

# CONTRATO DO USUÁRIO DO PAYPAL

## Sobre sua conta

Este contrato do usuário entrará em vigor para todos os usuários a partir de 21 de setembro de 2021.

## Bem-vindo ao PayPal!

Este contrato do usuário é um contrato entre você e o PayPal do Brasil Serviços de Pagamentos 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 nº 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, você deverá ser residente no Brasil, ter pelo menos 18 anos e possuir um Cadastro de Pessoas Físicas da Receita Federal do Brasil ("CPF") para abrir uma conta do PayPal e usar os serviços de PayPal. Se você for uma pessoa jurídica, deverá ser residente no Brasil e manter um CNPJ válido para abrir uma conta do PayPal e usar os serviços PayPal.

Ao abrir e usar uma conta do PayPal, você concorda em cumprir todos os termos e condições deste contrato do usuário. 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 pagamento fechado de contas de pagamento pré-pagas isento de autorização, de acordo com a Circular nº 3.682, de 4 de novembro de 2013, classificado como um arranjo de compra, doméstico e internacional, de acordo com o regulamento aplicável. A fim de prestar os serviços relacionados ao [Pix](#), o PayPal aderirá aos seus arranjos de pagamento instantâneos instituídos pelo Banco Central do Brasil, de acordo com a legislação 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 jurídicas para usar o PayPal como meio de pagamento e para enviar pagamentos para a aquisição de produtos ou serviços por meios eletrônicos e enviar e receber pagamentos instantâneos por meio do [Pix](#), (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:

- ao se tornar um usuário PayPal, você poderá atuar como um usuário pagador (comprador), usando o PayPal como um meio de pagamento para comprar mercadorias e/ou serviços, ou como um usuário recebedor (vendedor), aceitando o PayPal como um meio de pagamento para vender produtos e/ou serviços. Você pode ser um comprador e vendedor ao mesmo tempo, dependendo da atividade executada em relação a uma determinada transação de pagamento.
- Se você se qualificar como vendedor, os pagamentos recebidos em sua conta poderão ser revertidos posteriormente, por exemplo, se um pagamento estiver sujeito a um chargeback, cancelamento, reclamação ou invalidado por algum motivo. Isso significa que um pagamento pode ser estornado da sua conta depois que você, como usuário recebedor, tiver fornecido os produtos ou serviços que foram comprados por um comprador.
- Os vendedores podem reduzir o risco de cancelamento de um pagamento 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 Centro 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 mantidos em sua conta 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 comprador ou vendedor.

## **Abrir uma conta**

Oferecemos dois tipos de contas: contas pessoais e contas comerciais.

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

- [Enviar](#) e [receber](#) pagamentos.
- [Comprar](#) coisas online, usando dispositivos móveis ou em lojas.
- Fazer pagamentos usando seu cartão de crédito, cartão de débito, conta bancária, saldo do PayPal ou outros meios de pagamento.
- Aceitar cartão de crédito, cartão de débito, conta bancária, 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.**

**Uma conta do PayPal somente será qualificada como uma "conta de pagamento", conforme definido no artigo 6, IV, da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, e estará sujeita a tal lei e regulação aplicável, quando [Receber pagamentos](#) ou [Adicionar recursos](#) (moeda eletrônica).**

**De acordo com a Circular BACEN Nº 3.952/2019, se você atuar como vendedor, aceitando o PayPal como um meio de pagamento para vender produtos e/ou serviços, você: (i) deve fornecer ao PayPal informações sobre os contratos celebrados entre você e instituições não financeiras envolvendo a negociação de seus recebíveis; (ii) autoriza o PayPal a enviar tais informações, bem como sua agenda de recebíveis, a um sistema de registro de recebíveis; e (iii) autoriza o PayPal a realizar a liquidação financeira de seus recebíveis de acordo com as instruções fornecidas pelo sistema de registro acima mencionado. Note 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 um indivíduo 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 recursos pela venda de produtos e serviços.
- Enviar e receber pagamentos instantâneos por meio do [Pix](#).

Se você pretende usar sua conta do PayPal primariamente para vender itens, considere uma conta comercial.

Você só pode conduzir transações da sua conta e em seu próprio nome e ser o beneficiário final e o titular da conta.

### **Contas Comerciais**

Você poderá abrir uma conta comercial se for uma pessoa física ou jurídica ou uma empresa que tenha um CPF ou um CNPJ válido e usar primariamente o PayPal para vender produtos ou serviços ou receber doações. Com uma conta comercial, você pode fazer o seguinte (conforme aplicável):

- Usar um nome de empresa ou comercial como o nome na sua conta do PayPal.
- Permitir que funcionários acessem alguns dos recursos de sua conta do PayPal.
- Inscrever-se em [produtos do PayPal](#) que atendam às suas necessidades comerciais.
- Enviar e receber pagamentos instantâneos por meio do [Pix](#).

**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.**

### **Encerrar sua conta do PayPal**

Você pode encerrar sua conta e encerrar seu relacionamento conosco a qualquer momento sem custo, mas permanecerá responsável por todas as obrigações relacionadas à sua conta do PayPal, mesmo depois que conta do PayPal for encerrada. Quando você encerrar sua conta do PayPal, cancelaremos todas as transações agendadas ou incompletas. Você deve [retirar](#) ou transferir qualquer saldo do PayPal da sua conta do PayPal antes de encerrá-la.

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 sua conta do PayPal tiver um saldo negativo.
- Se sua conta PayPal estiver sujeita a uma retenção, limitação ou reserva.

O PayPal também pode encerrar sua conta, a qualquer momento, devido à violação deste contrato, desacordo, falta de interesse comercial ou para cumprir com a lei e/ou a regulação aplicável. Nesse caso, nós enviaremos um aviso prévio por escrito, por e-mail, e disponibilizaremos quaisquer recursos disponíveis mantidos em sua conta do PayPal para transferência bancária.

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 do PayPal, esses recursos estarão sujeitos às leis aplicáveis em relação a recursos pendentes.

## **Adicionar ou retirar um meio de pagamento**

Você pode vincular ou desvincular um cartão de crédito, um cartão de débito ou uma conta bancária brasileira 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 você não quiser que atualizemos as informações de seu cartão, você poderá entrar em contato com o emissor para solicitar isso ou remover seu 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 devolvido. Caso o processo de verificação do cartão não seja concluído dentro de 60 dias, o valor cobrado será devolvido e a conta permanecerá não verificada.

O PayPal também pode solicitar a verificação de sua conta bancária para confirmar que você é o titular da conta, creditando duas vezes alguns centavos na conta bancária vinculada. Você deve verificar os valores creditados no extrato de sua conta bancária e informá-los em seu registro no site do PayPal. Se os valores corresponderem, sua conta terá o status de uma conta 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 tarifa e/ou juros de sua instituição financeira).

