRATANTE** poderá solicitar a emissão de boletos em nome dos clientes e/ou Usuários Finais.

1.3.1.1.1.1. O **CONTRATANTE** obriga-se a fornecer ao **SEMEAR** todos os dados dos clientes e/ou Usuários Finais para emissão dos boletos, conforme regras do Banco Central do Brasil, responsabilizando-se pela veracidade das informações fornecidas quando da emissão dos boletos.

1.3.1.1.1.2. O **CONTRATANTE** se compromete a somente solicitar a emissão de boletos com informações reais e válidas, podendo o **SEMEAR** rescindir o presente Instrumento em caso de uso de informações indevidas e/ou irregulares.

1.3.1.1.1.3. O **SEMEAR** não tem qualquer responsabilidade pelas informações fornecidas para a emissão dos boletos, sendo O **CONTRATANTE** integralmente responsável pelo correto fornecimento das informações relacionadas a seus clientes e/ou Usuários Finais.

1.3.1.1.1.4. Caso os valores não sejam repassados ao **CONTRATANTE** por equívocos de informações que constarem nos boletos por ele solicitados, o **SEMEAR** estará isento de qualquer responsabilidade.

1.3.1.1.1.5. Os boletos gerados são automaticamente registrados em atendimento à regulamentação do Banco Central do Brasil.

1.3.1.1.1.6. O **CONTRATANTE** é responsável por controlar a solicitação de emissão e o envio dos boletos emitidos, bem como monitorar os respectivos recebimentos na conta de sua titularidade, devendo realizar a postagem do CNAB 400 e a importação do arquivo de retorno.

1.3.1.1.1.7. O **SEMEAR** não possui qualquer responsabilidade pelo não pagamento dos boletos gerados, nem por documentos gerados com incorreções e/ou por lançamentos inconsistentes, efetuados pelo **CONTRATANTE**, tampouco, pelas situações em que os clientes e/ou Usuários Finais não recebam ou não consigam acessar o boleto, seja qual for a forma de envio disponibilizada.

1.3.1.1.1.8. O **SEMEAR** não realizará protestos e/ou cobrança de boletos emitidos pelo **CONTRATANTE**, sendo este último o único responsável pela realização de qualquer protesto e/ou cobrança vinculada aos boletos emitidos.

1.3.1.1.1.9. É de responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE**, quando e onde exigida, a apresentação dos documentos relativos aos títulos em cobrança, que

comprovem a compra, venda e entrega de mercadorias e/ou prestação de serviços, conforme o caso, assim como a prova do vínculo contratual que autoriza a cobrança. O **CONTRATANTE** é o fiel depositário dos documentos comprobatórios e, em eventual discordância, pelos clientes e/ou Usuários Finais, de valor, vencimento ou qualquer outro dado impresso no boleto, deverão ser resolvidos entre o **CONTRATANTE** e os clientes e/ou Usuários Finais.

1.3.1.1.1.10. Em sendo imposto ao **SEMEAR** qualquer ônus ou responsabilidade financeira decorrente de protesto e/ou cobrança em razão da inexigibilidade ou irregularidade da operação de compra e venda à vista, caberá ao **CONTRATANTE** ressarcir ao **SEMEAR** os valores eventualmente despendidos em face de eventuais questionamentos judiciais, extrajudiciais e/ou administrativos.

1.3.1.1.1.11. O **SEMEAR** está isento de qualquer responsabilidade por ações judiciais, extrajudiciais e em órgãos de defesa do consumidor, de iniciativa dos clientes e/ou Usuários Finais, em razão de cobranças indevidas.

1.3.1.1.2. Para as operações de pagamento, *cash in/cash out*, por meio do PIX, o **SEMEAR**, por solicitação do **CONTRATANTE**, disponibilizará um QR Code ou um link/código gerado a partir de um QR Code, para pagamento de transações no âmbito do PIX, conforme efetuadas pelos clientes e/ou Usuários Finais. O QR Code ou o link/código disponibilizado, será gerado pelo **SEMEAR** e/ou por terceiro de responsabilidade do **SEMEAR**, o qual uma vez lidos (QR Code) ou copiados e colados pelos clientes e/ou Usuários Finais (link/código), permitirá a realização de um pagamento instantâneo (PIX) em favor do **CONTRATANTE**, para coleta de recursos de titularidade dos clientes e/ou Usuários Finais.

