

Estes termos regem o acesso e uso de todo e qualquer serviço que a PR disponibilizar e prestar aos seus clientes, e estão vinculados ao Pedido de Compra assinado entre as Partes. Em razão disso, recomendamos que leia com atenção o conteúdo deste documento, pois ao formalizar a contratação e acessar os serviços, você dará concordância às condições e suas regras de uso quanto à utilização.

1. Cadastro no Website/Plataforma

1.1. Para utilizar os serviços da PR, o Cliente deverá possuir capacidade jurídica para atos civis, e, necessariamente prestar as informações exigidas no cadastro, assumindo integralmente a responsabilidade pela exatidão e veracidade das informações fornecidas nesta etapa. Também será essencial formalizar o Pedido de Compra, onde constará todas as informações referentes à negociação realizada entre as Partes.

1.2. Após o cumprimento dos requisitos descritos acima, será criada uma conta em nome da pessoa jurídica contratante. Seu acesso inicial se dará por meio do login, criado para a pessoa física indicada pelo próprio cliente em seu pedido de compra, como Usuário Responsável ("Admin"), e por meio da senha a ser cadastrada pelo próprio usuário.

1.2.1. As informações referentes ao Usuário Responsável serão de total responsabilidade da pessoa jurídica contratante, sendo também de sua exclusiva responsabilidade qualquer solicitação de serviço que seja feita por meio de seu usuário e senha.

1.2.2. No caso de perda dos dados de acesso, ou uso não autorizado da conta, o cliente deverá informar imediatamente o ocorrido à PR, por meio de uma comunicação com o suporte, conforme item 4.

1.2.3. É proibida a utilização dos serviços por menores de 18 (dezoito) anos, sendo que a efetivação de um usuário em nome de um menor pressupõe que este esteja assistido ou representado por seus pais ou responsáveis legais, que será reputado como responsável por qualquer ato realizado ou violação cometida.

2. Segurança de Acesso

2.1. Os clientes deverão criar um usuário para cada pessoa física que utilizar a plataforma, evitando o compartilhamento de senhas entre terceiros, o que leva ao desconhecimento de quem fez uso dos serviços.

2.1.1. A PR não se responsabilizará pela utilização dos serviços realizados por terceiros em caso de compartilhamento de senha, ou por qualquer tipo mau uso por parte dos usuários da conta.

2.2. Para garantir uma maior segurança ao uso dos serviços, e para diminuir o risco de exposição caso sua senha venha a ser descoberta, o cliente deverá ativar a autenticação de dois fatores ("MFA" – *Multi Factor Authentication*), que consiste numa camada adicional de segurança em que é necessário incluir o código gerado para o número de telefone cadastrado para realizar o login em sua conta.

2.2.1. Em caso de necessidade de desativação do MFA, ela somente será realizada mediante formalização do Termo de solicitação e consentimento, que deverá ser assinado pelos sócios representantes da empresa contratante.

3. Horários de funcionamento

3.1. A PR realizará a prestação dos serviços abaixo indicado dentro dos seguintes prazos e horários:

Serviço	Horário de início	Horário final
Transferência via TED (fallback)	09h00	16h30
Liquidação de Boletos	09h00	18h00

3.2. Solicitações enviadas fora dos horários acima descritos, bem como aos sábados, domingos e feriados, serão realizadas no próximo dia útil.

3.3. As solicitações de transferências enviadas à PR por meio do sistema Pix serão processadas em até 6 (seis) horas. Nos dias úteis após às 20 (vinte) horas, aos finais de semana e feriados pode ocorrer a limitação dos valores transitados, a depender do funcionamento dos demais bancos integrados ao sistema PR.

3.4. Poderá a PR, mediante aviso aos seus clientes, com possibilidade de aplicabilidade imediata, alterar os horários de processamento descritos na presente tabela.

4. Comunicações

4.1. A PR disponibiliza aos seus clientes o canal de comunicação, por meio do endereço eletrônico **[incluir email de suporte]**, ou por meio do link **[incluir link da web para contato]** para que seus clientes possam realizar o contato direto com os nossos atendentes.

4.1.1. O serviço de suporte ficará disponível aos seus clientes, de segunda a sexta, dentro dos seguintes horários:

	Horário de início	Horário final
Horário da Manhã	09h00	12h00
Período da Tarde	13h00	18h00

4.1.2. Da mesma forma, todas as comunicações realizadas pela PR aos seus clientes serão realizadas por meio dos e-mails cadastrados ou utilizados em nossos serviços. Excepcionalmente, a PR poderá comunicar-se com seus clientes por outros meios de comunicação, como telefone, mensagens, ou correspondência física.

5. Formas de cobrança

5.1. Para utilização dos serviços de pagamentos e recebimentos entre contas de mesma titularidade e entre contas PR, as seguintes regras de cobrança serão aplicadas:

- **Transferência para conta de mesma titularidade:** haverá a cobrança do valor unitário estipulado entre as partes em seu pedido de compra.
- **Transferência entre contas PR e saque para conta de mesma titularidade:** não haverá cobrança de nenhum valor.

