

Por este instrumento, a AQBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. ("AQBANK"), inscrita no CNPJ/ME sob o no 00.377.239/0002-66, com sede na Rua Tabapuã, 145, 10º Andar , Itaim Bibi, São Paulo, SP, Cep 04.533-902, neste ato representado por seus representantes legais nos termos dos seus atos constitutivos, e a pessoa física ou jurídica qualificada no Cadastro ("Usuário"); em conjunto, denominadas "Partes"; firmam entre si o presente TERMOS E CONDIÇÕES DE ABERTURA DE CONTA DE PAGAMENTO ("Termo"), nas seguintes cláusulas e condições:

O Usuário, ao realizar, através da plataforma fornecida pela AQBANK: (i) acesso à conta de pagamento e primeira transação de pagamento e (ii) a marcação da caixa de diálogo "Li e aceito"; estará automaticamente aderindo e concordando com as cláusulas e condições deste Termo, inclusive eventuais modificações posteriores. Após a ocorrência da primeira transação de pagamento através da conta de pagamento de titularidade do Usuário, conforme aberta perante a AQBANK, ainda que não se localize o registro de log do aceite através da marcação da caixa de diálogo mencionada no item (ii) acima, serão consideradas válidas todas as condições estabelecidas neste Termo.

As cláusulas e condições deste Termo poderão ser alteradas, a livre critério e a qualquer tempo, pela AQBANK, mediante comunicação ao Usuário, por escrito, encaminhada ao seu endereço eletrônico conforme informado no Cadastro, com 7 (sete) dias de antecedência da entrada em vigor das alterações. A permanência, pelo Usuário, na utilização dos serviços previstos neste Termo, importará em aceitação tácita, nos termos do art. 111 do Código Civil, com as alterações promovidas no Termo. Caso o Usuário não concorde com qualquer modificação promovida no Termo, poderá promover o encerramento da conta de pagamento, imediatamente, mediante solicitação através dos Canais de Atendimento, sem incidência de qualquer ônus e penalidades. Para a sua comodidade, a data incluída no rodapé desta página é a data da última revisão deste Termo.

Em caso de dúvidas, contate a AQBANK por meio dos Canais de Atendimento disponibilizados pela AQBANK no site <https://www.aqbank.com.br>.

### 1. DEFINIÇÕES

Por este instrumento, a AQBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. ("AQBANK"), inscrita no CNPJ/ME sob o no 00.377.239/0002-66, com sede na Rua Tabapuã, 145, 10º Andar , Itaim Bibi, São Paulo, SP, Cep 04.533-902, neste ato representado por seus representantes legais nos termos dos seus atos constitutivos, e a pessoa física ou jurídica qualificada no Cadastro ("Usuário"); em conjunto, denominadas "Partes"; firmam entre si o presente TERMOS E CONDIÇÕES DE ABERTURA DE CONTA DE PAGAMENTO ("Termo"), nas seguintes cláusulas e condições:

1.1. A lista completa dos termos utilizados e seus respectivos significados poderá ser acessada no website da AQBANK, por meio do link: <https://www.aqbank.com.br/termos-legais>

### 2. ADESÃO AO TERMO

2.1. A adesão do Usuário a este Termo dar-se-á mediante aceite de forma eletrônica, bem como dos Termos de Uso do e Política de Privacidade da Plataforma.

2.2. A utilização da Conta de Pagamento pelo Usuário, através da realização de qualquer Transação, pressupõe e confirma a ciência e aceitação deste em relação às condições do Termo, as quais regulamentarão a relação entre o Usuário e a AQBANK.

2.2.1. Ao aceitar o presente Termo, o Usuário declara ter lido e concordado com as condições da Política de Privacidade da Plataforma e do Aplicativo em sua integralidade, assim como, ser pessoa física ou representante de pessoa jurídica, plenamente capaz e maior de 18 (dezoito) anos ou emancipado, com poderes para celebrar contratos e realizar operações financeiras, ou ainda, menor de 18 (dezoito) anos, devidamente representado pelo seu representante legal.

2.3. Após realizado o Cadastro no Aplicativo, o qual deverá ser aprovado pela AQBANK, o Usuário poderá requerer a abertura de Conta de Pagamento, o que será feito diretamente por meio da Aplicativo e/ou dos demais Canais de Atendimento.

2.4. Caso entenda necessário e/ou pertinente para fins de aprovação ou revisão do Cadastro do Usuário, a AQBANK poderá, a seu exclusivo critério, solicitar dados pessoais e/ou documentos adicionais do Usuário a qualquer momento. A recusa em enviar o material solicitado garantirá a AQBANK o direito de indeferir, suspender ou cancelar o Cadastro do Usuário, assim como, a encerrar a Conta de Pagamento do Usuário caso esta já esteja aberta, a seu exclusivo critério, não cabendo ao Usuário, por essa razão, qualquer tipo de indenização ou ressarcimento.

2.4.1. O Usuário declara que todas as informações e dados por ele fornecidos são verdadeiros, válidos e atualizados, o que independe de eventual controle e verificação que poderá ser realizado pela AQBANK.

2.4.2. A AQBANK se reserva o direito de revisar, monitorar ou fiscalizar qualquer das informações, conteúdo ou dados fornecidos pelos Usuários, conforme o disposto abaixo.

2.4.3. A atualização dos dados fornecidos no Cadastro é necessária para que a AQBANK possa operacionalizar os Serviços prestados ao Cliente, bem como ofertar novos Serviços. Em razão disto, o Usuário deve manter todos os dados e informações fornecidos devidamente atualizados, sendo que quaisquer prejuízos havidos em decorrência da inclusão de informação inverídica e/ou desatualizada, será de única e exclusiva responsabilidade do Usuário. Caso ocorra quaisquer alterações em relação a estes dados, o Usuário deverá, em até 05 (cinco) dias úteis, notificar a AQBANK para que proceda à alteração do Cadastro do Usuário.