1.3.1.1.2.1. O **SEMEAR**, por solicitação do **CONTRATANTE**, será responsável pela geração dos QR Codes e dos links/códigos e pela disponibilização destes

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS BAAS – FERRAMENTAS DE PAGAMENTO

QR Codes e links/códigos exclusivamente ao **CONTRATANTE**, devendo para tanto o **CONTRATANTE** enviar os dados necessários para a geração e disponibilização por meio da API disponibilizada pelo **SEMEAR**.

1.3.1.1.2.2. O **CONTRATANTE** está ciente que os QR Codes e os links/códigos gerados no âmbito do PIX observarão todas as normas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil. Fica o **SEMEAR** isento de qualquer responsabilidade em detrimento de falhas ocasionadas pelo **CONTRATANTE** na geração do QR Code e do link/código.

1.3.1.1.2.3. Será de responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE** disponibilizar o QR Code e link/código aos clientes e/ou Usuários Finais.

1.3.1.1.2.4. A marca PIX é de titularidade exclusiva do Banco Central do Brasil, e qualquer tipo de uso da marca pelo **CONTRATANTE** deverá estar em conformidade com os termos do Regulamento do PIX, do Manual de Uso da Marca e demais regulamentações vigentes, sob pena do **SEMEAR** (i) suspender a aceitação do PIX pelo **CONTRATANTE**, em caso de reincidência de infração relacionada ao uso da marca, de recusa ou de demora injustificada para a regularização do uso da marca e; (ii) resolver unilateralmente o Instrumento, sendo que em qualquer uma das hipóteses ensejará a comunicação ao Banco Central do Brasil.

1.3.1.1.2.5. O **CONTRATANTE** também se obriga ainda a: i) não veicular a marca PIX em dimensão inferior às marcas, aos símbolos ou aos logotipos dos demais instrumentos de pagamento aceitos em seu estabelecimento; e ii) não transmitir a impressão de que o PIX possui aceitação mais restrita ou menos vantajosa do que os demais instrumentos aceitos pelo seu estabelecimento, quando tal impressão não corresponda à realidade ou não seja adequadamente justificada por diferenças técnicas.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS BAAS – FERRAMENTAS DE PAGAMENTO

1.3.1.1.2.6. O **SEMEAR**, sempre que receber denúncias relativamente ao uso indevido da marca, comunicará ao Banco Central do Brasil, além de exigir do **CONTRATANTE** que o uso indevido seja imediatamente interrompido e/ou corrigido.

1.4. Para a prestação dos serviços de fornecimento de Ferramentas de Pagamento, o **CONTRATANTE** deverá integrar os seus sistemas às APIs do **SEMEAR**, conforme manual disponibilizado pelo **SEMEAR**, por meio de licença não exclusiva, intransferível, não sublicenciável, revogável e limitada à integração com as APIs do **SEMEAR**, sendo que, exclusivamente para a hipótese de boleto, poderá fazer uso de arquivo modelo CNAB 400, conforme premissas do item 1.3.1.

1.4.1. O **CONTRATANTE** é o único responsável por manter a segurança e o sigilo das credenciais das APIs.

1.4.2. O **CONTRATANTE** está ciente de que o compartilhamento das credenciais é de sua única e exclusiva responsabilidade, inclusive por eventual dano decorrente do uso abusivo e/ou indevido.

1.4.3. A licença será automaticamente rescindida caso seja verificada qualquer das seguintes condições: (i) caso o **CONTRATANTE** viole alguma disposição deste Instrumento e/ou das Condições Gerais *BaaS* e/ou a Política de Privacidade do **SEMEAR**; (ii) caso o **CONTRATANTE** utilize as APIs de maneira indevida, ilícita ou abusiva; e (iii) caso o **SEMEAR**, a seu exclusivo critério, decida suspender ou descontinuar qualquer aspecto da API.

