

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO CARTÃO ALELO PAGAMENTOS

Pelo presente instrumento denominado Termos e Condições Gerais de Uso do Cartão Alelo Pagamentos (“TDU”), a **ALELO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.** (atual razão social de ALELO S.A.), com sede na Alameda Xingu, n. 512, 3º, 4º e 16º (parte) andares, Edifício “Condomínio Evolution Corporate”, Alphaville, CEP 06455-030, no Município de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.740.876/0001-25 (doravante denominada “**ALELO**”), estabelece as seguintes cláusulas e condições para uso dos CARTÕES ALELO PAGAMENTOS pelos respectivos usuários finais.

A adesão a este TDU pelo USUÁRIO será efetivada a partir (i) do aceite eletrônico dado por meio do APP MEU ALELO, ou (ii) do aceite telefônico, em ligação gravada, por meio da CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, o que, em ambos os casos, deverá ocorrer somente após o USUÁRIO ter lido e concordado com suas cláusulas, que estarão disponíveis, respectivamente, no APP MEU ALELO e no site “[www.alelo.com.br](http://www.alelo.com.br)”.

Os USUÁRIOS que, no momento da entrada em vigor deste TDU, já tiverem aderido aos Termos e Condições Gerais de Uso do Cartão Alelo Pagamentos registrado em 16 de maio de 2019, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Barueri – São Paulo, sob o nº 1.495.702, mediante a realização da primeira TRANSAÇÃO, não terão que dar novamente o aceite a este TDU. Este TDU substitui e revoga o anterior, nos termos da Cláusula 17.14 abaixo.

## 1 – DEFINIÇÕES

1.1. As definições constantes no “Anexo I - Definições” são aplicáveis a este TDU, seus Anexos e Aditivos.

## 2 - CARACTERÍSTICAS DO CARTÃO ALELO PAGAMENTOS

2.1. O CARTÃO ALELO PAGAMENTOS é um meio de pagamento na modalidade pré-pago e recarregável, que permitirá a realização das TRANSAÇÕES. Somente poderá ser carregado em moeda corrente nacional e terá seu uso restrito aos limites do território brasileiro.

2.2. O CARTÃO ALELO PAGAMENTOS será sempre vinculado a um único USUÁRIO, que deverá possuir CPF válido e regular perante a Receita Federal do Brasil, sendo vedada à EMPRESA a solicitação de emissão de mais de 01 (um) CARTÃO ALELO PAGAMENTOS para o mesmo USUÁRIO.

2.3. O CARTÃO ALELO PAGAMENTOS será válido por 60 (sessenta) meses contados da data de sua emissão e, após esse período, será automaticamente cancelado e o USUÁRIO poderá solicitar a emissão de um novo CARTÃO ALELO PAGAMENTOS gratuitamente mediante solicitação na CENTRAL DE ATENDIMENTO. O saldo remanescente será transferido automaticamente para o novo cartão emitido.

2.4. O recebimento do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS deverá ser acusado pelo USUÁRIO mediante assinatura de próprio punho em documento que acompanha a CARTA-BERÇO.

2.5. O USUÁRIO deverá obrigatoriamente assinar o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS antes de utilizá-lo.

2.6. Considerando que o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS é contratado pela EMPRESA, o USUÁRIO, desde já, autoriza a abertura da CONTA DE PAGAMENTO pela EMPRESA.

2.7. Os recursos disponíveis na CONTA DE PAGAMENTO do ALELO PAGAMENTOS são passíveis de bloqueio judicial pelo sistema BacenJud, do Banco Central do Brasil.

### **3 – FUNCIONALIDADES**

3.1. O CARTÃO ALELO PAGAMENTOS permitirá, sujeito à disponibilidade, a realização das TRANSAÇÕES indicadas na CARTA-BERÇO, as quais incluem, mas não se limitam a: (i) consultas de saldo e extratos na CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, nas redes de autoatendimento disponibilizadas pela ALELO, no APP MEU ALELO e no SITE MEU ALELO; (ii) compras de bens e contratação de serviços nos ESTABELECIMENTOS; (iii) realização de SAQUES nos terminais disponíveis na rede de aceitação impressa no verso do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS; (iv) PAGAMENTO DE CONTAS e TRANSFERÊNCIA de recursos no APP MEU ALELO.

3.2. O CARTÃO ALELO PAGAMENTOS será válido para TRANSAÇÕES presenciais ou online no território nacional, havendo a necessidade de leitura do chip inserido no CARTÃO ALELO PAGAMENTOS em equipamento próprio do ESTABELECIMENTO. Outras funcionalidades para a realização de TRANSAÇÃO com os CARTÕES ALELO PAGAMENTOS poderão ser implementadas pela ALELO, as quais serão comunicadas aos USUÁRIOS.

3.3. A disponibilidade das diferentes TRANSAÇÕES nos ESTABELECIMENTOS deverá ser previamente consultada na

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.

3.4. O USUÁRIO poderá obter informações sobre saldo e extrato do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS mediante consulta na CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, nas redes de autoatendimento disponibilizadas pela ALELO, no APP MEU ALELO e no SITE MEU ALELO.

3.5. Os CARTÕES ALELO PAGAMENTOS só poderão ser utilizados para a realização de TRANSAÇÕES: (i) até a data de expiração de sua validade e (ii) enquanto houver saldo disponível na CONTA DE PAGAMENTO. Após o período de validade dos CARTÕES ALELO PAGAMENTOS, ele será automaticamente cancelado e não podendo mais ser utilizado.

3.5.1. As TRANSFERÊNCIAS poderão ser realizadas de segunda a sexta-feira das 7h00 às 15h25. As solicitações feitas após este horário ou aos sábados e domingos somente serão processadas no dia útil seguinte. Nos feriados nacionais e bancários não será possível a realização de TRANSFERÊNCIA, ocorrendo sua rejeição. Serão permitidas TRANSFERÊNCIAS cuja somatória esteja dentro do limite mensal de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

3.5.2. O PAGAMENTO DE CONTAS poderá ser realizado em dias úteis de segunda à sexta-feira das 7h00 às 18h00. Após esse horário, bem como nos sábados, domingos, feriados nacionais e bancários, o PAGAMENTO DE CONTAS não será possível de ser realizado, ocorrendo sua rejeição. Será permitido o PAGAMENTO de boletos ou contas de consumo cuja somatória esteja dentro do limite mensal de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

3.6 As TRANSFERÊNCIAS e PAGAMENTOS DE CONTAS poderão ser realizadas pelo APP MEU ALELO.

3.7 A ALELO assegurará ao USUÁRIO a possibilidade de utilização, a qualquer tempo, dos saldos existentes nas CONTAS DE PAGAMENTO, mediante realização de TRANSAÇÕES, salvo situações específicas previstas no TDU.