2.5. Caso o Usuário tenha idade superior ou igual a 18 (dezoito) anos e/ou seja emancipado, a AQBANK apenas aprovará a abertura da Conta de Pagamento se (i) possuir residência em território brasileiro, (ii) mantiver um cadastro ativo e válido junto à Receita Federal do Brasil e (iii) detiver um endereço de e-mail ativo e válido para contato.

2.6. Caso o Usuário seja menor de 18 (dezoito) anos e não seja emancipado, este deverá estar representado pelo seu Representante Legal, o qual deverá fornecer todas as informações cadastrais tanto em relação a si quanto em relação ao Usuário.

2.7. Caso o Usuário seja pessoa jurídica, a AQBANK apenas aprovará a abertura da Conta de Pagamento se (i) for sediado em território brasileiro, (ii) mantiver um cadastro ativo e válido junto à Receita Federal do Brasil, (iii) detiver um endereço de e-mail ativo e válido para contato e (iv) fornecer os dados e informações relativas aos sócios e administradores, conforme solicitado no Cadastro.

2.8. Caso a AQBANK constate a existência de informações e/ou dados pessoais incorretos, inverídicos e/ou desatualizados e não seja possível regularizar tais informações, ou ainda, caso o Usuário se negue a fornecer eventuais informações e/ou dados pessoais adicionais se e quando solicitados pela AQBANK, este poderá optar por encerrar a Conta de Pagamento do Usuário, sem prejuízo da aplicação de outras medidas que entender aplicáveis.

2.9. O Usuário autoriza a AQBANK, a qualquer tempo, de forma expressa e inequívoca, e para fins da Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014, da Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, da Lei Complementar n. 105, de 10 de janeiro de 2001 e das demais leis e regulamentações aplicáveis, coletar, e tratar seus dados pessoais, incluindo, sem limitação, suas informações cadastrais, bem como informações relativas a demais operações e serviços contratados com a AQBANK e/ou outras sociedades do grupo econômico, tais como informações relativas a quaisquer valores cobrados, ou, ainda, recebidos, podendo, a AQBANK compartilhar referidas informações com as demais empresas da Holding AQBANK e com o Parceiro, com a finalidade exclusiva de garantir a correta execução dos serviços previstos neste Termo, conforme disposto na Política de Privacidade.

2.10. O Usuário assumirá toda a responsabilidade civil e criminal perante a AQBANK pelo descumprimento das obrigações previstas neste Contrato, pela inexatidão das suas declarações e por qualquer conduta ilícita praticada, devendo indenizar a AQBANK, imediatamente, quaisquer prejuízos, despesas, incluindo honorários de advogado e custas judiciais, incorridas pela AQBANK em decorrência do ato praticado pelo Usuário.

## 3. DA CONTA DE PAGAMENTO

3.1. Estes Termos regulam a prestação de serviços, pela AQBANK ao Usuário, para: (i) abertura de Conta de Pagamento de titularidade do Usuário, habilitando-o a realizar Transações, e (ii) gestão e custódia de recursos mantidos na Conta de Pagamento.

3.1.1. A prestação de serviços previstos pela AQBANK é efetuada através da abertura e gestão de Contas de Pagamento, de titularidade do Usuário, perante o Parceiro, de forma que o Usuário, neste ato, autoriza à AQBANK a realizar o compartilhamento de informações conforme o item 2.9 deste Termo e sua Política de Privacidade, com a finalidade de viabilizar a prestação dos serviços previstos neste Termo.

3.1.2. O Usuário poderá contratar outros serviços prestados pela AQBANK, por meio de instrumentos contratuais específicos.

3.2. Perante a Conta de Pagamento, serão disponibilizadas ao Usuário as seguintes Funcionalidades: (i) aporte, resgate e transferência de recursos, (ii) consulta ao saldo da Conta de Pagamento e extrato das Transações, (iii) serviços adicionais.

3.2.1. As funcionalidades poderão ser realizadas através das seguintes transações:

- (i) Emissão de Cartão Pós-pago;
- (ii) Emissão de Cartão Pré-pago, com funcionalidade de Pós-pago;
- (iii) Envio de Pix;
- (iv) Recebimento de Pix;
- (v) Agendamento de envio de Pix;
- (vi) Geração de QR Code para recebimento de Pix;

- (vii) Envio de Pix através de leitura de QR Code;
- (viii) Envio de TED;
- (ix) Saque através de rede de atendimento Banco24Horas;
- (x) Depósitos em dinheiro em espécie através de rede de atendimento Banco24Horas;
- (xi) Pagamento de boleto bancário, via leitura ou inserção manual do código de barras;
- (xii) Agendamento de pagamento de boleto bancário;
- (xiii) Emissão de cobrança única, mediante boleto bancário, QR Code Pix ou Cartão Pós-pago;
- (xiv) Emissão de cobrança recorrente, mediante boleto bancário, QR Code Pix ou Cartão Pós-pago;
- (xv) Visualização de extrato da Conta de Pagamento através da Plataforma;
- (xvi) Exportação do extrato da Conta de Pagamento em formato de pdf, ofx, csv e xls;

3.2.1.1. Será disponibilizado ao Usuário a realização das Transações previstas nos subitens (iii), (vii), (x) e (xi), para fins de aporte de recursos na Conta de Pagamento, assim como, através de transação efetuada via Cartão com funcionalidade pós-paga, com possibilidade de parcelamento em até 12 (doze) parcelas mensais, que constarão na fatura do Cartão do Usuário.

3.2.1.1.1. A realização das Transações, conforme previsto no item 3.2.1.1. acima, ensejará na cobrança de Taxa de Parcelamento, nos termos da Cláusula 6 deste Termo.

3.2.1.2. A AQBANK poderá, a qualquer momento, excluir, alterar ou modificar as Funcionalidades da Plataforma, mediante aviso prévio de 7 (sete) Dias Úteis, sem incidência de qualquer ônus ou responsabilidade em favor do Usuário.

