



Sobre sua conta

Este contrato do usuário entrará em vigor para todos os usuários a partir de 20 de fevereiro de 2024.

Bem-vindo ao PayPal!

Este contrato do Usuário do PayPal é um contrato entre você e o PayPal do Brasil Instituição de Pagamento Ltda. ("PayPal"), uma empresa organizada e existente de acordo com as leis do Brasil, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil ("CNPJ") sob o n.º 10.878.448/0001-66, com escritório na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Paulista, 1.048, 13º andar, CEP 01310-100, regendo o uso de sua conta do PayPal e os serviços do PayPal. Se você for uma pessoa física, deverá ser residente no Brasil, ter pelo menos 18 anos e ter um Cadastro de Pessoas Físicas da Receita Federal do Brasil ("CPF") para abrir uma conta do PayPal e usar os serviços do PayPal. Se você for uma pessoa jurídica, a empresa deverá ser residente no Brasil e manter um CNPJ válido para abrir uma conta do PayPal e usar os Serviços do PayPal.

Ao abrir e usar uma conta do PayPal, você concorda em cumprir todos os termos e condições deste contrato do usuário, incluindo as [páginas de tarifa](#) e quaisquer alterações futuras descritas na página de [Atualizações dos contratos](#) quando você aceita este contrato do usuário (cujas alterações serão aplicadas a você nas datas de vigência indicadas). Você também concorda em cumprir as seguintes políticas adicionais e cada um dos outros contratos da página Termos de Uso que se apliquem a você:

- [Declaração de Privacidade](#)
- [Política de Uso Aceitável](#)

Leia atentamente todos os termos e condições deste contrato do usuário, os termos destas políticas e cada um dos outros contratos que se apliquem a você. Observe também que o PayPal segue os procedimentos estabelecidos em sua Política de Combate à Lavagem de Dinheiro e contra o Financiamento do Terrorismo, que está resumida [aqui](#).

Nós poderemos promover alterações neste contrato e em qualquer uma das políticas listadas acima periodicamente. A versão revisada entrará em vigor no momento de sua publicação, a menos que seja de outra forma observado. Se as alterações reduzirem seus direitos ou aumentarem suas obrigações, nós lhe informaremos com pelo menos 30 dias de antecedência. Nós o informaremos por e-mail ou publicaremos um aviso em nossa página de Atualizações dos Contratos em nosso site.

Ao continuar a usar nossos serviços após qualquer alteração neste contrato do usuário, você concorda em se obrigar e cumprir com essas alterações. Se não concordar com alguma alteração, você poderá encerrar sua conta. Este contrato do usuário continuará sendo aplicado ao seu uso prévio de nossos serviços.

Sobre nossos principais negócios

O PayPal é uma Instituição de Pagamento Emissora de Moeda Eletrônica licenciada pelo Banco Central do Brasil, de acordo com a Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013 e, como tal, oferece serviços de pagamento, conforme estabelecido neste contrato. O PayPal também é um instituidor de um arranjo de pagamentos fechado de contas de pagamento pré-pagas dispensado de autorização, de acordo com a regulamentação aplicável. Os serviços do PayPal consistem no seguinte: (i) inscrição de pessoas físicas e jurídicas para aceitar o PayPal como um meio de pagamento e para receber pagamentos resultantes da venda de produtos ou serviços por meios eletrônicos, (ii) registro de pessoas físicas e entidades jurídicas para usar o PayPal como meio de pagamento e para enviar pagamentos para a aquisição de produtos ou serviços por meios eletrônicos, (iii) gerenciamento da rede de usuários registrados e o grupo de regras e procedimentos que regem a prestação de serviços de pagamento, que incluem a captura, a transmissão, o processamento dos dados e a liquidação de transações eletrônicas de pagamento e (iv) gerenciamento de contas de usuários. **O PayPal não presta serviços nem executa atividades fornecidas e realizadas exclusivamente por instituições financeiras ou seguradoras, como serviços bancários, seguros ou serviços de câmbio.**

Veja abaixo os seguintes riscos relacionados ao uso dos serviços do PayPal:

- Tornando-se um usuário do PayPal, você poderá atuar tanto como usuário pagador usando os instrumentos de pagamento vinculados à sua Conta do PayPal para adquirir produtos e serviços, quanto como usuário recebedor, que aceita pagamentos pela venda de produtos e/ou serviços. Você pode ser um comprador e um vendedor ao mesmo tempo, dependendo da atividade executada em relação a determinada transação de pagamento.
- Se você se qualificar como um usuário recebedor, os pagamentos recebidos em sua conta poderão ser revertidos posteriormente, por exemplo, se um pagamento estiver sujeito a um chargeback, um cancelamento ou uma reclamação ou se for invalidado por algum motivo. Isso significa, por exemplo, que um pagamento poderá ser revertido de sua conta depois que você, como usuário recebedor, tiver fornecido os produtos ou os serviços que foram comprados por um comprador.

- Os usuários recebedores podem reduzir o risco de um pagamento ser revertido de sua conta seguindo os critérios estabelecidos no Programa de Proteção ao Vendedor do PayPal e seguindo as outras diretrizes de segurança fornecidas na página Central de Segurança no site do PayPal.

O PayPal reserva-se o direito de encerrar, suspender ou limitar seu acesso à sua conta ou aos serviços do PayPal e/ou limitar o acesso aos recursos que você recebe por qualquer um dos motivos estabelecidos neste contrato, incluindo se você violar este contrato, a Política de Uso Aceitável do PayPal ou qualquer outro contrato que você tenha firmado com o PayPal, esteja você atuando como um usuário pagador ou um usuário recebedor.

Abrir uma conta

Oferecemos três tipos de contas: Contas Pessoais, Contas Premier e Contas Comerciais.

Todas as contas do PayPal permitem que você faça coisas como:

- **Enviar** e **receber** pagamentos.
- **Comprar** coisas on-line.
- Fazer pagamentos usando seu cartão de crédito ou débito ou outros meios de pagamento disponíveis para você.
- Aceitar cartão de crédito, cartão de débito, saldo do PayPal ou outros meios de pagamento de terceiros.

Você é responsável por manter a segurança e o controle adequados de todos os nomes de usuário, senhas, números de identificação pessoal ou qualquer outro código que você use para acessar sua conta do PayPal e os serviços do PayPal. Você deve fornecer informações corretas e atualizadas (incluindo informações financeiras, seu endereço de correspondência, e-mail e outras informações de contato, ou outras informações relacionadas a você ou à sua empresa) no seu perfil da conta do PayPal.

Você concorda que o PayPal obtenha seu relatório de crédito pessoal e/ou comercial de uma agência de análise de crédito (incluindo SPC e/ou SERASA) na abertura da conta e sempre que acreditarmos razoavelmente que possa haver um alto nível de risco associado à sua conta.

De acordo com a Circular BACEN Nº 3.952/2019, se você atuar como vendedor, aceitando o PayPal como um provedor de serviços para aceitar pagamentos por produtos e/ou serviços, você: (i) deverá fornecer ao PayPal informações sobre contratos celebrados entre você e instituições não financeiras envolvendo a negociação de seus recebíveis; (ii) autorizará o PayPal a enviar tais informações, bem como seu cronograma de recebíveis, a um sistema de registro de recebíveis; e (iii) autorizará o PayPal a realizar a liquidação financeira de seus recebíveis de acordo com as instruções fornecidas pelo sistema de registro acima mencionado. Observe que determinadas funcionalidades da sua conta do PayPal poderão ficar temporariamente indisponíveis, inclusive a possibilidade de saque e envio de pagamentos, até que o PayPal receba novas instruções do sistema de registro de recebíveis.

Contas Pessoais

Se você for uma pessoa física que possua um CPF válido e, primariamente precisar fazer compras, a Conta Pessoal é ideal para você. Com uma Conta Pessoal, você pode fazer coisas como:

- Comprar produtos e serviços.

Receber pagamentos pela venda de produtos ou serviços se você adicionar uma conta bancária à sua conta do PayPal, conforme a seção [Recebimento de recursos – Contas Pessoais e Premier](#). Se você pretende usar sua conta do PayPal primariamente para vender itens, considere uma Conta Premier.

Você só poderá realizar transações usando a sua conta e em seu próprio nome e ser o beneficiário final e o titular da conta.

Contas Premier

Você poderá abrir uma Conta Premier se (i) você for uma pessoa física que tenha um CPF válido; (ii) pudermos confirmar as informações exigidas pela regulamentação aplicável e por políticas internas; e (iii) você usar o PayPal primariamente para vender produtos ou serviços. Com uma Conta Premier, você poderá fazer tudo o que foi mencionado na seção Conta Pessoal acima, além de poder se inscrever nos [produtos do PayPal](#) que atendam às suas necessidades comerciais.

Você só poderá realizar transações usando a sua conta e em seu próprio nome e ser o beneficiário final e o titular da conta.

Ao abrir uma Conta Premier, você nos garante que a está usando primariamente para fins comerciais ou de negócios.

Contas Comerciais e Contas Comerciais com Saldo

Você poderá abrir uma conta comercial se (i) você for uma pessoa jurídica ou uma empresa que tenha um CNPJ válido; (ii) conseguirmos verificar as informações exigidas pela regulamentação aplicável e por políticas internas; e (iii) você usar primariamente o PayPal para vender produtos ou serviços ou receber doações. Com uma conta comercial, você pode fazer coisas como (conforme aplicável):

- Usar um nome de empresa ou comercial como o nome na sua conta do PayPal.
- Permitir que representantes acessem algumas das funcionalidades da sua conta do PayPal.
- Inscrever-se em [produtos do PayPal](#) que atendam às suas necessidades comerciais.

Rever saldo de moeda eletrônica caso você tenha uma conta comercial que tenha feito transações (enviado ou recebido pagamentos) nos últimos 24 meses ("Conta Comercial de Saldo"). **Ao abrir uma Conta Comercial, você nos garante que a está usando primariamente para fins comerciais ou de negócios.**

Você deve ser o titular da conta e informar o PayPal, conforme e quando solicitado: (i) os indivíduos autorizados a representá-lo (administradores e procuradores), e (ii) a cadeia de acionistas até chegar ao nível individual (o beneficiário final) ou, no caso de companhias listadas e entidades jurídicas sem fins lucrativos, seus acionistas controladores finais ou sócios, se houver.

Somente as Contas Comerciais com Saldo se qualificarão como contas de pagamento conforme definido no artigo 6º, IV, da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013 (e estarão sujeitas a tal lei e à regulamentação aplicável).

Mais informações sobre as Contas Comerciais com Saldo podem ser encontradas nos [Termos e Condições Adicionais de Contas Comerciais com Saldo](#), que fazem parte deste Contrato do Usuário.

Encerrar sua conta do PayPal

Você poderá encerrar a sua conta e encerrar o seu relacionamento conosco a qualquer momento sem custo, mas permanecerá responsável por todas as obrigações relacionadas à sua conta do PayPal, mesmo depois que a conta do PayPal for encerrada. Quando você encerrar a sua conta do PayPal, cancelaremos todas as transações programadas ou incompletas. Se você tiver uma Conta Comercial com Saldo, será necessário **retirar** ou transferir qualquer saldo em moeda eletrônica da sua conta do PayPal antes de encerrá-la. Se você tiver uma Conta Pessoal ou Premier e tiver recursos a receber, você deverá adicionar uma conta bancária ou uma conta de pagamento de sua titularidade à sua conta do PayPal antes de encerrá-la para que possamos transferir recursos para sua conta bancária ou de pagamento vinculada. Se você não indicar uma conta bancária ou de pagamento, os recursos estarão sujeitos ao regime de leis aplicável em relação a recursos não reclamados.

Em alguns casos, você não pode encerrar sua conta do PayPal, incluindo:

- Para impedir uma investigação.
- Se você tiver uma transação pendente, disputa ou reclamação em aberto.
- Se você dever recursos ao PayPal.
- Se sua conta PayPal estiver sujeita a uma retenção, limitação ou reserva.

O PayPal também poderá encerrar a sua conta, a qualquer momento, devido à violação deste contrato, discordância ou falta de interesse comercial, com o objetivo de cumprir leis e/ou regulamentos aplicáveis, ou se a sua conta estiver inativa por pelo menos 30 dias. Nesses casos, nós lhe enviaremos uma notificação por escrito via e-mail com pelo menos 30 dias de antecedência. Se você tiver uma Conta Comercial com Saldo, disponibilizaremos todos os recursos não restritos mantidos em sua conta para retirada. Se você tiver uma Conta Pessoal ou Premier, deverá adicionar uma conta bancária ou de pagamento de sua titularidade à sua conta do PayPal antes de encerrá-la para que possamos transferir qualquer pagamento devido a você à sua conta bancária de pagamentos vinculada. Se você não indicar uma conta bancária ou de pagamento, os recursos estarão sujeitos à legislação aplicável a recursos não reclamados.

Você é responsável por todas as reversões, chargebacks, reclamações, tarifas, multas, penalidades e outras obrigações incorridas pelo PayPal, qualquer usuário do PayPal ou terceiros, causados por ou decorrentes de violação deste contrato por você e/ou seu uso dos serviços do PayPal. Quando sua conta do PayPal for encerrada, informaremos a você por e-mail a data do efetivo encerramento. Se você não retirar ou transferir quaisquer recursos não restritos mantidos em sua Conta Comercial com Saldo do PayPal, esses recursos estarão sujeitos às leis aplicáveis em relação a recursos pendentes.

Você: (i) poderá encerrar sua conta por meio dos mesmos canais utilizados para abri-la (se ainda estiverem disponíveis); e (ii) não será possível encerrar sua conta por telefone.

Adicionar ou retirar um meio de pagamento

Você pode vincular ou desvincular um cartão de crédito ou um cartão de débito à sua conta do PayPal como meio de pagamento. Mantenha suas informações de meio de pagamento atualizadas (ou seja, número do cartão de crédito e data de vencimento). Se essas informações forem alteradas, poderemos atualizá-las usando informações e fontes de terceiros disponíveis para nós sem nenhuma ação de sua parte. Se não quiser que atualizemos as informações de seu cartão, você poderá entrar em contato com o emissor para solicitar isso ou remover o meio de pagamento de sua conta do PayPal. Se atualizarmos seu meio de pagamento, manteremos qualquer configuração de preferência vinculada a tal meio de pagamento.

Os cartões de débito só podem ser usados para fazer pagamentos em reais. Além disso, você só pode vincular seus cartões de débito à conta do PayPal emitidos por emissores e bandeiras que permitam o uso de tais cartões para pagamentos com o PayPal.