3.8. A EMPRESA poderá também estabelecer auxílios que serão concedidos aos USUÁRIOS, como auxílios refeição, alimentação, farmácia, mobilidade e home office, definindo, assim, quais os segmentos de ESTABELECIMENTOS em que o saldo do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS poderá ser utilizado, a fim de garantir a destinação específica de cada auxílio, sendo o Cliente único responsável pela comunicação aos USUÁRIOS das redes por ele habilitadas.

3.8.1. Se a EMPRESA optou por parametrizar a rede de aceitação, a fim de conceder auxílios para os USUÁRIOS, a EMPRESA poderá escolher se habilita ou não as funcionalidades de SAQUES, TRANSFERÊNCIAS ou PAGAMENTO DE CONTAS no CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, sendo responsável por fazer essa comunicação aos USUÁRIOS.

3.8.2. A EMPRESA é única e exclusivamente responsável pela finalidade que dará para os valores devidamente creditados no CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, devendo ser observadas todas as legislações aplicáveis, sobretudo a legislação trabalhista, e eventuais outras exigências decorrentes da categoria dos USUÁRIOS, responsabilizando-se ainda por todos os esclarecimentos aos USUÁRIOS sobre o valor que será creditado no CARTÃO ALELO PAGAMENTOS.

3.8.3. Caso o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS seja concedido como auxílio, não poderá o USUÁRIO optar por cancelar CONTA DE PAGAMENTO. Caso ocorra a rescisão do contrato da ALELO com a

EMPRESA, o USUÁRIO deverá utilizar o saldo restante por meio de transações de compra de bens e/ou serviços nos ESTABELECIMENTOS.

#### **4 – TARIFAS**

4.1. Serão devidas pelos USUÁRIOS as seguintes tarifas, a serem pagas mediante desconto do saldo do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS:

**4.1.1. TARIFA DE REEMISSÃO:** cobrada no momento da solicitação de reemissão de CARTÃO ALELO PAGAMENTOS pelo USUÁRIO, nos casos de perda, furto e/ou roubo.

**4.1.2. TARIFA DE SAQUE:** cobrada por cada SAQUE efetuado pelo USUÁRIO, ressalvadas eventuais condições específicas contratadas pela EMPRESA que garantam uma quantidade mínima de SAQUES com isenção desta tarifa.

**4.1.3. TARIFA DE INATIVIDADE:** cobrada mensalmente do saldo do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS caso permaneça 06 (seis) meses sem CARGA E RECARGA e sem realizar TRANSAÇÕES, para manutenção pela ALELO da CONTA DE PAGAMENTO do USUÁRIO.

**4.1.4. TARIFA DE PAGAMENTO DE CONTAS:** cobrada a cada PAGAMENTO DE CONTAS efetuado pelo USUÁRIO.

**4.1.5. TARIFA DE TRANSFERÊNCIA:** cobrada a cada TRANSFERÊNCIA efetuada pelo USUÁRIO.

4.2. Os valores das tarifas estarão disponíveis para consulta através da CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, no APP MEU ALELO, ou no site [www.alelo.com.br](http://www.alelo.com.br).

4.3. Caso a ALELO venha a disponibilizar novos serviços ou funcionalidades aos USUÁRIOS, poderá instituir tarifas adicionais, que serão devidas pelos USUÁRIOS caso venham a solicitar ou utilizar os novos serviços ou funcionalidades, conforme valores, termos e condições que vierem a ser informados pela ALELO.

4.4 Todas as taxas e tarifas descritas neste TDU poderão ser reajustadas monetariamente, a partir da emissão do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, na menor periodicidade permitida por lei.

## **5 – CONDIÇÕES DE USO**

5.1. A realização de TRANSAÇÕES deverá observar todas as disposições deste TDU e as demais condições e regras operacionais e de segurança que venham a ser instituídas pela ALELO e/ou pelas REGRAS DO MERCADO DE MEIOS DE PAGAMENTO.

5.2. O USUÁRIO deverá, obrigatoriamente, possuir idade superior a 14 (quatorze) anos para utilização dos CARTÕES ALELO PAGAMENTOS, observado o disposto no item 13.1 adiante.

5.3. A realização de TRANSAÇÕES está condicionada à digitação, pelo USUÁRIO, de SENHA INDIVIDUAL.

5.4. O USUÁRIO responsabiliza-se pela conferência da correção de todos os dados constantes das autorizações e comprovantes de cada TRANSAÇÃO, os quais devem ser guardados por 90 (noventa) dias.

**5.5. Para garantir a segurança do SISTEMA, a ALELO poderá definir valores máximos para a realização de TRANSAÇÕES e, também, para CARGAS em cada CARTÃO ALELO PAGAMENTOS.**

5.6. O valor de cada TRANSAÇÃO e das tarifas devidas pelo USUÁRIO nos termos deste TDU será deduzido do saldo disponível no CARTÃO ALELO PAGAMENTOS e caso o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS não possua saldo suficiente, a TRANSAÇÃO não será autorizada.

5.7. Caso o bem ou serviço a ser adquirido tenha valor superior ao saldo do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, este poderá ser utilizado para pagamento parcial, de modo que o USUÁRIO deverá consultar o saldo do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, utilizá-lo como parte do pagamento e complementar o valor excedente com outro meio de pagamento.

5.8. O USUÁRIO será responsável perante a ALELO e/ou terceiros pela utilização do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS nas condições estabelecidas neste TDU e em toda e qualquer norma, lei ou regulamento a ele aplicável.