3.2.1.3. As regras para a emissão de Cartão, conforme previsto nos subitens (i) e (ii) do item 3.2.1 acima, e sua utilização, estarão dispostas no Contrato de Uso de Cartão de Crédito (<https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank/termos-condicoes-cartao-credito.pdf>) e/ou ao Contrato de Uso de Cartão de Crédito AQBANK Pré-Pago (<https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank/termos-condicoes-cartao-prepago.pdf>), que deverá ser aderido pelo Usuário na forma ali prevista.

3.2.1.4. As Transações realizadas via Pix, conforme os subitens (iii) a (vii) do item 3.2.1 acima, assim como, demais Transações realizadas via Pix, a partir da ordem do Usuário, ocorrerão de forma instantânea, de acordo com as regras e normas impostas pelo Regulamento do Pix, conforme a Resolução BCB n. 1, de 12 de agosto de 2020, estando disponível para ser realizada a qualquer hora do dia e qualquer dia da semana.

3.2.1.4.1. Para recebimento de Transações Pix, o Usuário poderá cadastrar Chave Pix, até o limite de 05 (cinco) Chaves Pix para Conta de Pagamento de Usuário pessoa física e até o limite de 20 (vinte) Chaves Pix para Conta de Pagamento de Usuário pessoa jurídica, que serão identificadas por meio de: (i) número do CPF/CNPJ; (ii) número do celular; (iii) endereço de e-mail; ou (iv) chave aleatória (sequência de letras e números gerados aleatoriamente pelo BCB).

3.2.1.4.2. As Chaves Pix do Usuário poderão, mediante comunicação prévia com 07 (sete) Dias Úteis de antecedência, ser portadas para conta bancária ou de pagamento que o Usuário detenha perante outra instituição de pagamento ou financeira.

3.2.1.4.3. O Usuário poderá reivindicar a posse de uma Chave Pix vinculada à conta bancária ou de pagamentos de titularidade de terceiro relativa aos itens (ii) e (iii) previstos no item 3.2.1.4.1 deste Termo, mediante a apresentação de requerimento devidamente justificado e acompanhado da documentação que comprove a legitimidade da reivindicação à AQBANK, que encaminhará ao BCB para análise.

3.2.1.5. As Transações de envio de TED, conforme o subitem (viii) do item 3.2.1 acima, serão compensadas e creditadas ao destinatário final na data de envio, caso realizada até às 17h, ou no dia útil seguinte, caso realizado após às 17h.

3.2.1.6. A realização de saque, conforme o subitem (ix) do item 3.2.1 acima, apenas poderá ser realizada através da geração de QR Code através da Plataforma da Conta de Pagamento, a ser inserido manualmente ou realizado a leitura no caixa eletrônico da rede de atendimento Banco24Horas, não sendo possível a realização de saque através de Cartão.

3.2.1.7. As Transações realizadas via boleto bancário, conforme o subitem (x) do item 3.2.1 acima, assim como, demais Transações realizadas via boleto bancário, serão compensadas e creditadas ao destinatário final em até 03 (três) dias úteis contados da data da realização da Transação.

3.2.2. Não será permitida a realização de aporte de recursos na Conta de Pagamento pelo Usuário com dinheiro em espécie ou cheque.

3.2.3. As Transações que envolvem envio, pagamento ou saque de recursos poderão ser realizadas livremente pelo Usuário, conforme dispõe este Termo, salvo em caso de bloqueios judiciais efetuados perante a Conta de Pagamento do Usuário, que serão imediatamente informados ao Usuário, para que este proceda com as medidas que entenda cabíveis, ou, caso a AQBANK identifique qualquer suspeita de inconsistências cadastrais, fraudes, crimes financeiros, operações fora do seu padrão de uso e/ou utilização indevida que desrespeite qualquer condição presente neste Termo, hipótese em que a movimentação Conta de Pagamento apenas será liberada mediante apresentação dos devidos esclarecimentos pelo Usuário, e, por fim, nas demais formas previstas neste Termo.

3.2.4. Os serviços adicionais mencionados no item 3.2. acima, envolvem a disponibilidade, ao Usuário, de realizar, através da Plataforma, a aquisição de: (i) recarga de celular; (ii) jogos eletrônicos; (iii) serviços de streaming; conforme fornecidos por parceiros da AQBANK.

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

3.4. Será permitida a abertura de Conta de Pagamento, pelo Usuário, de titularidade conjunta, hipótese em que o Usuário deverá adicionar o co-titular, realizando o seu Cadastro, e autorizá-lo expressamente a realizar movimentações na Conta de Pagamento.

3.4.1. Em caso de abertura de Conta de Pagamento Conjunta, será admitida a emissão de Cartão Pré-pago e Pós-pago para todos os titulares, sem a incidência de cobrança de tarifas adicionais.

3.4.2. É permitida a abertura de Conta de Pagamento de titularidade única, realizando a inclusão do co-titular posteriormente.

3.5. Os serviços prestados perante a Conta de Pagamento e Funcionalidades atreladas serão integralmente prestados através de meios eletrônicos ao Usuário.

3.6. O Usuário declara-se ciente de que, em se tratando de serviços de tecnologia e que dependem de serviços prestados por terceiros, a AQBANK não poderá ser responsabilizada ou assumirá qualquer responsabilidade por falhas, erros, interrupções, mau funcionamento ou atrasos na utilização das Funcionalidades e da Conta de Pagamento, não garantindo a manutenção das Funcionalidades de forma ininterrupta, sem momentos de indisponibilidade ou lentidão.

3.7. A AQBANK também não será responsável pela: (i) intermitência ou indisponibilidade de conexão à internet adotada pelo Usuário, (ii) incapacidade técnica do dispositivo móvel ou sistema operacional, (iii) indisponibilidade do Aplicativo na loja de aplicativos utilizados pelo Usuário; e/ou (iv) atividades de pessoas não autorizadas a movimentar a Conta de Pagamento.

3.8. O Usuário e o co-titular cadastrado, quando houver, será(ão) o(s) único(s) responsável(is) pela segurança e confidencialidade de sua Senha e pelo uso de sua Conta de Pagamento, sendo certo que caso estas informações sejam, por qualquer motivo, extraviadas ou perdidas, o Usuário deverá informar imediatamente à AQBANK, através dos Canais de Atendimento, para solucionar as questões de acesso.