1.4.4. O **CONTRATANTE** está ciente de que é vedado: (i) utilizar a API de forma a violar qualquer lei ou direito de terceiro ou, ainda, de maneira fraudulenta ou não autorizada; (ii) transmitir qualquer tipo de código malicioso capaz de danificar, interferir ou interceptar dados dos sistemas do **SEMEAR**; (iii) praticar engenharia reversa, desmontar, descompilar ou tentar descobrir, de qualquer outra forma, o código-fonte, ou estrutura, sequência e organização, de toda e qualquer parte da API; e (iv) utilizar as APIs para desenvolver produtos ou serviços concorrentes aos do **SEMEAR**, sob pena de crime de concorrência desleal.

1.4.5. O **SEMEAR** é o único titular de todos os direitos de propriedade intelectual relacionados às APIs, não tendo O **CONTRATANTE** direitos sobre nenhum desses ativos.

1.4.6. O **CONTRATANTE** é o único responsável por garantir a privacidade e a segurança dos dados armazenados em seus sistemas, devendo adotar todas as medidas de segurança cabíveis.

1.4.7. O **CONTRATANTE** poderá realizar a contratação de empresas terceiras para viabilizar a sua integração junto ao **SEMEAR** e, neste caso, O **CONTRATANTE** é exclusivamente responsável pelo fornecimento e compartilhamento de quaisquer de suas informações e/ou credenciais, bem como pela utilização de seus certificados digitais junto a essas empresas, ficando o **SEMEAR**, desde já, isento de qualquer dano que possa ocorrer decorrente da relação entre O **CONTRATANTE** e a empresa terceira. A empresa terceira contratada pelo **CONTRATANTE** deverá observar todas as regras inerentes ao PIX, editadas Banco Central do Brasil.

1.5. Ajustam as Partes que todas e quaisquer despesas que o **SEMEAR** incorrer com os Serviços de Ferramentas de Pagamento, objeto deste Instrumento, inclusive, mas não se limitando à eventual customização ou *set-up*, serão arcadas integralmente pelo **CONTRATANTE**, a qual deverá reembolsar os valores ao **SEMEAR** em até 02 (dois) dias úteis contados do pagamento realizado pelo **SEMEAR**.

1.5.1. As despesas de que trata o item 1.5. acima apenas serão arcadas pelo **CONTRATANTE**, quando previamente submetidas e autorizadas pelo **CONTRATANTE**.

1.6. O **SEMEAR**, dentro dos critérios operacionais por ele adotados, viabilizará, por meio de sua Central de Serviços ([centralservicos@bancosemear.com.br](mailto:centralservicos@bancosemear.com.br) – assunto: **Ferramentas de Pagamento**), a obtenção de informações/consultas.

## 2. Vigência e da Rescisão

2.1. O presente Instrumento terá prazo de vigência indeterminado, iniciando-se na data de sua contratação.

2.2. Este Instrumento poderá ser rescindido por ambas as Partes, independentemente de notificação, nas seguintes hipóteses:

2.2.1. Inadimplemento por uma das Partes de qualquer das obrigações do Instrumento;

2.2.2. Se qualquer das Partes pedir, ou tiver requerido contra si, falência, ou no caso de pedido/ distribuição de recuperação judicial ou extrajudicial.

2.3. Poderá, ainda, qualquer das Partes requerer a rescisão deste Instrumento, a qualquer tempo, sem necessidade de justificativa, desde que notifique a outra com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

2.4. Em caso de extinção contratual, por qualquer motivo, serão pagos ao **SEMEAR** os valores correspondentes aos serviços devidamente concluídos até a data da efetiva rescisão, bem como os demais valores que sejam devidos após a extinção do Instrumento.

### **3. Valores e Forma de Pagamento**

3.1. Pela prestação dos Serviços de Ferramentas de Pagamento ora contratados, o **CONTRATANTE** pagará ao **SEMEAR** a tarifa/remuneração conforme previsto no Termo de Adesão a Serviços e seus respectivos anexos.

