

AO USAR O APLICATIVO AGZERO, ENTENDE-SE QUE O USUÁRIO ESTÁ DE ACORDO COM OS TERMOS E CONDIÇÕES PRESENTES NESTE DOCUMENTO.

O Banco Safra S/A, devidamente inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (“CNPJ”) sob o nº 58.160.789/0001-28 (“SAFRA”) fornece o serviço de conta de pagamento pré-paga e carteira digital por meio do software aplicativo denominado AgZero (doravante “AgZero”), além de outros produtos e serviços disponibilizados através do AgZero, pelo SAFRA ou pelas empresas do Grupo Safra.

Este documento estabelece os termos e condições de uso aplicáveis a Você (“Usuário”) enquanto usuário do AgZero.

AO REALIZAR O SEU CADASTRO E PROSSEGUIR COM A CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DO AGZERO OU UTILIZAR O APLICATIVO AGZERO, Você, NA QUALIDADE DE USUÁRIO, ESTARÁ AUTOMATICAMENTE CONCORDANDO COM OS “TERMOS DE USO” AQUI DISPOSTOS, COM AS CONDIÇÕES DE “ABERTURA/RENOVAÇÃO DE CADASTRO PARA RELACIONAMENTO E AVISO DE PRIVACIDADE” E COM [A POLÍTICA DE PRIVACIDADE DO GRUPO SAFRA](#) (“POLÍTICA DE PRIVACIDADE”), E O SAFRA ENTENDERÁ QUE Você CONCORDA QUE A RELAÇÃO ENTRE Você E ELE SE DÊ NAS BASES AQUI ESTABELECIDAS.

SE VOCÊ NÃO ACEITA AS REGRAS DESTE TERMO, DAS CONDIÇÕES DE ABERTURA/RENOVAÇÃO DE CADASTRO PARA RELACIONAMENTO E AVISO DE PRIVACIDADE OU DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE DO GRUPO SAFRA, NÃO DEVERÁ ACESSAR OU UTILIZAR O APLICATIVO.

A QUALQUER MOMENTO, A CRITÉRIO DO SAFRA, ESTES TERMOS E/OU A POLÍTICA DE PRIVACIDADE DO GRUPO SAFRA PODERÃO SER ALTERADOS, MEDIANTE PUBLICAÇÃO DA VERSÃO ATUALIZADA OU AVISO NO APLICATIVO, O QUE ENTRARÁ EM VIGOR NA DATA DA SUA PUBLICAÇÃO, SALVO DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO NA PRÓPRIA PUBLICAÇÃO.

A SUA ACEITAÇÃO QUANTO AS ALTERAÇÕES PUBLICADAS OCORRERÃO QUANDO VOCÊ UTILIZAR AS FUNCIONALIDADES E SERVIÇOS DO AGZERO. PORTANTO, CASO DISCORDE, PODERÁ PEDIR O CANCELAMENTO DESTE SERVIÇO, OBSERVADO O DISPOSTO NESTE DOCUMENTO.

TAMBÉM INTEGRAM O PRESENTE TERMO OUTRAS COMUNICAÇÕES RELACIONADAS AO AGZERO, DISPONIBILIZADAS OU ENVIADAS À VOCÊ PELO SAFRA POR QUALQUER MEIO DE COMUNICAÇÃO DISPONIBILIZADO POR ESTE ÚLTIMO (SMS, WHATSAPP, E-MAIL, LIGAÇÃO TELEFÔNICA, PUSH NOTIFICATION, APLICATIVO, (...)).

1. CADASTRAMENTO E HABILITAÇÃO NO AGZERO

1.1. Para utilizar o Aplicativo do AgZero, o Usuário deverá (I) ter 18 anos ou mais e/ou ser plenamente capaz; (II) ser domiciliado e residente fiscal no Brasil; (III) possuir inscrição ativa no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) junto à Receita Federal; (IV) fornecer suas informações cadastrais e enviar os documentos e selfie (dados biométricos) requeridos pelo SAFRA; (V) aderir aos Termos de Uso, Autorização de Captura de Biometria e à Política de Privacidade; e (VI) ter seu cadastro aprovado pelo SAFRA.

1.2. Os Termos de Uso regem a relação entre o Usuário e o SAFRA no Aplicativo, portanto é essencial a sua leitura integral previamente a sua aceitação.

1.2.1. Ao aderir ao presente Termo o Usuário declara e reconhece que (I) as Contas e os Cartões a elas vinculados

são de uso pessoal e exclusivamente direcionados ao seu CPF cadastrado, sendo expressamente vedada a transferência ou empréstimo, a título gratuito ou oneroso, a terceiros; (II) os Cartões cadastrados no AgZero são de sua titularidade, sendo vedado o cadastramento de cartões de terceiros; (III) é o único responsável pela guarda de sua Senha e utilização de suas Contas e Cartões, isentando o SAFRA de responsabilidade por todo e qualquer dano decorrente da utilização indevida por terceiros, autorizados ou não pelo Usuário; e (IV) nas compras e/ou pagamentos realizados pelo Usuário utilizando-se das funcionalidades do AgZero a atuação do SAFRA se limita à intermediação do relacionamento entre o Usuário e o Estabelecimento Comercial ou contraparte da transação cuja ordem de pagamento ou transferência foi dada pelo Usuário através do seu Aplicativo instalado no seu smartphone, de forma que, nessas hipóteses, o SAFRA não é e não deverá ser considerado parte em qualquer das Transações realizadas por meio do Sistema SAFRA ou de qualquer outro sistema.

1.3. É permitida a cada Usuário a realização de um único cadastro no Aplicativo AgZero. Na hipótese de verificação de mais de um registro para o mesmo Usuário, um ou todos esses cadastros poderão ser suspensos ou cancelados.