O PayPal pode solicitar a verificação do seu cartão para confirmar que o cartão é válido e que você é o titular do cartão. Tentaremos verificar seu cartão cobrando um valor aleatório temporário em seu cartão de no máximo R\$ 2,00. Verifique o valor cobrado (na fatura do cartão de crédito, se o valor for debitado de um cartão de crédito, ou no extrato de sua conta bancária, em caso de cartão de débito) e nos informe o valor em seu registro no site do PayPal. Se o valor estiver correto, passará a ter o status de conta verificada (o que significa que o PayPal verificou que você tem controle legal e/ou acesso a um ou mais de seus meios de pagamento registrados com o PayPal), e o valor cobrado pelo PayPal será revertido. Caso o processo de verificação do cartão não seja concluído dentro de 60 dias, o valor cobrado será revertido, e a conta permanecerá não verificada.

Se você vincular um cartão de débito, você concorda que é sua responsabilidade garantir que você tenha fundos suficientes em sua conta bancária para permitir pagamentos; e, se não houver saldo suficiente em sua conta bancária, o pagamento poderá ser cancelado (neste caso, você poderá ser cobrado uma

Receber recursos, manter um saldo ou transferir recursos

Recebimento de recursos – Contas Pessoais e Premier

Os pagamentos enviados para uma Conta Pessoal ou Premier não podem ser mantidos como saldo em moeda eletrônica.

Se você for um titular da conta Pessoal ou Premier e desejar receber pagamentos, deverá:

- fornecer informações exigidas pela regulamentação aplicável (incluindo nome completo, CPF/CNPJ e data de nascimento); e
- adicionar uma conta bancária ou de pagamento (de sua titularidade) à sua conta do PayPal.

Quando as informações fornecidas ao PayPal forem confirmadas, todos os pagamentos recebidos serão transferidos automaticamente para a sua conta bancária ou de pagamento registrada com o PayPal, sujeito a políticas e controles internos. Enviaremos as instruções de transferência bancária ao nosso banco até o fim do próximo Dia Útil, se não houver nenhum outro atraso relacionado a este Contrato do Usuário. Normalmente, a transferência de recursos para sua conta bancária ou de pagamento cadastrada pode levar até 3 Dias Úteis. Observe que, quando nosso banco receber nossa instrução de pagamento, não teremos controle sobre quanto tempo levará para a conclusão do pagamento. Nesse momento, o nosso banco, o seu banco ou instituição de pagamento e os sistemas de pagamento relacionados são responsáveis por enviar os recursos para sua conta bancária ou de pagamento, e isso pode afetar o tempo necessário para você receber seus recursos.

Observe que, se você não mantiver as informações de sua conta bancária ou de pagamento atualizadas e válidas ou se não cadastrar em sua conta PayPal uma conta bancária ou de pagamento de sua titularidade dentro de 30 dias após o recebimento do seu primeiro pagamento; desabilitaremos a funcionalidade de recebimento de pagamentos até que você adicione uma conta bancária ou de pagamento válida de sua titularidade. Caso você não mantenha as informações de sua conta bancária ou de pagamento atualizadas e válidas ou se não cadastrar em sua conta PayPal uma conta bancária ou de pagamento de sua titularidade dentro de 30 dias após o recebimento de um pagamento internacional, nós poderemos reverter a transação e devolver os valores para o pagador. Para proteger a nós e aos nossos usuários contra perdas, poderemos atrasar uma transferência automática se aplicarmos uma [limitação](#) em sua conta PayPal, se um pagamento estiver sujeito a uma retenção ou se você nos dever quaisquer valores enquanto uma transferência de sua conta do PayPal estiver pendente. Depois que a limitação/retenção for removida ou você pagar totalmente o valor devido a nós, os recursos disponíveis serão transferidos para sua conta bancária ou de pagamento cadastrada.

Recebimento de recursos - Contas Comerciais com Saldo

Pagamentos ou transferências enviadas para uma Conta Comercial com Saldo podem ser mantidos como saldo em moeda eletrônica na conta. Somente as Contas Comerciais com Saldo se qualificarão como contas de pagamento conforme definido no artigo 6º, IV, da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013 (e estarão sujeitas a tal lei e à regulamentação aplicável). Todo saldo mantido em sua Conta Comercial com Saldo corresponde à moeda eletrônica, a qual poderá ser usada para fazer pagamentos em reais para aquisição de produtos e/ou serviços. Seu saldo também poderá ser usado para pagar valores devidos ao PayPal, como valores devidos em razão de [reembolsos ou chargebacks](#).

O PayPal mantém o saldo dos usuários em contas separadas dos recursos corporativos do PayPal, de acordo com a lei e a norma vigentes. Tais recursos, que constituem patrimônio separado, (i) não respondem direta ou indiretamente por nenhuma obrigação do PayPal, nem podem ser objeto de arresto, sequestro, busca e apreensão ou qualquer ato de constrição judicial em função de débitos de responsabilidade do PayPal; (ii) não compõem o ativo do PayPal para fins de falência ou liquidação judicial ou extrajudicial; e (iii) não podem ser dados em garantia de débitos assumidos pelo PayPal.

Você não receberá juros ou outros rendimentos sobre os valores que possui na sua conta, e concorda em transferir para o PayPal seus direitos sobre quaisquer juros ou rendimentos.

Mais informações sobre as Contas Comerciais com Saldo, incluindo a transferência de recursos e restrições a transferências ou retiradas, podem ser encontradas nos [Termos e Condições Adicionais de Contas Comerciais com Saldo](#), que fazem parte deste Contrato do Usuário.

Transações Internacionais e Opções de Conversão de Moeda

Quando transações exigirem uma conversão de moedas, o PayPal atua como prestador de serviços de pagamentos ou transferências internacionais (eFX) e contrata uma instituição financeira autorizada para efetuar a conversão de moeda. A taxa de câmbio é determinada com base nas taxas disponíveis no mercado, e o PayPal aplica a [Tarifa de conversão de moeda](#) à taxa de câmbio.

Quando seu pagamento é realizado com um cartão internacional e uma conversão de moeda é necessária, você pode:

- Usar a taxa de conversão obtida pelo PayPal com base nas taxas disponíveis no mercado e pagar em reais (se o emissor do cartão permitir essa opção). Nesse caso, embora o preço final seja exibido em reais, trata-se de um pagamento internacional sujeito ao imposto sobre operações financeiras (IOF), ou
- optar pela conversão de moeda realizada pelo emissor do seu cartão, da moeda do pagamento do cartão para a moeda na qual você deseja enviar o pagamento de sua conta do PayPal, se aplicável ao emissor do cartão e à bandeira. O emissor do seu cartão determinará a taxa de conversão de moeda e as tarifas que pode cobrar.

As seleções de preferência de moeda podem ser apresentadas a você de várias formas, incluindo a configuração da moeda de seu cartão, e podem ser disponibilizadas individualmente para cada cartão e para cada contrato de pagamento automático. Lembre-se de que os pagamentos enviados para outras contas do PayPal no Brasil sempre serão processados em reais, independentemente das seleções de preferência de moeda.

Você também poderá optar por receber pagamentos relacionados às suas vendas a compradores não residentes se: (i) tiver uma Conta Comercial com Saldo; ou (ii) adicionar uma conta bancária ou de pagamento à sua Conta Pessoal ou Conta Premier. Nesse caso, será necessária uma conversão de moedas, razão pela qual a taxa de câmbio será determinada com base nas taxas disponíveis no mercado, e o PayPal aplicará a Tarifa de Conversão de Moedas à taxa de câmbio.

Caso você não mantenha as informações de sua conta bancária ou de pagamento atualizadas e válidas ou se não cadastrar em sua conta PayPal uma conta bancária ou de pagamento de sua titularidade dentro de 30 dias após o recebimento de um pagamento internacional, nós reverteremos a transação e devolveremos os valores para o pagador.

O PayPal pagará, no momento da transação, o valor correspondente em reais, líquido de quaisquer tarifas do PayPal aplicáveis. Para cada pagamento internacional que você receber, o PayPal lhe fornecerá um resumo da transação, incluindo a identificação da transação, sua data, as tarifas e outras informações exigidas pela regulamentação aplicável.

No caso de transações unilaterais internacionais (ou seja, transações que não sejam relacionadas à aquisição de bens ou serviços) em que o remetente ou recebedor seja detentor de uma conta PayPal brasileira, tais transações são limitadas ao valor de US\$10.000,00 por transação (ou o valor equivalente em outras moedas estrangeiras).

Para fins de conversão de moedas, você concorda que o PayPal pode compartilhar informações relacionadas a você e à sua transação de pagamento com um banco licenciado para realizar a conversão de moedas.

É sua responsabilidade pagar quaisquer impostos de importação e/ou exportação (conforme aplicável).

Extratos da conta e Solicitação de Informações Adicionais

Você tem o direito de receber um extrato de conta mostrando as atividades da sua conta do PayPal. Você pode visualizar seu extrato de conta do PayPal acessando sua conta do PayPal.

As principais informações relativas aos seus pagamentos serão fornecidas a você por e-mail e seu histórico de transações também será atualizado e disponibilizado para você a qualquer momento, acessando sua conta. Você também pode acessar um relatório para download na sua conta do PayPal. Isso mostrará todas as tarifas incorridas e quaisquer outros valores cobrados em sua conta do PayPal no período relevante. O relatório só será atualizado e disponibilizado se houver alguma atividade em sua conta do PayPal ou se alguma tarifa tiver sido incorrida no período relevante. A maneira pela qual fornecemos as informações da transação permitirá que você armazene e reproduza as informações inalteradas, por exemplo, imprimindo uma cópia.



Enviar pagamentos

Você pode enviar recursos para pagar por produtos e serviços de sua conta do PayPal.

Quando seu pagamento não for aceito pelo destinatário

Se permitirmos que você envie um pagamento para alguém que não tenha uma conta do PayPal, o destinatário poderá reivindicar os recursos abrindo uma conta do PayPal. Se o destinatário já tiver uma conta do PayPal, ele pode se recusar a aceitar os recursos.

Se o destinatário se recusar a aceitar os recursos ou não abrir uma conta do PayPal e reivindicar recursos no prazo de 30 dias após a data de envio, os recursos (incluindo quaisquer tarifas que tenham sido cobradas) serão reembolsados no meio de pagamento original ou na sua conta do PayPal, a nosso critério. Consulte [Reembolsos em sua conta](#) para ver o que pode acontecer quando sua conta do PayPal recebe um reembolso.

Limites de envio

Podemos, a nosso critério, impor limites sobre a quantidade e o valor dos pagamentos que você pode fazer. Você pode visualizar qualquer limite de envio acessando sua conta do PayPal. Para suspender seu limite de envio, você deve seguir os passos que comunicarmos a você ou publicarmos de tempos em tempos (o que pode ser mostrado na página da conta).

Comprar algo de um vendedor que aceite o PayPal ou fazer doação ou devolver algo para um vendedor que aceite o PayPal

Como comprar algo ou fazer uma doação

Você pode comprar algo de um vendedor que aceite o PayPal ou fazer uma doação: (i) em reais usando qualquer [Meio de Pagamento](#) vinculado à sua conta do PayPal ou usando saldo em moeda eletrônica, se você tiver uma Conta Comercial com Saldo ou; e (ii) em qualquer moeda que o destinatário aceite e que o PayPal ofereça suporte usando um cartão internacional vinculado à sua conta do PayPal. Isso inclui, por exemplo:

- Comprar algo em um site de vendas online e selecionar o PayPal como seu meio de pagamento na finalização de compra.
- Enviar recursos a um vendedor por produtos ou serviços.
- Fazer doações usando o PayPal.

Se fizer um pagamento usando um cartão de crédito como meio de pagamento, você poderá optar por pagar por produtos e/ou serviços em parcelas, caso tal opção seja disponibilizada pelo vendedor. Nesse caso, você deverá selecionar a opção de pagamento parcelado em "Opções de Pagamento", no checkout com o PayPal (Processamento de Pagamentos parcelados do PayPal).

Você só poderá enviar um pagamento a um vendedor ou fazer uma doação a um destinatário localizado no exterior se tiver indicado um cartão internacional como meio de pagamento.

Se o vendedor de quem você compra vender produtos ou serviços e o vendedor ainda não tiver uma conta do PayPal, ele pode solicitar seu pagamento abrindo uma conta do PayPal. Se ele não abrir uma conta do PayPal dentro de 30 dias, sua compra será reembolsada.

Para gerenciar o risco, o PayPal poderá limitar os meios de pagamento disponíveis para uma transação quando você comprar algo ou fizer uma doação. Além disso, os meios de pagamento podem ser limitados para determinados vendedores ou destinatários, incluindo pagamentos do PayPal feitos por meio de determinados sites ou aplicativos de terceiros.

Quando você autoriza um pagamento a um vendedor que aceita o PayPal ou faz uma doação, alguns vendedores ou destinatários podem levar até 30 dias para concluir a transação. Nesses casos, seu pagamento poderá aparecer como um pedido pendente em sua conta do PayPal. Se isso ocorrer, sua autorização do pagamento permanecerá válida até que o vendedor ou o destinatário conclua a transação (mas por não mais de 30 dias). Se você tiver usado um cartão de crédito ou de débito como meio de pagamento, seu emissor do cartão de crédito ou de débito também poderá mostrar uma autorização pendente por um período até liberar a retenção ou receber uma transação concluída.

Além disso, quando você usa um cartão de débito como meio de pagamento, o emissor do cartão de débito pode definir limites para o valor da transação e negar transações que ultrapassem tais limites. Você pode verificar os limites aplicáveis [aqui](#). Se o seu pagamento exigir uma conversão de moedas, a taxa de câmbio da transação será determinada e aplicada conforme descrito na seção [Transações Internacionais e Opções de Conversão de Moeda](#) e poderá ser a taxa aplicável no momento em que o pagamento for processado.

Tarifas

Quando você compra algum item de um vendedor que aceita o PayPal ou faz uma doação, você não paga uma tarifa para o PayPal. Se a transação envolver uma conversão de moeda para sua compra ou doação, uma [tarifa de conversão de moedas](#) será aplicada conforme descrito na seção Pagamentos Internacionais.

O emissor do seu cartão de crédito ou débito também pode cobrar uma tarifa separada para enviar ou receber pagamentos por meio de sua conta do PayPal. Por exemplo, você pode ser cobrado por taxas de conversão de moedas, tarifas de transações internacionais ou outras tarifas mesmo quando a transação for doméstica ou não precisar de uma conversão de moeda. O PayPal não se responsabiliza por quaisquer tarifas cobradas de você pelo emissor do seu cartão de crédito ou débito ou qualquer outra instituição financeira.