### **5.9. O USUÁRIO não poderá efetuar TRANSAÇÕES:**

**(a) cujo objeto envolva bens e/ou serviços proibidos pela legislação vigente e/ou atentatórios à moral e aos bons costumes;**

**(b) que envolvam atividades ilícitas ou que representem infração a leis ou regulamentos vigentes no país;**

**(c) que o USUÁRIO saiba ou deva saber estar impedido de realizar;**

**(d) que constituam fraude ou simulação; ou**

**(e) que ultrapassem o limite diário e/ou definido pela ALELO no momento da realização da TRANSAÇÃO.**

5.10. É vedado ao USUÁRIO propagar, por meio do uso do CARTÃO ALELO



PAGAMENTOS, conteúdo ilícito ou que possa ser considerado inadequado, difamatório, abusivo ou obsceno, bem como material publicitário ou de divulgação não solicitado.

5.11. É fortemente recomendável ao USUÁRIO analisar atentamente as condições apresentadas pelo ESTABELECIMENTO para negociar seus bens e/ou serviços antes de prosseguir com a TRANSAÇÃO.

## **6 – CARGA**

6.1. Os valores creditados no CARTÃO ALELO PAGAMENTOS estão vinculados a uma CONTA DE PAGAMENTO, de titularidade do USUÁRIO, em que será permitida a realização de CARGA pela EMPRESA.

6.2. Sobre os valores creditados na CONTA DE PAGAMENTO não incidirá correção monetária, juros ou qualquer outro rendimento.

**6.3. O USUÁRIO autoriza e concorda, desde já, que a EMPRESA seja sua representante para fins de movimentação da CONTA DE PAGAMENTO, inclusive para solicitação à ALELO de cancelamento ou estorno de operações de CARGA indevidas efetuadas na CONTA DE PAGAMENTO do USUÁRIO e consequente devolução dos recursos à EMPRESA.**

**6.3.1. O USUÁRIO reconhece e concorda que as operações de CARGA são de responsabilidade exclusiva da EMPRESA, sendo que a ALELO não poderá ser considerada responsável pelos valores creditados nos CARTÕES ALELO PAGAMENTOS, tampouco quanto às solicitações de cancelamento de CARGA e devolução do respectivo valor à EMPRESA.**

6.4. A ALELO poderá cancelar CARGAS e, também, emissão de CARTÕES ALELO

PAGAMENTOS, que tenham sido realizados indevidamente por culpa exclusiva da ALELO, sem qualquer ônus ou encargo, independentemente de qualquer autorização ou comunicação aos USUÁRIOS, sendo certo que não será devida pelos USUÁRIOS, qualquer tarifa, encargo ou comissão com relação a estas CARGAS e os respectivos cancelamentos.

6.5. Caso o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS permaneça sem saldo pelo período de 6 (seis) meses, será automaticamente cancelado.

## **7 – DESBLOQUEIO DO CARTÃO ALELO PAGAMENTOS**

7.1. O CARTÃO ALELO PAGAMENTOS será entregue bloqueado ao USUÁRIO, sendo necessário seu desbloqueio para que possa ser utilizado, conforme as instruções abaixo e demais instruções constantes da CARTA-BERÇO:

(a) O USUÁRIO deverá acessar o APP MEU ALELO ou entrar em contato com a CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO e informar os dados cadastrais solicitados para sua identificação, além do código de segurança do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS. Os dados cadastrais do USUÁRIO, incluindo seu CPF/MF, deverão estar regulares perante a Receita Federal do Brasil, sendo certo que não será processado o desbloqueio de CARTÃO ALELO PAGAMENTOS de USUÁRIOS com CPF/MF cancelado, pendente de regularização ou suspenso.

(b) Estando os dados cadastrais do USUÁRIO em conformidade com a política a ALELO e com as informações prestadas pela EMPRESA, o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS será desbloqueado.

(c) Caso não seja possível efetuar o desbloqueio do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS na forma acima estabelecida, após o fornecimento pelo USUÁRIO de todos os dados e documentos solicitados pela ALELO sem qualquer irregularidade, o USUÁRIO deverá solicitar à EMPRESA que entre em contato com a ALELO para regularização das informações cadastrais.

## **8 – SENHA INDIVIDUAL**

8.1. O USUÁRIO deverá cadastrar uma SENHA INDIVIDUAL no APP MEU ALELO e na CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.

**8.2. A guarda da SENHA INDIVIDUAL será de responsabilidade única e exclusiva do USUÁRIO, sendo vedada sua divulgação a terceiros. O USUÁRIO desde já concorda que toda e qualquer TRANSAÇÃO realizada com a SENHA INDIVIDUAL, ainda que sem sua autorização, será de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO.**

8.3. Caso a SENHA INDIVIDUAL seja digitada incorretamente por 3 (três) vezes consecutivas, o uso do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS será imediatamente bloqueado. O desbloqueio deverá ser feito por meio da CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, após a confirmação dos dados solicitados.

8.4. Em caso de perda ou extravio da SENHA INDIVIDUAL, o USUÁRIO deverá imediatamente cadastrar nova SENHA INDIVIDUAL pela CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.

## **9 – OBRIGAÇÃO DE COMUNICAÇÃO DO USUÁRIO ACERCA DE PERDA, ROUBO OU FURTO DO CARTÃO**

9.1. O USUÁRIO se obriga a informar imediatamente à ALELO, através da CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, casos de perda, roubo, furto, suspeita de fraude ou falsificação ao CARTÃO ALELO PAGAMENTOS e/ou qualquer outra situação que possa colocar em risco a segurança das TRANSAÇÕES e do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS.

9.1.1. Os casos de perda, roubo e furto também poderão ser comunicados via APP MEU ALELO.

9.2. Até que a comunicação mencionada no item acima seja realizada pelo USUÁRIO, todas as TRANSAÇÕES realizadas serão de responsabilidade do USUÁRIO. Não será imputada nenhuma responsabilidade ao USUÁRIO por TRANSAÇÕES realizadas após a efetivação do comunicado nos termos do item 9.1.

9.3. O USUÁRIO concorda que a ALELO possui sistemas que monitoram possíveis fraudes nas TRANSAÇÕES ou associadas ao seu CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, bem como, caso seja detectado algum indício de fraude ou comportamento suspeito, a ALELO poderá efetuar o bloqueio imediato do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, independente de comunicação prévia, a fim de evitar prejuízos.

9.4. O USUÁRIO aceita e concorda que, sem prejuízo do bloqueio do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, a ALELO, em virtude de lei ou regulamento, poderá ter que comunicar eventuais suspeitas de fraudes ou irregularidades, de que tome conhecimento, às autoridades competentes.