Se você vincular uma conta bancária, você confirmará que é a pessoa autorizada da conta bancária. Você é responsável por garantir que sua conta bancária tenha recursos suficientes. Se não houver recursos suficientes em sua conta bancária, isso poderá fazer com que a transferência seja revertida (nesse caso, poderão ser cobrados a você uma taxa e/ou juros por sua instituição financeira). Cancelar uma autorização de débito online não encerra qualquer contrato de serviços que exista entre você e o PayPal. Desvincular a conta bancária de sua conta do PayPal não cancela as transações pendentes que você possa já ter iniciado e autorizado. A opção de débito online não está disponível para todas as contas bancárias. Você deve consultar sua instituição financeira para confirmar se sua conta bancária aceita débitos online. Se qualquer retirada for agendada em um dia que não seja um dia útil, ela será debitada da conta bancária no próximo dia útil. Suas informações pessoais armazenadas pelo PayPal serão mantidas em sigilo, exceto as informações fornecidas à instituição financeira envolvida para iniciar o pagamento à conta bancária, incluindo no caso de uma reclamação ou um débito alegado incorreto ou ilegal. Também poderemos divulgar tais informações conforme exigido por lei/regulamentação, pelas autoridades ou para defender os interesses ou os direitos do PayPal.

## **Manter saldo**

Todo saldo mantido em sua conta do PayPal corresponde à moeda eletrônica, a qual poderá ser usada para fazer pagamentos em reais para aquisição de mercadorias e/ou serviços. Somente quando você receber um pagamento, quando adicionar recursos à sua conta do PayPal por meio de *boleto bancário*, conforme a seção [Adicionar Recursos](#) abaixo (existência de moeda eletrônica) ou se registrar no [Pix](#), sua conta do PayPal será qualificada como uma "conta de pagamento", conforme definido no artigo 6, parágrafo IV, da Lei n.º 12.865 de 9 de outubro de 2013, e estará sujeita às disposições da legislação aplicável.

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.

## **Adicionar ou transferir recursos**

### **Adicionando recursos**

Você pode usar os meios de pagamento vinculados à sua conta do PayPal para pagar transações usando sua conta do PayPal, e você não precisa de saldo do PayPal para realizar compras.

Se você tiver um CPF válido e tiver uma conta do PayPal verificada, você poderá adicionar recursos em reais à sua conta pagando um *boleto bancário* emitido no site do PayPal, até o valor máximo de R\$ 4.999,00 por mês. Os recursos serão adicionados ao seu saldo após o pagamento e a liquidação do *boleto bancário*. O valor mínimo necessário para emitir um *boleto bancário* é de R \$10,00. Um *bancário boleto* que não seja pago até a data de vencimento será cancelado automaticamente. O *boleto bancário* emitido no site do PayPal pode não ser usado para receber pagamentos de terceiros.

### **Transferência de recursos**

Se você tiver um saldo do PayPal, poderá retirar qualquer valor transferindo-o para sua conta bancária local registrada em sua conta do PayPal.

Quando você nos instruir a transferir qualquer valor do seu saldo do PayPal, sujeito a este contrato do usuário, nós iremos:

- Converter moeda eletrônica em recursos que podemos transferir para sua conta bancária; e
- Orientar nosso banco a transferir esses recursos para sua conta bancária.

Pretendemos enviar a instrução de pagamento de transferência ao nosso banco até o final do próximo dia útil, se não houver nenhum outro atraso relacionado a este contrato do usuário. Quando nosso banco receber nossa instrução de pagamento, não teremos controle sobre quanto tempo levará para a conclusão do pagamento. Nesse momento, nosso banco, seu banco e os sistemas de pagamento com que eles contam são responsáveis por enviar os recursos para sua conta bancária e isso pode afetar o tempo necessário para receber seus recursos.

[Tarifas](#) podem ser aplicadas às transferências.

### **Restrições sobre transferências ou retiradas de contas do PayPal**

Para proteger você, outros usuários e nós de perdas, e para que possamos cumprir com a nossas obrigações relacionadas a prevenção de lavagem de dinheiro e outras obrigações legais, poderemos adiar uma transferência, em determinadas situações, incluindo se precisarmos verificar sua identidade ou outras informações sobre sua conta, confirmar se você autorizou a retirada ou se os pagamentos para sua conta do PayPal foram sujeitos a uma reversão (por exemplo, como resultado de um chargeback, cancelamento bancário ou uma reclamação de um comprador). Além disso, poderemos adiar transferências de altas quantias de recursos enquanto realizamos uma análise de risco. Se colocarmos uma [limitação](#) em sua conta do PayPal, um pagamento estiver sujeito a uma retenção ou sua conta ou uma conta associada tiver um saldo negativo enquanto uma retirada da sua conta do PayPal estiver pendente, você terá de reiniciar a transferência quando a limitação ou retenção for suspensa, ou o saldo negativo for totalmente pago.

Podemos definir limites para suas transferências e você pode visualizar qualquer limite de transferência acessando sua conta do PayPal. Você deverá seguir os passos que avisaremos a você ou publicaremos de tempos em tempos (que podem ser mostrados na página da sua conta) para suspender o limite de retirada.

### **Pagamentos internacionais e Opções de Conversão de Moeda**

Quando transações exigirem uma conversão de moedas, o PayPal 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.

É sua responsabilidade pagar quaisquer impostos de importação aplicáveis.

### **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.

# **CONTRATO DO USUÁRIO DO PAYPAL**

## **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 algum item de um vendedor que aceite o PayPal ou fazer uma doação em reais brasileiros usando recursos do seu saldo do PayPal ou qualquer [Meio de Pagamento](#) vinculado à sua conta do PayPal. Você também pode comprar algo de um vendedor ou fazer uma doação a um destinatário em qualquer moeda que o destinatário aceite e que o PayPal ofereça suporte usando um cartão de crédito 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.
- Usar sua conta do PayPal para comprar algo na loja física de um vendedor.
- 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 deve selecionar a opção de pagamento em parcelas nas "opções de pagamento", na conclusão da compra com PayPal (Processamento de pagamento de parcelamento 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, seu 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 [Pagamentos Internacionais](#) 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 pagado.

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 no momento em que 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 usou um cartão de crédito, cartão de débito ou saldo do PayPal. Se você usou uma conta bancária como meio de pagamento para a transação, reembolsaremos os recursos à sua conta bancária, ou ao seu saldo do PayPal se não pudermos reembolsá-los para sua conta bancária. Para compras realizadas na loja do vendedor e pagas usando sua conta do PayPal, caso a transação seja eventualmente reembolsada, o dinheiro será reembolsado ao seu saldo do PayPal.

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.

O valor será reembolsado na moeda que você pagou se reembolsado a um cartão internacional, e em reais se reembolsado à sua conta bancária ou 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](http://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 online, transações na loja 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 online 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 online uma única vez e não em pagamentos automáticos ou em lojas. 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](http://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 oferece 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. saldo; 2. conta bancária; 3. cartão de débito; 4. cartão de crédito.

Você pode cancelar qualquer contrato em suas configurações da conta em [www.paypal.com.br](http://www.paypal.com.br).

### **Transferências de conta bancária**

Quando você usa sua conta bancária como meio de pagamento, você permite que o PayPal inicie uma transferência da sua conta bancária para o destinatário. Para essas transações, o PayPal fará transferências eletrônicas de sua conta bancária no valor que você especificar. Você autoriza o PayPal a tentar esta transferência novamente se a transferência inicial for rejeitada pelo seu banco por qualquer motivo.