Se você fizer pagamentos internacionais usando um cartão internacional como meio de pagamento, esses pagamentos podem estar sujeitos à tributação pelas autoridades brasileiras. Verifique a tributação aplicável antes de concluir uma transação de pagamento internacional.

Revisão de pagamento

Quando o PayPal identifica uma transação potencialmente de alto risco, analisamos a transação mais detalhadamente antes de permitir que ela prossiga. Quando isso acontece, o PayPal pode reter a transação e notificar o vendedor para atrasar o envio do produto. Como comprador, isso pode atrasar o recebimento do produto comprado. Se liberarmos a transação, notificaremos o vendedor e o orientaremos a enviar o produto. Se não liberarmos a transação, cancelaremos e reembolsaremos os valores a você, a menos que sejamos legalmente obrigados a tomar outras medidas.

Pagamentos Automáticos

Você pode concordar com um vendedor que aceita PayPal a usar o PayPal como meio de pagamento para compras futuras com o vendedor. Este contrato é entre você e o vendedor e permite que você pague o vendedor de uma única vez, regularmente ou esporadicamente. Exemplos de pagamentos automáticos

que podem ser acordados entre você e um vendedor ou com o PayPal incluem aqueles que o PayPal chama de "contrato de cobrança", "assinatura", "pagamento recorrente", "transação de referência", "transferência pré-autorizada" ou "pagamento pré-aprovado".

Você pode cancelar um pagamento automático até três **Dias Úteis** antes da data do próximo pagamento agendado em suas configurações da conta ou entrando em contato conosco por meio da **Central de Ajuda do PayPal**. Você também pode cancelar um pagamento pré-aprovado ligando para o PayPal no número 0800 047 4482. Após o cancelamento de um pagamento automático, todos os pagamentos automáticos futuros relacionados ao seu acordo com esse vendedor serão interrompidos. Se você cancelar um pagamento automático, você poderá continuar devendo ao vendedor recursos pela compra ou ter obrigações adicionais com o vendedor em relação a quaisquer produtos ou serviços que você tenha recebido, mas que não tenha pago.

Se você tiver autorizado um pagamento automático que envolva uma **conversão de moedas** para uma transação de pagamento automático, o PayPal usará a taxa de câmbio da transação (incluindo a **Tarifa de Conversão de Moedas** do PayPal) em vigor quando a transação de pagamento automático for processada.

Reembolsos

Quando você compra alguma coisa de um vendedor on-line usando o PayPal e a transação é reembolsada, os recursos normalmente serão reembolsados para o meio de pagamento original usado na transação se você tiver usado um cartão de crédito, cartão de débito ou, se você tiver uma Conta Comercial com Saldo, para o seu saldo. Veja abaixo os prazos de reembolso aplicáveis a cada meio de pagamento:

- No caso de pagamentos com cartões de crédito ou débito, o valor geralmente é creditado dentro de: (i) 2 períodos de cobrança em caso de cartões de crédito; ou (ii) 5 dias úteis em caso de cartões de débito. Verifique com o emissor do seu cartão o período de reembolso aplicável. Se você não identificar o reembolso após o prazo aplicável, você pode entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente. Nesse caso, certifique-se de que você tem todas as faturas do cartão de crédito (ou extratos da conta, em caso de cartões de débito) a partir da data da transação até a data de contato.
- No caso de pagamentos com saldo (se você tiver uma Conta Comercial com Saldo), o reembolso ocorrerá dentro de 24 horas.

Se uma conversão de moeda tiver sido realizada para sua transação e um reembolso seja realizado:

- Dentro de 1 dia a contar da data do pagamento original, a taxa de câmbio da transação usada no momento do pagamento original será aplicada.
- Depois de 1 dia da data do pagamento original, a taxa de câmbio da transação (incluindo uma tarifa de conversão de moeda) na data do reembolso será aplicada.

Os recursos serão reembolsados na moeda que você pagou se reembolsados a um cartão de crédito internacional, ou em reais, se reembolsados à conta bancária ou de pagamento vinculada à sua conta do PayPal ou, se você tiver uma Conta Comercial com Saldo, para o seu saldo do PayPal.

Meio de pagamento usado para minha transação

Selecionar um meio de pagamento preferencial

Você pode escolher qualquer um dos meios de pagamento em sua conta do PayPal como seu meio de pagamento preferencial. Você pode selecionar um meio de pagamento preferencial nas preferências de sua conta em www.paypal.com.br ou no aplicativo do PayPal. Pode haver ocasiões em que seu meio de pagamento preferencial não pode ser usado, por exemplo, se você selecionar um cartão de crédito vencido.

Você pode definir meios de pagamento preferenciais separados para transações on-line e pagamentos automáticos com um vendedor.

Se você selecionou um meio de pagamento preferencial, ele será exibido como meio de pagamento principal. Se não tiver optado por um meio de pagamento preferencial, você ainda pode escolher um.

A disponibilidade de determinados meios de pagamento pode ser limitada com base nesse vendedor específico ou no site de terceiros que você está usando para concluir a transação.

Se você não tiver selecionado um meio de pagamento preferencial ou se o seu meio de pagamento preferencial estiver indisponível, mostraremos os meios de pagamento disponíveis, incluindo o meio de pagamento que você usou com mais frequência ou mais recentemente, no momento da transação. Você também pode clicar no link "gerenciar" para ver todos os seus meios de pagamento disponíveis, ou adicionar um novo, e selecionar um meio de pagamento durante a transação.

Meios de pagamento reserva:

Algumas transações on-line que ocorram uma única vez podem exigir que um meio de pagamento reserva seja usado caso seu meio de pagamento preferencial ou selecionado esteja indisponível. Nesses casos, o meio de pagamento reserva pode ser exibido na página de revisão da transação antes de ser concluída. Lembre-se de que isso só se aplica no caso de transações on-line uma única vez e não em pagamentos automáticos. Se o PayPal determinar que a conversão de moeda é necessária para uma transação que também exija um meio de pagamento reserva, você pode não conseguir escolher separadamente se a conversão de moeda em seu meio de pagamento reserva será obtida pelo PayPal ou realizada pelo emissor do cartão.

Pagamentos automáticos

Alguns vendedores permitem que você armazene PayPal como método de pagamento ao fazer compras em seus sites para que você possa finalizar a compra com mais rapidez. Normalmente, isso envolve a criação de um acordo com o vendedor que permite que ele nos solicite a cobrança de sua conta do PayPal cada vez que você fizer uma compra.

Para compras de produtos e serviços, você pode selecionar um meio de pagamento para compras futuras de um vendedor específico no momento da criação do acordo ou nas configurações da sua conta em www.paypal.com/br. Por exemplo, você pode instruir seu serviço mensal de assinatura de filme para sempre cobrar do seu cartão de crédito pelo custo mensal. Note que no caso de compras parceladas, a cobrança será sempre feita em seu cartão de crédito.

Se o meio de pagamento escolhido para compras de produtos e serviços estiver indisponível (por exemplo, cartão de crédito vencido), um contrato específico com um vendedor não oferecer a possibilidade de especificar um meio de pagamento ou se você não tiver designado um meio de pagamento para transações futuras com um vendedor, o meio de pagamento usado será, na seguinte ordem, caso aplicável: 1. cartão de débito; 2. cartão de crédito. Se você tem uma Conta Comercial com Saldo, qualquer saldo disponível poderá ser utilizado primeiro.

Você pode cancelar qualquer contrato em suas configurações da conta em www.paypal.com.br.

Programa de Proteção ao Comprador do PayPal

Quando você compra um produto de um vendedor que aceita o PayPal, você pode ser elegível para um reembolso de acordo com o programa de [Proteção ao Comprador do PayPal](#). Quando aplicável, o programa de [Proteção ao Comprador do PayPal](#) lhe dá o direito ao reembolso do valor total da compra do produto mais os custos originais de envio pagos, caso existam. O PayPal determina, a seu exclusivo critério, se sua reclamação é elegível ao programa de [Proteção ao Comprador do PayPal](#). A determinação original do PayPal é considerada definitiva, mas você poderá recorrer da decisão com o PayPal se tiver informações novas ou convincentes não disponíveis no momento da determinação original ou se acreditar que houve um erro no processo decisório.

Os termos e condições do programa são definidos na página do programa de [Proteção ao Comprador do PayPal](#) e fazem parte deste Contrato do Usuário.



Venda e Aceitação de Pagamentos

Aceitar Pagamentos

Receber pagamentos

Se você usar a sua conta do PayPal para receber pagamentos pela venda de produtos ou serviços ou para receber doações, você deverá pagar todas as tarifas aplicáveis para o recebimento dos recursos.

Ao integrar à sua plataforma/checkout online qualquer funcionalidade destinada a habilitar um pagador sem uma conta do PayPal para enviar um pagamento para sua conta do PayPal, você concorda com todos os termos adicionais de uso dessa funcionalidade que o PayPal disponibilizará para você em qualquer página do PayPal (incluindo qualquer página para desenvolvedores e nossa página de [Termos e Condições](#)) ou plataforma online.

Quando você receber um pagamento de um comprador localizado no exterior, o valor será convertido para reais no momento da transação. As conversões de moedas serão realizadas de acordo com a seção [Transações Internacionais e Opções de Conversão de Moedas](#).

Sem sobretaxas

Você concorda que não aplicará uma sobretaxa ou qualquer outra tarifa por aceitar o PayPal como um meio de pagamento. Você pode cobrar uma tarifa de processamento relacionada à venda de mercadorias ou serviços, desde que a tarifa de processamento não funcione como um sobrepreço nem seja maior do que a tarifa de processamento que você cobra nas transações que não sejam do PayPal.

Apresentação do PayPal

Você deve tratar os meios de pagamento ou marcas do PayPal pelo menos no mesmo patamar de quaisquer outros meios de pagamento oferecidos em seus pontos de venda, onde quer que os serviços da marca do PayPal sejam integrados, incluindo seus sites ou aplicativos móveis. Isso inclui ao menos igual ou melhor: colocação do logotipo, posição dentro de qualquer ponto de venda e tratamento em termos de fluxo de pagamento, termos, condições, restrições ou tarifas, em cada caso, em comparação a outras marcas e meios de pagamento em seus pontos de venda. Além disso, você não deve apresentar nenhum meio de pagamento ou marca acima (ou em um ponto anterior na experiência de finalização da compra) da apresentação de qualquer um dos serviços ou marcas do PayPal.

Em declarações aos seus clientes ou em comunicações públicas, você não deve descharacterizar quaisquer serviços do PayPal como meio de pagamento ou exibir preferência por outros métodos de pagamento em detrimento de qualquer serviço do PayPal. Em todos os seus pontos de venda, você concorda em não tentar dissuadir ou inibir seus clientes de usar o PayPal ou encorajar o cliente a usar um meio de pagamento alternativo. Se você permitir que seus clientes paguem com o PayPal, sempre que exibir ou expor os meios de pagamento que aceita (seja em qualquer ponto de venda ou em seus materiais de marketing, publicidade e outras comunicações de clientes), concorda em exibir as marcas dos serviços de pagamento do PayPal pelo menos com a mesma prominência e, pelo menos, de forma positiva, como faz para todos os outros meios de pagamento.

Tributos, Relatórios de informações

É sua responsabilidade determinar quais impostos se aplicam aos pagamentos que você faz ou recebe por meio dos serviços do PayPal, e é sua responsabilidade declarar, reter, cobrar e/ou remeter, conforme aplicável, o tributo correto para a autoridade fiscal competente. O PayPal não é responsável por determinar se os impostos se aplicam às suas transações ou por calcular, coletar, declarar, reter, remeter e/ou cobrar quaisquer impostos decorrentes de qualquer transação.

Lembre-se de que você, comprador, pode estar sujeito a retenção de tributos e/ou outras obrigações tributárias no que diz respeito à importação de bens ou serviços de uma entidade estrangeira (vendedor localizado no exterior). Além disso, na qualidade de vendedor, você pode estar sujeito a tributos indiretos, ICMS, ISS, imposto sobre vendas, imposto de renda ou outros tributos ou obrigações tributárias acessórias aplicáveis a vendedores de produtos ou serviços. É sua responsabilidade consultar o seu assessor contábil ou jurídico/tributário para determinar quais tributos ou obrigações fiscais acessórias se aplicam a você, assim como pagá-los às autoridades fiscais competentes.

Os pagamentos de todas as tarifas relacionadas aos serviços do PayPal são realizados por seus valores líquidos, livres de quaisquer tributos ou outras deduções ou retenções, que deverão ser realizadas por você, de acordo com a legislação do Brasil em vigor no momento dos pagamentos.

É sua responsabilidade prestar toda e qualquer declaração às autoridades competentes, incluindo, mas não se limitando ao Banco Central do Brasil e à Receita Federal do Brasil (por exemplo, relacionada ao recebimento de valores decorrentes de exportações ou importações de produtos ou serviços).

Não obstante as informações acima, o PayPal pode solicitar que você forneça seu número de CPF ou CNPJ e/ou outras informações ou documentação relacionadas a tributos. Se você não fornecer ao PayPal as informações ou a documentação solicitadas, você entende e concorda que poderá estar sujeito a limitações de conta e a imposto retido na fonte às taxas aplicáveis sobre os pagamentos brutos recebidos. O PayPal enviará tais impostos retidos às autoridades fiscais apropriadas e não poderá reembolsar esses valores.

Sua política de privacidade

Você deve publicar uma política de privacidade, quando exigido por lei.

Revisão de pagamento

O PayPal analisa certas transações potencialmente de alto risco. Se o PayPal determinar, a seu exclusivo critério, que uma transação é de alto risco, colocaremos uma retenção no pagamento e notificaremos você para que atrase o envio do produto. O PayPal conduzirá uma análise e concluirá ou cancelará o pagamento. Se o pagamento for concluído, o PayPal o notificará para que você envie o produto. Caso contrário, o PayPal cancelará o pagamento, e os recursos serão devolvidos ao comprador, a menos que sejamos legalmente obrigados a realizar outra ação. Todos os pagamentos que concluírem esta análise de pagamento serão elegíveis para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal se atenderem aos requisitos do referido programa. Nós o notificaremos por e-mail e/ou por meio de sua conta do PayPal.

Marketplaces e vendedores de Marketplace

Se você for um marketplace, o PayPal poderá exigir que você forneça informações sobre os destinatários finais dos recursos, de acordo com a regulamentação e as regras de bandeira aplicáveis, e você deverá enviar as informações dentro do período solicitado pelo PayPal. Se você violar essa obrigação, o PayPal poderá rescindir este contrato sem aviso prévio.