3.9. Cabe somente ao Usuário e ao co-titular cadastrado, quando houver, responderem por quaisquer danos causados a terceiros, à Plataforma, ao Aplicativo ou à própria AQBANK, decorrentes do uso da Conta de Pagamento e das Funcionalidades disponibilizadas.

3.10. Os Usuários não devem utilizar as Funcionalidades disponibilizadas na Conta de Pagamento para quaisquer fins ou meios ilegais, difamatórios, discriminatórios, abusivos, ofensivos, obscenos, agressivos, injuriosos, vexatórios, enganosos, caluniosos, violentos, vulgares, ou de assédio, ameaça ou uso de falsa identidade, ou seja, qualquer uso escuso que possa prejudicar a AQBANK ou terceiros.

3.11. Os recursos mantidos na Conta de Pagamento, salvo se expressamente pactuado de modo diverso, não sofrerão qualquer tipo de acréscimo ou alteração, tais como correção monetária e juros, assim como, não estão sujeitos a qualquer rendimento ou remuneração ao Usuário, independentemente do período que restarem aportados.

#### 4. MED E BLOQUEIO CAUTELAR

4.1. O Usuário declara-se ciente que a AQBANK, na qualidade de participante do Pix, está sujeita aos processos relativos ao MED e ao Bloqueio Cautelar, nos termos do Regulamento do Pix, disposto na Resolução BCB n. 1, de 12 de agosto de 2020.

4.2. O Usuário, quando atuar na qualidade de pagador de Transação Pix e identificar suspeita de fraude ou de falha no sistema de tecnologia da AQBANK, poderá requisitar à AQBANK a utilização do MED para tentar reaver os recursos que tenha transacionado na referida Transação.

4.2.1. A utilização do MED não garante a restituição da integralidade dos recursos pagos através de Transação Pix, de forma que a AQBANK se compromete a efetuar todas as medidas possíveis para buscar tal restituição junto à instituição financeira ou de pagamentos do recebedor.

4.2.2. A AQBANK poderá efetuar a restituição dos recursos pagos através de Transação Pix de forma parcial, mediante diversos aportes, de forma que o número de aportes dependerá do formato em que a instituição financeira ou de pagamentos do recebedor efetuará a remessa dos recursos à AQBANK.

4.2.3. O Usuário poderá requerer o cancelamento da solicitação de devolução efetuada perante o MED em até 30 (trinta) dias contados a partir da sua solicitação.

4.2.3.1. Em havendo a solicitação de cancelamento do MED pelo Usuário, este terá sua Conta de Pagamento imediatamente bloqueada, para que a AQBANK retenha e restitua ao recebedor que, originalmente, havia efetuado a devolução ao Usuário, hipótese em que se aplicará o previsto no item 4.3.2 deste Termo.

4.3. Na hipótese de a AQBANK identificar suspeita de fraude em Transação Pix em que o Usuário figure como recebedor, a AQBANK poderá executar o Bloqueio Cautelar, bloqueando a movimentação da Conta de Pagamento, até o limite do valor da Transação Pix, pelo prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, para análise de indícios que fundamentam a suspeita de fraude, devendo informar o Usuário de tal ocorrência imediatamente.

4.3.1. Concluindo haver fundada suspeita de fraude, a AQBANK executará o procedimento previsto no item 4.4 deste Termo.

4.3.2. Concluindo não haver fundada suspeita de fraude, a AQBANK realizará a liberação dos recursos bloqueados de movimentação e comunicará imediatamente o Usuário de tal resultado.

4.3.3. O previsto no item 4.3 não se aplica às Contas de Pagamento em que o Usuário seja pessoa jurídica, incluindo empresário individual.

4.4. Na hipótese de a AQBANK identificar suspeita de fraude em Transação Pix em que o Usuário figure como recebedor ou sofrer falha em seus sistemas operacionais de tecnologia que impacte ou esteja relacionada à Transação Pix recebida pelo Usuário, esta poderá iniciar a devolução da Transação para restituir os recursos à instituição financeira ou de pagamento do pagador, conforme autorizado, neste ato, pelo Usuário.

4.4.1. Para garantir a execução da devolução dos valores oriundos da Transação Pix, a partir do momento da identificação do previsto no item 4.2 acima, fica desde já autorizado, que a AQBANK realize o bloqueio imediato de movimentação da Conta de Pagamento até o limite valor da Transação Pix.

4.4.2. O Usuário, possuindo saldo disponível menor que o valor da Transação Pix, terá a integralidade de seu saldo bloqueado para movimentação, assim como, pelo período de 90 (noventa) dias contados da data da Transação Pix, todos os recursos aportados na Conta de Pagamento serão imediatamente retidos para ser utilizado para a devolução dos valores oriundos da Transação Pix que tenha sido objeto do MED, até que ocorra a devolução em sua integralidade.

4.4.3. A AQBANK se compromete a informar o Usuário sempre que ocorrer o previsto no item 4.3.1.

4.4.4. O previsto no item 4.4 apenas poderá ser realizado aos Usuários pessoa física após a aplicação do Bloqueio Cautelar, conforme previsto no item 4.3 deste Termo.

4.4. Na hipótese da AQBANK receber solicitação de devolução de Transação Pix de outra instituição financeira ou de pagamentos, em Transação em que o Usuário figure como pagador, a AQBANK irá avaliar a Transação, sendo que na hipótese de identificar fundada suspeita de fraude ou considerar legítima a ocorrência de falha nos sistemas operacionais da instituição financeira ou de pagamentos do receptor da Transação, irá receber os recursos através do Parceiro e aportá-los na Conta de Pagamentos do Usuário.

4.5. A AQBANK se compromete a informar o Usuário, independentemente da qualidade em que esteja - pagador ou receptor - da concretização de devolução de Transação Pix realizada através do MED.

4.6. A AQBANK apenas se responsabilizará por prejuízos sofridos pelo Usuário relativo aos recursos oriundos de Transações Pix que seja oriundo de falha nos sistemas de segurança da AQBANK, caso não seja possível obter a devolução integral dos recursos da Transação Pix via MED.