1.3.1. O Aplicativo AgZero só pode ser utilizado por um mesmo Usuário em um único dispositivo móvel (aparelho celular ou tablet).

1.3.2. Para maior segurança do Usuário, o uso do Aplicativo está atrelado ao seu Smartphone, portanto, na hipótese de troca do aparelho será necessária a realização de um novo cadastro/habilitação.

1.4. O SAFRA se reserva o direito de recusar qualquer solicitação de cadastro e/ou de suspender o registro ou cancelar um cadastro previamente aceito em qualquer das nas seguintes situações:

- (I) violação de quaisquer disposições deste Termos de Uso e demais termos/políticas do SAFRA;
- (II) impossibilidade de verificação ou confirmação da identidade do Usuário ou indício de que qualquer informação por ele fornecida não é verdadeira; e
- (III) indício ou suspeita de que o Usuário cometeu fraude ou atos dolosos, ou teve qualquer comportamento que seja incompatível com os objetivos do Aplicativo AgZero ou que possam, de qualquer modo, causar danos a terceiros ou ao SAFRA.

1.5. Anualmente ou em outra periodicidade que for estabelecida em suas políticas internas, o SAFRA poderá solicitar que o Usuário atualize (complemente, confirme e/ou altere) seus dados cadastrais, o que poderá se dar através do seu Aplicativo, da Central de Atendimento AgZero (Chat) ou por qualquer outro meio de comunicação que o SAFRA definir. Caso o Usuário não realize a atualização, o SAFRA poderá suspender a utilização do seu AgZero até que seja regularizada a atualização.

1.5.1. Os seus dados cadastrais são utilizados também para contato do SAFRA com Usuário, portanto é essencial que os mantenha atualizados. Portanto, na hipótese de alguma alteração, seja no seu nome, endereços (inclusive e-mail), telefones, dentre outros, realize a atualização cadastral utilizando os canais de atendimento disponíveis no seu Aplicativo.

1.6. O SAFRA terá o direito de suspender ou cancelar imediatamente a sua conta de pagamento ou o acesso ao AgZero no caso de fornecimento de informação falsa, incorreta, desatualizada ou incompleta por parte do Usuário. Essa previsão também se estende para casos em que o SAFRA tenha razões suficientes, a seu critério, para suspeitar que tal informação seja falsa, incorreta, desatualizada ou incompleta. A suspensão ou cancelamento dos serviços independe de notificação prévia.

2. ACESSO AO AGZERO

2.1. Uma vez concluído e aprovado seu cadastro, Usuário terá acesso a uma Conta Pré-Paga, bem como ao nome de Usuário (login) e Senha, por meio dos quais poderá acessar o seu AgZero.

2.1.1. **Importante: a Conta Pré-Paga não é uma conta de depósito (“conta corrente”) e nem uma conta poupança; e não é movimentável por cheque. Os valores nela depositados não são remunerados.**

2.1.2. A critério do SAFRA, outros produtos e serviços poderão ser disponibilizados ao Usuário para contratação através do AgZero.

3. SERVIÇOS E FUNCIONALIDADES DO AGZERO

3.1. O Aplicativo AgZero é uma plataforma eletrônica que contempla uma Conta de Pagamento Pré-Paga e uma carteira virtual para armazenamento de cartões de crédito de titularidade do Usuário, com as seguintes funcionalidades: (I) transferência entre contas de qualquer natureza, inclusive de ou para outros Bancos; (II) realização de saques em espécie na Rede 24Horas mediante leitura de *QR Code*; (III) pagamento de compras em estabelecimentos credenciados à SafraPay, por *QR Code*, com cartões de crédito vinculados ou saldo da Conta de Pagamento; (IV) disponibilização de cartão na função pré-pago; (V) pagamento de boletos bancários, tributos e contas de consumo emitidas por órgãos e concessionárias conveniadas ao SAFRA; (VI) emissão de boletos, inclusive para terceiros; (VII) dentre outros serviços, conforme disponibilizado pelo SAFRA.

3.1.1. Fique atento pois, por questões de segurança, a Rede 24 horas poderá, eventualmente, determinar limites máximos e mínimos para saque, sobre os quais o SAFRA não tem qualquer ingerência.

3.2. Também por questões de segurança, o seu AgZero possui limites diários (de valor e/ou quantidade) por transação que estão disponíveis para consulta no seu Aplicativo. Para aumentar ou reduzir o seu limite diário de transações é necessário entrar em contato com a Central de Atendimento do AgZero, cujo pedido será submetido à análise do SAFRA.

3.3. As funcionalidades no Aplicativo AgZero poderão ser ampliadas, no intuito de agregar novos serviços e produtos. A partir da realização da primeira operação, mediante o uso de alguma das novas funcionalidades, será considerado que o Usuário aceitou e aderiu a tais serviços.

4. TRANSAÇÕES NO AGZERO.

4.1. Para realizar transações utilizando o seu AgZero, o Usuário deverá ter Saldo Disponível em sua Conta Pré-Paga ou Limites de Créditos em sua Conta Pós-Paga (caso disponibilizado pelo SAFRA, através da emissão de Cartão de Crédito ou outros meios) ou ainda nos cartões de créditos armazenados, conforme operações permitidas.

4.2. Ao seu exclusivo critério e a qualquer tempo o Usuário do AgZero poderá carregar a sua Conta Pré-Paga, o que poderá se dar mediante (I) transferência entre contas do AgZero, (II) Transferências de instituições financeiras ou de pagamentos, inclusive via Pix (III) portabilidade de salário ou créditos, (IV) aportes através de pagamento de boleto bancário; e (V) outras formas de aporte eventualmente divulgadas no Aplicativo AgZero.