9.5. Em caso de bloqueio e cancelamento definitivo do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS nas hipóteses tratadas no item 9.1 acima, a reemissão do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS está condicionada à

solicitação do USUÁRIO e pagamento da tarifa aplicável, debitada diretamente do saldo do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS. A falta de saldo disponível no CARTÃO ALELO PAGAMENTOS impossibilitará a emissão do novo CARTÃO ALELO PAGAMENTOS. Após a solicitação de reemissão, o USUÁRIO receberá o novo CARTÃO ALELO PAGAMENTOS no prazo de até 7 (sete) dias úteis.

9.6. Pedidos de reemissão de CARTÃO ALELO PAGAMENTOS realizados pelo USUÁRIO aos finais de semana, feriados e vésperas de feriados somente serão processados no dia útil subsequente.

9.7. A ALELO disponibilizará OUVIDORIA, para atendimento realizado pela ALELO caso a demanda do USUÁRIO não tenha sido solucionada pela CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.

## **10 – SEGURANÇA DO CARTÃO ALELO PAGAMENTOS**

10.1. Para manutenção da segurança do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, o USUÁRIO deverá:

(a) cadastrar a SENHA INDIVIDUAL por meio do APP MEU ALELO ou da CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO quando efetuar o desbloqueio do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS;

(b) guardar e conservar o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS de forma segura, bem como os dados de segurança e SENHA INDIVIDUAL;

© assinar o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS imediatamente ao recebê-lo;

(d) nunca permitir que qualquer outra pessoa use o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS;

(e) não deixar o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS junto a telefones celulares, *smartphones*, *tablets* e outros equipamentos eletrônicos, para evitar problemas na leitura do *chip* do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS;

(f) não informar o número e quaisquer dados de segurança do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS a pessoas não autorizadas;

(g) não anotar a SENHA INDIVIDUAL no CARTÃO ALELO PAGAMENTOS; e

(h) não divulgar a SENHA INDIVIDUAL para qualquer outra pessoa, incluindo funcionários da CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.

**10.2. O USUÁRIO obriga-se a cumprir todos os requerimentos de segurança da informação divulgados pela ALELO, sempre conforme versão mais atualizada disponível.**

**10.3. O USUÁRIO reconhece e aceita que a ALELO poderá, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, solicitar alterações nos procedimentos de realização das TRANSAÇÕES, de forma a obter maior segurança.**

**10.4. O USUÁRIO obriga-se a cumprir todas as regras sobre prevenção e combate à corrupção, aos crimes de lavagem de dinheiro e ao financiamento de terrorismo especificados pela Lei nº 12.846/13 e pela Lei 9.613/98, além de outras legislações e regulamentações aplicáveis.**

**10.4.1 O USUÁRIO declara e garante que não prática ou praticará quaisquer atos que sejam tidos como lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos ou valores.**

**10.4.2. O USUÁRIO deverá informar a ALELO imediatamente sobre qualquer situação que possa estar relacionada à lavagem de dinheiro e/ou ao financiamento**

do terrorismo e que possam afetar a ALELO direta ou indiretamente.

## **11 – CONTESTAÇÃO DE LANÇAMENTOS**

11.1. O USUÁRIO poderá contestar lançamentos a débito em sua CONTA DE PAGAMENTO que julgar indevidos em até 30 (trinta) dias do respectivo débito. Caso seja apurado que o lançamento foi indevido, o respectivo valor será ressarcido ao USUÁRIO na CONTA DE PAGAMENTO, não sendo devida qualquer atualização ou juros sobre os valores restituídos.

## **12 – SITE MEU ALELO E APP MEU ALELO**

12.1. O USUÁRIO reconhece e declara que as áreas restritas do SITE MEU ALELO e do APP MEU ALELO contêm informações de interesse particular da ALELO e do USUÁRIO, e não deverão ser acessadas ou transmitidas a terceiros, motivo pelo qual é responsável pelo sigilo e correta utilização da senha cadastrada pelo USUÁRIO e do sistema, devendo aplicar medidas de segurança e tomar as precauções necessárias para evitar a divulgação de tais informações a pessoas não autorizadas. O USUÁRIO é o único responsável por todos os acessos e operações *online* realizados por ele no SITE MEU ALELO e no APP MEU ALELO e deverá arcar com qualquer prejuízo decorrente da utilização indevida da senha.

12.2. A ALELO não terá qualquer obrigação de confirmar a veracidade da realização de TRANSAÇÕES, nem a capacidade da pessoa que os colocar em nome do USUÁRIO, bastando que tenham sido feitos mediante *login* e senha cadastradas pelo USUÁRIO. No entanto, a ALELO poderá negar o processamento de tais pedidos e operações,

bem como quaisquer outras operações relacionadas aos serviços objeto deste TDU realizadas por meio do SITE MEU ALELO e do APP MEU ALELO, em caso de indícios de fraude ou qualquer ato ilegal ou contrário aos termos deste TDU.

12.3. O USUÁRIO é responsável por fornecer, por si ou, se aplicável, por meio de seus interlocutores, informações verdadeiras, claras, precisas e legítimas sempre que efetuar qualquer procedimento relativo ao presente TDU, por qualquer meio de comunicação disponível, sendo passível de responder criminal e civilmente por qualquer informação falsa ou incorreta que vier a fornecer à ALELO.

12.4. A ALELO poderá, a seu exclusivo critério e a qualquer momento, promover alterações nas regras e condições de acesso e uso do SITE MEU ALELO e do APP MEU ALELO, que passarão a vigorar a partir da data de sua comunicação.

12.5. Enquanto o SITE MEU ALELO e/ou o APP MEU ALELO estiverem inoperantes, durante períodos de manutenção técnica ou interrupções provocadas por motivos fora do controle da ALELO, o USUÁRIO ficará impossibilitado de realizar PAGAMENTO DE CONTAS e TRANSFERÊNCIAS, podendo se utilizar dos demais canais de comunicação disponibilizados pela ALELO apenas para consulta de saldos e extratos.

## **13 – GARANTIAS E RESPONSABILIDADES**

13.1. O USUÁRIO declara e garante estar plenamente apto às práticas dos atos da vida civil, sendo (i) maior de 18 (dezoito) anos ou emancipado, (ii) maior de 16 (dezesseis) anos, devidamente assistido por seus pais ou



representante legal ou (iii) menor de 16 (dezesesseis) anos, devidamente representado por seus pais ou representante legal para a celebração deste TDU e a efetivação das TRANSAÇÕES e/ou de quaisquer atos nos termos deste TDU.