3.2. Nas hipóteses de cancelamento do pagamento e/ou de estorno, por qualquer motivo, o **SEMEAR** não devolverá qualquer valor de tarifa ao **CONTRATANTE**, a não ser que o cancelamento e/ou estorno decorra de falha sistêmica do **SEMEAR**.

3.3. As Tarifas Boleto e as Tarifas PIX serão pagas pelo **CONTRATANTE** ao **SEMEAR** mediante desconto do respectivo valor em quaisquer contas de titularidade do **CONTRATANTE** mantidas junto ao **SEMEAR**.

3.3.1. Caso as referidas contas não possuam saldo suficiente para quitação das Tarifas Boleto e/ou das Tarifas PIX, deverá o **CONTRATANTE**, em até 01 (um) dia útil, realizar o devido depósito do saldo remanescente para devida quitação das Tarifas Boleto e/ou das Tarifas PIX.

3.3.2. O atraso injustificado no pagamento das Tarifas Boleto e/ou das Tarifas PIX importará na incidência de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, acrescido de correção pelo IGPM/FGV, bem como multa de 2% (dois por cento).

3.3.3. O atraso no pagamento das Tarifas Boleto e/ou das Tarifas PIX superior a 15 (quinze) dias corridos, importará na suspensão dos Serviços

de Ferramentas de Pagamento, objeto deste Instrumento, até que o **CONTRATANTE** realize os devidos pagamentos.

3.3.4. Caso o atraso no pagamento das Tarifas Boletão e/ou das Tarifas PIX seja igual ou superior a 30 (trinta) dias corridos, o Instrumento será imediatamente rescindido, independentemente de prévia notificação.

#### 4. Obrigações e Responsabilidades do SEMEAR

4.1. Sem prejuízo das demais disposições deste Instrumento, constituem obrigações e responsabilidades do **SEMEAR** durante a vigência do Instrumento:

4.1.1. Prestar os Serviços de Ferramentas de Pagamento, objeto deste Instrumento, com a devida presteza, agilidade e pontualidade, em total consonância com todas as informações repassadas pelo **CONTRATANTE**, com observância dos preceitos éticos e profissionais relacionados nas normas que regulam as atividades, na legislação própria e preceitos legais aplicáveis; e

4.1.2. Preservar a integridade de todos os documentos e materiais que lhe forem confiados em razão dos Serviços de Ferramentas de Pagamento que compõem o objeto deste Instrumento.

4.2. O **SEMEAR** poderá, sem prévio aviso, desautorizar, bloquear, suspender ou interromper o uso das Ferramentas de Pagamento e o recebimento pelo **CONTRATANTE** de quaisquer recursos disponíveis, caso haja descumprimento fundamentado de quaisquer obrigações previstas no Instrumento, nas Condições Gerais *BaaS*, suspeita de fraude pelo **CONTRATANTE** e/ou pelos clientes e/ou Usuários Finais e/ou identificação de qualquer risco operacional em decorrência da conduta do **CONTRATANTE** e/ou dos clientes e/ou Usuários Finais e/ou dos profissionais contratados/autorizados pelo **CONTRATANTE**.

4.2.1. O **CONTRATANTE** será o único e exclusivo responsável pelas perdas e/ou danos que vier a sofrer pelo bloqueio, suspensão ou interrupção mencionada acima, bem como pelas perdas e danos causados a terceiros pelos mesmos motivos.

4.3. O **SEMEAR**, em hipótese alguma, efetuará devolução dos valores recebidos por força deste Instrumento, e não será responsável, inclusive pecuniariamente, por quaisquer falhas, atrasos, indisponibilidades e/ou interrupções no funcionamento das Ferramentas de Pagamento, decorrentes da necessidade de