4.2.1. O Usuário, ao aderir ao presente Termo, assegura ao SAFRA que todos os recursos creditados ou aportados na Conta Pré-Paga são oriundos de fontes e transações lícitas e declaradas. Os saldos existentes e os valores creditados na Conta Pré-Paga poderão ser bloqueados a qualquer tempo pelo SAFRA, para fins de verificação de licitude e cumprimento de normas dos órgãos reguladores.

4.3. Portabilidade. A portabilidade de salário, benefício ou de créditos (livres e disponíveis) de sua titularidade, para sua conta de pagamento, poderá ser solicitada diretamente através do Aplicativo. Nesta hipótese, mediante sua autorização expressa, o SAFRA comunicará à instituição financeira responsável pelo pagamento do salário, benefício ou créditos (Instituição Financeira Folha), sobre a sua decisão em portar o seu salário, benefício ou crédito para o AgZero.

4.3.1. Uma vez aceito o pedido de portabilidade pela Instituição Financeira Folha, os próximos valores recebidos em sua conta salário, conta benefício ou domicílio bancário (valor líquido depositado pelo seu Empregador, já deduzidos eventuais descontos realizados na sua folha de pagamento - vide demonstrativo/holerite) serão transferidos por àquela para sua Conta de Pagamento Pré-Paga do AgZero.

4.3.2. Eventual cancelamento da portabilidade de salário, benefício ou domicílio bancário deverá se dar diretamente pelo Usuário junto a Instituição Financeira responsável pelo pagamento deles.

4.4. Transações. O Usuário poderá realizar Transações vinculadas ao Saldo Disponível na Conta Pré-Paga via Aplicativo das seguintes formas: (I) transferência para outras Contas Pré-Pagas no AgZero; (II) pagamento de compras em Estabelecimentos Comerciais nos Terminais SafraPay, autorizadas por meio de *QR Code*; (III) pagamento de boletos de cobrança, tributos e contas de consumo emitidas por órgãos e concessionárias conveniadas ao SAFRA; (IV) transferência para contas mantidas em outras instituições financeiras ou de pagamento, inclusive via Pix.

4.5. Cartões. Além das Transações via Aplicativo, o SAFRA, observada sua política, poderá disponibilizar ao Usuário um Cartão Bandeirado, físico ou digital, na função (I) pré-pago cuja utilização estará atrelada ao Saldo Disponível na sua Conta Pré-Paga no AgZero; e (II) de crédito, conforme seus critérios de aprovação de crédito, mediante a abertura de Conta Pós-Paga com emissão de Cartão de Crédito com determinado Limite de Crédito, o que dependerá da aceitação específica das condições gerais que regem esse produto.

4.6. Cartão Pré-Pago AgZero. O Cartão Pré-Pago está vinculado ao saldo disponível em sua Conta Pré-Paga, e poderá ser utilizado em transações presenciais em estabelecimentos comerciais que aceitem a bandeira do seu cartão. Não é possível utilizá-lo em (I) transações não presenciais; e (II) saques na rede 24horas.

4.6.1. O Cartão Pré-Pago deve ser solicitado pelo Usuário através do Aplicativo do AgZero e poderá estar sujeito a (i) existência de saldo credor mínimo depositado no AgZero conforme política interna à época (consultar no aplicativo); e (II) análise cadastral e aprovação do SAFRA.

4.6.2. Aprovado o seu Cartão Pré-Pago, ele será entregue bloqueado em seu endereço de cadastro, eletrônico (se cartão digital) ou residencial/comercial (se cartão físico/plástico).

4.6.3. Para usar o seu cartão, realize o desbloqueio no Aplicativo AgZero.

4.6.4. Para utilizar o seu Cartão Pré-Pago AgZero, o Usuário cadastrará no Aplicativo uma senha transacional, que será solicitada todas as vezes que o Usuário utilizar este meio de pagamento nas máquinas credenciadas à Bandeira do seu cartão.

4.6.5. Seja cuidadoso com sua senha, ela é pessoal e intransferível, portanto, nunca a revele à ninguém e não a deixe anotada junto ao seu cartão.

4.6.5.1. Como a senha equivale a sua assinatura eletrônica, toda vez que o Usuário realizar transações utilizando o seu cartão pré-pago com chip e senha, o SAFRA reconhecerá que é o Usuário que está dando a ordem de compra com o seu Cartão.

4.6.6. O seu Cartão Pré-Pago poderá ser utilizado em transações no Exterior, mas quando isto ocorrer, a operação em moeda diversa da que consta em seu cartão será convertida para moeda do País no qual o Usuário estará utilizando o Cartão, observada a taxa de conversão da moeda determinada pelo SAFRA e disponível no seu Aplicativo AgZero.

4.6.6.1. Transações realizadas com o seu Cartão Pré-Pago no exterior poderão estar sujeitas à tributação e

encargos adicionais, o que será descontado pelo SAFRA do saldo credor do seu Cartão. Caso não haja saldo suficiente para pagamento das transações somadas a tributação e encargos adicionais o pagamento não será aprovado pelo SAFRA, a seu critério.

4.6.7. Seu cartão poderá ser bloqueado a qualquer tempo em razão de digitação de senha inválida, sendo o desbloqueio realizado por meios eletrônicos disponibilizados pelo SAFRA (chat).

4.6.8. O Usuário poderá acompanhar as transações realizadas com o seu Cartão Pré-Pago através do seu Aplicativo, consultando o Extrato de sua Conta Pré-Paga.

