



**PADRÃO – REGISTRO Nº 74.070  
VERSÃO 01/2018**

**POLÍTICA PARA USO DO SISTEMA DE PAGAMENTO “YAPAY” PELO USUÁRIO-COMPRADOR**

Considerando que:

(i) O sistema **YAPAY** consiste em programa de computador capaz de gerir e intermediar pagamentos, bem como de gerir os riscos das transações efetuadas;

(ii) O **USUÁRIO-COMPRADOR** adquiriu mercadorias e/ou serviços em loja(s) virtual(is) que utiliza(m) tal sistema como meio de pagamento.

**O USUÁRIO-COMPRADOR declara-se CIENTE E DE ACORDO que:**

**1. A YAPAY** é apenas empresa facilitadora/meio de pagamento e que não atua ou é regulada como instituição financeira ou demais a serem autorizadas pelo Banco Central do Brasil – “BACEN”.

**2.** Em razão da qualidade de empresa facilitadora/meio de pagamento da **YAPAY**, todas as cobranças serão emitidas pela **YAPAY**, que constará como beneficiária das mesmas.

**3. A YAPAY NÃO POSSUI QUALQUER RELAÇÃO SOCIETÁRIA COM O USUÁRIO-VEDEDOR** que o **USUÁRIO-COMPRADOR** utilizou ou está em negociação para adquirir PRODUTOS E/OU SERVIÇOS, atuando **SIMPLESMENTE COMO MEIO DE PAGAMENTO**.

**4.** A **YAPAY** não tem qualquer responsabilidade pela não entrega dos Produtos/Serviços adquiridos pelo **USUÁRIO-COMPRADOR** e/ou pelo atraso na entrega e/ou por qualquer vício que haja no produto/serviço, sendo que qualquer insatisfação do **USUÁRIO-COMPRADOR**, deverá ser reclamada diretamente do **USUÁRIO-VEDEDOR**.

**5.** Uma vez efetuada a compra, **USUÁRIO-COMPRADOR** receberá um e-mail da **YAPAY** e deverá efetuar o pagamento do valor da aquisição no prazo de 5 (cinco) dias do recebimento deste e-mail, sendo que, após a efetivação do pagamento, a transação será submetida à análise, podendo a **YAPAY**, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas: a) não aprová-la e devolver o valor ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, b) aprová-la, ou, c) solicitar documentos complementares para melhor análise

sendo que, feita esta nova análise, novamente, a transação poderá ser aprovada ou não.

**6.** A **YAPAY** se reserva no direito de fazer uma pré-captura de saldo no cartão de crédito a fim de que a operação possa ser submetida a análise de segurança. Uma vez que a operação não seja concluída, a liberação do saldo fica condicionada aos prazos estabelecidos pela respectiva Instituição Financeira responsável pela emissão do cartão de crédito.

**7.** A **YAPAY** reserva-se o direito de não aprovar as transações que não atendam aos seus parâmetros de análise interna, assim como, ao direito de limitar, a qualquer tempo, e por qualquer motivo, o valor de quaisquer operações realizadas por meio de seu SISTEMA de gestão e intermediação de pagamentos, sem necessidade de justificar aos USUÁRIOS o motivo que a levou a esta limitação, podendo simplesmente comunicá-los, pelos meios de comunicação possíveis e disponíveis.

**8.** O valor recebido pelo **YAPAY** será mantido em simples conta corrente bancária não remunerada, em instituição financeira escolhida a critério único e exclusivo da **YAPAY**, até que ele seja repassado ao **USUÁRIO-VEDEDOR** ou, nos casos abaixo previstos, devolvidos ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, sem gerar em favor do **USUÁRIO-VEDEDOR**, e/ou do **YAPAY** e/ou do **USUÁRIO-COMPRADOR** qualquer acréscimo ou rendimento a título de correção monetária e/ou juros e/ou a qualquer outro título.

**9.** Ao realizar uma compra utilizando o **YAPAY**, o **USUÁRIO-COMPRADOR** concede os dados do seu cadastro e informações de compra à **YAPAY**.