manutenção preventiva, correção e atualização pelo **SEMEAR** nos termos deste Instrumento, de fatores alheios ao **SEMEAR** e/ou decorrentes de caso fortuito ou força maior, tais como, sem limitação: falhas, atrasos, indisponibilidades e/ou interrupções de serviços, sistemas e redes dos demais participantes da Rede de Pagamentos (conforme definido neste Instrumento) e das concessionárias, dos serviços de telefonia e no fornecimento de energia elétrica, limitações impostas pelo Poder Público, manutenção preventiva ou correção promovida por terceiros, inclusive aqueles de responsabilidade do **CONTRATANTE** e/ou dos clientes e/ou Usuários Finais, de terceiros por ele contratados/autorizados, catástrofes, greves, perturbações da ordem pública, e demais eventos e fatos de semelhante natureza e/ou que não decorram da efetiva atuação do **SEMEAR**. É importante esclarecer que a ocorrência de tais eventos e fatos não caracteriza defeito na prestação dos serviços disponibilizados pelo **SEMEAR** ou sua responsabilização.

4.3.1. Para os fins deste Instrumento, Rede de Pagamentos significa o conjunto de pessoas físicas ou jurídicas, incluindo as Credenciadoras, Emissoras, Bandeiras, instituições domicílio, parceiros, instituições financeiras, prestadores de serviços, fornecedores, entre outros, que, de acordo com as normas, procedimentos e contratos que regulam a atividade, e com a utilização da tecnologia operacional e equipamentos adequados, efetiva as operações de captura, roteamento, transmissão, processamento e liquidação financeira das operações. Essas atividades realizadas pela Rede de Pagamentos constituem um conjunto de serviços interligados e interconectados, que viabilizam a administração de pagamentos mediante o uso de meios de pagamento.

4.4. O **SEMEAR** igualmente não será responsável: (a) pelas regras operacionais e critérios intrínsecos definidos pelos participantes da Rede de Pagamentos para processamento das transações viabilizadas por meio das Ferramentas de Pagamento que, eventualmente, não permitam a sua conclusão satisfatória; (b) por quaisquer alterações nas regras e condições nos sistemas do mercado de meios de pagamento promovidas pelos participantes da Rede de Pagamentos, que torne-os incompatíveis com as Ferramentas de Pagamento; (c) por violações dos dados e dos equipamentos eletrônicos do **CONTRATANTE** e/ou dos clientes e/ou Usuários Finais e/ou de profissionais e demais terceiros contratados/autorizados pelo **CONTRATANTE** resultantes de atos e/ou omissões do **CONTRATANTE** e/ou dos clientes e/ou Usuários Finais e/ou de profissionais contratados/autorizados pelo **CONTRATANTE** e da ação criminosa ou irregular de terceiros; (d) pelo uso indevido das Ferramentas de Pagamento

por qualquer profissional contratado/autorizado pelo **CONTRATANTE** e/ou pelos clientes e/ou Usuários Finais e/ou terceiros e/ou pelos conteúdos carregados, enviados e/ou transmitidos às Ferramentas de Pagamento pelo **CONTRATANTE** e/ou pelos clientes e/ou Usuários Finais e/ou pelos profissionais contratados/autorizados pelo **CONTRATANTE**; (e) por prejuízos, incluindo, mas não se limitando, lucros cessantes e perda de receitas, provocados por falhas, impossibilidades técnicas ou indisponibilidades do hardware, por sistemas ou programas do **CONTRATANTE** e/ou dos clientes e/ou Usuários Finais e/ou dos profissionais contratados/autorizados pelo **CONTRATANTE** ou alheios ao objeto deste Instrumento, ou em decorrência de infecção por vírus, *trojans*, *malware*, *worm*, *bot*, *backdoor*, *spyware*, *rootkit*, ou de quaisquer outros dispositivos que venham a ser criados, em decorrência da navegação na internet pelo **CONTRATANTE** e/ou pelos clientes e/ou Usuários Finais e/ou por profissionais contratados/ autorizados pelo **CONTRATANTE**; e (f) pelo acesso, interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação, dos arquivos de propriedade do **CONTRATANTE** e/ou dos clientes e/ou Usuários Finais e/ou dos profissionais contratados/autorizados pelo **CONTRATANTE** e/ou pelos clientes e/ou Usuários Finais , quando decorrentes de acesso por terceiros não autorizados em ambiente físico ou virtual externo ao **SEMEAR**.