4.6.9. A ocorrência de roubo, furto ou extravio do Cartão Pré-Pago deverá ser comunicada ao SAFRA, **imediatamente**, através do chat disponível no Aplicativo ou do SAC. As transações realizadas com o seu Cartão Pré-Pago antes da comunicação serão reconhecidas como legítimas e, portanto, não haverá qualquer devolução de valores.

4.6.9.1. A emissão de segunda via do Cartão estará sujeita a cobrança de tarifa específica, disponível para consulta na tabela de tarifas disponível no Aplicativo.

4.6.10. O Cartão Pré-Pago permanecerá válido até a data de vencimento que estiver informado no mesmo, podendo este ser reemitido após seu vencimento, independentemente de sua solicitação, enquanto for Usuário de Conta de Pagamento Pré-Paga no AgZero.

4.7. Pix - Todas as regras e funcionalidades do pagamento instantâneo do Banco Central do Brasil “Pix” estarão disponíveis no AgZero e o Usuário poderá consultar, se cadastrar e vincular sua respectiva conta através do AgZero ou nos Termos e de Uso Pix.

4.7.1. Bloqueio Cautelar. Os recursos recebidos de uma transação Pix poderão ser bloqueados cautelarmente, pelo prazo máximo de 72 horas, quando houver suspeita de fraude. O Bloqueio Cautelar será efetivado simultaneamente ao crédito em conta, sendo o CLIENTE comunicado imediatamente da sua efetivação.

4.7.1.1. Durante o Bloqueio Cautelar, o SAFRA avaliará a existência de indícios que confirmem a suspeita de fraude. Concluída essa avaliação: (i) os recursos serão devolvidos ao pagador, nos termos do Mecanismo Especial de Devolução, caso identifique fundada suspeita de fraude na transação; ou (ii) cessará imediatamente o Bloqueio Cautelar dos recursos, comunicando prontamente ao Usuário, nas hipóteses em que não forem identificados indícios de fraude na transação.

4.7.2. Mecanismo Especial de Devolução. Trata-se do conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix nos casos em que exista fundada suspeita de fraude e/ou naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia das instituições participantes envolvidas na transação.

4.7.2.1 As devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução serão iniciadas pelo SAFRA (i) por sua própria iniciativa, em caso de (a) falha operacional em seus sistemas, (b) conduta supostamente fraudulenta ou (c) após Bloqueio Cautelar, caso avalie que a transação tenha fundada suspeita de fraude; ou (ii) por solicitação da instituição do usuário pagador, em caso de conduta supostamente fraudulenta ou falha operacional de seus respectivos sistemas.

4.7.2.2. O Usuário será prontamente comunicado sobre a (i) efetivação do bloqueio de recursos e (ii) da concretização de uma devolução. Quando vc for o recebedor poderá solicitar, no prazo de 30 (trinta) dias contados da comunicação de que trata o item “ii” acima, o cancelamento da devolução, que obedecerá ao procedimento do Mecanismo Especial de Devolução.

4.7.2.3. Por meio deste instrumento, o Usuário está ciente do Mecanismo Especial de Devolução, bem como autoriza, expressamente, a possibilidade de eventual bloqueio e devoluções de valores recebidos por meio do Pix, nos termos especificados nesta cláusula.

5. TARIFAS

5.1. Em razão (I) de Transações realizadas por meio do seu AgZero, (II) de saques em redes de atendimento terceiras (Ex. **Rede 24 horas**), (III) da emissão de Cartão Pré-Pago ou de Crédito, ou (IV) das demais funcionalidades que venham a ser disponibilizadas pelo Sistema SAFRA ou pelo Aplicativo AgZero, o SAFRA poderá cobrar determinadas tarifas do Usuário, conforme Tabela de Tarifas divulgada no Aplicativo e no site AgZero.

5.2. Em complemento às tarifas mencionadas acima, o SAFRA reserva para si o direito de repassar ao Usuário os custos referentes às operações financeiras decorrentes das Transações, tais como Documento de Crédito – DOC, Transferência Eletrônica Disponível – TED, saques em redes de atendimento terceiras e demais operações aplicáveis, desde que permitido pela regulamentação.

5.3. Todas as tarifas que podem ser cobradas pelo SAFRA em decorrência do uso das funcionalidades do AgZero também estão disponíveis no Aplicativo e podem ser consultadas a qualquer momento pelo Usuário.

5.4. Para realização de Transações sujeitas à cobrança de tarifas, é necessário que o Usuário possua Saldo Disponível ou Limite de Crédito suficiente para o débito transação somada a respectiva tarifa/tributo (quando aplicável).

5.5. O SAFRA poderá, por mera liberalidade, conceder descontos, postergar ou, até mesmo, isentar o Usuário do pagamento de uma ou mais tarifas. Tais benefícios poderão ser cancelados pelo SAFRA a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, não se constituindo como renúncia, precedente, novação ou alteração das condições estatuídas nestes Termos de Uso, nem obrigando o SAFRA à concessão de novos descontos ou isenções ao Usuário.

6. COBRANÇAS

6.1. No caso de inadimplemento do Usuário, o SAFRA se reserva o direito de adotar as medidas judiciais e extrajudiciais pertinentes para receber quaisquer valores a ele devidos no âmbito destes Termos de Uso.

6.2. O Usuário autoriza que sejam levadas a débito de sua Conta Pré-Paga quaisquer importâncias devidas ou que venham a se tornar devidas, a título de principal e acessórios, em função das obrigações assumidas nestes Termos de Uso ou em qualquer outro instrumento celebrado com o SAFRA e/ou com quaisquer outras empresas do Grupo SAFRA

6.3. Ocorrendo falta ou eventual atraso no pagamento, total ou parcial, de qualquer obrigação do Usuário decorrente destes Termos de Uso, o valor devido será acrescido de (I) multa moratória de 2% (dois por cento), incidente sobre o valor devido e não pago; (II) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês; e (III) atualização monetária com base na variação positiva do IPC/FGV, calculados pro rata die.