Se você for um marketplace, se suspeitar que um vendedor está envolvido em atividades fraudulentas, práticas enganosas e/ou abusivas ou outras atividades que possam estar relacionadas à lavagem de dinheiro ou ao financiamento de terrorismo, ou a qualquer outra atividade que viole ou tenha a intenção de violar uma lei, regulamento ou regras de bandeira aplicáveis, este contrato e/ou a Política de Uso Aceitável do PayPal, você concorda em: (i) informar a suspeita ao PayPal, fornecendo informações e embasamento; (ii) verificar e inspecionar as atividades dos vendedores; e (iii) dependendo do tipo de suspeita, excluir o PayPal como meio de pagamento para esse vendedor.

Se você for um vendedor de um marketplace ou por meio de um aplicativo de terceiros em que o PayPal for oferecido, deverá cumprir com quaisquer regras que se aplicam ao programa de proteção ao comprador do Marketplace ou de aplicativos de terceiros para vendas que você fizer por meio desse fórum. Quaisquer dessas proteções podem exigir que você tome algumas medidas e pode afetar a forma como as reclamações são processadas.

Aceitando pagamentos pré-autorizados

Como vendedor, você pode aceitar pagamentos da conta de um comprador por meio de transferências pré-autorizadas em uma única vez, regularmente ou esporadicamente. Esse tipo de transação é algumas vezes chamado de "contrato de cobrança", "assinatura", "pagamento recorrente", "transação de

referência", "pagamento pré-aprovado" ou "pagamento automático".

Se você receber pagamentos pré-autorizados de compradores:

Você deve:	Você não deve:
Obter a autorização prévia de cada comprador para o valor, a frequência e a duração de tal pagamento.	Reiniciar pagamentos futuros sem a autorização por escrito do comprador, se um comprador tiver interrompido ou cancelado um pagamento pré-autorizado.
Fornecer um procedimento de cancelamento online simples e de fácil acesso, se os compradores se cadastrarem para pagamentos pré-autorizados online.	
Fornecer aos compradores a possibilidade de interromper tal pagamento até 3 Dias Úteis antes da data prevista para o pagamento.	

Tarifas de Transação para Pagamentos Online

Tarifas para Venda e Recebimento de Pagamentos

As tarifas de venda e recebimento de pagamentos podem incluir valores devidos a outras instituições de pagamentos e/ou instituições financeiras. Os pagamentos de vendas e recebimentos incluem pagamentos:

- da venda de produtos ou serviços;
- recebidos por meio da guia "Solicitar pagamento" do site do PayPal; e
- recebidos de uma empresa ou outra entidade comercial ou sem fins lucrativos (incluindo doações).

As tarifas que você paga ao vender produtos ou serviços ou ao receber doações podem ser encontradas nas tabelas de [transações comerciais](#), e as tarifas aplicáveis às organizações de caridade podem ser encontradas nas tabelas de [transações da instituição de caridade](#). Observe que poderemos ajustar as tarifas aplicáveis às futuras transações que você processar usando o PayPal. Nós o notificaremos com pelo menos 30 dias de antecedência sobre qualquer aumento de tarifa ou a introdução de um novo tipo de tarifa.

Tarifas de Micropagamentos

Você poderá se qualificar para receber preços para micropagamentos para a venda de produtos e serviços por meio de sua conta do PayPal, se suas transações normalmente forem em média de até R\$ 7,99. Para se qualificar, você deve ter uma conta do PayPal que tenha boa reputação (por exemplo, sem limitações ou valores devidos ao PayPal) e você deve enviar uma solicitação para que seja aprovada por nós. Se a sua conta do PayPal for aprovada para aceitar micropagamentos, as tarifas encontradas na [Tabela de Tarifas de Micropagamentos](#) serão aplicadas a todas as transações referentes à venda de produtos ou serviços processados por meio de sua conta do PayPal, ao invés das Tarifas de venda e recebimento de pagamentos.

Se você tiver várias contas do PayPal, você deverá direcionar as transações de micropagamentos para a conta adequada. Depois que uma transação for processada, o PayPal não redirecionará a transação para uma conta diferente.

Pagamentos em Lote do PayPal

Se você tiver uma Conta Comercial com Saldo e estiver usando Pagamentos do PayPal (anteriormente chamado de Pagamento em Lote), os [Termos e Condições de Pagamentos em Lote do PayPal](#) serão aplicados.

Sua responsabilidade de notificar o PayPal sobre erros de preços ou tarifas

Depois que você tiver acesso a qualquer extrato de conta ou outras informações de atividade da conta disponibilizadas pelo PayPal com relação à(s) sua(s) conta(s) do PayPal, você terá sessenta (60) dias para notificar o PayPal por escrito sobre quaisquer erros ou discrepâncias em relação aos preços ou outras tarifas aplicadas pelo PayPal. Se você não notificar o PayPal dentro de tal prazo, você aceitará tais informações como precisas, e o PayPal não terá nenhuma obrigação de fazer quaisquer correções, a menos que seja exigido de outra forma pela lei aplicável. Para os fins desta disposição, tais discrepâncias ou erros de preços ou tarifas são diferentes de transações não autorizadas e de outros erros de transferência eletrônica que estão sujeitos a períodos de notificação diferentes daqueles estabelecido neste contrato de usuário.

Tarifa de Processamento de Pagamentos Parcelados do PayPal

Se o comprador decidir pagar em parcelas, a Tarifa que você pagará se baseará no número de parcelas selecionadas pelo comprador. O comprador pode pagar de duas a doze parcelas, e a Tarifa é descrita em [Tarifa de Processamento de Pagamentos Parcelados do PayPal](#). O PayPal reserva-se o direito de suspender sua possibilidade de oferecer pagamentos em parcelas usando os Serviços do PayPal a qualquer momento e sem aviso prévio a você.

Reembolsos, cancelamentos e chargebacks

Informações gerais

Se você receber um pagamento pela venda de produtos ou serviços que seja posteriormente reembolsado ou invalidado por qualquer motivo, você será responsável pelo valor total do pagamento enviado a você, acrescido de quaisquer tarifas (incluindo qualquer [Tarifa de Chargeback](#) ou [Tarifa de Disputa](#) aplicável descrita abaixo). Sempre que uma transação for reembolsada ou revertida, o PayPal (i) reembolsará ou reverterá a transação usando o saldo da sua conta, se você tiver uma Conta Comercial com Saldo; ou (ii) deduzir os valores de qualquer crédito que você possa ter contra o PayPal ou de quaisquer pagamentos futuros que você receber, se você tiver uma Conta Pessoal ou uma Conta Premier. Se a transação original tiver sido em uma moeda diferente de reais, o PayPal contratará uma instituição financeira para realizar a conversão de moedas a fim de reembolsar ou reverter a transação. Será usada a taxa de câmbio da transação (incluindo a nossa [tarifa de conversão de moedas](#)) aplicável quando o reembolso ou a reversão forem processados.

Se você reembolsar uma transação, reteremos as tarifas pagas conforme definido em nossa [página Tarifas](#).

Pagamentos invalidados e revertidos

Os pagamentos para você poderão ser invalidados e revertidos pelo PayPal se:

- Você perder uma reclamação de Proteção ao Comprador do PayPal enviada a nós por um comprador.
- Você deixar de responder ou de fornecer informações precisas e completas em resposta às consultas do PayPal relacionadas a reclamações ou chargebacks de um comprador para determinada transação dentro do prazo comunicado a você pelo PayPal.
- Seu comprador buscar obter um chargeback relacionado a uma transação realizada com um cartão e a transação não for elegível para o [programa de Proteção ao Vendedor do PayPal](#). O emissor do cartão, e não o PayPal, determinará se um comprador obteve êxito ao tentar obter um chargeback relacionado a uma transação realizada com um cartão.
- Você não cumprir a transação conforme prometido ou não puder fornecer uma [prova de envio ou prova de entrega](#) quando necessário.
- Nossa investigação de uma reversão bancária realizada por um comprador ou banco do comprador constatar que a transação foi fraudulenta.
- O PayPal enviar o pagamento para você por engano.
- O pagamento não for autorizado.
- Você receber o pagamento por atividades que violaram este contrato do usuário ou qualquer outro contrato entre você e o PayPal.

Quando você recebe um pagamento, você é responsável perante o PayPal pelo valor total do pagamento enviado a você acrescido de quaisquer tarifas, se o pagamento for posteriormente invalidado por algum motivo. Se o comprador tiver pagado em outra moeda, nós reembolsaremos ou reverteremos a transação em reais, usando a taxa de câmbio da transação (incluindo nossa [tarifa de conversão de moedas](#)) aplicável no momento do processamento do reembolso ou da reversão. Caso nos deva qualquer valor, você deverá adicionar imediatamente os recursos à sua Conta Comercial com Saldo para quitá-la. Se você tiver uma Conta Pessoal ou uma Conta Premier e dever ao PayPal quaisquer valores, deverá reembolsar o PayPal por meio de um método alternativo. Se você não fizer isso, o PayPal poderá:

- realizar esforços de cobrança para recuperar esses valores de você, incluindo mas não limitado a, incluir seu nome no registro de entidades de proteção ao crédito, instruir uma agência de cobrança a recuperar o valor devido e/ou iniciar um processo legal;
- tomar toda e qualquer ação conforme descrito em [Valores Devidos ao PayPal](#); ou
- colocar uma limitação ou tomar outra medida em sua conta do PayPal conforme descrito em [Atividades Restritas e Retenções](#).

Tarifas de disputa

O PayPal cobrará dos vendedores uma [tarifa de Disputa](#) para facilitar o processo de resolução de disputas on-line para transações que sejam processadas por meio da conta do PayPal de um comprador ou por meio da finalização de compra como convidado do PayPal (PayPal Plus). A [tarifa de Disputa](#) se aplica quando o comprador faz uma reclamação diretamente ao PayPal, busca um chargeback com seu emissor do cartão ou uma reversão com seu banco. A [tarifa de Disputa](#) será cobrada de acordo com a taxa da [tarifa de Disputa Padrão](#) ou com a taxa da [tarifa de Disputa de Alto Volume](#). Depois que a reclamação for decidida, a [tarifa de Disputa](#) será deduzida (i) do seu saldo em moeda eletrônica se você tiver uma Conta Comercial com Saldo; ou (ii) de qualquer crédito que você possa ter contra o PayPal ou de quaisquer pagamentos futuros que você receber, se você tiver uma Conta Pessoal ou uma Conta Premier. Se a transação original tiver sido em uma moeda diferente de reais, a [Tarifa de Disputa](#) será em reais em um valor equivalente ao valor especificado na [Tabela de Tarifas de Disputa](#) com base na moeda da transação original. Nesse caso, uma conversão de moedas será necessária, e uma [tarifa de Conversão de Moedas](#) será aplicada.

O valor da **tarifa de Disputa** será determinado no momento em que o caso da disputa for criado. A tarifa baseia-se na proporção do valor total da transação de todas as reclamações de Produtos Não Recebidos (PNR) e Diferente da Descrição que você recebe, em comparação com o valor total de suas vendas nos três meses civis anteriores. Seu total de reclamações inclui todas as reclamações de Produto Não Recebido (PNR) e Diferentes da Descrição que são registradas diretamente e escaladas para o PayPal ou com o banco ou o emissor do cartão do comprador. Seu total de reclamações não inclui reclamações de **Transações Não Autorizadas**. Por exemplo, para o mês de setembro, a proporção de disputas será calculada considerando a proporção entre seu total de reclamações e vendas em junho, julho e agosto. A proporção de reclamações de setembro determinará a tarifa de disputa para todas as reclamações registradas em outubro.

Se a proporção de disputas for de 1,5% ou mais e você tiver tido mais de 100 transações de vendas nos últimos três meses civis completos, será cobrada a você a **tarifa de Disputas de Alto Volume** para cada disputa. Caso contrário, será cobrada a **tarifa de Disputa Padrão** para cada disputa.

Não será cobrada a você uma **tarifa de Disputa Padrão** por disputas que sejam:

- Consultas na **Central de Soluções** do PayPal que não sejam escaladas para uma reclamação junto ao PayPal.
- Resolvidas diretamente entre você e o comprador e não escaladas para uma reclamação junto ao PayPal.
- Registradas pelo comprador diretamente no PayPal na forma de **Transação Não Autorizada**.
- Consideradas pelo PayPal, a seu exclusivo critério, como tendo atendido a todos os requisitos de acordo com o programa de **Proteção ao Vendedor do PayPal**.
- Reclamações com um valor de transação inferior ao dobro do valor de uma **tarifa de Disputa Padrão**.
- Decididas a seu favor pelo PayPal ou por seu emissor.

Não será cobrada a você uma **tarifa de Disputa de Alto Volume** por disputas que sejam:

- Consultas na **Central de Soluções** do PayPal e não escaladas para uma reclamação junto ao PayPal.
- Resolvidas diretamente entre você e o comprador e não escaladas para uma reclamação junto ao PayPal.
- Registradas pelo comprador diretamente no PayPal na forma de **Transação Não Autorizada**.

Os vendedores sujeitos a **tarifas de Disputa de Alto Volume** podem ser obrigados a fornecer um plano de remediação que inclua uma explicação da causa do maior índice de disputas, as ações realizadas para reduzir as disputas e os cronogramas dessas ações.

As disputas listadas acima poderão ser excluídas da cobrança de uma **tarifa de Disputa Padrão** ou de uma **tarifa de Disputa de Alto Volume**, mas a reclamação em si ainda poderá ser incluída no cálculo geral de sua proporção de disputas.

Se você se envolver em uma **Atividade Restrita**, o PayPal poderá cobrar as **tarifas de Disputa de Alto Volume** para todas as disputas atuais e futuras, independentemente da proporção de disputas ou volumes de vendas, dado o maior envolvimento do PayPal como resultado de tais Atividades Restritas.

Tarifas de chargeback

Para transações que não forem processadas pela conta do PayPal de um comprador ou por meio de uma finalização de compra como convidado do PayPal Plus e em que o comprador buscar um chargeback da transação com seu emissor do cartão, o PayPal cobrará a você uma tarifa de Chargeback para facilitar o processo de chargeback. A tarifa será aplicável independentemente de o comprador ter sido bem-sucedido na solicitação de chargeback junto ao emissor do cartão.

A tarifa de Chargeback será deduzida (i) do seu saldo em moeda eletrônica se você tiver uma Conta Comercial com Saldo; ou (ii) de qualquer crédito que você tenha contra o PayPal ou de quaisquer pagamentos futuros que você receber, se você tiver uma Conta Pessoal ou uma Conta Premier. Se a transação original tiver sido em uma moeda diferente de reais, a tarifa de Chargeback será em reais em um valor equivalente ao valor especificado na **tabela de Tarifas de Chargeback** com base na moeda da transação original. Nesse caso, uma conversão de moedas será necessária e uma **tarifa de Conversão de Moedas** será aplicada.