4.4.1. Para fins de esclarecimento do disposto no item (b) do item 4.4. acima, os sistemas do mercado de meios de pagamento que sofrerem alterações poderão ficar inoperantes, sem qualquer responsabilidade do **SEMEAR** e sem qualquer alteração das condições comerciais contratadas pelo **CONTRATANTE**.

4.5. O **SEMEAR** responderá única e exclusivamente pelos danos diretos causados em razão de fraude ou dolo do **SEMEAR**, desde que devidamente comprovados.

4.6. O **SEMEAR** obriga-se a cumprir com o acordo de nível de serviço (“SLA”) previsto no Anexo I deste Instrumento.

## **5. Obrigações do CONTRATANTE**

5.1. Sem prejuízo das demais disposições deste Instrumento, constituem obrigações e responsabilidades do **CONTRATANTE**:

5.1.1. Disponibilizar ao **SEMEAR** todos os documentos e informações necessários para a prestação dos Serviços de Ferramentas de Pagamento que compõem o objeto deste Instrumento;

5.1.2. Efetuar o pagamento das Tarifas Boletão e/ou das Tarifas PIX, bem como de todos os reembolsos de valores devidos ao **SEMEAR**, nos termos previstos neste Instrumento;

5.1.3. Ajustar e desenvolver seus sistemas internos de modo que tenha condições técnicas e de conhecimento para realizar a integração das APIs junto ao **SEMEAR**;

5.1.4. Manter todas as condições necessárias ao uso das Ferramentas de Pagamento, em especial o funcionamento dos computadores e demais dispositivos eletrônicos do **CONTRATANTE** dos profissionais autorizados pelo **CONTRATANTE**, a disponibilidade dos links de internet (ADSL, XDSL, MPLS, RADIO, SATÉLITE e/ou GPRS), a regularidade dos contratos firmados com as concessionárias, empresas de telefonia e de fornecimento de energia elétrica e a regularidade na sua relação com as demais integrantes da Rede de Pagamentos, não podendo, por estes motivos, questionar o insuficiente funcionamento das Ferramentas de Pagamento e justificar o não pagamento dos compromissos assumidos perante o **SEMEAR** no âmbito deste Instrumento;

5.1.5. Realizar manutenção dos softwares de segurança e manter os antivírus adequados e atualizados. Eventuais suspeitas de invasão e/ou interferência de terceiros devem ser imediatamente informadas ao **SEMEAR**.

5.1.6. Adotar políticas, processos e sistemas de controle e monitoramento de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, adequando, sempre que necessário, às exigências estabelecidas pelo **SEMEAR**.

5.1.7. Implementar os Procedimentos de Diligência definidos no Anexo I das Condições Gerais *BaaS* do **SEMEAR**.

5.2. As Partes reconhecem que, a critério exclusivo do **SEMEAR**, a interface de programação das APIs pode sofrer atualizações ou até mesmo ser substituída por novas versões e, em razão disso, o **CONTRATANTE** é inteira e exclusivamente responsável por manter a versão por si utilizada atualizada e compatível com as APIs para usufruir das Ferramentas de Pagamento.

5.2.1. No caso de ocorrer uma atualização na versão das APIs, o **SEMEAR** informará ao **CONTRATANTE** através de um comunicado, sendo certo

que, a partir da data da comunicação, o **CONTRATANTE** deverá fazer as alterações e ajustes necessários em seus sistemas e/ou interface de programação de aplicações no prazo de 03 (três) meses para compatibilizar as versões e usufruir das Ferramentas de Pagamento.

5.2.2. O **CONTRATANTE** reconhece expressamente que a atualização e/ou a substituição de versões da APIs e/ou da interface de programação de aplicações do **CONTRATANTE**, conforme recomendado pelo **SEMEAR**, é de única e exclusiva responsabilidade do **CONTRATANTE**, sendo certo que, caso o **CONTRATANTE**, ao longo do período acima, deixe de realizar a atualização e/ou substituição sugeridas pelo **SEMEAR**, o **SEMEAR** não estará obrigada a realizar melhorias técnicas em benefício do **CONTRATANTE** e não será responsabilizado e/ou penalizado por inadimplementos, descumprimentos contratuais ou problemas que o **CONTRATANTE** possa enfrentar com a utilização das Ferramentas de Pagamento.