4.7. CONSIDERANDO O ACIMA EXPOSTO, O USUÁRIO CONCORDA E AUTORIZA A AQBANK A PROCEDER COM O PREVISTO NA CLÁUSULA 4 DESTE TERMO PARA PERFECTIBILIZAR A EXECUÇÃO DO BLOQUEIO CAUTELAR, QUANDO APLICÁVEL, E DO MED, DECLARANDO ESTAR CIENTE DA POSSIBILIDADE DE BLOQUEIO DE MOVIMENTAÇÃO DE SUA CONTA DE PAGAMENTO E RETENÇÃO DE RECURSOS PARA FINS DE DEVOLUÇÃO AO PAGADOR DA TRANSAÇÃO PIX.

## 5. DISPUTA E CANCELAMENTO DE TRANSAÇÕES

5.1. A AQBANK se reserva o direito de proceder com o cancelamento do processamento de Transações que representem ou possuam: (i) informações errôneas, incompletas ou imprecisas indicadas pelo Usuário para a realização da Transação; (ii) recusa pelo receptor da Transação; (iii) irregularidades perante as disposições deste Termo; (iv) tiver sido realizada em duplicidade; ou (v) suspeita de fraude ou ato ilícito.

5.1.1. Em havendo o cancelamento do processamento da Transação pela AQBANK, esta informará o Usuário, mediante ou não apresentação do justo motivo que ensejou tal cancelamento, dentre os citados no item 5.1 acima.

5.2. O Usuário não poderá requerer o cancelamento de Transações efetuadas mediante uso das funcionalidades Pix, TED ou boleto bancário.

5.2.1. O cancelamento de Transações Pix apenas poderá ser requerido no âmbito do MED, quando este for aplicável, nos termos da Cláusula 4 deste Termo.

5.3. Em nenhuma hipótese a AQBANK se responsabilizará pelo estorno, restituição e/ou cancelamento de Transações realizadas pelo Usuário em razão de inserção de informações errôneas de pagamento, cabendo unicamente a este verificar a exatidão das informações previamente à realização de Transação.

5.4. Todas as contestações decorrentes de quaisquer Transações realizadas através da AQBANK deverão ser dirimidas exclusivamente pelo Usuário diretamente com o terceiro envolvido no recebimento ou pagamento Transação, sendo certo que a AQBANK estará isenta de qualquer responsabilidade relacionada à Transação, salvo nos casos em que o Mecanismo Especial de Devolução seja aplicável, nos termos da Cláusula 4 deste Termo, ou que a contestação seja oriunda de Transação efetuada através de Cartão, nos termos do item 5.5 deste Termo.

5.5. As contestações de Transações efetuadas através de Cartão serão recebidas pela AQBANK, que se submeterá à Disputa, conforme processo estabelecido pela Bandeira.

5.5.1. Em razão da Disputa de Transações de Cartões ser determinada pela Bandeira, a AQBANK não se responsabiliza pela tomada de decisões relativas à Disputa ou pelo seu prazo de conclusão, sendo responsável apenas pelo intercâmbio de informações entre o Usuário e a Bandeira.

5.5.2. A AQBANK se compromete a se manter à disposição para manter o Usuário informado relativo ao funcionamento da Disputa, prazos a serem cumpridos e informações a serem remetidas à Bandeira.

5.5.3. Na hipótese de decisão favorável ao Usuário na Disputa, o Usuário receberá o estorno dos recursos oriundos da Transação contestada.

5.5.4. Na hipótese de decisão desfavorável ao Usuário na Disputa, o Usuário não receberá o estorno dos recursos oriundos da Transação contestada.

## 6. REMUNERAÇÃO DA AQBANK

6.1. A AQBANK, a título de contraprestação pelo Usuário, realiza a cobrança de Taxa de Parcelamento sobre aporte de recursos na Conta de Pagamento efetuados através de Cartão Pós-pago, mediante pagamento em parcelas, conforme a operação prevista no item 3.2.1.1 deste Termo.

6.1.1. A Taxa de Parcelamento será aplicada na fatura do Cartão de funcionalidade pós-paga do Usuário, estando embutida no valor da parcela efetuada.

6.1.2. Em caso de inadimplência, aplicar-se-ão as regras e obrigações previstas nos instrumentos mencionados no item 3.2.1.3 deste Termo, referente ao pagamento de fatura do Cartão de funcionalidade pós-paga.

6.1.3. A inadimplência do Usuário com o pagamento da fatura do Cartão pós-pago por período de 03 (três) meses consecutivos ou não, poderá ensejar no bloqueio, pela AQBANK, da funcionalidade de aporte de recurso em Conta de Pagamento através de Cartão de funcionalidade pós-paga.

6.2. As demais Transações efetuadas pelo Usuário através da Conta de Pagamento disponibilizada pela AQBANK são isentas de taxas ou tarifas, salvo as Transações efetuadas através de Cartão, que poderão possuir taxas ou tarifas aplicáveis, conforme os instrumentos previstos no item 3.2.1.3 deste Termo.

6.3. Os serviços adicionais, conforme previstos no item 3.2 e 3.2.4 deste Termo, poderão possuir cobranças de taxas, tarifas ou demais remunerações alheias à AQBANK, por se tratar de serviços de terceiros adquiridos pelo Usuário através da Plataforma da AQBANK.

6.4. A Taxa de Parcelamento, assim como demais taxas ou tarifas que poderão, eventualmente, serem aplicáveis ao Usuário, serão cobradas conforme dispostas na Tabela de Tarifas da AQBANK, publicada em seu website, que pode ser acessada através deste link: [tabela\\_taxas\\_AQBANK](#).

6.5. A AQBANK poderá efetuar o reajuste ou alteração do valor das taxas ou tarifas cobradas, assim como, incluir novas taxas ou tarifas a serem cobradas perante os serviços previstos neste Termo, informando previamente o Usuário, com antecedência de 07 (sete) dias, por e-mail ou divulgação prévia na Plataforma ou Aplicativo.