Impacto de vários processos de proteção ao comprador sobre vendedores

Você deve ler e entender o programa **Proteção ao Comprador do PayPal** e, se você vende produtos e serviços a compradores com contas do PayPal em países que não seja o seu próprio, você também deve estar familiarizado com a proteção ao comprador disponível para os compradores em cada um desses países. Os direitos dos compradores sob esses programas podem afetá-lo como vendedor. Você pode encontrar essas informações para os Programas do PayPal na página de Termos e Condições, selecionando a localização do comprador na parte superior da página e consultando o contrato do usuário aplicável para a região.

Se você perder uma reclamação nos termos do programa de Proteção ao Comprador do PayPal em qualquer país:

- Você perderá o preço total da compra do produto mais o custo de frete original. Isso se aplica quando você é o vendedor principal ou o vendedor secundário de produtos ou serviços. Por exemplo, agentes de tíquetes de eventos ou agentes de viagens on-line perderão o valor total da compra pago pelo comprador. Em alguns casos, você poderá não receber o produto de volta.
- A reclamação da Proteção ao Comprador só será considerada totalmente resolvida se:
 - o reembolso a um comprador é processado pelo PayPal, ou
 - você fornecer uma evidência aceitável ao PayPal, ao exclusivo critério do PayPal, de que o comprador concordou com a resolução alternativa fornecida.

- Você não receberá um reembolso das tarifas do PayPal pagas em conexão com a venda.
- Se a reclamação for de que o produto recebido é Diferente da Descrição, você poderá não receber o produto de volta ou poderá ser obrigado a aceitar o produto de volta e pagar pelos custos do frete de devolução.
- Se a reclamação tiver sido de que o produto recebido é "Diferente da Descrição" e relacionada à sua venda de um produto falsificado, você deverá fornecer um reembolso integral ao comprador e você poderá não receber o produto de volta.

Se aceitar pagamentos com o PayPal de compradores por produtos ou serviços que você vender por meio de vendedores de marketplace (como o eBay), você precisará ler e compreender o programa deles. A menos que você opte por não aderir ao programa ligando para o marketplace, o PayPal tratará as decisões do marketplace a favor de seus compradores sob tal programa como base para reverter um pagamento do PayPal feito a você. Se o seu saldo do PayPal for insuficiente para cobrir o valor (caso você tenha uma Conta Comercial com Saldo) ou se não for possível deduzir os valores dos créditos que você tenha contra o PayPal ou de pagamentos futuros (se você for um titular de Conta Pessoal ou Premier), poderemos impor uma retenção em sua conta do PayPal até que recursos suficientes fiquem disponíveis em sua conta do PayPal para cobrir tal reclamação.

Programa de Proteção ao Vendedor do PayPal

O que está elegível

Se você vender um bem ou um serviço ao comprador, poderá ser elegível ao programa de [Proteção ao Vendedor do PayPal](#). Quando aplicável, o programa de [Proteção ao Vendedor do PayPal](#) lhe dará o direito de reter o valor total da compra. O PayPal determinará, a seu exclusivo critério, se a sua reclamação é elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal. Não há limite para o número de pagamentos elegíveis ao programa de [Proteção ao Vendedor do PayPal](#). Acessando a página de Detalhes da Transação em sua conta do PayPal, você pode ver transações que podem ser elegíveis para a proteção sob esse programa.

Os termos e condições do programa são definidos na página do programa de [Proteção ao Vendedor do PayPal](#) e fazem parte deste Contrato do Usuário.



ATIVIDADE RESTRITA, RETENÇÕES E OUTRAS AÇÕES QUE PODEMOS TOMAR

Atividades restritas

Em relação ao uso de nossos sites, sua conta do PayPal, os serviços do PayPal ou no curso de suas interações com o PayPal, outros clientes do PayPal ou terceiros, você não poderá:

- Infringir este contrato do usuário, a [Política de Uso Aceitável](#) do PayPal ou qualquer [outro contrato](#) entre você e o PayPal.
- Violar qualquer lei, regulamento, decreto, portaria, ordem, decisão ou regulamentação emitida por qualquer autoridade governamental no Brasil ou no exterior (por exemplo, aqueles que regem os serviços financeiros, proteções do consumidor, concorrência desleal, antidiscriminação ou publicidade falsa).
- Infringir os direitos autorais, de patentes, de marcas comercial, segredo comercial ou outros direitos de propriedade intelectual ou de publicidade ou privacidade do PayPal ou de terceiros;
- Vender mercadorias falsificadas.
- Agir de forma difamatória, caluniosa, ameaçadora ou assediante.
- Fornecer informações falsas, imprecisas ou enganosas para o PayPal, outros usuários ou terceiros.
- Envolver-se em atividades e/ou transações potencialmente fraudulentas ou suspeitas.
- Recusar-se a cooperar em uma investigação ou a confirmar sua identidade ou a fornecer qualquer informação ou documento solicitado pelo PayPal ou qualquer autoridade reguladora aplicável.
- Receber ou tentar receber durante o curso de uma disputa recursos tanto do PayPal quanto do vendedor, do banco ou do emissor do cartão pela mesma transação.
- Controlar uma conta que seja ligada a outra conta que tenha se envolvido em qualquer uma dessas atividades restritas.
- Conduzir sua empresa ou usar os serviços do PayPal de forma que resulte ou possa resultar em
 - Reclamações;
 - solicitações de compradores (registradas conosco ou com emissores de cartão) para invalidar pagamentos feitos a você; ou
 - tarifas, multas, penalidades ou outras obrigações ou perdas para o PayPal, outros usuários do PayPal, terceiros ou você.
- Ter uma pontuação de crédito atribuída por uma agência de análise de risco de crédito que indique um alto nível de risco associado ao seu uso dos serviços do PayPal, a critério exclusivo do PayPal.

- Usar sua conta do PayPal ou os serviços do PayPal de forma que o PayPal, o Visa, o Mastercard, o American Express, o Hiper, o ELO ou qualquer outra rede de transferência eletrônica de recursos razoavelmente acredite ser um abuso do sistema de cartões ou uma violação das regras de associação do cartão ou de bandeira.
- Permitir que sua Conta Comercial com Saldo tenha um saldo do PayPal negativo.
- Propiciar a si mesmo um adiantamento de dinheiro por meio de seu cartão de crédito (ou ajudar terceiros a fazê-lo).
- Acessar os serviços do PayPal de um país que não esteja incluído na [lista de países permitidos](#) do PayPal;
- Divulgar ou distribuir as informações de outro usuário para terceiros ou usar tais informações para fins de marketing, a menos que você receba o consentimento expresso do respectivo usuário para fazê-lo;
- Enviar e-mails não solicitados a um usuário ou usar os serviços do PayPal para cobrar pagamentos por envio, ou pela assistência no envio, de e-mails não solicitados a terceiros.
- Realizar qualquer ação que imponha uma carga não razoável ou desproporcionalmente alta em nossos sites, softwares, sistemas (incluindo quaisquer redes e servidores usados para fornecer qualquer um dos serviços do PayPal) operados por nós ou em nosso nome ou nos serviços do PayPal; facilitar quaisquer vírus, cavalos de Troia, malware, worms ou outras rotinas de programação de computador que tentem ou possam danificar, interromper, corromper, utilizar indevidamente, interferir adversamente, interceptar ou expropriar fraudulentamente ou obter acesso não autorizado a quaisquer sistemas, dados, informações ou serviços do PayPal; usar um proxy anonimizador; usar qualquer robô, coletor (spider), outro dispositivo automático ou processo manual para monitorar ou copiar nossos sites sem nossa permissão prévia por escrito; ou usar qualquer dispositivo, software ou rotina para ignorar nossos cabeçalhos de exclusão de robôs; ou interferir ou interromper ou tentar interferir ou interromper nossos sites, softwares, sistemas (incluindo quaisquer redes e servidores usados para fornecer qualquer um dos serviços do PayPal) operado por nós ou em nosso nome, qualquer um dos serviços do PayPal ou o uso por outros usuários de qualquer um dos serviços do PayPal.
- Tomar qualquer medida que possa nos levar a perder ou impactar qualquer um dos serviços de nossos provedores de serviços de Internet, processadores de pagamento ou outros fornecedores ou prestadores de serviços;
- Usar os serviços do PayPal para testar os comportamentos de cartão de crédito.
- Burlar quaisquer políticas ou determinações do PayPal sobre sua conta do PayPal, tal como suspensões temporárias ou por tempo indeterminado ou outras retenções de conta, limitações ou restrições, incluindo, mas não se limitando a envolver-se nas seguintes ações: tentar abrir contas do PayPal novas ou adicionais quando uma Conta Comercial com Saldo do PayPal tiver saldo negativo ou tiver sido restringida, suspensa ou de outra forma limitada; abrir contas do PayPal novas ou adicionais usando informações que não são suas (por exemplo, nome, endereço, endereço de e-mail etc.); ou usar a conta do PayPal de outra pessoa;
- Assediar e/ou ameaçar nossos funcionários, agentes ou outros usuários;
- Abusar do nosso processo de resolução de disputas on-line, Proteção ao Comprador do PayPal e/ou programa de Proteção ao Vendedor do PayPal.

Medidas que Poderemos Adotar se Você se Envolver em Atividades Restritas

Se acreditarmos que você se envolveu em qualquer uma dessas atividades, poderemos realizar uma série de ações para proteger o PayPal, suas empresas controladoras, subsidiárias e afiliadas, outros usuários e outros a qualquer momento, a nosso exclusivo critério. As ações que podemos realizar incluem, sem limitação, as seguintes:

- Rescindir este contrato do usuário, limitar sua conta do PayPal e/ou encerrar ou suspender sua conta do PayPal, de imediato e sem penalidade para nós;
- Recusar a fornecer os serviços de PayPal para você no futuro;
- Limitar seu acesso aos nossos sites, softwares, sistemas (incluindo quaisquer redes e servidores usados para fornecer qualquer um dos serviços do PayPal) operado por nós ou em nosso nome, sua conta do PayPal ou qualquer um dos serviços do PayPal, incluindo limitar sua capacidade de pagar ou enviar recursos com qualquer um dos meios de pagamento adicionados à sua conta do PayPal, restringindo sua capacidade de enviar recursos ou fazer transferências (se você tiver uma Conta Comercial com Saldo);
- Reter seu saldo de moeda eletrônica, caso você tenha uma Conta Comercial com Saldo, ou reter quaisquer pagamentos que você receber, caso você tenha uma conta Pessoal ou Premier, por até 180 dias se isso for razoavelmente necessário para proteger contra o risco de responsabilidade se acreditarmos que você possa estar envolvido em atividades e/ou transações potencialmente fraudulentas ou suspeitas, ou se você tiver violado nossa [Política de Uso Aceitável](#). A retenção poderá permanecer em vigor por mais de 180 dias, de acordo com [Ordens Judiciais, Requisitos Regulatórios ou Outros Processos Legais](#);
- Suspender sua elegibilidade para o programa de Proteção ao Comprador do PayPal e/ou o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal;
- Entrar em contato com compradores que compraram produtos ou serviços de você usando o PayPal, seu banco ou seu emissor de cartão de crédito, outros terceiros impactados ou as autoridades sobre suas ações;
- Atualizar as informações imprecisas que você nos forneceu;
- Tomar medidas legais contra você;
- Se você violar a [Política de Uso Aceitável](#), além de estar sujeito às ações acima, você será responsável junto ao PayPal pelo valor dos danos ao PayPal causados por cada violação da Política de Uso Aceitável. Você reconhece e concorda em indenizar o PayPal por todos os danos e perdas em que o PayPal possa incorrer em decorrência de uma violação da Política de Uso Aceitável, considerando todas as circunstâncias existentes, incluindo a extensão de danos ao PayPal. O PayPal poderá deduzir tais danos diretamente de qualquer saldo existente em qualquer Conta Comercial com Saldo que você controle ou deduzir de pagamentos futuros que você receber em qualquer conta Pessoal ou Premier.

- Cobrar as [Tarifas de Disputa de Alto Volume](#) para todas as disputas atuais e futuras, independentemente de sua proporção de disputas ou volumes de vendas, dado o maior envolvimento da PayPal como resultado de tais Atividades Restritas.

Se nós encerrarmos sua conta do PayPal ou encerrarmos seu uso dos serviços do PayPal por qualquer motivo, enviaremos a você um aviso prévio por escrito de nossas ações e disponibilizaremos quaisquer recursos livres mantidos em sua Conta Comercial com Saldo disponíveis para retirada, de acordo com o disposto na seção [Encerrar sua Conta do PayPal](#).

Você é responsável por todas as reversões, chargebacks, reclamações, tarifas, multas, penalidades e outras obrigações incorridas pelo PayPal, qualquer cliente do PayPal ou terceiros, causados por ou decorrentes da violação deste contrato por você e/ou de seu uso dos serviços do PayPal.

Retenções, Limitações e Reservas

O que são retenções, limitações e reservas?

Em determinadas circunstâncias, para proteger o PayPal e a segurança e a integridade da rede de compradores e vendedores que usam os serviços do PayPal, o PayPal pode adotar medidas no nível de conta ou de transação. A menos que seja observado de outra forma, se tomarmos qualquer das medidas descritas aqui, iremos enviar para você um aviso de nossas ações e a oportunidade de solicitar o restabelecimento de acesso se considerarmos que isso seja apropriado. Para solicitar informações relacionadas a uma limitação de conta, retenção ou reserva, você deve visitar a [Central de Soluções](#) ou seguir as instruções em e-mail que informa sobre a limitação, retenção ou reserva.

Nossa decisão sobre retenções, limitações e reservas pode ser baseada em critérios confidenciais de acordo com a legislação aplicável e/ou que sejam essenciais para o nosso gerenciamento de risco e a proteção do PayPal, nossos clientes e/ou prestadores de serviços. Podemos usar o modelo proprietário de fraudes e riscos ao avaliar o risco associado à sua conta do PayPal. Além disso, podemos ser restringidos por regulamentação ou autoridade governamental de divulgar certas informações sobre tais decisões. Não temos nenhuma obrigação de divulgar os detalhes de nossos procedimentos de gerenciamento de riscos ou de segurança para você, exceto quando tais procedimentos não envolverem critérios confidenciais.

Para facilitar as ações do PayPal descritas acima e nos permitir avaliar o nível de risco associado à sua conta do PayPal, você concorda em cooperar com solicitações razoáveis do PayPal para obter demonstrações financeiras e outros documentos ou informações em tempo hábil.