5.3. O **CONTRATANTE** deverá dispor de infraestrutura para a operacionalização das Ferramentas de Pagamento, devendo observar as orientações e as regras operacionais indicadas pelo **SEMEAR**, sendo que o **SEMEAR** poderá alterar as referidas orientações e regras a qualquer momento, bem como estabelecer orientações, regras e/ou procedimentos adicionais, além de poder solicitar informações e/ou documentações ao **CONTRATANTE**, os quais se façam necessários.

5.4. O **CONTRATANTE** declara-se ciente de que é o único e exclusivo responsável pelas suas atividades, pela qualidade, quantidade, origem e demais características inerentes aos serviços prestados aos clientes e/ou Usuários Finais, preços e cumprimento dos prazos acordados, por eventual desacordo comercial com os profissionais contratados ou por qualquer outro fato ou evento que seja relevante, em relação às transações realizadas por meio das Ferramentas de Pagamento, de modo que o **SEMEAR** não constitui, sob nenhuma hipótese, integrante da cadeia de fornecimento de tais produtos e serviços. O **CONTRATANTE** assume a responsabilidade de manter o **SEMEAR** indene e a salvo em relação a quaisquer prejuízos decorrentes da relação entre ele e seus clientes e/ou Usuários Finais, bem como a adotar imediatas providências para exclusão do **SEMEAR** do polo passivo em quaisquer eventuais demandas que venham a ocorrer.

5.4.1. Em não sendo possível a exclusão do **SEMEAR** no polo passivo das ações judiciais e demais demandas, conforme mencionado no item acima,

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS BAAS – FERRAMENTAS DE PAGAMENTO

o **CONTRATANTE** se compromete a reembolsar o **SEMEAR**, em até 05 (cinco) dias corridos, contados da notificação neste sentido, todas e quaisquer despesas que esta tenha incorrido para promover sua defesa, bem como a arcar, de forma integral, por toda e qualquer perda ou dano incorrido pelo **SEMEAR** em razão de tais demandas, salvo se a demanda envolver responsabilidade exclusiva do **SEMEAR**, como em hipóteses, incluindo mas sem se limitar, de falha operacional atribuível ao **SEMEAR** no processamento do pagamento.

5.4.2. As despesas de que trata a cláusula acima, apenas poderão ser oponíveis ao **CONTRATANTE**, quando previamente acordadas entre as partes.

5.5. O **CONTRATANTE** entende que é expressamente vedada a utilização das Ferramentas de Pagamento para a comercialização de produtos e serviços que decorram de atos ilícitos e/ou irregulares e para prática de fraudes, lavagem de dinheiro, corrupção, crimes (inclusive financeiros) e atos e ilícitos ou irregulares, responsabilizando-se por tomar as medidas cabíveis e necessárias à prevenção e impedimento de tais práticas.

5.1.1. Sem prejuízo das obrigações previstas no item 5.5. acima, o **CONTRATANTE** reconhece que será o único responsável e arcará com perdas e danos decorrentes de eventuais práticas irregulares cometidas por ele e/ou pelos clientes e/ou Usuários Finais e/ou pelos profissionais por ele prospectados.

## 6. Modificações dos Termos e Condições deste Instrumento

6.1. O **SEMEAR** poderá, a qualquer tempo e sem aviso prévio, modificar os termos e condições do presente Instrumento, inclusive em virtude de alteração na legislação, resoluções e outras normas aplicáveis, o que será realizado por meio da publicação de sua versão atualizada.

6.1.1. Caso o **CONTRATANTE** não concorde com as modificações da última versão, este deverá se abster de utilizar os serviços e considerar rescindido o vínculo contratual, cancelando de forma expressa a contratação por meio do formulário de Termo de Adesão específico.

6.1.2. Caso o **CONTRATANTE** continue utilizando os serviços, será considerado que o **CONTRATANTE** concordou tacitamente com os novos

termos e condições deste Instrumento que permanecerá vinculando ambas as Partes.