7. CUIDADOS DO SAFRA COM O APLICATIVO

7.1. O SAFRA envidará seus melhores esforços para manter as informações do Sistema SAFRA atualizadas, completas e precisas. Para esse fim, buscará corrigir o mais rápido possível quaisquer informações imprecisas ou omissões encontradas no Sistema SAFRA, na medida do possível.

7.2. Central de Atendimento AgZero (Chat). Para atender o Usuário da melhor maneira possível, o SAFRA

disponibilizará um canal de atendimento para a solução de eventuais conflitos, problemas e/ou dúvidas relacionados a estes Termos de Uso, cujo atendimento aos Usuários será realizado através de Chat no Aplicativo.

7.3. Para a segurança do Usuário. Na hipótese de perda, roubo ou furto do seu Smartphone; e ou do Cartão de Pagamento Pré-Pago o Usuário poderá: (I) baixar o Aplicativo do AgZero em outro Smartphone e acessar a plataforma com seu login e senha, que automaticamente o smartphone anterior será bloqueado para uso ou (II) acessar a sua Conta pelo sítio eletrônico www.agzero.com.br e solicitar a imediata inativação da Conta através do Chat.

7.4. Política de Privacidade. O SAFRA adota a Política de Privacidade institucional disponível no endereço www.agzero.com.br, que integra o presente Termo de Uso de forma complementar e em igualdade de condições. Leia atentamente e conheça seus direitos e deveres enquanto usuário de um Aplicativo do Grupo SAFRA.

8. RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO

8.1. Para ter acesso e utilizar o AgZero, o Usuário deverá:

- (I) Possuir acesso à Internet;
- (II) Fornecer ao SAFRA somente informações verdadeiras, exatas, atuais e completas;
- (III) Atualizar imediatamente as informações fornecidas anteriormente sempre que estas sofrerem quaisquer alterações;
- (IV) Respeitar, entre outros, os Direitos de Propriedade Intelectual do SAFRA (conforme definido abaixo).

8.2. Restrições. No uso do seu AgZero é vedado, entre outros:

- (I) Violar qualquer lei ou regulamento municipal, nacional ou internacional que seja integrado ao ordenamento jurídico brasileiro, ou ainda, que, por qualquer razão legal, deva ser aplicado no Brasil;
- (II) Praticar atos contrários à moral e aos bons costumes;
- (III) Utilizar as Contas ou Cartões em atividades vedadas pela legislação ou que resultem em benefícios diretos ou indiretos para agentes criminosos e/ou quaisquer práticas ilícitas;
- (IV) Realizar engenharia reversa no Sistema SAFRA;
- (V) Assumir a personalidade ou identidade de outra pessoa, física ou jurídica;
- (VI) Carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer outra forma tornar disponível qualquer conteúdo que seja ilegal, incluindo, mas não se limitando a, conteúdo que seja ofensivo à honra e à privacidade de terceiros, pornográfico, obsceno, difamatório ou calunioso, vulgar, preconceituoso, ou que possa gerar qualquer responsabilidade civil ou criminal de acordo com a lei;
- (VII) Carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer forma tornar disponível qualquer conteúdo que viole quaisquer direitos de terceiro;
- (VIII) Carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer forma tornar disponível qualquer tipo de anúncio, propaganda ou material promocional não solicitado ou não autorizado pelo Sistema SAFRA, tais como mensagens não solicitadas ou mensagens enviadas em massa;
- (IX) Carregar, transmitir, divulgar, exibir, enviar, ou de qualquer forma tornar disponível qualquer conteúdo que contenha vírus ou qualquer outro código, arquivo ou programa de computador com o propósito de interromper, destruir ou limitar a funcionalidade de qualquer software, hardware ou equipamento;
- (X) Ameaçar, coagir ou de qualquer forma constranger os demais Usuários;
- (XI) Violar direitos de sigilo e privacidade de terceiros; e
- (XII) Praticar quaisquer atos que direta ou indiretamente, no todo ou em parte, possam causar prejuízo ao SAFRA, a outros Usuários ou a qualquer terceiro.

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. O Aplicativo e seu conteúdo, bem como quaisquer outros textos, gráficos, imagens, fotos, ilustrações, marcas comerciais, nomes comerciais, marcas de serviço, logotipos, informações, código-fonte, layouts, nomes de domínio, software, know-how, e outros materiais são todos protegidos por direito de propriedade intelectual (“Direito de Propriedade Intelectual”).

9.2. Todos os Direitos de Propriedade Intelectual presentes no Aplicativo são de uso e/ou propriedade do SAFRA. A exploração comercial, transmissão, divulgação, modificação, reprodução, cópia ou quaisquer outras formas de utilização comercial de tal conteúdo pelo Usuário são rigorosamente proibidas.

9.3. O uso não autorizado de qualquer marca, logotipo e/ou design do SAFRA é vedado e sujeitará o Usuário às penalidades previstas em lei, especialmente na Lei 9.279, de 1996 (“Lei da Propriedade Industrial”).

10. PRAZO

10.1. Vigência destes Termos de Uso. Estes Termos de Uso terão vigência a partir da data de adesão pelo Usuário e permanecerão em vigor enquanto (a) os serviços e funcionalidades do Sistema SAFRA estiverem disponíveis no Aplicativo; (b) o Usuário possuir cadastro no Sistema SAFRA; (c) o Usuário fizer uso das funcionalidades disponibilizadas pelo Sistema SAFRA.