Retenções

Uma retenção é uma ação que o PayPal pode realizar em determinadas circunstâncias, seja no nível da transação, seja no nível da conta. Quando o PayPal coloca uma retenção temporária em um pagamento, os recursos não estão disponíveis para o remetente ou o destinatário. O PayPal analisa vários fatores antes de colocar uma retenção em um pagamento, incluindo: período de tempo da conta, atividades de transação, tipo de empresa, disputas passadas do cliente e satisfação geral do cliente. Algumas situações comuns em que o PayPal reterá pagamentos incluem:

- Novos vendedores ou vendedores com atividade de vendas limitada.
- Pagamentos por categorias de alto risco, como eletrônicos ou ingressos.
- Vendedores que têm problemas de desempenho ou uma alta taxa de insatisfação do comprador ou disputas.

Retenções com base nas decisões de risco do PayPal

Poderemos reter os pagamentos enviados à sua conta do PayPal se, a nosso exclusivo critério, acreditarmos que possa haver um alto nível de risco associado a você, à sua conta do PayPal ou às suas transações, ou que a imposição de tal retenção seja necessária para cumprir requisitos regulatórios. Tomamos decisões sobre a possibilidade de impor uma retenção de pagamento com base em uma série de fatores, incluindo informações disponíveis para nós de fontes internas e terceiros. Quando retivermos um pagamento, os recursos serão exibidos no extrato de sua conta com uma indicação de que eles estão indisponíveis ou pendentes. Notificaremos você, por meio de sua conta do PayPal ou diretamente por telefone ou e-mail, sempre que realizarmos uma retenção.

As retenções com base em risco geralmente permanecem em vigor por até 30 dias a contar da data em que o pagamento foi recebido por você. Poderemos liberar a retenção mais cedo em determinadas circunstâncias (por exemplo, se você tiver enviado informações de rastreamento de envio relacionadas à transação), mas qualquer liberação antecipada fica a nosso exclusivo critério. A retenção poderá durar mais de 30 dias se:

- O pagamento for contestado como um pagamento que deva ser invalidado e revertido com base em uma transação disputada, conforme discutido no parágrafo abaixo. Nesse caso, manteremos o pagamento retido até que a questão seja resolvida.
- O PayPal suspeitar que você pode ter violado os termos deste contrato ou qualquer outra política e que tal violação nos obrigue a continuar retendo os recursos.
- O PayPal suspeitar que você possa estar envolvido em atividades e/ou transações potencialmente fraudulentas ou suspeitas.

Nesse caso, o PayPal poderá continuar retendo o pagamento até que a questão seja resolvida de acordo com este contrato.

Retenções relacionadas a transações de Marketplace

Se você for um vendedor em um marketplace ou por meio de um aplicativo de terceiros em que o PayPal seja oferecido, uma retenção poderá ser imposta em um pagamento enviado a você de acordo com a instrução do marketplace ou dos terceiros, conforme aplicável. Isso será realizado depois que você nos conceder permissão para que seus recursos sejam retidos e será de acordo com o seu contrato com os terceiros. Essas retenções aparecerão no extrato da sua conta. Se tiver dúvidas sobre o motivo pelo qual o marketplace ou terceiro, conforme aplicável, instruiu o PayPal a colocar essas retenções, você precisará entrar em contato diretamente com o marketplace ou com os terceiros.

Retenções com base em transações contestadas

Se um pagamento enviado a você como vendedor for contestado como um pagamento que deve ser invalidado e revertido, poderemos impor uma retenção temporária nos recursos que você receber para cobrir o valor que pode ser revertido. Qualquer uma das situações descritas em [Reembolsos, Reversões e Chargebacks](#) são situações que podem nos levar a impor uma retenção em um pagamento. Se determinarmos que a transação não deve ser revertida, cancelaremos a retenção temporária. Se determinarmos que a transação deve ser revertida, nós (i) removeremos os recursos de sua Conta Comercial com Saldo; ou (ii) se você tiver uma Conta Pessoal ou uma Conta Premier, deduziremos os valores de qualquer crédito que você possa ter contra o PayPal ou de quaisquer pagamentos futuros que você receber.

Limitações de Conta

Limitações impedem que você realize determinadas ações com sua conta do PayPal, tal como transferências, envios ou recebimentos de recursos. Essas limitações são implementadas para ajudar a proteger o PayPal, os compradores e os vendedores quando observamos [atividade restrita](#), um maior risco financeiro ou atividades que nos pareçam incomuns ou suspeitas. As limitações também nos ajudam a coletar as informações necessárias para manter sua conta do PayPal aberta.

Há vários motivos pelos quais sua conta do PayPal pode ser limitada, incluindo:

- Se suspeitarmos que alguém pode estar usando sua conta do PayPal sem seu conhecimento, limitaremos a conta para sua proteção e analisaremos a atividade fraudulenta.
- Se o emissor do seu cartão de crédito ou débito nos alertar que alguém usou seu cartão sem sua permissão. Da mesma forma, se o seu banco nos informar que houve transferências não autorizadas entre sua conta do PayPal e sua conta bancária.
- A fim de cumprir as leis aplicáveis.
- Se tivermos motivos razoáveis para acreditar que você infringiu este contrato ou violou a [Política de Uso Aceitável](#).
- O desempenho de vendedor indicar que sua conta do PayPal é de alto risco. Os exemplos incluem: indicações de baixo desempenho de venda porque você recebeu um número extraordinariamente alto de reclamações e chargebacks vendendo um produto totalmente novo ou caro, ou se o seu volume de vendas normal aumentar rapidamente.

Você precisará resolver qualquer problema com sua conta antes que uma limitação possa ser removida. Normalmente, isso é concluído depois que você nos fornecer as informações solicitadas. No entanto, se tivermos motivos para acreditar que um risco ainda existe após você nos fornecer essas informações, poderemos tomar medidas para proteger o PayPal, nossas empresas controladoras, subsidiárias e afiliadas, nossos usuários, terceiros ou você de cancelamentos, estornos, reclamações, tarifas, multas, penalidades, riscos legais e/ou regulamentares e qualquer outra responsabilidade.

Reservas

Poderemos colocar uma reserva em sua conta do PayPal se acreditarmos que possa haver um alto nível de risco associado a você, à sua conta do PayPal, ao seu modelo de negócios ou às suas transações. Quando colocamos uma reserva em sua conta do PayPal, isso significa que todos os recursos que você receber ou parte deles são reservados como indisponíveis a fim de proteger contra o risco de que transações realizadas por você sejam revertidas ou invalidadas ou qualquer outro risco relacionado à sua conta do PayPal ou ao uso dos serviços do PayPal. Tomamos decisões sobre a possibilidade de colocar uma reserva com base em uma série de fatores, incluindo informações disponíveis para nós de fontes internas e de terceiros.

- O PayPal considera uma lista de fatores não exclusivos e como esses fatores mudaram ao longo do tempo, incluindo:
 - Há quanto tempo você está em atividade.
 - Se o seu mercado tem maior probabilidade de chargebacks.
 - Seu histórico de processamento de pagamento com o PayPal e outros fornecedores.
 - Seu histórico de crédito pessoal e/ou da sua empresa.
 - Seus prazos de entrega.
 - Se você tiver um número maior que a média de devoluções, chargebacks, reclamações ou disputas.

Há duas categorias de reservas que podem ser feitas em sua conta do PayPal, e uma ou ambas podem ser aplicadas ao mesmo tempo:

- **Uma Reserva circulante** é uma reserva em que um percentual de cada transação que você recebe por dia fica retido e é liberado posteriormente de maneira programada. Por exemplo, sua reserva pode ser de 10% e pode ficar retida por um período circulante de 90 dias – o que significa que 10% dos recursos que você receber no dia 1 ficarão retidos e então serão liberados no dia 91; 10% dos recursos que você receber no dia 2 ficarão retidos até o dia 92 e assim por diante. As Reservas circulantes são o tipo mais comum de reserva.
- **Uma reserva mínima** é um valor mínimo específico de recursos que fica indisponível o tempo todo. A reserva mínima é considerada como um valor inicial depositado de uma só vez (também conhecido como reserva Inicial) ou é estabelecida periodicamente de porcentagens de vendas até que a reserva mínima

seja alcançada, tal como em uma reserva circulante.

Se colocarmos uma reserva sobre os recursos que você receber, os recursos serão mostrados como "pendentes" e o notificaremos sobre os termos da reserva.

Se alterarmos os termos da reserva devido a uma mudança em nossa avaliação de risco, notificaremos você sobre os novos termos.

Ordens Judiciais, Exigências Regulatórias ou Outros Processos Legais

Se formos notificados de uma ordem judicial ou outro processo legal (incluindo penhora ou qualquer processo equivalente) que afete você, ou se de outra forma acreditarmos que precisamos fazer isso para cumprir com leis ou requisitos regulatórios aplicáveis, podemos ser obrigados a tomar certas medidas, incluindo a retenção de pagamentos de/para sua conta do PayPal, a colocação de uma reserva ou limitação na sua conta do PayPal ou liberação dos seus recursos. Nós decidiremos, a nosso exclusivo critério, qual medida é necessária. A menos que a ordem judicial, lei aplicável, exigência regulatória ou outro processo legal exija de outra forma, você será notificado sobre essas ações. Nós não temos a obrigação de contestar ou impugnar qualquer ordem judicial ou processo judicial que envolva você ou sua conta do PayPal. Quando implementamos uma retenção, reserva ou limitação como resultado de uma ordem judicial, lei aplicável, exigência regulatória ou outro processo legal, a retenção, reserva ou limitação pode permanecer em vigor pelo período que o PayPal julgar razoavelmente necessário.



Responsabilidade por Transações Não Autorizadas

Proteção Contra Transações Não Autorizadas

Para proteger-se contra atividades não autorizadas em sua conta do PayPal, acesse sua conta do PayPal regularmente e revise seu extrato de conta do PayPal. O PayPal notificará você sobre cada transação enviando um e-mail para seu e-mail principal registrado. Você deve revisar essas notificações de transação para garantir que cada transação foi autorizada e concluída corretamente.

O PayPal protegerá você contra atividades não autorizadas em sua conta do PayPal. Quando essa proteção for aplicável, o PayPal cobrirá o valor total da atividade não autorizada, desde que você colabore conosco e siga os procedimentos descritos a seguir.

O que é uma transação não autorizada

Uma "transação não autorizada" ocorre quando um pagamento é enviado de sua conta do PayPal que você não autorizou e pelo qual não foi beneficiado. Por exemplo, se alguém roubar sua senha, usar a senha para acessar sua conta do PayPal e enviar um pagamento de sua conta do PayPal, ocorrerá uma Transação não Autorizada.

O que não é considerado uma transação não autorizada

Os itens a seguir **NÃO** são considerados Transações não Autorizadas:

Se você fornecer a uma pessoa acesso à sua conta do PayPal (fornecendo suas informações de acesso) e eles usarem sua conta do PayPal sem seu conhecimento ou permissão. Você é responsável pelas transações realizadas nesta situação.

Invalidação e cancelamento de um pagamento devido às medidas descritas em [Reembolsos, Reversões e Chargebacks](#).

Denunciar uma transação não autorizada

Se você acredita que suas informações de acesso ao PayPal foram perdidas ou roubadas, entre em contato com [Atendimento ao cliente do PayPal](#) imediatamente.

Informe-nos se você acreditar que uma transferência eletrônica de recursos foi efetuada sem a sua permissão usando suas informações de acesso ou por outros meios. Você poderá perder todos os recursos de sua conta do PayPal. Se você nos informar dentro de 60 dias após lhe fornecermos seu extrato de conta do PayPal mostrando transferências que você não fez, você será elegível para a proteção de 100% para Transações não Autorizadas. Se algo imprevisto (como uma internação hospitalar) tiver impedido você de nos informar antes do vencimento do prazo de 60 dias, poderemos estender o prazo elegível.

Resolução de Erro

O que é um erro

Um "erro" significa o seguinte:

- Quando recursos forem retirados incorretamente de sua conta do PayPal (incluindo transações pendentes e/ou em transferências pré-autorizadas) ou creditados incorretamente a você, ou quando uma transação for registrada incorretamente em sua conta do PayPal.
- Você envia um pagamento e o valor incorreto é debitado da sua Conta Comercial com Saldo.
- Um valor incorreto é creditado a você.
- Uma transação está faltando ou não é identificada corretamente no extrato da sua conta do PayPal.
- Fizemos um erro computacional ou matemático relacionado à sua conta do PayPal.

O que não é considerado um erro

Os itens a seguir não são considerados Erros:

- Se você fornecer a uma pessoa acesso à sua conta do PayPal (fornecendo-lhe suas informações de acesso) e essa pessoa usar sua conta do PayPal sem o seu conhecimento ou permissão. Você será responsável pelas transações realizadas nessa situação.
- Invalidação e reversão de um pagamento devido às ações descritas em Reembolsos, Reversões e Chargebacks.

Em caso de erros ou dúvidas sobre suas transferências eletrônicas

Fale conosco na [Central de Soluções](#); ou ligue para o Serviço de Atendimento ao cliente do PayPal em 0800 047 4482.

Nos avise assim que possível, se você achar que seu extrato ou recibo está errado ou se precisar de mais informações sobre uma transferência listada no extrato ou recibo. Temos de ser comunicados no prazo de 60 dias após enviarmos o PRIMEIRO extrato no qual o problema ou erro foi exibido.

- Informe-nos seu nome e e-mail registrado em sua conta.
- Descreva o erro ou a transferência sobre a qual você não tem certeza e explique claramente por que você acredita que há um erro ou por que precisa de mais informações.
- Informe o valor do erro suspeito.

Se você nos informar verbalmente, poderemos exigir que você nos envie sua reclamação ou dúvida por escrito dentro de 10 Dias Úteis. Determinaremos se um erro ocorreu dentro de 10 **Dias Úteis** após recebermos sua comunicação e corrigiremos o erro imediatamente. Porém, se precisarmos de mais tempo, poderemos levar até 45 dias para investigar sua reclamação ou dúvida. Se decidirmos fazer isso, creditaremos sua conta do PayPal em até 10 **Dias Úteis** no valor que você acredita estar errado, de modo que você possa usar os recursos durante o tempo que levarmos para concluir nossa investigação. Nesse caso, você será notificado dentro de dois (2) Dias Úteis do crédito. Se pedirmos que você formalize sua reclamação ou dúvida por escrito e não a recebermos em até 10 **Dias Úteis**, poderemos não creditar sua conta do PayPal.