\*\*\*

### **Central de Relacionamento**

Ouvidoria: 0800 942 7600

SAC: 0800 702 6700

WhatsApp: 31 4000 1570

E-mail: [atendimento@bancosemear.com.br](mailto:atendimento@bancosemear.com.br)

Fale Conosco: [www.bancosemear.com.br/contato/fale-conosco](http://www.bancosemear.com.br/contato/fale-conosco)

**ANEXO I**  
**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**  
**SLA**

Sendo "D", a data de registro do chamado na central de serviços: [centralservicos@bancosemear.com.br](mailto:centralservicos@bancosemear.com.br)

Classificação	Especificação	SLA - Respostas	Assuntos
Baixo	É classificado como nível de criticidade baixo problemas que impactam poucos clientes, ou que não prejudicam a operação	D+2	Levantamento de Base
		D+2	Dúvidas de Transação
		D+2	Dúvidas
		D+2	Parametrização
		D+5	Alteração Cadastral
		D+7	Alteração de taxas, tarifas
		N/A - Alinhado prazo com cliente	Cadastro de novo produto
		N/A - Alinhado prazo com cliente	Treinamentos
Médio	É classificado como nível de criticidade médio problemas que impactam uma quantidade considerável clientes, que impactam de forma significativa a operação, ou que geram prejuízos financeiros	D+2	Acesso APIs/PaaS Admin/Conta Corrente
		D+2	Baixa de saldo por fraude
		D+2	Bloqueios preventivos
Alto	É classificado como alto problemas que param a operação, geram prejuízos financeiros e que prejudicam a maioria dos clientes	D+0	Indisponibilidade APIs/PaaS Admin/Conta Corrente
			Bloqueio do serviço/conta por fraude

# ANEXO II

## CONDIÇÕES OPERACIONAIS

### FERRAMENTAS DE PAGAMENTO

#### RESUMO DOS SERVIÇOS DE FERRAMENTAS DE PAGAMENTO

##### O que oferece (Qual o serviço)?

Operações de pagamento  
(*cash-in* e *cash-out*).

##### Como os produtos podem ser consumidos?

###### 1) PIX

- Recebido /Realizado: via API

###### 2) Boleto (Cobrança Simples)

- via API ou CNAB 400

###### 3) Boleto PIX

- via API ou CNAB 400

##### Como o serviço é prestado (Quais produtos?)

###### 1) PIX

- Recebido (*cash-in*): pagamento recebido na conta do **CONTRATANTE** por meio de transação PIX, mediante geração de QR Code e/ou código "Copia e Cola" (a serem pagos por terceiros).

- Realizado (*cash-out*): pagamento realizado a partir da conta do **CONTRATANTE** para outra conta.

###### 2) Boleto (Cobrança Simples)

- Recebimento na conta do **CONTRATANTE** por meio de cobrança simples via emissão de boleto padrão (a ser pago por terceiros via código de barras).

###### 3) Boleto PIX

Boleto de cobrança simples que, além do código de barras do boleto padrão, traz também QR Code PIX como forma de pagamento adicional, sendo o pagamento recebido na conta do **CONTRATANTE** por meio de transação PIX (a ser pago por terceiros via QR Code).

##### Como os produtos são cobrados (tarifas)?

###### 1) PIX

- Recebido: cobrado na liquidação por pagamento recebido. Pode ser cobrado como percentual do valor da transação ou valor fixo por transação (vide quadro **TARIFA PIX RECEBIDO/REALIZADO** acima).

- Realizado: normalmente cobramos o mesmo valor para *cash-in* e *cash-out*, mas pode ser diferente (vide quadro **TARIFA PIX RECEBIDO/REALIZADO** acima).

###### 2) Boleto (Cobrança Simples)

- cobrado um valor fixo por boleto liquidado (vide quadro **TARIFA BOLETO (COBRANÇA SIMPLES)** acima).

###### 3) Boleto PIX

- cobrado na liquidação por pagamento recebido. Pode ser cobrado como percentual do valor da transação ou valor fixo por transação (vide quadro **TARIFA BOLETO PIX** acima).