11. ENCERRAMENTO

11.1. Encerramento pelo SAFRA. O SAFRA poderá rescindir estes Termos de Uso e interromper o fornecimento dos serviços e/ou funcionalidade do Sistema SAFRA nos seguintes casos:

- (I) Uso indevido do AgZero ou das funcionalidades do Sistema SAFRA por parte do Usuário, em desconformidade com a regulamentação aplicável;
- (II) Uso não convencional de Conta que possa causar riscos de crédito ou operacionais ao Sistema SAFRA;
- (III) Inatividade de Conta do Usuário por período superior a 180 (cento e oitenta) dias corridos, ou outro prazo que vier a ser definido na política interna do SAFRA;
- (IV) Suspeita de fraude praticada pelo Usuário no âmbito do Sistema SAFRA;
- (V) Falecimento do Usuário; e
- (VI) Independentemente de motivação, mediante aviso prévio ao Usuário, com antecedência de pelo menos 7 (sete) dias.

11.2. Encerramento pelo Usuário (Encerramento da Conta). O Usuário poderá cancelar sua Conta e/ou Cartão junto a Central de Atendimento AgZero (Chat), a qualquer momento, sem qualquer justificativa.

11.2.1. Para Conta Pré-Paga, o cancelamento somente poderá ser solicitado após a retirada total do saldo credor.

11.2.2. Ao cancelar sua Conta Pré-Paga automaticamente será cancelado o seu Cartão pré-pago AgZero a ela vinculado.

11.2.3. Alertamos que a desinstalação do Aplicativo do AgZero não corresponde ao cancelamento da sua Conta e/ou Cartão Pré-Pago AgZero.

11.3. Providências após o pedido de Encerramento. Em qualquer hipótese de cancelamento de Conta e/ou Cartão, o Usuário deverá observar os seguintes procedimentos:

- (I) Retirar o Saldo Credor disponível na Conta Pré-Paga no prazo de até 30 (trinta) dias do pedido de cancelamento.
- (II) Destruir o “chip” e o plástico se portador de Cartão Pré ou Pós Pago.

11.4. Processo de cancelamento do AgZero. Por questões operacionais o prazo de cancelamento do AgZero é de até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da retirada de todo o saldo credor disponível na conta de pagamento

pré-paga e após a comunicação via Chat.

11.4.1. Realizado o pedido de cancelamento, sua Conta Pré-Paga será automaticamente desabilitada para uso.

11.4.2. Na hipótese do Usuário ser portador de Cartão Pré-Pago ou Pós-Pago o(s) mesmo(s) serão automaticamente cancelados.

11.5. Em qualquer hipótese de cancelamento da Conta e/ou do AgZero e após decorrido os prazos estabelecidos para a retirada de eventual Saldo Credor, o SAFRA, a seu exclusivo critério, poderá transferir o referido saldo para uma conta interna de controle, que permanecerá à disposição do Usuário para ser retirado na forma que vier a ser indicada pelo SAFRA, pelo prazo estabelecido na regulamentação vigente.

12. COMUNICAÇÕES

12.1. Por meio destes Termos, o Usuário reconhece como meio de comunicação válido entre o Usuário e o SAFRA tanto os meios físicos (aqui entendidos como àqueles onde os documentos são enviados de forma impressa) quanto os eletrônicos tais como telefone, e-mail, SMS, notificações eletrônicas, *WhatsApp*, *Facebook*, e demais mídias sociais;

13. MANUTENÇÃO E INTERRUÇÃO DE FUNCIONALIDADES

13.1. O SAFRA poderá promover, a qualquer momento, manutenções, modificações ou atualizações em seu sistema, de modo que os serviços e/ou funcionalidades do Sistema SAFRA poderão ficar temporariamente indisponíveis.

13.2. Além disso, o SAFRA poderá, mediante comunicação aos Usuários, interromper ou alterar o fornecimento de determinadas funcionalidades e/ou produtos ou serviços do Sistema SAFRA.

14. SEGURANÇA DO USUÁRIO

14.1. O SAFRA NÃO SOLICITA OU EXIGE QUE SEUS USUÁRIOS DIVULGUEM SUAS SENHAS, DADOS DE CARTÃO OU OUTROS DADOS DA CONTA POR E-MAIL, TELEFONE OU QUALQUER OUTRO CANAL DE ATENDIMENTO PERSONALIZADO OU AINDA ENTREGUEM SEU CARTÃO OU CHIP A TERCEIROS. Caso o Usuário receba qualquer comunicação com esse tipo de abordagem e conteúdo, não responda, desconsidere-o. Em caso de dúvidas, contate a Central de Atendimento AgZero (Chat) através do seu Aplicativo.

14.2. Sua senha é pessoal, intransferível e confidencial e o Usuário é o responsável em mantê-la em segurança e sigilo. Portanto, não a revele a ninguém e não a deixe exposta em local a que terceiros possam ter acesso, pois o Usuário através dela é que o SAFRA atesta a sua identidade, ou seja, confirma que é o Usuário que vai utilizar o AgZero. Por esta mesma razão, tenha cuidado ao utilizar computadores e redes públicas desconhecidas e/ou de terceiros, e/ou gravar senhas de forma automática em aparelhos eletrônicos.

14.3. Em caso de suspeita de acesso indevido, ou atividade que possa dar ensejo a tal, o Usuário deverá avisar imediatamente o SAFRA, por meio da Central de Atendimento AgZero (Chat) através do seu Aplicativo AgZero, para que o SAFRA possa tomar as devidas providências.