6.5.1. Na hipótese de o Usuário não concordar com as novas condições de remuneração, poderá encerrar sua Conta de Pagamento, sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades, sendo certo que o não encerramento será interpretado como anuência com relação às novas taxas e tarifas cobradas.

6.5.2. Caso sejam criados novos tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos incidentes sobre a remuneração vigente, a AQBANK irá alterar os valores cobrados de forma a restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro.

### 7. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

7.1. Considerando que a Plataforma da AQBANK é disponibilizada através de Aplicativo, para utilização da Conta de Pagamento e suas Funcionalidades o Usuário deverá possuir Dispositivo com acesso à internet e em condições compatíveis para seu uso, sendo de exclusiva responsabilidade do Usuário a obtenção, manutenção e custeio de tal acesso e dos Dispositivos necessários, incluindo tributos, tarifas ou encargos cobrados pelos fornecedores de serviços.

7.1.1. Em nenhuma hipótese a AQBANK será responsável pela não realização da Transação em razão da incompatibilidade dos Dispositivos utilizados pelo Usuário ou pela ausência ou falha no acesso à internet.

7.2. O Usuário, neste ato, se declara ciente que a realização das Transações está sujeita a aplicação da legislação vigente, inclusive de prevenção a lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e combate à corrupção, se obrigando apenas a realizar atos lícitos durante a utilização da Conta de Pagamento.

7.3. O Usuário declara e garante que não está envolvido e não irá se envolver, direta ou indiretamente, inclusive, no caso de Usuário pessoa jurídica, por meio de seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, partes relacionadas, clientes, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das leis anticorrupção.

7.4. O Usuário declara e garante que, direta ou indiretamente, não irá receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita.

7.5. O não cumprimento pelo Usuário do previsto nos itens 7.3 e 7.4 acima será considerado uma infração grave ao presente Termo e conferirá à AQBANK o direito de encerrar a Conta de Pagamento do Usuário, sem qualquer ônus ou penalidade.

7.6. O Usuário se compromete a manter os seus dados cadastrais atualizados perante a AQBANK, devendo informar imediatamente qualquer alteração nos dados informados no Cadastro, especialmente os substanciais para fins de comunicação entre a AQBANK e o Usuário.

7.6.1. A ausência de atualização, pelo Usuário, dos dados necessários para que a AQBANK possa contatá-lo, não poderá ensejar responsabilidade à AQBANK ou invalidar quaisquer novas condições ou atualizações dos termos previsto neste instrumento.

7.7. Quanto às relações estabelecidas entre o Usuário e terceiro que ensejaram Transações, estes serão considerados os únicos e exclusivos responsáveis, não sendo cabível e/ou admitido imputar responsabilidade ou obrigações à AQBANK sobre qualquer ato ou fato relacionada à Transação, de forma que o Usuário deverá isentar a AQBANK de toda e qualquer reclamação ou litígio judicial ou extrajudicial decorrente das Transações efetuadas através da Conta de Pagamento.

7.8. O Usuário obriga-se a ressarcir a AQBANK de todos os valores comprovadamente despendidos em ações judiciais ou processos administrativos que tenham sido ajuizados contra a AQBANK em razão do descumprimento de obrigações imputáveis ao Usuário, incluindo débitos decorrentes de condenações, custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios.

7.8.1. O Usuário autoriza, desde, já, a AQBANK a realizar o débito automático em Conta de Pagamento dos valores a serem pagos pelo Usuário para fins do ressarcimento previsto no item 7.4 acima.

## 8. VIGÊNCIA E ENCERRAMENTO DA CONTA DE PAGAMENTO

8.1. Este Termo terá início na data da sua adesão e vigorará por prazo indeterminado.

8.2. A AQBANK poderá alterar qualquer das condições deste Termo, desde que comunique o Usuário com, no mínimo, 7 (sete) dias de antecedência, o que poderá ocorrer por qualquer meio de comunicação efetiva, incluindo, mas não se limitando a notificação realizada diretamente pela Plataforma e/ou Aplicativo, envio de correspondência ou e-mail.

8.2.1. Caso o Usuário não concorde com as alterações acima mencionadas, este poderá solicitar o encerramento da sua Conta de Pagamento nos Canais de Atendimento da AQBANK, permanecendo responsável pelo pagamento das despesas efetuadas até a data do encerramento.

8.2.2. Caso o Usuário seja comunicado da alteração e não encerre a sua Conta de Pagamento, presume-se que concorda com as alterações, sendo que tais atos equivalerão à manifestação de vontade do Usuário em aceitar as novas condições do Termo.

8.3. Este Termo poderá ser terminado nas seguintes hipóteses:

(i) Pelo Usuário, mediante comunicação a AQBANK por meio dos Canais de Atendimento disponibilizados, a qualquer momento e sem a necessidade de especificar o motivo.

(ii) Pela AQBANK, a qualquer momento, mediante aviso prévio de 15 (quinze) dias, sem a necessidade de especificar o motivo.

8.3.1. Apenas será admitida a execução do previsto no item 8.3.(i) pelo Usuário, caso este possua saldo suficiente para arcar com eventuais débitos contraídos perante a AQBANK e efetue o resgate integral dos recursos mantidos na Conta de Pagamento, conforme estabelecido no item 8.5. abaixo.

8.3.2.1. O Usuário se obriga a realizar o resgate do saldo mantido na Conta de Pagamento dentro do período de aviso prévio estabelecido pela AQBANK.

8.4. A AQBANK poderá bloquear e/ou encerrar imediatamente a Conta de Pagamento, sem aviso prévio, se ocorrer alguma das situações abaixo:

(i) Omissão de qualquer informação cadastral ou falta de atualização das informações cadastrais por parte do Usuário;

(ii) Fornecimento de informações falsas ou incorretas;

(iii) Atrasos no pagamento dos valores devidos a AQBANK por um período maior do que 15 (quinze) dias;

(iv) Suspeita de fraude ou qualquer ato ilícito realizado pelo Usuário ou por Terceiros;

(v) Utilização da Conta de Pagamento para finalidade diversa da declarada;

(vi) Descumprimento de qualquer das condições e/ou obrigações estabelecidas por meio deste Termo;

(vii) Decretação judicial de insolvência do Usuário, ou seja, quando for reconhecido judicialmente que o Usuário não possui mais recursos para adimplir com os valores devidos à AQBANK;

(viii) Se o Usuário não utilizar sua Conta de Pagamento por 6 (seis) meses consecutivos.