13.2. A ALELO não garante que seus serviços permanecerão sem interrupção, nem se responsabiliza por eventuais TRANSAÇÕES que deixem de ser realizadas durante os períodos de indisponibilidade. O USUÁRIO reconhece e declara estar ciente de que poderá haver interrupções no fornecimento dos serviços pela ALELO por motivos técnicos, em razão de manutenção preventiva ou corretiva ou por motivos de caso fortuito ou força maior.

13.3. A ALELO garante que o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS corresponde às especificações e funcionalidades previstas neste TDU e na CARTA-BERÇO, em todos os seus aspectos substanciais.

**13.4. A garantia prevista no item 13.3 acima não será aplicável se o defeito do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS decorrer de: (i) mau uso e/ou uso em desconformidade com as suas especificações e/ou finalidades; (ii) alteração ou modificação do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS pelo USUÁRIO ou por qualquer terceiro; (iii) mau funcionamento de hardware, equipamentos ou serviços contratados pelo USUÁRIO, incluindo serviços de acesso/conexão à Internet; e/ou (iv) qualquer outro evento que não tenha sido causado diretamente e por culpa exclusiva da ALELO ou de seus fornecedores.**

13.5. A ALELO E SEUS FORNECEDORES NÃO SERÃO RESPONSÁVEIS POR POSSÍVEIS FALHAS DE SISTEMA, ERROS EM TRANSAÇÕES, INATIVIDADE DA REDE OU QUAISQUER OUTROS IMPREVISTOS OU CASOS DE

FUNCIONAMENTO INADEQUADO, EM DECORRÊNCIA DE CASOS FORTUITOS E/OU DE FORÇA MAIOR.

13.6. A ALELO não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pelo CONTRATO, nem qualquer pagamento, que será de exclusiva e única responsabilidade da EMPRESA, sendo a ALELO apenas responsável pela emissão do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS e gestão da CONTA DE PAGAMENTO individual, mantida em nome do USUÁRIO.

13.6.1. Será de exclusiva responsabilidade da EMPRESA a apuração, retenção e recolhimento de todos os tributos e contribuições incidentes sobre os valores a serem disponibilizados no CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, sem qualquer responsabilidade da ALELO.

13.7. O USUÁRIO declara estar ciente de que a ALELO não tem qualquer controle, nem assume qualquer responsabilidade ou outorga qualquer garantia com relação aos bens e/ou serviços oferecidos pelo mercado de bens e consumo, tampouco é responsável pelo transporte e/ou entrega correta e tempestiva dos bens ou serviços que vierem a ser adquiridos pelo USUÁRIO.

13.7.1. O ESTABELECIMENTO é o único e exclusivo responsável por eventuais reclamações, demandas e indenizações, de qualquer natureza decorrentes de sua atividade, bem como por quaisquer problemas de aceitação, quantidade, qualidade, garantia, preço ou inadequação dos bens e/ou serviços oferecidos, inclusive em caso de arrependimento por parte do USUÁRIO, devendo solucionar diretamente com o fornecedor toda e qualquer controvérsia. O ESTABELECIMENTO é também o único responsável pela entrega correta e tempestiva do bem e/ou serviço no endereço indicado pelo USUÁRIO, sendo de sua responsabilidade exclusiva a confirmação da entrega do bem

e/ou execução do serviço adquirido pelo USUÁRIO.

13.7.2. As restrições, ou ainda, recusas, da aceitação do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS pelos ESTABELECIMENTOS decorrem exclusivamente de política interna dos próprios ESTABELECIMENTOS. A ALELO não tem qualquer ingerência e/ou responsabilidade por tais recusas e/ou restrições. O USUÁRIO deverá verificar previamente quais ESTABELECIMENTOS aceitam o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS.

13.7.3. O USUÁRIO desde já isenta a ALELO de qualquer responsabilidade relativamente à política de aceitação dos CARTÕES ALELO PAGAMENTOS e aos bens e/ou serviços adquiridos dos ESTABELECIMENTOS, inclusive com relação ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis.

13.8. A ALELO não se responsabiliza por eventuais erros, omissões ou imprecisões nas informações prestadas pelo USUÁRIO e/ou pelos ESTABELECIMENTOS relativamente às TRANSAÇÕES, bens e/ou serviços e pelas consequências daí advindas.

#### **14 - CONFIRMAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS**

14.1. É obrigação do USUÁRIO informar à ALELO, sempre que solicitado, e manter atualizados todos os seus dados cadastrais, incluindo, mas não se limitando a: (i) nome completo; (ii) nome completo da mãe; (iii) data de nascimento; (iv) número de inscrição no CPF; (v) endereço residencial; (vi) telefone.

14.1.1. O USUÁRIO se compromete a informar à ALELO, por meio da CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, qualquer alteração em seus

dados cadastrais no prazo de até 10 (dez) dias corridos, mantendo-os sempre atualizados.

14.1.2. O USUÁRIO deverá validar os dados cadastrais informados para confirmação de sua veracidade e validade. Caso o USUÁRIO deixe de atualizar ou validar as suas informações, a utilização dos SERVIÇOS e do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS poderá ser suspensa até que o USUÁRIO tenha atualizado ou validado a veracidade de suas informações cadastrais, sob pena de cancelamento do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS

14.1.3. O USUÁRIO desde já autoriza a ALELO a, sempre que julgar necessário, por si ou por terceiros por ela credenciados, solicitar documentos adicionais para comprovação dos dados informados, que deverão ser disponibilizados pelo USUÁRIO no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos. A ALELO poderá, ainda, consultar quaisquer bancos de dados, inclusive bases de restrições creditícias, para validação das informações prestadas pelo USUÁRIO.

14.2. A verificação de documentos e/ou consulta de bases de dados pela ALELO não confere ao USUÁRIO atestado de regularidade para qualquer finalidade, nem o exime do cumprimento das obrigações previstas neste TDU.

14.3. Na hipótese de situação cadastral do USUÁRIO irregular e em desacordo com o padrão exigido pela ALELO, caso a situação cadastral do USUÁRIO não seja regularizada dentro do prazo comunicado pela ALELO, a ALELO poderá encerrar a CONTA DE PAGAMENTO do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS.