**10.** A **YAPAY**, zelosa pela seriedade das transações, oferece ao **USUÁRIO-COMPRADOR** a possibilidade de abertura de um processo de disputa, que se regerá pelas cláusulas a seguir, com as quais o **USUÁRIO-COMPRADOR** manifesta-se de acordo

**10.1. DO PROCESSO DE DISPUTA**

**10.1.1.** A ferramenta de disputa deverá ser acionada nos casos de desistência justificada da aquisição, em razão, exemplificativamente, do: (i) não recebimento do produto e/ou serviço; (ii) recebimento do produto e/ou serviço

com defeito; (iii) recebimento do produto divergente do anunciado.

**10.1.2.** O procedimento de **DISPUTA** será aberto a pedido do **USUÁRIO-COMPRADOR**, no prazo máximo de até 14(quatorze) dias a contar do recebimento de e-mail a ser enviado pela **YAPAY** ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, noticiando a **transação aprovada**.

**10.1.3.** Aberta a **DISPUTA** pelo **USUÁRIO-COMPRADOR** o **USUÁRIO-VEDEDOR** será imediatamente informado através de comunicado e, **no prazo de até 2 (dois) dias úteis a contar da abertura do comunicado, deverá interagir na área de negociação com o USUÁRIO-COMPRADOR** com o objetivo de se compor amigavelmente.

**10.1.4.** A **YAPAY** terá acesso às interações de ambas as partes. Decorrido o prazo de 2 (dois) dias úteis da abertura da disputa a **YAPAY** confirmará se houve acordo entre as partes e:

**a.** se tiver havido, manterá o valor respectivo bloqueado até que o cumprimento do acordo seja confirmado e a disputa encerrada pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**, ou,

**b.** se não tiver havido, solicitará que as partes enviem os documentos comprobatórios de suas alegações no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

**10.1.4.1.** São considerados documentos válidos pela **YAPAY** nos termos da cláusula 10.1.4. supra:

**a.** aviso de recebimento emitido pelos Correios (AR) ou documento similar (ex.: pedido de informação junto ao site dos Correios) devidamente assinados; ou,

**b.** recibo de entrega por portador devidamente acompanhado da cópia do RG e/ou documento válido em território nacional do recebedor; ou,

**c.** nota fiscal da mercadoria devidamente assinada; ou,

**d.** cópia do termo de aceite, contrato, recibo ou documento diverso, desde que devidamente assinados pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**, comprovando a efetiva prestação do serviço.

**10.1.4.2.** O **USUÁRIO-VEDEDOR** deve fornecer, também:

**a.** Cópia do Protocolo de Atendimento gerado ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, com todas as informações tratadas pelos canais de atendimento disponíveis, devendo este documento ser enviado de forma sequencial

dos fatos e sem interrupções para que a análise possa ser realizada de maneira precisa; e,

**b.** Laudo técnico do fabricante do produto emitido presencialmente em casos de indícios de mau uso da mercadoria, avarias ou perda de garantia, fatos estes provocados pelo **USUÁRIO-COMPRADOR**. Este laudo deve apontar todas as irregularidades do produto com fotos, vídeos, e que esteja datado e assinado pelo técnico responsável juntamente **com a assinatura do USUÁRIO-COMPRADOR para que os fatos sejam devidamente comprovados. Caso o USUÁRIO-COMPRADOR se recuse a assinar o laudo, será aceito o laudo assinado por duas testemunhas.**

**10.1.5.** Findo o prazo estipulado na cláusula 10.1.4, "B" supra e independentemente do fato do **USUÁRIO-VEDEDOR** ter apresentado justificativa, a **YAPAY** terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos para avaliar os documentos eventualmente encaminhados e **encerrar a respectiva disputa**, podendo decidir:

**a.** favor do cancelamento da transação feita pelo **USUÁRIO-COMPRADOR** ou, ainda,

**b.** pela liquidação da respectiva transação, ou seja, por considera-la válida, com a efetivação do pagamento ao **USUÁRIO-VEDEDOR**.

**10.1.5.1.** O resultado será comunicado aos envolvidos.

**10.1.6.** Caso a disputa seja encerrada a favor do **USUÁRIO-VEDEDOR**, a cobrança junto ao **USUÁRIO-COMPRADOR** será mantida e o repasse do valor será feito ao **USUÁRIO-VEDEDOR**.