15. LEI ANTICORRUPÇÃO E PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

15.1. O Usuário declara neste ato, que tem conhecimento das leis de prevenção à corrupção e à lavagem de dinheiro previstas na legislação brasileira - dentre elas o Código Penal Brasileiro, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei 8.429/1992), a Lei 9.613/1998 (Crimes de lavagem ou ocultação de bens direitos e valores), a

Lei 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”)

15.2. O Usuário declara que inexistente em seu nome qualquer condenação definitiva na esfera administrativa ou judicial, notadamente por razões de corrupção.

15.3. Sem prejuízo das demais disposições deste Termo, o SAFRA poderá CANCELAR A CONTA se verificar a superveniência de decisão definitiva, judicial ou administrativa, reconhecendo a prática de atos contrários às normas supracitadas no item 15.1 e 15.2.

16. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

16.1 O Usuário obriga-se, durante a vigência deste instrumento, a respeitar a legislação trabalhista e a legislação ambiental em vigor no Brasil, declarando que:

(I) não foi condenado definitivamente na esfera administrativa ou judicial por: (a) questões trabalhistas envolvendo trabalho em condição análoga à de escravo ou trabalho infantil; ou (b) crime contra o meio ambiente.

(II) suas atividades e propriedades estão em conformidade com a legislação ambiental brasileira.

16.2. Sem prejuízo das demais disposições deste Termo, o SAFRA poderá cancelar a Conta se verificar a superveniência de decisão definitiva, judicial ou administrativa, reconhecendo a prática dos atos elencados no item acima pelo Usuário.

17. RECLAMAÇÕES

17.1. O SAFRA não se responsabilizará por eventuais fraudes, estornos ou reclamações efetuadas pelo Usuário, por terceiros ou pelos Estabelecimentos Comerciais decorrentes das Transações realizadas utilizando o Aplicativo AgZero. Tais questões deverão ser tratadas direta e exclusivamente com a parte ou os Estabelecimentos Comerciais. Em caso de dúvida, entrar em contato com o AgZero através da Central de Atendimento (chat) através do seu Aplicativo.

17.2. Na hipótese de qualquer erro em transações efetuadas através do seu Aplicativo ou do seu Cartão Pré-Pago AgZero, a comunicação com o SAFRA deverá se dar através da Central de Atendimento disponível no seu Aplicativo (Chat) ou da Central de Atendimento do Cartão AgZero, podendo para análise de sua reclamação serem exigidas evidências que possam demonstrar e identificar o erro.

17.2.1. Coletadas as evidências, a contestação será encaminhada à Bandeira do seu Cartão Pré-Pago ou ao Sistema Safra (se transação através de *QR Code*) para que então seja realizada a análise em conjunto com o Estabelecimento Comercial, de acordo com as regras respectivamente da Bandeira ou do Sistema Safra.

17.2.2. Concluída a investigação pela Bandeira/Sistema Safra, sendo a reclamação considerada procedente, o valor descontado da sua Conta de Pagamento Pré-Paga será estornado, sendo que a devolução será informada em seu extrato no AgZero.

17.3. Transações realizadas por meio de Cartões de Crédito de outros Emissores vinculados ao AgZero seguirão as regras de contestação/“chargeback” de transação do emissor do Cartão respectivo, e deverão ser à eles diretamente questionadas.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. Estes Termos de Uso estão integralmente disponíveis para consulta em nosso Aplicativo, de forma que

poderão ser acessados pelo Usuário a qualquer momento.

18.2. Os títulos aqui utilizados têm função de referência, de forma que não definem, limitam, determinam a interpretação ou descrevem a abrangência ou extensão da respectiva seção.

18.3. A falha do SAFRA em impor o cumprimento destes Termos de Uso a qualquer Usuário não constitui renúncia dos direitos do SAFRA para aplicá-los em ocasiões similares ou futuras.

18.4. O SAFRA poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, os seus direitos e obrigações relacionados ao Aplicativo AgZero para sociedades pertencentes ao seu grupo econômico, independente de consentimento ou aviso prévio ao Usuário.

18.5. O Usuário e o SAFRA elegem o Foro Central da Comarca de São Paulo, mas o Usuário pode optar pela Comarca de seu domicílio, como competente para resolver quaisquer dúvidas ou questões relativas ao presente Termo.

18.6. Este Termos e Condições se encontra registrado no 7ª Oficial de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo - Capital, sob nº 2049572, em 19/10/2021.

AVISO DE PRIVACIDADE. O SAFRA realiza o tratamento de dados pessoais de pessoa natural observando as leis e regulamentações que regem a privacidade e a proteção de dados pessoais, e divulga as regras de tratamento em sua Política de Privacidade disponível neste estabelecimento e no Portal da Privacidade Safra (<https://www.safra.com.br/sobre/portal-da-privacidade-lgpd.htm>). Para exercer os direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados, utilize o canal SAC.

Central de Atendimento AgZero: Chat 24h no Aplicativo

Central de Atendimento Cartões Safra: (11) 4001-4460 (Grande São Paulo) e 0800 728 4460 (Demais localidades) - 24 horas por dia. **Central de Atendimento Safra Consignado Privado:** 0300 555 5050 - De 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h. **Central de Atendimento Safra Consignado INSS:** 0300 151 1234 - De 2ª a 6ª feira, das 9h às 19h, exceto feriados.

SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor / Atendimento aos Portadores de Necessidades Especiais Auditivas e Fala: 0800-772-5755 - Atendimento 24h por dia, 7 dias por semana.

Ouvidoria (caso já tenha recorrido ao SAC e não esteja satisfeito (a)): 0800-770-1236, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h, exceto feriados). Ou acesse: www.safra.com.br/atendimento/Ouvidoria

ANEXO

“Aplicativo” é o aplicativo AgZero, disponibilizado aos Usuários por meios dos *MarketPlaces* eletrônicos (Apple Play, Google Store, (...)), que permite o acesso às Contas e a realização de Transações no Sistema SAFRA.