## **15 – PRIVACIDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES**

15.1. Ressalvado o disposto nesta cláusula e sem prejuízo das demais cláusulas e condições constantes deste TDU, cada uma das PARTES se obriga a manter em absoluto sigilo e confidencialidade, todas as informações, dados ou especificações a que tiver acesso ou que, porventura, venha a conhecer ou ter ciência relativamente às TRANSAÇÕES e aos ESTABELECIMENTOS, utilizando tais informações exclusivamente para os fins deste TDU.

15.2. Nada obstante as obrigações de sigilo aqui previstas, o USUÁRIO expressamente autoriza a ALELO a prestar às autoridades competentes todas as informações que forem solicitadas com relação ao USUÁRIO e operações por ele executadas sob este TDU, bem como a prestar informações a entidades que se destinem a controlar garantias que envolvam recebíveis. Ademais, a ALELO poderá comunicar ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras as TRANSAÇÕES que possam estar configuradas no disposto na Lei 9.613/98 e demais normas relativas à lavagem de dinheiro, incluindo as normas e políticas internas da ALELO nesse sentido. A ALELO poderá, também, enviar os dados do USUÁRIO ao Banco Central do Brasil por meio do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS, bem como informações relativas a eventuais valores a devolver ao USUÁRIO no Sistema de Valores a Receber – SVR, se aplicável. O USUÁRIO reconhece que a ALELO cumprirá com a legislação e regulamentos aplicáveis vigentes com relação ao envio de informações sobre as TRANSAÇÕES e operações realizadas pelo USUÁRIO.

15.2.1. O USUÁRIO autoriza e concorda que a ALELO, suas controladoras e todas as instituições participantes do mercado de meios de pagamento compartilhem informações cadastrais a seu respeito, nos termos das REGRAS DO MERCADO DE MEIOS DE PAGAMENTO.

15.2.2. O USUÁRIO autoriza a ALELO a extrair e utilizar quaisquer dados públicos, informações de terceiros (como instituições financeiras) e/ou dados do USUÁRIO disponibilizados em qualquer rede social e similares.

15.2.3. Ao aderir a este TDU, o USUÁRIO autoriza a ALELO a incluir, sem qualquer ônus, seus dados cadastrais, bem como os dados e informações coletados em ações de marketing, catálogos e outros materiais promocionais da ALELO, autorizando, ainda, a utilização de seus dados para realização de pesquisas e envio de material e oferta de produtos que a ALELO entender serem de interesse do USUÁRIO.

15.2.4. O USUÁRIO autoriza e concorda, expressamente, que a ALELO compartilhe com empresas do grupo econômico da ALELO, controladores /ou parceiros da ALELO as informações cadastrais do USUÁRIO, com a finalidade de oferta de produtos e serviços das empresas do grupo econômico da ALELO, controladores e/ou parceiros da ALELO ao USUÁRIO.

15.2.5. O USUÁRIO está ciente e aceita, expressamente, que a ALELO poderá utilizar comercialmente quaisquer dados coletados, para envio ao USUÁRIO mensagens de caráter informativo, relativas ao serviço, assim como mensagens de natureza comercial e publicitária, com ofertas da ALELO e/ou de seus parceiros comerciais.

**15.3. O USUÁRIO desde já autoriza a ALELO a repassar ao ESTABELECIMENTO determinadas informações do USUÁRIO prestadas pela EMPRESA ou pelo USUÁRIO, de modo a permitir que o ESTABELECIMENTO mantenha relações comerciais com o USUÁRIO, sendo certo que a ALELO não assume qualquer responsabilidade com relação ao relacionamento comercial entre USUÁRIOS e ESTABELECIMENTOS.**

15.4. As obrigações de sigilo e privacidade das informações se manterão válidas inclusive após o término deste TDU por qualquer motivo.

15.5. A não observância das obrigações de confidencialidade aqui previstas, sujeitará as PARTES ao pagamento de indenização pelas perdas e danos incorridos pela PARTE contrária, além das sanções e pagamento das multas específicas, previstas nas REGRAS DO MERCADO DE MEIOS DE PAGAMENTO, sem prejuízo das demais medidas asseguradas em lei às PARTES e aos terceiros prejudicados.

## **16 - PRAZO DE VIGÊNCIA E HIPÓTESES DE TÉRMINO**

16.1. O presente TDU entrará em vigor em relação a cada USUÁRIO na data da adesão pelo USUÁRIO e permanecerá válido por prazo indeterminado.

16.2.1. Durante o prazo de aviso prévio, o USUÁRIO deverá providenciar a utilização total do saldo remanescente do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, mediante a realização de TRANSAÇÕES.

16.3. O presente TDU poderá ser rescindido imediatamente, pela ALELO, com o consequente cancelamento da CONTA DE PAGAMENTO vinculada ao CARTÃO

ALELO PAGAMENTOS, independentemente de notificação, interpelação judicial ou extrajudicial, em caso de cancelamento dos CARTÕES ALELO PAGAMENTOS nos termos previstos na cláusula 6.5 deste TDU.

16.4. O presente TDU poderá ser rescindido, pela ALELO, com o consequente cancelamento da CONTA DE PAGAMENTO vinculada ao CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, mediante simples comunicação ao USUÁRIO nesse sentido, nas seguintes hipóteses:

(a) descumprimento pelo USUÁRIO de qualquer das cláusulas ou obrigações dispostas neste TDU ou na CARTA-BERÇO;

(b) se o USUÁRIO praticar ou tentar praticar quaisquer atos que tenham por objetivo, direto ou indireto, realizar TRANSAÇÕES consideradas ilegítimas, ilícitas, fraudulentas ou que infrinjam este TDU ou que pretendam burlar ou descumprir este TDU, quaisquer regras ou requisitos operacionais ou de segurança do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS ou REGRAS DO MERCADO DE MEIOS DE PAGAMENTO;

(c) se qualquer das informações escritas ou verbais prestadas pelo USUÁRIO não corresponderem com a verdade ou não forem atualizadas pelo USUÁRIO conforme previsto neste TDU;

(d) caso o CPF/MF do USUÁRIO encontre-se em situação irregular perante Receita Federal do Brasil;

(e) caso haja ordem expressa para que ocorra o cancelamento do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, por determinação do Poder Judiciário, do Banco Central do Brasil ou autoridade competente;



(f) caso o USUÁRIO venha a comprometer, por qualquer forma, a imagem da ALELO e/ou das empresas pertencentes ao grupo econômico da ALELO;

(g) na hipótese de falência, recuperação judicial ou extrajudicial ou insolvência de qualquer das PARTES ou da EMPRESA, decretada ou requerida; ou

(h) demais casos previstos na legislação aplicável.