### **Programa de Proteção ao Comprador do PayPal**

Quando você compra um produto de um vendedor que aceita o PayPal, você pode estar qualificado 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 pode abrir uma contestação 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.

**IMPORTANTE:** Você pode ter que devolver o produto ao vendedor ou outra parte que especificarmos como parte da resolução da sua reclamação. O programa de Proteção ao Comprador do PayPal não lhe dá o direito ao reembolso dos custos de frete de devolução em que você pode incorrer.

O programa de Proteção ao Comprador do PayPal pode ser aplicável quando você encontra os seguintes problemas específicos com uma transação:

Você não recebeu seu produto de um vendedor (conhecido como uma reclamação de "Produto Não Recebido"), ou

Você recebeu um produto, mas o produto não é o que pediu (conhecido como uma reclamação "Significativamente Diferente da Descrição").

Se você acredita que uma transação feita por meio de sua conta do PayPal não foi autorizada por você, este tipo de reclamação é diferente do programa de Proteção ao Comprador e está descrito abaixo em [Responsabilidade por Transações Não Autorizadas e Outros Erros](#).

## **Reclamação de Produto Não Recebido**

Sua reclamação **não** se qualificará para um reembolso de acordo com o programa de Proteção ao comprador do PayPal para uma reclamação de produto não recebido se:

- Você coletar o item pessoalmente ou providenciar que seja coletado em seu nome, incluindo se você usar o PayPal no local da loja de um vendedor, ou
- O vendedor forneceu um comprovante de envio ou prova de entrega.

Se o vendedor apresentar prova de entrega do produto em seu endereço, o PayPal pode decidir em favor do vendedor no caso de uma reclamação de Produto Não Recebido mesmo se você alegar não ter recebido o produto.

## **Reclamações de Produtos Significativamente Diferentes da Descrição**

Um produto pode ser considerado Significativamente Diferente da Descrição se:

- O produto for materialmente diferente da descrição do vendedor.
- Você receber um produto totalmente diferente.
- As condições do item estiverem incorretas. Por exemplo, o produto foi descrito como "novo", mas o produto é usado.
- O produto foi anunciado como autêntico, mas não é autêntico (ou seja, é falsificado).
- O produto tem peças principais ou recursos faltando e esses fatos não foram divulgados na descrição do produto quando você o comprou.
- Você comprou um determinado número de itens, mas não recebeu todos.
- O produto foi danificado durante o envio.
- O produto é inutilizável em seu estado recebido e não foi anunciado como tal.

Um produto pode não ser considerado Significativamente Diferente da Descrição se:

- O defeito do produto foi descrito corretamente pelo vendedor na descrição do produto.
- O produto foi descrito corretamente, mas você não o quis depois de recebê-lo.
- O produto foi descrito corretamente, mas não atendeu às suas expectativas.
- O produto tem pequenos arranhões e foi descrito como "usado".

## **Produtos e transações não elegíveis**

Os seguintes produtos ou transações **não são** elegíveis ao programa de Proteção ao Comprador do PayPal:

- Imóveis, inclusive propriedade residencial
- Veículos, incluindo, sem limitação, veículos motorizados, motocicletas, veículos recreativos, aeronaves e barcos, exceto veículos leves portáteis pessoais usados para fins recreativos, como bicicletas e hoverboards com rodas

- Empresas (quando você compra ou investe em uma empresa)
- Maquinário industrial usado em fabricação
- Pagamentos que são equivalentes a dinheiro, incluindo produtos de valor armazenado, como cartões-presente e cartões pré-pagos
- Pagamentos feitos em relação a ouro (em forma física ou em forma negociável)
- Produtos financeiros ou investimentos de qualquer tipo
- Apostas, jogos e/ou quaisquer outras atividades com uma taxa de entrada e um prêmio. Doações, incluindo pagamentos em plataformas de crowdfunding, bem como pagamentos feitos em plataformas de crowdlending
- Pagamentos a um órgão estatal (exceto para empresas estatais), agências governamentais ou terceiros agindo em nome de órgãos estatais ou agências governamentais
- Pagamentos a qualquer serviço de pagamento de contas
- Reclamações de [Diferente da Descrição](#) referentes a produtos total ou parcialmente feitos sob medida
- Reclamações de [Produto Não Recebido \(PNR\)](#) para produtos tangíveis e físicos que você coleta pessoalmente ou que providencia para serem coletados em seu nome. Isso inclui produtos comprados no local de ponto de venda de um vendedor, exceto se você pagou a transação pessoalmente usando um QR code de produtos e serviços do PayPal (se disponível)
- Qualquer item proibido pela [Política de Uso Aceitável](#) do PayPal
- Pagamentos feitos usando Pagamentos em Lote do PayPal
- Pagamentos que você não enviou usando sua conta do PayPal. Produtos destinados à revenda, incluindo transações que envolvem um único produto ou transações que incluem vários produtos
- Seguros e/ou seus respectivos prêmios, títulos de capitalização e planos de pensão privada
- Produtos de importação restrita por lei ou regulamentação

### **Elegibilidade da transação para o programa de Proteção ao Comprador do PayPal**

Para se qualificar para a Proteção ao Comprador do PayPal, você deve atender a todos os seguintes requisitos:

- Ter uma conta do PayPal com boa reputação.
- Pagar pelo produto elegível com sua conta do PayPal.
- Tentar entrar em contato com o vendedor para resolver o problema diretamente antes de abrir reclamação na Central de Soluções.
- Responder à solicitação do PayPal de documentação e outras informações dentro do prazo solicitado.
- Abrir uma disputa na [Central de Soluções](#) dentro de 180 dias a contar da data em que você enviou o pagamento e seguir nosso processo de resolução de disputas online.
- Não ter recebido uma recuperação ou concordado com uma resolução alternativa relacionada à sua compra de outra fonte.

## **Nosso processo de resolução de disputas online**

Se você não conseguir resolver um problema relacionado a uma transação diretamente com um vendedor, você deverá seguir nosso processo de resolução de disputas online por meio da [Central de Soluções](#) para abrir uma reclamação de acordo com nosso programa de Proteção ao Comprador. Você também poderá abrir uma reclamação (Etapa 2 abaixo) ligando para nós e conversando com um agente. As etapas que você deve seguir estão descritas abaixo e, se você não seguir essas etapas, sua reclamação poderá ser recusada:

**Etapa 1: abra uma disputa** no prazo de 180 dias a contar da data em que você fez o pagamento. Isso pode permitir que você inicie uma conversa direta com o vendedor sobre o problema com a transação que poderá ajudar a resolver a disputa. Se você não conseguir resolver a disputa diretamente com o vendedor, vá para a Etapa 2. Colocaremos uma [retenção](#) em todos os recursos relacionados à transação na conta do PayPal do vendedor até que a disputa seja resolvida ou encerrada.

**Etapa 2: escale a disputa para uma reclamação** para obter reembolso no prazo de 20 dias após a abertura da disputa, se você e o vendedor não conseguirem chegar a um acordo; caso contrário, fecharemos automaticamente a disputa. Você pode escalar a disputa para uma reclamação para obter reembolso por meio da [Central de Soluções](#). O vendedor ou o PayPal também podem escalar a disputa para uma reclamação nesse momento. O PayPal pode solicitar que você aguarde pelo menos sete dias a contar da data da transação para escalar a disputa.