Para erros que envolvam contas do PayPal em que a primeira transação da conta tenha ocorrido em menos de 30 Dias Úteis a contar da data em que você nos notificou, ou para transações iniciadas no exterior, poderemos levar até 90 dias para investigar sua reclamação ou dúvida. Para contas do PayPal novas, poderemos levar até 20 **Dias Úteis** para creditar em sua conta do PayPal o valor que você acha que está errado.

Informaremos o resultado a você dentro de 3 **Dias Úteis** após finalizarmos nossa investigação. Se decidirmos que não houve erro, lhe enviaremos uma explicação por escrito e debitaremos de sua conta o valor que havíamos creditado previamente a você. Assim que determinarmos que houve um erro, creditaremos o valor total em sua conta dentro de 1 Dia Útil após nossa determinação. Se você já tiver recebido um crédito, terá permissão para manter esse valor.

Erros de processamento

Nós corrigiremos qualquer erro de processamento que descobirmos. Se o erro resultar em:

- Você receber menos do que o valor correto ao qual tinha direito, então creditaremos para você a diferença entre o que você deveria ter recebido e o valor que realmente recebeu.
- Você receber mais do que o valor correto ao qual tinha direito, então debitaremos a diferença entre o que você recebeu e o que você deveria ter recebido: (i) da sua Conta Comercial com Saldo; ou (ii) de pagamentos futuros que você receber caso você tenha uma conta Pessoal ou Premier.

Não seremos responsáveis por transações não concluídas no prazo ou no valor correto causado se:

- por nenhuma culpa nossa, você não possuía recursos disponíveis suficientes para concluir a transação;

- nosso sistema não estava funcionando corretamente e você sabia sobre a interrupção quando iniciou a transação; ou
- o erro deveu-se a circunstâncias extraordinárias fora do nosso controle (como incêndio, inundação ou perda de conexão com a Internet), apesar de nossas precauções razoáveis.

Erros de processamento não são:

- Atrasos resultantes de o PayPal ter aplicado **retenções, limitações ou reservas**.
- Atrasos com base em uma **revisão de pagamento**.
- Atrasos descritos em **Como comprar algo** relacionados ao tempo que pode levar para que uma transação de compra seja concluída em algumas situações.
- Seus erros ao realizar uma transação (por exemplo, digitando erroneamente um valor que você está enviando ou enviando um pagamento para a pessoa errada).



Outros termos legais

Comunicações eletrônicas entre nós e você

Você concorda que o PayPal e suas afiliadas poderão entrar em contato com você por e-mail para fins de marketing. Você pode optar por não receber comunicações de marketing ao abrir uma conta do PayPal alterando suas preferências de conta em www.paypal.com.br ou clicando no link para cancelar assinatura em qualquer e-mail do PayPal ou recibo que receber de nós. Aguarde até 10 dias úteis para que a desativação entre em vigor. Forneceremos informações factuais sobre sua conta ou os Serviços do PayPal, mesmo que você tenha optado por não receber comunicações de marketing.

Se você nos fornecer seu número de telefone celular, concordará que o PayPal e suas afiliadas poderão entrar em contato com você em tal número, usando chamadas discadas automaticamente, chamadas de mensagens pré-gravadas ou mensagens de texto para: (i) prestar serviços a suas contas com a marca do PayPal, (ii) investigar ou prevenir fraudes ou (iii) cobrar uma dívida. Não usaremos chamadas discadas automaticamente, chamadas de mensagens pré-gravadas nem mensagens de texto para entrar em contato com você para fins de marketing, a menos que recebamos seu consentimento prévio. Poderemos compartilhar seu número de telefone celular com provedores de serviços com os quais temos contrato para nos auxiliar nas atividades listadas acima, porém, não compartilharemos seu número de telefone celular com terceiros para os próprios fins deles sem o seu consentimento. Você não precisa concordar em receber chamadas discadas automaticamente, chamadas de mensagens pré-gravadas ou mensagens de texto em seu número de telefone celular para usar e aproveitar os produtos e serviços oferecidos pelo PayPal. Você pode se recusar a receber chamadas discadas automaticamente, chamadas de mensagens pré-gravadas ou mensagens de texto em seu número de telefone celular de várias formas, incluindo nas configurações de sua conta do PayPal em www.paypal.com.br, entrando em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente online por meio da **Central de Ajuda** do PayPal, ligando para 0800 047 4482 ou respondendo STOP a uma mensagem. No entanto, ainda poderemos ligar diretamente para você usando outros meios se precisarmos falar com você.

O PayPal pode se comunicar com você sobre sua conta do PayPal e sobre os serviços do PayPal eletronicamente. Consideraremos que você recebeu uma comunicação nossa se ela tiver sido entregue eletronicamente, 24 horas após o momento em que nós a postamos em nosso site ou a enviamos por e-mail para você. As comunicações mencionadas na seção não são mensagens de marketing, que só serão enviadas se você concordar em recebê-las de acordo com nossa Declaração de Privacidade.

A menos que você esteja se comunicando conosco sobre uma questão em que especificamos outro endereço de aviso (por exemplo, nosso processo de **Responsabilidade por Transações não Autorizadas e Outros Erros**), os avisos por escrito ao PayPal deverão ser enviados pelo correio postal para:

PayPal do Brasil Instituição de Pagamento Ltda.
Aos cuidados de: Departamento Jurídico
Avenida Paulista, 1048
13º andar
CEP 01310-100, São Paulo - SP.

Você entende e concorda que, na medida permitida pela lei, o PayPal poderá, sem aviso prévio, monitorar ou registrar conversas telefônicas que você ou qualquer pessoa agindo em seu nome tenha com o PayPal ou seus agentes para fins de controle e treinamento de qualidade ou para nossa própria proteção, bem como para cumprir a lei ou o regulamento aplicável.

Direitos do PayPal

Direitos de suspensão e rescisão do PayPal

O PayPal se reserva o direito de suspender ou rescindir este contrato do usuário, o acesso ou o uso de seus sites, softwares, sistemas (incluindo quaisquer redes e servidores usados para fornecer qualquer um dos serviços do PayPal) operados por nós ou em nosso nome, ou alguns ou todos os serviços do PayPal devido a violação deste contrato, desacordo, falta de interesse comercial ou conformidade com a lei e/ou a regulamentação aplicável e, a qualquer momento,

mediante notificação por escrito para você e, após a rescisão deste contrato do usuário, a liberação de quaisquer recursos disponíveis mantidos na sua Conta Comercial com Saldo, de acordo com as disposições em [Encerrar sua Conta do PayPal](#)

Valores devidos ao PayPal

Se você dever um valor ao PayPal por qualquer motivo, o PayPal poderá deduzir os valores devidos de qualquer crédito que você possa ter contra o PayPal ou de quaisquer pagamentos futuros que você receba. Se você tiver mais de uma conta do PayPal, poderemos compensar o valor que você deve ao PayPal em uma conta usando pagamentos que você receber em outras contas do PayPal. Nesse caso, se você continuar usando sua conta do PayPal, você autoriza o PayPal a consolidar o valor que você deve ao PayPal com qualquer débito ou transação enviada de sua conta quando essa consolidação for divulgada a você antes de iniciar o débito ou a transação.

Além do disposto acima, se você tiver um valor vencido a nós ou a nossas afiliadas, o PayPal poderá debitar da sua conta do PayPal para pagar quaisquer valores que estejam vencidos.

Processo de insolvência

Se algum processo aberto por ou contra você, como vendedor, for iniciado de acordo com qualquer disposição de qualquer outra lei de falência ou insolvência, teremos direito a recuperar todos os custos ou despesas razoáveis (incluindo tarifas e despesas legais razoáveis) incorridos em decorrência da aplicação deste contrato do usuário. Esta seção não é aplicável aos compradores.

Assunção de direitos

Se o PayPal invalidar e reverter um pagamento que você fez a um recebedor (seja por sua iniciativa ou de outra forma), você concorda que o PayPal assume seus direitos contra o destinatário e terceiros relacionados ao pagamento, e pode tentar obter tais direitos diretamente ou em seu nome, a critério do PayPal.

Sem renúncia

Nossa falha em atuar em relação a uma violação de qualquer de suas obrigações sob este contrato do usuário por você ou por outras pessoas não significa uma renúncia ao nosso direito de atuar com relação a violações subsequentes ou similares.

Indenização e Limitações de Responsabilidade

Nesta seção, usamos o termo "PayPal" para nos referir ao PayPal do Brasil Instituição de Pagamento Ltda., nossas afiliadas e cada um de seus respectivos diretores, conselheiros de administração, funcionários, agentes, joint ventures, prestadores de serviços e fornecedores. Nossas afiliadas incluem cada entidade que controlamos, pela qual somos controlados ou com a qual estamos sob controle comum.

Indenização

Você deve indenizar o PayPal por ações relacionadas à sua conta do PayPal e seu uso dos serviços do PayPal. Você concorda em defender, indenizar e manter indene o PayPal de qualquer reclamação ou demanda (inclusive honorários advocatícios razoáveis) feitas ou incorridas por qualquer terceiro devido a, ou decorrentes de, sua violação deste contrato do usuário, seu uso impróprio dos serviços do PayPal, sua violação de qualquer lei ou os direitos de um terceiro e/ou as ações ou omissões de terceiros aos quais você concede permissões para usar sua conta do PayPal ou acessar nossos sites, softwares, sistemas (incluindo quaisquer redes e servidores usados para fornecer qualquer um dos serviços do PayPal) operado por nós ou em nosso nome, ou qualquer um dos serviços do PayPal em seu nome.

Limitação de responsabilidade

A responsabilidade do PayPal é limitada no que diz respeito à sua conta do PayPal e ao seu uso dos serviços do PayPal. Em nenhuma hipótese, o PayPal será responsável por lucros cessantes ou quaisquer danos especiais, incidentais ou consequentes (incluindo, sem limitação, danos por perda de dados ou perda de negócios) decorrentes de ou relacionados a nossos sites, softwares, sistemas (incluindo quaisquer redes e servidores usados para fornecer qualquer um dos serviços do PayPal) operados por nós ou em nosso nome, qualquer um dos serviços do PayPal ou este contrato do usuário (independentemente de sua origem, incluindo negligência), a menos que e na extensão proibida por lei.

Nossa responsabilidade com relação a você ou a quaisquer terceiros em qualquer circunstância é limitada ao valor real dos danos diretos. Além disso, na medida permitida pela lei aplicável, o PayPal não é responsável, e você concorda em não responsabilizar o PayPal, por quaisquer danos ou perdas (incluindo, sem limitação, a perda de recursos, ativo intangível ou reputação, lucros ou outras perdas intangíveis ou quaisquer danos especiais, indiretos ou consequentes) resultantes direta ou indiretamente de: (1) seu uso ou sua inabilidade de usar nossos sites, softwares, sistemas (incluindo quaisquer redes e servidores usados

para fornecer qualquer um dos serviços do PayPal) operados por nós ou em nosso nome ou qualquer um dos serviços do PayPal; (2) atrasos ou interrupções em nossos sites, softwares, sistemas (incluindo quaisquer redes e servidores usados para fornecer qualquer um dos serviços do PayPal) operados por nós ou em nosso nome e qualquer um dos serviços do PayPal; (3) vírus ou outros softwares mal-intencionados obtidos acessando nossos sites, softwares, sistemas (incluindo quaisquer redes e servidores usados para fornecer qualquer um dos serviços do PayPal) operados por nós ou em nosso nome ou qualquer um dos serviços do PayPal ou qualquer site ou serviço vinculado a nossos sites, softwares ou qualquer um dos serviços do PayPal; (4) falhas, bugs, erros ou imprecisões de qualquer tipo em nossos sites, softwares, sistemas (incluindo quaisquer redes e servidores usados para fornecer qualquer um dos serviços do PayPal) operados por nós ou em nosso nome ou qualquer um dos serviços do PayPal ou nas informações e nos gráficos obtidos deles; (5) o conteúdo, as ações ou as inações de terceiros; (6) uma suspensão ou outra ação tomada com relação à sua conta do PayPal; ou (7) sua necessidade de modificar suas práticas, seu conteúdo ou seu comportamento, ou sua perda ou incapacidade de fazer negócios, como resultado de alterações neste contrato do usuário ou nas políticas do PayPal.

Isenção de Responsabilidade de garantia e Liberação

Sem garantia

O PayPal não tem nenhum controle sobre os produtos ou os serviços fornecidos por usuários recebedores (incluindo vendedores) que aceitam o PayPal como um meio de pagamento, e o PayPal não pode garantir que um comprador ou um vendedor com quem você está lidando efetivamente completará a transação ou estará autorizado a fazer isso. O PayPal não garante acesso contínuo, ininterrupto ou seguro a qualquer parte dos serviços do PayPal e operação de nossos sites, softwares ou sistemas (incluindo quaisquer redes e servidores usados para fornecer qualquer um dos serviços do PayPal) operados por nós ou em nosso nome que podem ter tido interferência de inúmeros fatores fora do nosso controle. O PayPal envidará esforços razoáveis para garantir que as solicitações de débitos e créditos eletrônicos envolvendo contas bancárias, cartões de débito, cartões de crédito e emissões de cheque sejam processadas em tempo hábil, mas o PayPal não faz declarações ou garantias em relação ao período necessário para concluir o processamento, pois os serviços do PayPal dependem de muitos fatores fora do nosso controle, como atrasos no sistema bancário ou no serviço de correio.

Liberação do PayPal

Se você tiver uma disputa com qualquer outro titular de conta do PayPal, você libera o PayPal de toda e qualquer reclamação, demanda e danos (diretos e consequentes) de qualquer tipo e natureza, conhecidos ou não, decorrentes de, ou de alguma forma relacionados, a essa disputa. Ao aderir a essa liberação, você renuncia expressamente a qualquer proteção que, de outra forma, limitaria a cobertura desta liberação para incluir apenas as reclamações que você possa saber ou suspeitar que existam a seu favor no momento de concordar com esta liberação.

Disputas com PayPal

Entre em contato com o PayPal primeiro

Se surgir uma disputa entre você e o PayPal, agindo como usuário pagador ou usuário recebedor, nossa meta será entender e solucionar seus problemas. Se, mesmo assim, não conseguirmos satisfazê-lo, nosso objetivo será fornecer a você um modo neutro e de baixo custo para resolver a disputa rapidamente. As disputas entre você e o PayPal sobre os serviços podem ser relatadas ao Serviço de Atendimento ao Cliente on-line do PayPal por meio da Central de Ajuda do PayPal, a qualquer momento, ou ligando para 0800 047 4482, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Se não estiver satisfeito com a solução fornecida pelo Serviço de Atendimento ao Cliente do PayPal, você poderá entrar em contato com a Ouvidoria, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, ligando para 0800 047 4224. Você deve ter o número de protocolo informado pelo Serviço de Atendimento ao Cliente do PayPal para entrar em contato com a Ouvidoria.