8.5. Para formalizar o encerramento da Conta de Pagamento, em qualquer hipótese, o Usuário deverá entrar em contato com os Canais de Atendimento da AQBANK, devendo firmar os Termos e Condições de Encerramento de Conta de Pagamento, conforme disponível no website da AQBANK, podendo ser acessado através do link:

<https://cdn.aqbank.com.br/termos-legais/aqbank/termos-encerramento-conta.pdf>, que é considerado parte integrante deste Termo, de forma que o Usuário, desde já, concorda com as condições ali estabelecidas para promover o encerramento da Conta de Pagamento.

8.6. Na hipótese de encerramento imediato da Conta de Pagamento pela AQBANK, aplicar-se-ão os termos previstos nos Termos e Condições de Encerramento de Conta de Pagamento, mesmo que não seja assinado formalmente pelo Usuário, visto que é parte integrante deste Termo.

## 9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. O Usuário, desde já, reconhece que é de titularidade da AQBANK toda a propriedade intelectual empregada na Plataforma, em seu website e em qualquer material criado e disponibilizado pela AQBANK, incluindo: (i) marcas, denominações sociais, nomes de serviços, slogans, trade dress, logotipos, nome de domínio da internet e outros sinais distintivos, assim como todos os pedidos, registros, extensões e renovações relacionadas; (ii) patentes, pedidos de patente e todas as renovações relacionadas, modelos de utilidade, pedidos de modelos de utilidade, certificados de adição, pedidos de certificados de adição, extensões e renovações relacionadas e registros de invenções; (iii) registros de desenhos industriais e pedidos de registros de desenho industrial, extensões e renovações relacionadas; (iv) direitos autorais, programas de computador, layouts, formas de apresentação, combinações de cores, códigos fonte e registros e pedidos de registro relacionados; e (v) segredos industriais e know-how.

9.2. Aliado ao previsto acima, o Usuário reconhece que os serviços adicionais disponibilizados na Plataforma possuem titulares específicos de propriedade intelectual, que deverão ser igualmente respeitados pelo Usuário.

9.3. O Usuário se compromete a não violar, reproduzir, imitar, total ou parcialmente, qualquer propriedade intelectual da AQBANK, bem como a não utilizar qualquer propriedade intelectual da AQBANK para quaisquer finalidades além das previstas neste Termo e permitidas por lei.

## 10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. O Usuário reconhece expressamente que a AQBANK poderá contatá-lo por meio telefônico, de aplicativos que permitem a troca de mensagens, áudios e vídeos pelo celular, mensagens via correio eletrônico, mensagens via SMS e via envio de mala direta, com cunho institucional, técnico, comercial e informativo, a fim de viabilizar a comunicação entre as Partes.

10.1.1. Caso não deseje mais ser contatado para estes fins, o Usuário poderá solicitar o seu cancelamento clicando no espaço disponível na própria mensagem enviada pela AQBANK, conforme aplicável.

10.1.2. A AQBANK não se responsabiliza por eventuais atrasos, falhas ou indisponibilidades da rede sem fio, da internet ou dos serviços prestados pelas operadoras de telefonia móvel que venham a prejudicar a transmissão das informações.

10.2. O Usuário declara e garante ter ciência de que a Plataforma e o Aplicativo estão suscetíveis a falhas, problemas de acesso decorrentes de falhas de terceiros, os quais fogem do controle da AQBANK, incluindo mas não se limitando a: (i) falhas apresentadas pelos Dispositivos utilizados pelo Usuário, independentemente da natureza ou causa do erro; (ii) falhas relacionadas à qualidade de sua conexão com a internet; (iii) falhas apresentadas por softwares ou equipamentos de terceiros; (iv) informações inexatas, incompletas e/ou desatualizadas que Você tenha fornecido; (v) insuficiência de saldo para realização de Transações; (vi) rejeição de Transações pela outra parte; e (vii) Transações solicitadas em desacordo com as regras determinadas pela AQBANK; de forma que entende e declara que a AQBANK não será responsável por quaisquer danos ou prejuízos causados ao Usuário com relação a falhas desta natureza, que fujam de seu alcance e/ou responsabilidade legal, conforme aplicável.

10.3. O Usuário é responsável pelo descumprimento das obrigações previstas neste Termo, sendo que no caso de inexatidão das suas declarações ou prática de alguma qualquer conduta ilícita, devendo indenizar a AQBANK, imediatamente, caso esta venha a sofrer quaisquer prejuízos, despesas, incluindo honorários de advogado e custas judiciais, incorridas.

10.4. A AQBANK comunicará o Parceiro, para que comunique ao BCB, ao COAF ou outros órgãos que a legislação previr, as operações que possam estar configuradas na Lei 9.613/98 (que dispõe sobre os crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores) e demais disposições legais pertinentes à matéria.

10.5. A AQBANK declara: (i) exercer sua atividade em conformidade com a legislação vigente; e (ii) envidar esforços para não haver violação de sua segurança virtual, ressalvado, no entanto, que, a AQBANK não se responsabilizará por perdas, prejuízos ou danos resultantes da violação de sua segurança virtual por terceiros.

10.6. O Usuário entende e concorda que a Conta de Pagamento é serviço pessoal e intransferível, de forma que não poderá ceder o presente Termo, em nenhuma hipótese. A AQBANK poderá, independentemente de qualquer aviso ou notificação, a qualquer momento, ceder o presente Termo, no todo ou em parte, a empresas de seu grupo econômico ou terceiros.