**Etapa 3: responda às solicitações do PayPal de documentação ou outras informações**, depois que você, o vendedor ou o PayPal escalar sua disputa para uma reclamação para obtenção de reembolso. O PayPal pode exigir que você forneça recibos, avaliações de terceiros, boletins de ocorrência ou outros documentos especificados pelo PayPal. Você deve responder a essas solicitações em tempo hábil conforme solicitado em nossa correspondência com você.

**Etapa 4: cumpra as solicitações de envio feitas pelo PayPal em tempo hábil**, se você estiver abrindo uma reclamação de produto Diferente da Descrição. O PayPal poderá exigir que você, às suas custas, envie o produto de volta ao vendedor, ao PayPal ou a terceiros (o que será especificado pelo PayPal) e forneça uma prova de entrega.

### **Comprovante de entrega significa:**

Para transações que totalizam menos de R\$ 1.750,00 (mil setecentos e cinquenta reais brasileiros) (ou o limite em moeda exibido na tabela abaixo), uma confirmação que possa ser visualizada online e inclua o endereço de entrega mostrando pelo menos a cidade/estado ou o código postal, o prazo de entrega e a identidade da transportadora usada.

Para transações que totalizam R\$ 1.750,00 (mil setecentos e cinquenta reais brasileiros) (ou o limite em moeda exibido na tabela abaixo) ou mais, você também deve fornecer a

confirmação por assinatura da entrega. Se a transação estiver em uma moeda não listada na tabela, a confirmação por assinatura será necessária quando o pagamento exceder o equivalente a R\$ 1.750,00 (mil setecentos e cinquenta reais brasileiros) com a taxa de câmbio que se aplica no momento em que a transação é processada.

<b>Limites de moeda de confirmação por assinatura</b>			
Moeda	Valor da transação	Moeda	Valor da transação
Dólares australianos:	850 AUD	Dólares da Nova Zelândia:	950 NZD
Real:	1.750 BRL	Coroa norueguesa:	4.600 NOK
Dólares canadenses:	850 CAD	Pesos filipinos:	34.000 PHP
Coroa tcheca:	15.000 CZK	Zloty polonês:	2.300 PLN
Coroa dinamarquesa:	4.100 DKK	Rublo russo:	48.000 RUB
Euro:	550 EUR	Dólares de Cingapura:	950 SGD
Dólares de Hong Kong:	6.000 HKD	Coroa sueca:	4.950 SEK
Florim húngaro:	170.000 HUF	Franco suíço:	700 CHF
Shekel israelense:	2.700 ILS	Novo Dólar taiwanês:	23.000 TWD
Iene japonês:	77.000 JPY	Baht tailandês:	24.500 THB
Ringgit da Malásia:	3.100 MYR	Libras esterlinas no Reino Unido:	450 GBP
Pesos mexicanos:	10.000 MXN	Dólar americano:	750 USD

**Etapa 5: o PayPal tomará uma decisão final** (incluindo encerrar automaticamente qualquer disputa ou reclamação), a seu exclusivo critério, com base nos requisitos de elegibilidade definidos acima, em quaisquer informações adicionais fornecidas durante o processo de resolução de disputa online ou em qualquer outra informação que o PayPal considere relevante e apropriada sob as circunstâncias.

Observe que, quando você está fazendo [Compras de Produtos Digitais com Micropagamentos](#), há regras especiais que se aplicam e que incluem limites

predeterminados em que podemos, a nosso critério, reverter a transação sem exigir que você tome medidas adicionais. Podemos limitar o número de reversões automáticas das quais você se beneficia, mas, mesmo se esse for o caso, você ainda poderá seguir os processos de resolução de disputa padrão do PayPal descritos acima.

### **Disputa conosco ou com o emissor do seu cartão**

Se você tiver usado um cartão de crédito ou um cartão de débito como meio de pagamento para uma transação por meio de sua conta do PayPal e não estiver satisfeito com a transação, você poderá ter direito a disputar a transação com seu emissor do cartão. Os direitos de chargeback de cartão aplicáveis podem ser mais amplos do que aqueles disponíveis para você sob o programa de Proteção ao Comprador do PayPal. Por exemplo, se você disputar uma transação com seu emissor do cartão, você poderá recuperar valores que pagou por produtos insatisfatórios, mesmo que eles não se qualifiquem para a proteção sob uma reclamação conosco de produto Diferente da Descrição.

Você deve optar por iniciar uma disputa com o PayPal de acordo com nosso programa de Proteção ao Comprador ou iniciar a disputa com seu emissor do cartão. Você não pode executar as duas ações ao mesmo tempo ou buscar uma dupla compensação. Se você iniciar uma disputa/reclamação conosco e também iniciar uma disputa pela mesma transação com o emissor do cartão, encerraremos sua disputa/reclamação conosco. Isso não afetará o processo de disputa com o emissor do cartão. Além disso, se você iniciar uma disputa com o emissor do seu cartão, não poderá iniciar uma disputa/reclamação conosco mais tarde.

Se você optar por disputar uma transação com o PayPal e nós decidirmos contra você, você poderá iniciar uma disputa com seu emissor do cartão posteriormente. Se o PayPal não tomar uma decisão final sobre a sua reclamação até após o prazo final de seu emissor do cartão para abrir uma disputa e, devido ao nosso atraso, você recuperar menos do que o valor total que teria direito a recuperar do emissor do cartão, reembolsaremos você pelo restante de sua perda (menos qualquer valor que você já tenha recuperado do vendedor ou de seu emissor do cartão). Antes de entrar em contato com seu emissor do cartão ou abrir uma reclamação com o PayPal, você deve entrar em contato com o vendedor para tentar resolver o problema de acordo com a política de devolução do vendedor.

## **CONTRATO DO USUÁRIO DO PAYPAL**

### **Venda e Aceitação de Pagamentos**

#### **Aceitar Pagamentos**

#### **Receber pagamentos**

Se você usar sua conta do PayPal para receber pagamentos pela venda de produtos ou serviços ou para receber doações, o saldo resultante de tais pagamentos corresponderá ao saldo em moeda eletrônica. 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 moeda serão realizadas de acordo com a seção [Pagamentos internacionais](#).

### **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 descaracterizar 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 tributos 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 algum tributo se aplica às transações de compradores ou vendedores, nem por declarar, reter e/ou cobrar quaisquer tributos decorrentes de qualquer transação efetuada por eles.

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).

### **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**

De acordo com a regulamentação aplicável emitida pelo Banco Central do Brasil, caso você seja um marketplace, o PayPal poderá exigir que você forneça informações sobre os destinatários finais dos recursos, com o objetivo de prevenir a lavagem de dinheiro e o financiamento ao terrorismo, e você deverá enviar as informações dentro do prazo solicitado pelo PayPal. Em caso de violação dessa 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 ou regulamento aplicável, 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
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 <a href="#">Dias Úteis</a> antes da data prevista para o pagamento.	ou cancelado um pagamento pré-autorizado.
---	---

## **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. Vendas e recebimento de pagamento incluem:

- Um pagamento pela venda de produtos ou serviços.
- Um pagamento recebido por meio da guia "Solicitar Pagamento" no site do PayPal.
- Um pagamento ou uma doação enviado ou recebido por uma empresa ou outra entidade comercial ou sem fins lucrativos.