16.5. Nas hipóteses de rescisão previstas na cláusula 16.4, a ALELO deverá (i) comunicar previamente o USUÁRIO sobre o cancelamento da CONTA DE PAGAMENTO e (ii) conceder ao USUÁRIO prazo suficiente para providenciar a utilização total do saldo remanescente do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, mediante a realização de TRANSAÇÕES.

## 17 - **DISPOSIÇÕES GERAIS**

17.1. A ALELO poderá introduzir alterações, aditivos e anexos a este TDU mediante registro no Cartório de Títulos e Documentos e comunicação ao USUÁRIO com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

17.1.1. O não exercício pelo USUÁRIO do direito de denunciar a adesão às novas condições no prazo de 10 (dez) dias, contados de sua comunicação ou divulgação pela ALELO nos canais mencionados na cláusula 17.1.2 abaixo, implica na aceitação e adesão irrestrita do USUÁRIO às novas condições contratuais, de pleno direito.

17.1.2. Toda comunicação com o USUÁRIO será feita pela ALELO no APP MEU ALELO, no SITE MEU ALELO, no site [www.alelo.com.br](http://www.alelo.com.br), por e-mail, telefone, ou por intermédio da EMPRESA.

17.2. O USUÁRIO, ao aderir a este TDU, declara estar ciente e se subordinará sem restrições a todas as normas e condições deste TDU, da CARTA-BERÇO e a quaisquer outras condições e regras operacionais e de segurança que vierem a ser instituídas pela ALELO e informadas ao USUÁRIO, incluindo, mas sem limitação, as condições relativas à representação do USUÁRIO pela EMPRESA.

17.3. Em caso de conflito entre os termos e condições do TDU e da CARTA-BERÇO, o TDU prevalecerá.

17.4. Qualquer omissão ou tolerância de uma das PARTES no cumprimento das obrigações contratuais pela outra PARTE não constituirá novação, renúncia ou modificação do contratado, e nem afetará os seus direitos que poderão ser exigidos a qualquer tempo.

17.5. Se qualquer das cláusulas ou condições deste TDU for declarado ineficaz ou inexecutável, não será afetada a validade nem a exequibilidade dos demais termos, cláusulas e condições.

17.6. O USUÁRIO não poderá ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, qualquer de suas obrigações ou direitos decorrentes deste TDU. A ALELO poderá ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, qualquer de suas obrigações ou direitos decorrentes deste TDU, sem prévia anuência do USUÁRIO.

17.7. Sem prejuízo das demais cláusulas e condições constantes deste TDU, a ALELO não se responsabiliza por infração e/ou descumprimento de qualquer legislação pelo USUÁRIO, pela EMPRESA e/ou pelos ESTABELECIMENTOS.

17.8. É vedado ao USUÁRIO utilizar o nome e as marcas da ALELO.

17.9. Todos os termos e condições deste TDU são extensivos e obrigatórios aos sucessores do

DocuSign Envelope ID: 244C423B-1CB2-4A92-ABD8-0561717DBCFFB

USUÁRIO, que se responsabilizam por seu fiel cumprimento.

17.10. A ALELO não será responsável por qualquer tipo de comunicação e mensagens enviadas por terceiros em seu nome, sem prévia e expressa autorização da ALELO.

17.11. A responsabilidade fiscal e tributária pelas TRANSAÇÕES será de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO e/ou do ESTABELECIMENTO, conforme definido pela legislação tributária.

17.12. O presente TDU será regido pelas leis brasileiras. Para solucionar quaisquer dúvidas ou controvérsias relativas a este TDU, fica eleito o foro da comarca do domicílio do USUÁRIO, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

17.13. O presente TDU entra em vigor na data de seu registro no Cartório de Registro de Títulos e Documentos de Barueri, Estado de São Paulo.

17.14. Este TDU revoga e substitui o Termos e Condições Gerais de Uso do Cartão Alelo Pagamentos registrado em 01 de outubro de 2020 no Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Barueri – São Paulo sob o nº 1.651.678, bem como todos e quaisquer entendimentos, contratos e ajustes, verbais ou por escrito, existentes entre as Partes sobre o seu objeto.

17.15. Aplicam-se aos CARTÕES PREPAX PAGAMENTOS e aos seus respectivos USUÁRIOS todas as condições estabelecidas no presente TDU, relacionadas aos CARTÕES ALELO PAGAMENTOS.

17.16 O presente TDU foi registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – São Paulo

Barueri, 23 de outubro de 2023.

DocuSigned by:  
Rafael Romulo Barros

DocuSigned by:  
Julia Cesar Melo Plam

**ALELO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**

Testemunhas:

DocuSigned by:  
ANDERSON FANALE RINALDI

Nome:

CPF:

DocuSigned by:  
SILVIA LOPES

Nome:

CPF:

## ANEXO I – DEFINIÇÕES

O presente Anexo I faz parte integrante dos Termos e Condições Gerais de Uso - CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, instituídos em 23 de outubro de 2023 pela ALELO.

Para entendimento e interpretação dos Termos e Condições Gerais de Uso - CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, são adotadas as seguintes definições, aplicáveis no singular e plural:

**APP MEU ALELO:** aplicativo móvel da ALELO, acessado mediante utilização de *login* e senha individuais pelo USUÁRIO, através da qual o USUÁRIO poderá fazer a gestão da sua CONTA DE PAGAMENTO e do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS.

**CARTÃO ALELO PAGAMENTOS:** cartão denominado “CARTÃO ALELO PAGAMENTOS”, gerenciado e emitido pela ALELO na forma de cartões magnéticos, cartões com chip ou outros instrumentos físicos ou eletrônicos admitidos pela legislação aplicável, conforme tecnologia disponível, que compreende o serviço de meio de pagamento na modalidade cartão pré-pago recarregável, válido pelo prazo nele inscrito para compra de produtos e/ou serviços nos ESTABELECIMENTOS, realização de SAQUES pelo USUÁRIO na rede autorizada, PAGAMENTO DE CONTAS e realização de TRANSFERÊNCIAS, cuja utilização está condicionada à existência de valores previamente carregados na CONTA DE PAGAMENTO a qual está associado, denominado “Instrumento de Pagamento” para os fins da regulamentação do setor de meios de pagamento atualmente em vigor. Todas as

informações do USUÁRIO estão vinculadas a seu número, tornando-o pessoal e intransferível.