**10.1.7.** Caso a disputa seja encerrada a favor do **USUÁRIO-COMPRADOR**:

**a.** Se o **USUÁRIO-VEDEDOR** já houver enviado a mercadoria ao **USUÁRIO-COMPRADOR**, deve o **USUÁRIO-COMPRADOR** comprovar a devolução da mercadoria. Comprovada a devolução e não havendo mais interesse na manutenção da compra, a **YAPAY** efetuará a imediata devolução do valor ao **USUÁRIO-COMPRADOR**;

**b.** Se a mercadoria ainda não houver sido enviada ao **USUÁRIO-COMPRADOR** e o **USUÁRIO-COMPRADOR** não tiver mais interesse na compra, a **YAPAY** notificará o **USUÁRIO-VEDEDOR** para que não proceda ao envio da mercadoria e efetuará a imediata devolução do valor ao **USUÁRIO-COMPRADOR**,

**10.1.8.** Os procedimentos de devolução dos valores em casos de disputa seguirão as seguintes regras:



a. Para a solicitação de débito em conta bancária do **USUÁRIO-COMPRADOR** e/ou **pagamento via boleto bancário**: a **YAPAY** fará o estorno do respectivo valor para a conta virtual do **USUÁRIO-COMPRADOR**, podendo o **USUÁRIO-COMPRADOR** solicitar o **crédito do valor em sua conta bancária**;

b. Para a transação por cartão de crédito: o estorno do valor fica a cargo e de acordo com as regras da administradora do respectivo cartão.

(i) Se, por algum motivo, o **USUÁRIO-COMPRADOR** efetuar, a qualquer momento, o CHARGEBACK e **haver recebido o estorno da YAPAY** ou do **USUÁRIO-VEENDEDOR**, ficará ele obrigado a devolver o valor do estorno à **YAPAY**.

(ii) A **YAPAY** tem plenos poderes para tomar toda e qualquer medida de cobrança em face do **USUÁRIO-COMPRADOR**, caso, por qualquer motivo, ele receba um estorno indevido ou em duplicidade, como no caso da cláusula 10.1.8 acima, podendo, inclusive, negativar o nome do **USUÁRIO-COMPRADOR** junto aos cadastros de proteção ao crédito.

**11.** O **USUÁRIO-COMPRADOR** poderá também, independentemente de qualquer justificativa, desistir do negócio no prazo de 7 (sete) dias do recebimento da mercadoria, para tal fato.

**11.1.** Caso o arrependimento seja manifestado antes do prazo de 14 (quatorze) dias para abertura da disputa, ele poderá ser feito como se se tratasse de processo de disputa, por intermédio da **YAPAY**, aplicando-se, no que for cabível, as disposições a respeito do pedido de abertura de disputa.

**11.2.** Caso o exercício do direito de arrependimento se dê decorrido o prazo de 14 (quatorze) dias para abertura da disputa, ele deverá ser manifestado diretamente ao **USUÁRIO-VEENDEDOR**, sem qualquer interferência ou responsabilidade da **YAPAY**.

**12.** Uma vez que a adesão ao presente ocorre exclusivamente por meio eletrônico, inexistindo via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do **USUÁRIO**, seja ele **VEENDEDOR** e/ou **COMPRADOR** quanto às cláusulas e condições que regem a presente, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente termo e suas subseqüentes alterações será registrado no 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de pessoa jurídica Marília-SP, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do termo visualizado no "site" [www.yapay.com.br](http://www.yapay.com.br)

**13.** A **YAPAY** pode promover alterações nas cláusulas e condições do presente, mediante registro de novo termo que substituirá o anterior, motivo pelo qual a cada aquisição o **USUÁRIO-COMPRADOR** deverá manifestar o seu de acordo com o termo vigente na ocasião.

**14.** As partes elegem o foro da cidade de Marília/SP para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente.

Marília, 01 de março de 2018.

**YAPAY PAGAMENTOS ONLINE LTDA**  
CNPJ.: 14.338.304/0001-78