As tarifas que você paga ao vender produtos ou serviços ou ao receber doações podem ser encontradas na tabela [Tarifas para venda e recebimento de pagamentos](#). 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 pode 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 saldo negativo do PayPal) e você deve enviar um requerimento para que seja por nós aprovado. Se sua conta do PayPal for aprovada para aceitar micropagamentos, as tarifas encontradas na Tabela de Tarifas de [Micropagamentos](#) serão aplicadas à 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 estiver usando o serviço de Pagamentos em Lote do PayPal, os termos do [Contrato 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) comercial(is), 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 de outra forma revertida, o PayPal reembolsará ou reverterá a transação usando o saldo de sua conta do PayPal. Se a transação original tiver sido em uma moeda diferente de reais brasileiros, o PayPal contratará uma instituição financeira para realizar uma conversão de moedas a fim de reembolsar ou reverter a transação. Será usada a taxa de câmbio da transação (incluindo 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 por um comprador, inclusive devido à sua falha em responder em tempo hábil.
- 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.
  - O eBay decidir contra você de acordo com o programa de devolução do dinheiro garantida (e você não recusou a opção).
  - 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 receber 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 pagou em outra moeda, nós reembolsaremos ou reverteremos a transação do seu saldo da conta do PayPal em reais, usando a taxa de câmbio da transação (incluindo a nossa [tarifa de conversão de moeda](#)) aplicável no momento em que o reembolso ou reversão for processado. Se o seu saldo do PayPal for insuficiente para cobrir sua responsabilidade pelo valor do pagamento acrescido das tarifas, isso resultará em um saldo negativo do PayPal. Qualquer saldo negativo do PayPal representa um valor que você nos deve e, neste caso, você deve adicionar recursos ao seu saldo do PayPal para eliminá-lo. 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 uma [tarifa de Disputa](#) aos vendedores para facilitar o processo de resolução de disputas online para transações que sejam processadas por meio da conta do PayPal de um comprador ou por meio do checkout de 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 de [tarifa de Disputa Padrão](#) ou com a taxa de [tarifa de Disputa de Alto Volume](#). A [tarifa de Disputa](#) será deduzida de sua conta do PayPal depois que a reclamação for decidida. Se a transação original tiver sido em uma moeda diferente de reais brasileiros, a [Tarifa de Disputa](#) será em reais brasileiros 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](#).
- Elegíveis para 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.

### **Tarifas de chargeback**

Para transações que não forem processadas pela conta do PayPal de um comprador ou por meio de uma finalização de compra de convidado (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 aplicável será deduzida de sua conta do PayPal. Se a transação original tiver sido em uma moeda diferente de reais brasileiros, a tarifa de Chargeback será em reais brasileiros 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 não poderá 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 você aceitar pagamentos com PayPal de compradores por produtos ou serviços vendidos por você por meio 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 com PayPal feito a você. Se o seu saldo do PayPal for insuficiente para cobrir o valor, poderemos:

- Colocar uma retenção em sua conta do PayPal até que haja recursos suficientes disponíveis em sua conta do PayPal para cobrir tal reclamação; ou
- Criar um saldo negativo em sua conta do PayPal.

## **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, a Proteção ao Vendedor do PayPal lhe dará o direito de reter o valor total da compra. 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 poderá determinar se sua transação é elegível ou não para a proteção sob esse programa. O programa de Proteção ao Vendedor do PayPal pode ser aplicado quando um comprador reclama que:

- Não autorizou nem se beneficiou de recursos enviados de sua conta do PayPal (referido como uma reclamação de "[Transação Não Autorizada](#)") e a Transação Não Autorizada ocorreu em um ambiente hospedado pelo PayPal; ou
- O comprador não recebeu o produto de você (conhecido como uma reclamação de "[Produto não Recebido](#)").

O programa de Proteção ao Vendedor do PayPal também pode ser aplicável quando uma transação for revertida devido a um chargeback bem-sucedido por um comprador ou quando um pagamento realizado com conta bancária for revertido pelo banco do comprador.

Esta seção descreve o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal, conforme aplicável a você, mas também deve estar familiarizado com o [impacto de vários processos de proteção ao comprador nos vendedores](#).

### **Requisitos básicos**

Para ser elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal, todos os seguintes requisitos básicos devem ser atendidos, bem como quaisquer requisitos adicionais aplicáveis:

- O endereço principal de sua conta do PayPal deve ser no Brasil.
- Você deve nos fornecer um comprovante de envio válido ou um comprovante de entrega.
- No caso de reclamações de Transação Não Autorizada, você deve fornecer uma prova de envio ou uma prova de entrega válida que demonstre que o produto foi enviado ou fornecido ao comprador em até dois dias após o PayPal ter notificado você sobre a disputa ou a reversão. Por exemplo, se o PayPal notificar você sobre uma reclamação de Transação Não Autorizada em 1º de setembro, a prova de envio válida deverá indicar que o produto foi enviado ao comprador até 3 de setembro a fim de ser elegível para o programa de Proteção ao Vendedor.
- O produto deve ser um produto físico e tangível que possa ser enviado, exceto para produtos sujeitos aos [Requisitos Adicionais de Produtos Intangíveis](#).
- Você deve enviá-lo para o endereço de entrega na página de Detalhes da Transação de sua conta do PayPal da transação. Se você enviar originalmente o produto para o endereço de entrega do destinatário na página de Detalhes da Transação, mas o produto for redirecionado posteriormente para outro endereço, você não será elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal. Portanto, não recomendamos o uso de um serviço de frete que seja providenciado pelo comprador, para que você possa fornecer provas de envio e de entrega válidas.
- Você deve responder às solicitações de documentação e outras informações do PayPal em tempo hábil, conforme solicitado em nossa correspondência por e-mail com você ou em nossa correspondência com você por meio da Central de Soluções. Se você não responder à solicitação de documentos e outras informações do PayPal no prazo requisitado, poderá não ser elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal.
- Se a venda envolver mercadorias previamente encomendadas ou feitas sob medida, você deve realizar o envio dentro do período especificado no anúncio.
- Fornecer [prova de envio ou entrega](#).
- O pagamento deve ser marcado como "elegível" ou "parcialmente elegível" no caso de reclamações de Transações Não Autorizadas, ou como "elegível" no caso de reclamações de Produto Não Recebido (PNR), para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal na página Detalhes da Transação.

O PayPal determinará, a seu exclusivo critério, se a sua reclamação é elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal. O PayPal tomará uma decisão, a seu exclusivo critério, com base nos requisitos de elegibilidade, em quaisquer informações ou documentação fornecidas durante o processo de resolução ou em qualquer outra informação que o PayPal julgue relevante e adequada mediante as circunstâncias.