“SAFRA” significa o Banco Safra S.A., instituição financeira, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Av. Paulista, 2100, CEP 01310-930, inscrito no CNPJ sob o nº 58.160.789/0001-28.

“Bandeira” significa pessoa jurídica que estabelece as regras e procedimentos para funcionamento do Cartão, interligando Emissores, Portadores do Cartão e estabelecimentos (Ex. Visa, Mastercard, Elo, (...)).

“Cartão Virtual SAFRA” é o instrumento de pagamento pré-pago ou pós-pago, a depender do caso, habilitado junto ao Sistema SAFRA, representativo do Saldo Disponível na sua Conta Pré-Paga, e/ou do Limite de Crédito atribuído à Conta Pós-Paga, que pode ser concedido pelo SAFRA ao Usuário para a realização de Transações com Estabelecimentos Comerciais credenciados à Bandeira, a depender da conformidade do Usuário com os critérios

estabelecidos pelo SAFRA. Logo, o Cartão Virtual SAFRA é opcional.

“Cartão Bandeirado” é o instrumento de pagamento pré-pago, ou pós-pago, a depender do caso, habilitado junto a arranjos de pagamento abertos (por exemplo, Visa ou MasterCard), representativo do Saldo Disponível na sua Conta Pré-Paga, e/ou do Limite de Crédito atribuído à Conta Pós-Paga, que pode ser concedido pelo SAFRA ao Usuário para a realização de Transações com Estabelecimentos Comerciais habilitados a receber pagamentos no âmbito destes arranjos, a depender da conformidade do Usuário com os critérios estabelecidos pelo SAFRA. Logo, o Cartão Bandeirado é opcional.

“Cartão Múltiplo” é instrumento de pagamento atrelado ao seu AgZero e que concede acesso tanto à Conta Pré-Paga quando à Conta Pós-Paga, podendo ou não ser bandeirado (i.e., pertencer a arranjo de pagamento Visa ou MasterCard, por exemplo), podendo ser físico ou virtual, vinculado ao Saldo Disponível ou ao Limite de Crédito, a depender da Conta escolhida pelo Usuário para a Transação, que pode ser concedido pelo SAFRA ao Usuário para a realização de Transações com Estabelecimentos Comerciais habilitados a receber pagamentos no âmbito destes arranjos, a depender da conformidade do Usuário com os critérios estabelecidos pelo SAFRA. Logo, o Cartão Múltiplo é opcional e seu uso estará sempre condicionado à existência de uma Conta Pré-Paga ativa e com Saldo Disponível e uma Conta Pós-Paga ativa.

“Conta” é, indistintamente, a Conta Pré-Paga ou a Conta Pós-Paga e, quando utilizado no plural, a Conta Pré-Paga e a Conta Pós-Paga em conjunto.

“Conta Pré-Paga” é a conta gerenciada pelo SAFRA e titulada por cada Usuário, por meio da qual o SAFRA fará o registro das Transações no âmbito do Sistema SAFRA, na modalidade pré-paga (isto é, utilizando valores pré-aportados).

“Conta Pós-Paga” é a conta gerenciada pelo SAFRA e titulada por cada Usuário, destinada a realização de Transações que independem do pré-aporte de recursos, eventualmente oferecida pelo SAFRA, a depender da conformidade do Usuário com os critérios estabelecidos pelo SAFRA. Logo, o Conta Pós-Paga é opcional e sujeita à prévia aprovação do SAFRA.

“Cartão de Crédito Vinculado” é o cartão de crédito cadastrado pelo Usuário no Aplicativo para fins de carregamento, automático ou não, de moeda eletrônica na Conta Pré-Paga e/ou para fins de realização de Transações.

“Estabelecimento Comercial” é a pessoa física ou jurídica devidamente cadastrada e credenciada junto ao SAFRAPAY ou à Bandeira, recebedora de valores decorrentes da venda de bens e/ou serviços aos Usuários.

“Limite de Crédito” é o valor máximo, em moeda corrente nacional, disponibilizado pelo SAFRA ao Usuário titular de Conta Pós-Paga, através da emissão de Cartão de Crédito.

“AgZero” é o conjunto dos produtos, serviços e funcionalidades oferecidas no Aplicativo pelo SAFRA ou qualquer empresa do Grupo Safra.

“Saldo Disponível” é o valor em reais previamente depositado pelo Usuário em sua Conta Pré-Paga, livre de qualquer bloqueio.

“Senhas” é o PIN, token e/ou outra forma disponível, a critério do SAFRA, de uso pessoal do Usuário, necessária para acesso e movimentação da Conta e/ou do Cartão.

“Sistema SAFRA” são os meios tecnológicos criados e gerenciados pelo SAFRA e/ou qualquer empresa do Grupo

SAFRA, bem como a plataforma que permite ao Usuário o uso de determinadas funcionalidades e/ou serviços, tais como a realização de Transações. Ex. SAFRAPAY.

“Terminal SAFRAPAY” é o aparelho eletrônico, bem como os softwares relacionados, disponibilizados e/ou instalados no Estabelecimento Comercial, que viabilizam a realização de Transações capturadas no âmbito do Sistema SAFRA.

“Transação” é a operação comercial de aquisição de bens e/ou serviços, saque, pagamento ou transferência realizada pelo Usuário, através do Sistema SAFRA ou por meio de arranjo de pagamento aberto (instituído, por exemplo, pela Bandeira) nos termos dos procedimentos operacionais e técnicos aqui estabelecidos.

“Usuário” é a pessoa física registrada junto ao Aplicativo e que utiliza as funcionalidades do Sistema SAFRA para a efetivação de Transações, para uso próprio.