10.7. Qualquer tolerância da AQBANK em relação a obrigações que não sejam cumpridas pelo Usuário e/ou quaisquer falhas em exigir direitos ou disposições contidas neste Contrato, serão consideradas meras liberalidades da AQBANK, não implicando em renúncia ou modificação deste Termo, que permanecerá válido, podendo a AQBANK, a qualquer momento, exercer regularmente tais direitos.

10.8. Este Termo foi firmado por meios eletrônicos disponibilizados pela AQBANK, e, portanto, o Usuário reconhece que este meio, assim como todas as suas etapas, são formas válidas de contratação e que sua identificação no momento da contratação, composta por seu nome de usuário e senha ou qualquer outro dispositivo de segurança utilizado, são prova de sua concordância com este Contrato e com o formato de contratação. Qualquer discordância relacionada a esta forma de contratação deverá ser acompanhada de prova, nos termos do artigo 10º, parágrafo segundo da Medida Provisória nº. 2.200-2/ 2001 e do artigo 225 do Código Civil.

10.9. Quaisquer dúvidas ou questões relacionadas à Conta de Pagamento, incluindo dificuldades com a utilização da Plataforma ou na realização de Transações, poderão ser dirimidas pelo Usuário através dos Canais de Atendimento da AQBANK.

## 11. FORO

11.1. O presente Termo será regido pelas leis da República Federativa do Brasil, ficando eleito o Foro Central da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer controvérsias relativas ao presente Instrumento, sem prejuízo do Usuário optar pelo foro de seu domicílio.

## Anexo dos Termos e Condições de Abertura de Conta de Pagamento - Conceitos Definidos "TERMOS"

"Aplicativo" significa o aplicativo digital disponibilizado pela AQBANK ao Usuário, inclusive para acesso à Conta de Pagamentos, consulta e/ou solicitação de Serviços.

"Bandeira" significa a empresa instituidora do arranjo de pagamento responsável por estabelecer um conjunto de regras e procedimentos que regem as relações entre credenciadores, emissores e Usuários do Cartão, o que permite que seu Cartão seja aceito como instrumento de pagamento.

"BCB" significa Banco Central do Brasil.

"Bloqueio Cautelar" significa mecanismo de prevenção à fraude implementado pelo BCB através do Regulamento do Pix, que permite o bloqueio preventivo dos recursos oriundo de Transação em que a instituição participante do Pix atrelada ao recebedor da Transação pode realizar para verificar a existência de fundada suspeita de fraude.

"Cadastro" significa o procedimento de preenchimento de determinadas informações, as quais são obrigatoriamente requeridas ao Usuário na Plataforma e/ou Aplicativo, para fins de sua devida identificação.

"Canais de Atendimento" significa os meios que o Usuário possui para se comunicar com a AQBANK, são diversas opções como telefone, chat, WhatsApp, e-mail 24 horas e 7 dias por semana, conforme disponíveis na Plataforma.

"Cartão" significa o instrumento de pagamento emitido pela AQBANK, o qual contém na face e/ou no verso um número de identificação, prazo de validade, tarja magnética, chip, holograma de segurança, validade do plástico e a marca das Bandeiras. Este é um instrumento de pagamento válido e aceito em diversos estabelecimentos comerciais, podendo ser habilitado com funcionalidades pré e/ou pós pagas, respectivamente débito e/ou crédito, mediante as respectivas contratações junto a AQBANK.

"Chave Pix" significa informação relacionada ao Usuário que permite o recebimento de Transação Pix.

"COAF" significa Conselho de Controle de Atividade Financeira.

"Conta de Pagamento" significa a conta de pagamento de titularidade do Usuário, aberta e mantida perante o Parceiro, que permite a realização de Transações com base em recursos previamente aportados.

"Conta de Pagamento Conjunta" significa a conta de pagamento com pluralidade de titulares, conforme cadastrados pelo Usuário.

"Dias Úteis" significa os dias que não se encontram na lista de "feriados federais e bancários", de acordo com o calendário disponibilizado pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban).

"Dispositivos" significa smartphones, tablets, entre outros equipamentos que possibilitam a instalação e utilização de aplicativos.

"Disputas" significa o processo de contestação de Transações efetuadas mediante Cartão perante a Bandeira, conforme determinado pela Bandeira através de seu regulamento próprio.

"Funcionalidades" significa todos os serviços disponibilizados na Conta de Pagamento que permitam ao Usuário efetuar diferentes tipos de Transações.

"MED" significa Mecanismo Especial de Devolução, mecanismo implementado pelo BCB através do Regulamento do Pix que permite a tentativa de devolução de recursos que tenham sido objeto de Transação com fundada suspeita de fraude ou de falha nos sistemas das instituições de pagamento ou financeiras participantes do Pix.

"Parceiro" significa a Stark Sociedade de Crédito Direto S.A., inscrita no CNPJ/ME sob o n. 39.908.427/0001-28, onde são mantidas as Contas de Pagamento dos Usuários, conforme fornecidas pela AQBANK.

"Plataforma" significa todas as páginas eletrônicas disponibilizadas pela AQBANK ao Usuário, inclusive Aplicativo, para acesso à Conta de Pagamentos e para acesso, consulta e/ou solicitação de outros serviços ofertados pela AQBANK.

"Senha" significa o código composto de números para assinatura eletrônica, pessoal, intransferível e confidencial, cuja utilização e divulgação são de única e exclusiva responsabilidade do Usuário.

"Serviços" significa os serviços prestados pela AQBANK ao Usuário, voltados ao fornecimento da Conta de Pagamento.

"Taxa de Parcelamento" significa o valor cobrado em razão do parcelamento em pagamentos realizados mediante a utilização de Cartão com funcionalidade pós-paga.

"TED" significa Transferência Eletrônica Disponível.

"Transação" significa toda e qualquer transação de pagamento, de envio ou recebimento de recursos, que possa ser efetuada através da Conta de Pagamento.

**Este Contrato encontra-se registrado perante o 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, protocolado sob o nº 3.779.742, e registrado sob o nº 3.772.186, Livro B, em 01/08/2023.**