### **Requisitos adicionais de Produto Não Recebido**

Para ser elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal para uma reclamação de Produto Não Recebido (PNR) de um comprador, você deve cumprir os [requisitos básicos](#) e os requisitos adicionais listados abaixo:

- Quando um comprador registrar um chargeback com o emissor do cartão de uma transação realizada com cartão, o pagamento deverá ser marcado como "elegível" ou "parcialmente elegível" para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal na página Detalhes da Transação.
- Você deve fornecer [um comprovante de entrega](#) conforme descrito abaixo.

### **Requisitos adicionais de Produtos Intangíveis**

Para que a venda de serviços e produtos intangíveis seja elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal, a venda deverá atender aos [requisitos básicos](#) e aos seguintes requisitos adicionais:

- Requisitos de integração
- Quando você tiver integrado um produto do PayPal checkout, você deverá usar a versão atual desse produto se estiver aceitando pagamentos diretamente por meio de um site ou de um site otimizado para celular; ou
- Caso você esteja integrado ao PayPal por meio de terceiros ou caso você tenha uma integração de aplicativo nativo, garanta que está passando as informações da sessão ao PayPal no checkout.
- Outros requisitos de integração podem ser aplicados, dependendo de seu modelo de negócios. Se necessário, lhe informaremos esses requisitos com antecedência.
- O PayPal marcou a transação de bem intangível como "elegível" na página de Detalhes da Transação ou forneceu notificação de elegibilidade por escrito a você.
- Entregou o produto e forneceu a [Prova de envio ou entrega de Produtos Intangíveis](#).
- Você deverá fornecer a confirmação por assinatura quando o valor total do pagamento (incluindo frete e imposto) exceder o valor listado na [tabela de limite de confirmação por assinatura](#) (com base na moeda do pagamento). Se o valor total do pagamento (incluindo frete e impostos) estiver em uma moeda não listada na [tabela](#), a confirmação por assinatura será necessária quando o pagamento exceder o equivalente a R\$ 1.750,00 (mil setecentos e cinquenta reais brasileiros) com a taxa de câmbio que se aplica no momento em que a transação é processada.

### **Estabelecer comprovante de entrega ou comprovante de envio**

O seguinte é necessário como:

#### **Produtos Físicos**

O seguinte é necessário como prova de envio ou entrega de produtos físicos:

Prova de envio	Prova de entrega
<p>Documentação online ou física de uma transportadora que inclua:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data de envio</li> <li>• Um endereço do destinatário que corresponda ao endereço de entrega na página de detalhes da transação</li> <li>• Um endereço do destinatário que mostre pelo menos a cidade/estado, cidade/país ou CEP (ou equivalente internacional).</li> </ul>	<p>A prova de entrega para produtos tangíveis é a documentação online ou física de uma transportadora que inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data da entrega e/ou status "entregue"</li> <li>• Um endereço do destinatário que corresponda ao endereço de entrega na página de detalhes da transação</li> <li>• Um endereço do destinatário que mostre pelo menos a cidade/estado, a cidade/país ou o CEP/código postal (ou equivalente internacional).</li> <li>• Confirmação por assinatura quando o valor total do pagamento (incluindo frete e imposto) exceder o valor (com base na moeda do pagamento) listado na <a href="#">tabela de limite de confirmação por assinatura</a>. A confirmação por assinatura é a documentação online que pode ser vista no site da transportadora, indicando que o produto foi assinado. Se a Transportadora for os Correios, a Confirmação por Assinatura será o Recibo de Entrega eletrônico ou físico (Aviso de Recebimento - AR) emitido pelos Correios.</li> </ul> <p><b>IMPORTANTE:</b> sua escolha da transportadora e das opções de envio dessa transportadora pode ter um grande impacto sobre sua capacidade de atender aos requisitos de prova de entrega. Certifique-se de que a sua transportadora pode fornecer o status "entregue" no endereço correto, especialmente ao enviar produtos internacionalmente, ou sua reclamação de Proteção ao Vendedor poderá ser negada.</p> <p>O programa de Proteção ao Vendedor do PayPal não se aplica a produtos intangíveis, porém, ter a prova de entrega adequada pode ajudar um vendedor a ganhar uma</p>

reclamação de Proteção ao Comprador de Produto Não Recebido (PNR).

### Produtos Intangíveis

O seguinte é obrigatório como prova de envio ou entrega de produtos intangíveis:

Para produtos digitais ou intangíveis, a prova de envio ou entrega significa uma evidência convincente para mostrar que o produto foi entregue ou que o pedido de compra foi cumprido. Evidências convincentes podem incluir um sistema de registro que mostre a data em que o produto foi enviado e que ele foi:

- Enviado por meio eletrônico ao destinatário, incluindo o endereço do destinatário (e-mail, IP etc.), quando aplicável; ou
- Recebido ou acessado pelo destinatário.

### Limites de moeda de confirmação por assinatura

Moeda	Valor da transação	Moeda	Valor da transação
Dólares australianos:	850 AUD	Dólares da Nova Zelândia:	950 NZD
Real:	1.750 BRL	Coroa norueguesa:	4.600 NOK
Dólar:	850 CAD	Pesos filipinos:	34.000 PHP
Coroa tcheca:	15.000 CZK	Zloty polonês:	2.300 PLN
Coroa dinamarquesa:	4.100 DKK	Rublo russo:	48.000 RUB
Euro:	550 EUR	Dólares de Cingapura:	950 SGD
Dólares de Hong Kong:	6.000 HKD	Coroa sueca:	4.950 SEK
Florim húngaro:	170.000 HUF	Franco suíço:	700 CHF
Shekel israelense:	2.700 ILS	Novo Dólar taiwanês:	23.000 TWD
Iene japonês:	77.000 JPY	Baht tailandês:	24.500 THB
Ringgit da Malásia:	3.100 MYR	Libras esterlinas no Reino Unido:	450 GBP
Pesos mexicanos:	10.000 MXN	Dólar americano:	750 USD

### Produtos e transações não elegíveis

Os seguintes produtos ou transações **não são** elegíveis a participar do programa de Proteção ao Vendedor do PayPal:

- Imóveis, inclusive propriedade residencial

- Veículos, incluindo, sem limitação, veículos motorizados, motocicletas, veículos recreativos, aeronaves e barcos, exceto veículos leves portáteis pessoais usados para fins recreativos, como bicicletas e hoverboards com rodas
- Empresas (comprar ou investir em uma empresa)
- Maquinário industrial usado em fabricação
- Pagamentos equivalentes a recursos, incluindo produtos de valor armazenado, como cartões-presente e cartões pré-pagos
- Pagamentos feitos em relação a ouro (em forma física ou em forma negociável)
- Produtos financeiros ou investimentos de qualquer tipo
- Apostas, jogos e/ou quaisquer outras atividades com uma taxa de entrada e um prêmio
- Doações, incluindo pagamentos recebidos como crowdfunding ou crowdlending
- Pagamentos a um órgão estatal (exceto para empresas estatais), uma agência governamental ou terceiros agindo em nome de um órgão estatal ou uma agência governamental
- Pagamentos a qualquer serviço de pagamento de contas
- Produtos em que o comprador alega (a nós ou ao emissor do cartão dele) que o produto que você enviou não foi o pedido (referido como uma reclamação de [Diferente da Descrição](#))
- Produtos tangíveis e físicos entregues pessoalmente, incluindo em conexão com um pagamento efetuado em sua loja física, a menos que o comprador tenha pago pela transação pessoalmente usando o QR code de produtos e serviços do PayPal (se disponível)
- Qualquer item que o PayPal determine, a seu exclusivo critério, que seja proibido por este contrato do usuário ou pela Política de Uso Aceitável do PayPal, mesmo que a transação seja marcada inicialmente como "elegível" ou "parcialmente elegível" na página de detalhes da transação.
- Qualquer item proibido pela [Política de Uso Aceitável](#) do PayPal
- Pagamentos feitos usando Pagamentos em Lote do PayPal
- Pagamentos não processados por meio de uma conta do PayPal do comprador, a menos que você receba transações com checkout para convidados do PayPal e sua conta comercial esteja registrada nos Estados Unidos, no Reino Unido, na Alemanha, no Canadá, no Brasil ou no México
- Produtos enviados após o PayPal ter aconselhado você a não liberar o produto
- Tickets de viagem vendidos por uma companhia de transporte em que (1) o comprador reclamar (para nós ou sua instituição financeira) que era uma Transação Não Autorizada e (2) tal reclamação tiver sido registrada mais de 24 horas antes da data da viagem.

### **Vendedores não elegíveis**

Se o PayPal determinar que você teve um número excessivo de reclamações, chargebacks ou reversões durante um determinado período, você poderá se tornar inelegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal. Nesse caso, o PayPal lhe enviará uma notificação por escrito. Se, subsequentemente, o número de reclamações, chargebacks ou reversões de sua Conta diminuir, você poderá se tornar elegível novamente para o

programa de Proteção ao Vendedor do PayPal e, nesse caso, o PayPal o notificará por escrito de sua elegibilidade.

## **PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS - PIX**

Se você tiver uma conta de pagamento, de acordo com a seção Abrir uma Conta, você poderá usar sua conta do PayPal para enviar e receber pagamentos instantâneos por meio do arranjo de pagamentos instantâneos brasileiro operado pelo Banco Central do Brasil ("Pix"). É possível enviar transações pelo Pix usando o saldo disponível na sua conta do PayPal.

### **Transações do Pix**

Uma transação do Pix pode ser enviada das seguintes maneiras:

- Inserção manual dos detalhes da conta do usuário recebedor.
- Leitura de QR code.
- Copiar e colar um código do Pix.
- Utilização de uma [Chave Pix](#).

As transações do Pix estão sujeitas à análise de risco e exigem que a conta do usuário pagador tenha saldo disponível suficiente para tal transação. Caso o usuário pagador não tenha saldo disponível suficiente na conta, a transação do Pix não será realizada.

Podemos definir limites para as transações do Pix e rejeitá-las, na medida permitida pela lei aplicável.

As transações do Pix não são elegíveis para a Proteção ao Vendedor do PayPal ou a Proteção ao Comprador do PayPal.

Os usuários recebedores poderão solicitar que as transações do Pix sejam reembolsadas (total ou parcialmente) aos usuários pagadores no prazo de 90 dias após a data da transação do Pix. As transações do Pix estão sujeitas a vários reembolsos até o valor total da transação.

### **Chaves Pix**

É possível registrar até 5 chaves em sua conta do PayPal para que as informações de sua conta sejam recuperadas do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT), o banco de dados centralizado do Pix, sempre que uma transação for iniciada usando tais chaves para permitir que os usuários pagadores enviem facilmente uma transação do Pix a você ("Chave Pix"). Os usuários pagadores poderão ver seu nome completo, parte do seu CPF ou CNPJ e que você possui uma conta do PayPal sempre que uma transação do Pix for enviada a você usando uma de suas Chaves Pix vinculada à sua conta do PayPal.

Cada Chave Pix poderá ser vinculada a uma das seguintes credenciais:

- Número do Cadastro de Pessoas Físicas ou Jurídicas da Receita Federal do Brasil (CPF ou CNPJ).
- Número do celular.
- E-mail.
- Chave aleatória.

Você só poderá registrar uma Chave Pix com número de CPF ou CNPJ do mesmo contribuinte cadastrado na sua conta do PayPal. O registro de Chaves Pix com número de celular e o endereço de e-mail está sujeito à validação de tais credenciais.

Cada credencial só poderá ser vinculada a uma conta. Você não poderá registrar uma Chave Pix usando uma credencial que já esteja vinculada a outra conta do PayPal ou a uma conta em outra instituição.

Você poderá solicitar que Chaves Pix vinculadas a outras contas de sua propriedade sejam transferidas para a sua conta do PayPal, exceto as Chaves Pix aleatórias. Você também poderá solicitar que outras instituições transfiram suas Chaves Pix vinculadas à sua conta do PayPal para suas outras contas em tais instituições.

Você poderá solicitar a exclusão de uma Chave Pix que esteja vinculada à sua conta do PayPal. Em algumas circunstâncias, o PayPal também poderá solicitar a exclusão de uma Chave Pix vinculada à sua conta do PayPal, como nos seguintes casos:

- Se a sua conta do PayPal for fechada ou desativada.
- Se você se envolver em um uso potencialmente fraudulento de uma Chave Pix.
- Se a sua Chave Pix ou a conta do PayPal não forem usadas por 12 meses ou mais.

### **Tarifas do Pix**

O PayPal poderá cobrar tarifas se você usar sua conta do PayPal para enviar ou receber transações do Pix. Todas as tarifas aplicáveis às transações do Pix podem ser encontradas [aqui](#) para pessoas físicas e [aqui](#) para pessoas jurídicas. Observe que poderemos ajustar as tarifas aplicáveis às transações futuras do Pix. Nós o notificaremos com pelo menos 30 dias de antecedência sobre qualquer aumento de tarifa ou a introdução de um novo tipo de tarifa.

### **Marcas registradas do Pix**

A marca comercial Pix e todas as outras marcas comerciais ou logotipos relacionados ao Pix são marcas comerciais ou marcas registradas do Banco Central do Brasil, o qual fornece uma licença revogável, não exclusiva e não transferível para os participantes do Pix, incluindo o PayPal.

Você só poderá usar as marcas comerciais do Pix de acordo com o [Regulamento do Pix \(Resolução BCB nº 1 de 12 de agosto de 2020\)](#), o [Manual de Uso da Marca Pix](#) e

conforme determinado pelo PayPal. O seu uso da marca Pix não concede a você a propriedade ou qualquer benefício relacionado a tal marca comercial.

Nenhuma comunicação de publicidade que anuncie as opções de pagamento aceitas por você poderá usar a marca Pix em um tamanho menor do que as outras opções de pagamento ou de uma forma que implique que o Pix seja mais limitado ou ofereça menos vantagens em comparação às outras opções de pagamento, quando isso não for verdadeiro ou não for devidamente justificável devido a diferenças técnicas.

O uso incorreto da marca Pix é considerado uma violação deste contrato do usuário e será comunicado ao Banco Central do Brasil. Além das penalidades previstas neste contrato do usuário, também poderemos (i) suspender seu uso do Pix em caso de violação recorrente da marca comercial, recusa indevida ou atraso para regularizar o uso de marca Pix; e (ii) encerrar seu uso dos serviços do PayPal em caso de infração grave e devidamente comprovada das diretrizes de uso de marca Pix.