Propriedade Intelectual

Marcas comerciais do PayPal

"PayPal.com", "PayPal", "PayPal. com. br" e todas as demais URLs, logotipos relacionados aos serviços do PayPal são marcas comerciais ou marcas registradas do PayPal ou de seus licenciadores. Você não pode copiar, imitar, modificar ou usá-las sem o consentimento prévio por escrito do PayPal. Além disso, todos os cabeçalhos de página, gráficos personalizados, ícones de botões e scripts são marcas de serviço, marcas comerciais e/ou imagens comerciais do PayPal. Você não pode copiar, imitar, modificar ou usá-las sem o nosso consentimento prévio por escrito. Você pode usar logotipos HTML fornecidos pelo PayPal com a finalidade de direcionar o tráfego da Internet para os serviços do PayPal. Você não pode trocar, modificar ou alterar estes logotipos HTML de forma alguma, usá-los de modo que represente incorretamente o PayPal ou os serviços do PayPal ou exibi-los de alguma forma que implique o patrocínio ou o endosso do PayPal. Todos os direitos, títulos e interesses em e para os sites do PayPal, qualquer conteúdo, os serviços do PayPal, a tecnologia relacionada aos serviços do PayPal e toda e qualquer tecnologia e conteúdo criados ou derivados de qualquer um dos precedentes é de propriedade exclusiva do PayPal e de seus licenciadores.

Concessões de licença, em geral

Se você estiver usando um software do PayPal, como API, kit de ferramentas do desenvolvedor ou outro aplicativo de software, o que pode incluir software fornecido pelos nossos provedores de serviço ou integrado ao software, aos sistemas ou aos serviços de nossos provedores de serviço, do qual você tenha feito o download ou que tenha acessado de outra forma por meio de uma plataforma da Internet ou de dispositivos móveis, o PayPal lhe concederá uma licença limitada revogável, não exclusiva, não sublicenciável, intransferível e livre de royalties para acessar e/ou usar o software do PayPal de acordo com a documentação que acompanha tal software. Essa concessão de licença se aplica ao software e a todas as atualizações, novas versões e software substituto. Você não poderá alugar, ceder ou de outra forma transferir seus direitos do software para terceiros. Você deverá cumprir os requisitos de implementação, acesso e uso contidos em toda a documentação que acompanha os serviços do PayPal. Se você não cumprir os requisitos de implementação, acesso e uso, você será responsável por todos os danos resultantes sofridos por você, pelo PayPal e por terceiros. O PayPal poderá atualizar ou descontinuar qualquer software após avisá-lo. Embora o PayPal possa ter (1) integrado alguns materiais e tecnologia de terceiros em qualquer aplicativo da Web ou outro aplicativo, incluindo seu software, e/ou (2) acessado e usado alguns materiais e tecnologia de terceiros para facilitar a prestação de serviços do PayPal, você não recebeu e, sendo assim, não poderá reter nenhum direito com relação a quaisquer materiais de terceiros. Você concorda em não modificar, alterar, manipular, reparar, copiar, reproduzir, adaptar, distribuir, exibir, publicar, fazer engenharia reversa, traduzir, desmembrar, descompilar ou de outra forma tentar criar qualquer código-fonte derivado do software ou de qualquer material ou tecnologia de terceiros, ou de outra forma, criar quaisquer obras derivadas de qualquer software ou material ou tecnologia de terceiros. Você reconhece que todos os direitos, titularidade e interesse sobre o software do PayPal são de propriedade do PayPal e quaisquer materiais de terceiros integrados nele são de propriedade dos prestadores de serviços de terceiros do PayPal. Qualquer outro aplicativo de software de terceiros que você use nos sites do PayPal está sujeito à licença com a qual você concordou com o terceiro que lhe forneceu esse software. Você reconhece que o PayPal não possui, controla nem tem qualquer responsabilidade ou obrigação por nenhum aplicativo de software de terceiros que você optar por usar em qualquer um dos nossos sites, software e/ou em conexão com os serviços do PayPal.

Concessão de licença de você para o PayPal; garantias de propriedade intelectual

O PayPal não reivindica a propriedade do conteúdo que você fornece, faz upload, submete ou envia para o PayPal. Além disso, o PayPal não reivindica a propriedade do conteúdo que você hospeda em sites ou aplicativos de terceiros que usam os serviços do PayPal para fornecer serviços de pagamentos relacionados ao seu conteúdo. Sujeito ao próximo parágrafo, quando você fornece conteúdo ao PayPal ou publica conteúdo usando os serviços do PayPal, você concede ao PayPal (e partes com quem trabalhamos) uma licença não exclusiva, irrevogável, isenta de royalties, transferível e mundial para usar seu conteúdo e direitos de propriedade intelectual e publicidade associados para nos ajudar a melhorar, operar e promover nossos serviços atuais e desenvolver novos. O PayPal não compensará você por qualquer conteúdo seu. Você reconhece que o uso do seu conteúdo pelo PayPal não violará nenhum direito de propriedade intelectual ou publicidade. Além disso, você reconhece e garante que possui ou controla todos os direitos ao conteúdo que fornece, e concorda em renunciar aos seus direitos morais e prometer não fazer valer tais direitos contra o PayPal.

Concessão de licença de vendedores para o PayPal

Não obstante as disposições do parágrafo anterior, se você for um vendedor que usa os serviços do PayPal para aceitar pagamentos por produtos e serviços, você concede ao PayPal e suas afiliadas o direito global, não exclusivo, transferível e sublicenciável (em vários níveis) e isento de royalties, ao uso e exibição pública, durante a vigência deste contrato do usuário, suas marcas (incluindo, sem limitação, marcas registradas e não registradas, nomes comerciais, marcas de serviço, logotipos, nomes de domínio e outras denominações de sua propriedade, licenciadas ou utilizadas por você) com a finalidade de (1) identificá-lo como um vendedor que aceita o PayPal como meio de pagamento e (2) qualquer outro uso ao qual você especificamente autorize.

Diversos:

Acordo Integral e Sobrevivência

Este contrato do usuário, juntamente com quaisquer políticas aplicáveis na página de Termos e Condições no site do PayPal, estabelece todo o entendimento entre você e o PayPal em relação aos serviços do PayPal. Todos os termos que, por sua natureza, devem sobreviver, sobreviverão ao término deste contrato do usuário. Se qualquer disposição deste contrato do usuário for considerada inválida ou inexecutável, tal disposição deverá ser eliminada e as demais disposições deverão ser obrigatórias.

Cessão

Você não pode transferir ou ceder quaisquer direitos ou obrigações que tenha sob este contrato do usuário sem o consentimento prévio por escrito do PayPal. O PayPal pode transferir ou ceder este contrato do usuário ou qualquer direito ou obrigação nos termos deste contrato do usuário a qualquer momento.

Dias Úteis

"Dia útil(eis)" significa segunda a sexta-feira, excluindo feriados brasileiros quando os escritórios do PayPal não são considerados abertos para negócios.

Contas inativas

Se você não fizer qualquer transação de pagamento usando a sua conta do PayPal por mais de 30 dias, o PayPal poderá desativar a funcionalidade de saldo de uma Conta Comercial com Saldo (de acordo com os **Termos e Condições de Contas Comerciais com Saldo**) ou encerrar qualquer tipo de conta do PayPal (de acordo com a seção Encerrar sua Conta do PayPal).

Lei aplicável e jurisdição

Este contrato será regido e interpretado de acordo com as leis do Brasil. Exceto quando acordado pelas partes, você concorda em submeter-se irrevogavelmente à jurisdição dos tribunais da cidade de São Paulo, estado de São Paulo, com renúncia expressa de qualquer outro tribunal, por mais privilegiado que seja, para fins de qualquer processo, ação ou outro procedimento decorrente deste contrato ou seu uso de nossos sites ou serviços.

Autenticação de identidade e verificação de informações adicionais

Você autoriza o PayPal, diretamente ou por meio de terceiros (incluindo a Receita Federal do Brasil e o Registro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS) a fazer quaisquer perguntas que consideremos necessárias para verificar sua identidade e as informações que nos fornecer. Isso pode incluir:

- solicitar a você informações adicionais, como data de nascimento, número do cadastro de pessoas físicas ou jurídicas da receita federal do Brasil (CPF ou CNPJ), nome da mãe, seu endereço físico e outras informações que nos permitirão razoavelmente identificá-lo;
- exigir que você tome medidas para confirmar a propriedade de seus e-mail ou instrumentos financeiros;
- solicitar um relatório de crédito de uma agência de crédito ou verificar suas informações com bancos de dados de terceiros ou por meio de outras fontes; ou
- exigir que você forneça informações/documentos relacionados ao imposto de renda, informações sobre sua ocupação, sua carteira de habilitação ou outros documentos de identificação a qualquer momento.

A Lei n.º 9.613, de 3 de março de 1998 (lei de combate à lavagem de dinheiro), a Lei n.º 12.846, de 1º de agosto de 2013 (lei anticorrupção), a Circular 3.978/2020 (emitida pelo Banco Central para o combate à lavagem de dinheiro e contra o financiamento de terrorismo) ou qualquer outra legislação aplicável pode exigir que o PayPal verifique determinadas informações/documentos se você usar determinados serviços do PayPal. O PayPal se reserva o direito de encerrar, suspender ou limitar o acesso à sua conta do PayPal e/ou aos serviços do PayPal no caso de, após consultas razoáveis, não conseguirmos obter as informações sobre você necessárias para confirmar sua identidade ou outras informações necessárias.

Além disso, o PayPal se reserva o direito de solicitar, a qualquer momento, informações adicionais sobre você com a finalidade de realizar atualizações periódicas do banco de dados do titular da conta do PayPal, de acordo com a regulamentação aplicável do Banco Central.

O PayPal é apenas um prestador de serviços de pagamento

O PayPal não é um banco ou uma seguradora, ele atua como uma instituição de pagamento emissora de moeda eletrônica sujeita à supervisão e à regulamentação do Banco Central do Brasil, de acordo com a lei n.º 12.865, de 9 de outubro de 2013. Nós não:

- Atuamos como agente fiduciário em relação a quaisquer recursos mantidos em sua conta ou em seu nome;
- Atuamos como seu agente;
- Participamos de parceria, joint venture, representação ou relacionamento de emprego com você;
- Garantimos a identidade de qualquer comprador ou vendedor;
- Determinamos se você é responsável por quaisquer impostos; ou,
- A menos que seja expressamente estabelecido neste contrato, não coletamos ou pagamos impostos que possam surgir do seu uso de nossos serviços.

Avaliação de seu website

- Se você integrar ou fizer referência a serviços do PayPal em seu website, o PayPal poderá usar tecnologias automatizadas (por exemplo, rastreamento de sites) para avaliar seu website e coletar quaisquer dados publicamente acessíveis ou disponíveis para garantir a conformidade com este contrato e para combater atividades mal-intencionadas ou fraudulentas.
- Em relação a essas tecnologias, o PayPal não coletará nenhum dos dados pessoais de seus clientes. No entanto, pode haver ocasiões em que coletamos dados pessoais sobre você que você publica em seus sites. Tais dados pessoais serão processados para os fins descritos nesta seção e estarão sujeitos à nossa Declaração de Privacidade.

Privacidade

Proteger sua privacidade é muito importante para nós. Consulte nossa Declaração de Privacidade para entender melhor nosso compromisso de manter sua privacidade, bem como nosso uso e divulgação de suas informações.

Ao firmar este contrato, você também reconhece que, nos termos do artigo 7.º, inciso II, da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, o PayPal poderá compartilhar seus dados pessoais para cumprir obrigações legais ou regulatórias, incluindo, mas não se limitando àquelas decorrentes da Resolução Conjunta

Termos em português; Tradução do contrato

É o desejo expresso das partes que esses termos e quaisquer documentos direta ou indiretamente relacionados sejam redigidos em português. Qualquer tradução deste contrato do usuário é fornecida apenas para sua conveniência e não se destina a modificar os termos deste contrato do usuário. No caso de um conflito entre a versão em português deste contrato do usuário e uma versão em um idioma diferente do português, a versão em português prevalecerá.

Seu uso (como vendedor) de dados pessoais; leis de Proteção de Dados

Se você (como vendedor) receber dados pessoais sobre outro cliente do PayPal, você deverá manter tais dados pessoais confidenciais e usá-los somente em conexão com os serviços do PayPal. Você não pode divulgar ou distribuir quaisquer dados pessoais sobre clientes do PayPal a terceiros ou usar tais dados pessoais para fins de marketing, a menos que receba o consentimento expresso do cliente para fazê-lo. Você não pode enviar e-mails não solicitados a um cliente do PayPal nem usar os serviços do PayPal para cobrar pagamentos para enviar ou auxiliar no envio de e-mails não solicitados a terceiros.

Na medida em que você processar quaisquer dados pessoais sobre um cliente do PayPal nos termos deste contrato, você e o PayPal serão, cada um, um controlador de dados independente (e não controladores conjuntos), o que significa que cada um de nós determinará separadamente os propósitos e os meios de processamento de tais dados pessoais. Cada um de nós concorda em cumprir os requisitos de quaisquer leis de privacidade e de proteção de dados em vigor, incluindo quaisquer regulamentos, diretivas, códigos de prática e requisitos regulamentares em vigor aos controladores de dados em relação a este contrato. Cada um de nós também terá e seguirá nossas próprias declarações de privacidade, avisos, políticas e procedimentos determinados de forma independente para quaisquer dados pessoais que processemos em conexão com este contrato.

Ao cumprir tais leis de proteção de dados aplicáveis, cada um de nós:

- implementará e manterá todas as medidas de segurança adequadas em relação ao processamento de tais dados pessoais;
- manterá um registro de todas as atividades de processamento realizadas sob este contrato; e
- não fará nada, consciente ou intencionalmente, nem permitirá, consciente ou intencionalmente, que algo seja feito, que possa levar a uma violação pela outra parte das leis de proteção de dados aplicáveis.

Quaisquer dados pessoais que você coletar em conexão com os serviços do PayPal (e não gerados, coletados ou obtidos por você por meio de um relacionamento separado de um cliente com você fora do uso dos serviços do PayPal) serão usados por você apenas na medida limitada necessária e relevante para os serviços do PayPal e para nenhum outro propósito, a menos que você tenha obtido o consentimento prévio e expresso do cliente.