**CARGA:** atribuição à CONTA DE PAGAMENTO associada a um CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, pela EMPRESA, de um crédito em moeda corrente nacional. Termos derivados de CARGA, tais como “Carregado” ou “Carregamento”, terão significado análogo ao de CARGA.

**CARTA-BERÇO:** folheto explicativo de uso do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, que acompanhará o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS quando de sua entrega ao USUÁRIO.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:** central de atendimento telefônica disponibilizada ao USUÁRIO, que pode ser acessada por: (i) contato telefônico nos números (011) 3003.1467, para capitais e regiões metropolitanas, e 0800.333.1467, para demais localidades, disponível das 8 horas às 22 horas, de segunda-feira a sábado, e das 8 horas às 20 horas, aos domingos e feriados; e/ou (ii) contato telefônico ao Serviço de Atendimento ao Consumidor, nos números 0800.880.4051 e 0800.880.8322, para deficientes auditivos e de fala, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

**CONTA DE PAGAMENTO:** conta individual de titularidade do USUÁRIO, associada ao CARTÃO ALELO PAGAMENTOS do USUÁRIO, destinada ao registro de valores em moeda corrente nacional previamente aportados pela EMPRESA por meio de CARGA, bem como de TRANSAÇÕES realizadas pelo USUÁRIO.

**CONTRATO:** significa a relação de emprego ou prestação de serviço entre a EMPRESA e o USUÁRIO, formalizada em documento celebrado entre as partes por escrito ou não.

**EMPRESA:** pessoa jurídica que, mediante celebração de contrato específico para este fim com a ALELO, oferece o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS ao USUÁRIO, para pagamento de valores em geral devidos pela EMPRESA ao USUÁRIO.

**ESTABELECIMENTO:** pessoa física ou jurídica que se propõe a fornecer produtos e/ou serviços aos USUÁRIOS, aceitando os CARTÕES ALELO PAGAMENTOS para a realização de TRANSAÇÕES, denominada “Recebedor” e/ou “Usuário Final” na condição de “Recebedor” para os fins da regulamentação do setor de meios de pagamento.

**OUVIDORIA:** atendimento realizado pela ALELO caso a demanda não tenha sido solucionada pela CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, para demandas dos USUÁRIOS, por meio do número de telefone 0800-202-6161, de segunda à sexta-feira, das 10h às 16h, exceto feriados nacionais.

**PAGAMENTO DE CONTAS:** operação em que o USUÁRIO realiza o pagamento de contas de consumo, boletos de pagamento, fichas de compensação com código de barras e faturas de cartões de crédito, por meio do APP MEU ALELO, mediante débito do valor total da conta do saldo disponível e previamente carregado no CARTÃO ALELO PAGAMENTOS. Essa operação não estará disponível para o pagamento títulos que não tenham sido emitidos em face do USUÁRIO, bem como referentes a tributos.

**PARTE:** a ALELO ou o USUÁRIO, isoladamente.

**PARTES:** a ALELO e o USUÁRIO, em conjunto.

**REGRAS DO MERCADO DE MEIOS DE PAGAMENTO:** regras e determinações

estabelecidas pela ALELO, práticas e usos de mercado, normas e regulamentos emitidos pelas autoridades brasileiras, incluindo, mas sem limitação, o Conselho Monetário Nacional, o Banco Central do Brasil e o Conselho de Controle de Atividades Financeiras, bem como toda a legislação aplicável em âmbito federal, estadual e municipal.

**SAQUE:** operação em que o USUÁRIO realiza a retirada, em espécie, do saldo disponível e previamente carregado em seu CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, em caixas eletrônicos localizados no Brasil, integrantes da rede de aceitação do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS informadas pela ALELO em um ou mais de seus canais: (i) na CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, (ii) no site [www.alelo.com.br](http://www.alelo.com.br), ou (iii) impresso no verso do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS.

**SENHA INDIVIDUAL:** significa um código secreto de 4 (quatro) dígitos, pessoal e intransferível, que deverá ser cadastrado pelo USUÁRIO no APP MEU ALELO ou na CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, após o desbloqueio do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS, e utilizado para validar as TRANSAÇÕES. Esta senha é de total responsabilidade do USUÁRIO.

**SISTEMA:** significa o conjunto de processos tecnológicos e operacionais utilizados pela ALELO para emissão, administração e processamento do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS.

**SITE MEU ALELO:** área restrita do *website* da ALELO disponibilizado por esta ao USUÁRIO, acessada mediante utilização pelo USUÁRIO de *login* e senha individuais, através da qual o USUÁRIO poderá fazer a gestão da sua CONTA DE PAGAMENTO e do CARTÃO ALELO PAGAMENTOS;



DocuSign Envelope ID: 244C423B-1CB2-4A92-ABD8-0561717DBCFF

**TDU:** Conjunto dos Termos e Condições de Uso – Usuários, seus respectivos Anexos e Aditivos, que contempla os termos e condições a serem observados pelo USUÁRIO e pela ALELO para utilização dos CARTÕES ALELO PAGAMENTOS.

**TRANSAÇÕES:** toda e qualquer operação de débito efetuada com o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS em território brasileiro para aquisição de bens ou serviços nos ESTABELECIMENTOS, realização de SAQUES, PAGAMENTO DE CONTAS e realização de TRANSFERÊNCIAS.

**TRANSFERÊNCIA:** operação em que o USUÁRIO realiza a transferência de recursos para contas de sua titularidade ou de titularidade de terceiros mantidas em instituições financeiras, por meio do APP MEU ALELO, mediante débito do valor da transferência do saldo disponível e previamente carregado no CARTÃO ALELO PAGAMENTOS.

**USUÁRIO:** pessoa física que recebeu o CARTÃO ALELO PAGAMENTOS e aderiu ao TDU, denominada “Pagador” e/ou “Usuário Final” na condição de “Pagador” para os fins da regulamentação do setor de meios de pagamento atualmente em vigor.