# CONTRATO DO USUÁRIO DO PAYPAL

## ATIVIDADES RESTRITAS E RETENÇÕES

### 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, Visa, MasterCard, American Express, Discover, Hiper, 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 da rede.
- Permitir que sua conta do PayPal tenha um saldo 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 qualquer política 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 tiver um saldo negativo do PayPal ou foi 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 (como comprador ou vendedor) do nosso processo de resolução de disputas online e/ou da Proteção ao Comprador 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 de 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;
- Reter seu saldo do PayPal por um período 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 tiver violado nossa [Política de Uso Aceitável](#);
- 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 tiver violado nossa [Política de uso aceitável](#), você também será responsável por danos ao PayPal causados por sua violação desta política; ou
- 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 pode deduzir tais danos diretamente de qualquer saldo do PayPal existente em qualquer conta do PayPal que você controle.

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 do PayPal 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 colocarmos uma retenção em um pagamento, os recursos serão mostrados em sua conta do PayPal 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 em sua conta do PayPal. 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 em sua conta do PayPal 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 em sua conta até que o assunto seja resolvido 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 é oferecido, uma retenção pode ser colocada em um pagamento enviado a você de acordo com a instrução do marketplace ou do terceiro, 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 o terceiro. Essas retenções aparecerão na sua conta do PayPal. Se tiver dúvidas sobre o motivo pelo qual o marketplace ou terceiro, conforme aplicável, instruiu PayPal a colocar essas retenções em vigor, você precisará entrar em contato diretamente com o marketplace ou 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 cancelado, poderemos colocar uma retenção temporária nos recursos em sua conta do PayPal para cobrir o valor que pode ser revertido. Qualquer uma das situações descritas em [Reembolsos, Chargebacks e Cancelamentos](#) são situações que podem resultar na imposição de uma retenção de um pagamento por nós. Se determinarmos que a transação não deve ser cancelada, liberaremos a retenção temporária. Se determinarmos que a transação deve ser cancelada, removeremos os recursos da sua conta do PayPal.

### **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 em sua conta do PayPal ou parte deles são reservados como indisponíveis para retirada, 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 dois tipos de reservas que podem ser colocadas em sua conta do PayPal, e um ou ambos podem ser aplicados 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 você precisa manter disponível em seu saldo do PayPal o tempo todo. A reserva mínima é considerada como um valor inicial depositado de uma só vez ou é estabelecida de maneira circulante, de porcentagens de vendas, até que a reserva mínima seja alcançada, tal como em uma reserva circulante.

Se colocarmos uma reserva sobre os recursos em sua conta, 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.

## **Ordem 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.

# **CONTRATO DO USUÁRIO DO PAYPAL**

## **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 colocadas incorretamente em sua conta do PayPal, 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 do PayPal.
- Um valor incorreto é creditado em sua conta do PayPal.
- 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 descobrirmos. Se o erro resultar em:

- Você receber menos do que o valor correto ao qual tinha direito, então creditaremos em sua conta PayPal a diferença entre o que você deveria ter recebido e o valor recebido.
- Você receber mais do que o valor correto ao qual tinha direito, então debitaremos de sua conta PayPal a diferença entre o que você recebeu e o que você deveria ter recebido.

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).

# **CONTRATO DO USUÁRIO DO PAYPAL**

## **Outros termos legais**

### **Comunicações eletrônicas entre nós e você**

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](http://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 Serviços de Pagamentos Ltda.  
Atenção: Departamento Jurídico  
Avenida Paulista, 1048  
13º andar  
CEP 01310-100, São Paulo - SP.

## **Direitos do PayPal**

### **Direitos de suspensão e rescisão do PayPal**

O PayPal se reserva o direito de suspender ou encerrar este contrato do usuário, o acesso ou 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 à 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 em seu saldo do PayPal, de acordo com as disposições em [Encerrar sua Conta do PayPal](#).

### **Valores devidos ao PayPal**

Se o seu saldo do PayPal se tornar negativo, por qualquer motivo, esse saldo negativo do PayPal representa um valor que você deve ao PayPal. O PayPal pode deduzir esses valores dos recursos adicionados à sua conta do PayPal posteriormente, seja por você ou por pagamentos recebidos. Se você tiver mais de uma conta do PayPal, poderemos compensar um saldo negativo do PayPal em uma conta do PayPal contra um saldo do PayPal em suas outras contas do PayPal. Se você continuar usando sua conta do PayPal quando tiver um saldo negativo, você autoriza o PayPal a consolidar o saldo negativo com qualquer débito ou transação enviada de sua conta quando essa consolidação for divulgada a você antes de iniciar o débito ou transação.

Além do disposto acima, se você dever uma quantia a nós, nossas afiliadas ou ao eBay, o PayPal poderá debitar sua conta do PayPal para pagar quaisquer valores 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 Serviços de Pagamentos 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, somos controlados por ou 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 incapacidade 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 serviços fornecidos por 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 irá efetivamente completar a transação ou esteja 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 fará 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 comprador ou vendedor, nossa meta é entender e solucionar seus problemas. Se mesmo assim não conseguirmos satisfazê-lo, providenciaremos um modo neutro e de baixo custo para resolver a disputa

rapidamente. Se mesmo assim não conseguirmos satisfazê-lo, nosso objetivo é fornecer a você um modo neutro e eficaz em termos de custo para resolver a disputa rapidamente. As disputas entre você e o PayPal sobre os serviços podem ser reportadas ao Serviço de Atendimento ao Cliente online 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 pode 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 software do PayPal, como API, kit de ferramentas do desenvolvedor ou outro aplicativo de software, o que pode incluir software fornecido por ou integrado ao software, sistemas ou serviços de nossos provedores de serviço, que você tenha feito o download ou de outra forma acessou por meio de uma plataforma da internet ou de dispositivos móveis, o PayPal lhe concede uma licença revogável, não exclusiva, não sublicenciável, intransferível e gratuita para acessar e/ou usar o software do PayPal de acordo com a documentação que acompanha tal software. Esta concessão de licença se aplica ao software e a todas as atualizações, upgrades, novas versões e software substituto. Você não pode alugar, ceder ou de outra forma transferir seus direitos do software para terceiros. Você deve 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 terceiros. O PayPal pode

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 para você, não foi concedido a você e você não possui quaisquer direitos 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 materiais 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 do PayPal. Qualquer outro aplicativo de software de terceiros que você use nos sites do PayPal está sujeito à licença que 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 acessar sua conta do PayPal por dois anos ou mais, o PayPal poderá encerrar sua 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.
- 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° 9.613, de 3 de março de 1998 (lei de combate à lavagem de dinheiro), a Lei n° 12.846, de 1° 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.

### **O PayPal é apenas um provedor de serviços de pagamento**

O PayPal não é um banco ou uma seguradora, nós atuamos 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° 12.865, de 9 de outubro de 2013. Nós não:

- Atuamos como agente fiduciário em relação a quaisquer recursos mantidos em sua conta;
- 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.

### **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.

### **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.