5.2. Nos casos em que se tenha falha na operação, as seguintes regras são aplicadas:

- **Se houver a falha no Pix, por qualquer razão, e o fallback estiver ativado na conta do cliente:** será cobrado somente o valor do fallback (TED).
- **Se houver a falha também no fallback (TED):** haverá a cobrança do valor unitário fallback indicado no pedido de compra.
- **Se houver a falha no Pix, por qualquer razão, e o fallback não estiver ativado:** não haverá cobrança dessa transação.
- **Se a transação Pix for devolvida pelo banco terceiro recebedor:** não haverá cobrança dessa transação.
- **Se a transação Pix for devolvida pelo titular da conta favorecida:** haverá a cobrança do valor unitário Pix indicado no pedido de compra.

5.3. Nos casos de contratação de um pacote mínimo, o cliente terá direito a criação de 1 (uma) conta. Para criação de conta extra, ou para abertura de conta de empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico do cliente, será necessária a contratação de um pacote mínimo adicional, para cada uma das novas contas desejadas.

6. Desempenho dos Serviços

6.1. Para eventuais indisponibilidades na prestação dos serviços, será aplicável o contido no Acordo de Nível de Serviço – SLA, presente em [\[incluir link para os termos de serviço-sla\]](#)

6.2. Para uma melhor entrega de seus serviços, a PR se reserva o direito de modificar a qualquer momento, seu website, bem como, a configuração, a apresentação, o desenho, o conteúdo, as funcionalidades, as ferramentas, ou qualquer outro elemento de seus serviços.

6.3. Nos serviços prestados poderão conter links para sites de terceiros, os quais são inseridos por conveniência ao cliente, sendo que a inclusão destes links não implica qualquer vínculo, monitoramento ou responsabilidade da PR sobre os sites e seus conteúdos. Nesse sentido, a PR não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos causados e relacionados à utilização desses sites de terceiros, acessados por meio dos links disponibilizados em nossos serviços.

7. Deveres e Obrigações das Partes no Uso dos Serviços

7.1. Para utilização dos serviços PR, são obrigações dos clientes:

1. Manter o cadastro atualizado;
2. Verificar, no momento da transação, se a operação ocorreu tal como solicitada;
3. Informar à PR, imediatamente, eventual situação adversa que possa ter ocorrido na operação; e,
4. Indicar um e-mail e telefone de contato, sempre que solicitado, para direcionamento de consumidores ou usuários finais que porventura venham a acionar a PR com questionamentos sobre os serviços prestados pelo próprio cliente.

7.2. Além daqueles previstos em contrato, o cliente também fica ciente de que na utilização dos serviços não poderá:

1. executar atos que impeçam que os demais clientes utilizem o serviço da PR;
2. difundir programas ou vírus que possam causar danos aos sistemas da PR ou de terceiros;
3. utilizar mecanismos que não são expressamente habilitados ou recomendados para obtenção de informações, conteúdos ou serviços;
4. acessar áreas, bases de dados, ou qualquer outro conjunto de informações que escapem às áreas de acesso habilitado ao cliente;
5. interferir na segurança da rede e dos serviços disponíveis; e

6. utilizar aplicativos automatizados de coleta ou de seleção de dados para realizar operações massificadas, como também, para coletar ou transferir dados que possam ser extraídos dos serviços prestados, para fins não permitidos ou ilícitos.

8. Responsabilidades

8.1. O serviço oferecido pela PR se relaciona apenas em operacionalizar o sistema de gestão e processamento de pagamentos, e em razão disso, não responderá por eventuais negociações, inadimplimentos, ou danos causados por seus clientes ao utilizar os serviços oferecidos.

8.2. O cliente reconhece e concorda que permanece sob sua responsabilidade todo o risco proveniente de seu acesso e uso dos serviços, não sendo em nenhuma hipótese a PR responsável por eventuais danos tomados em relação a utilização dos nossos serviços, de sua funcionalidade e/ou ferramentas.

9. Cancelamento e Reembolso

9.1. A PR se reserva o direito de cancelar, suspender, desativar, bloquear ou encerrar unilateralmente o acesso do usuário ou da pessoa jurídica contratante aos seus serviços, com eventual rescisão motivada da contratação, conforme regras específicas contidas em contrato, caso:

1. seja identificada qualquer violação às normas jurídicas, violação de leis ou cometimentos de ato ilícito;
2. suas ações violem as disposições do contrato, deste termo, ou das demais políticas da PR; e
3. seja detectada alguma conduta inadequada do cliente.

9.2. Nestes casos, se houver algum valor creditado na conta do cliente, ainda pendente de uso, o Cliente deverá solicitar, por meio de acesso ao suporte, o reembolso deste valor, que deverá ser feito pela PR em até cinco dias úteis na conta bancária de mesma titularidade, a ser indicada pelo cliente.

9.3. Caso o cliente deseje rescindir seu contrato, além do cumprimento das regras previstas em contrato, será necessário o preenchimento do Termo de Encerramento de Conta PR pelo representante legal da empresa, para que possamos seguir o processo.

10. Disposições Gerais

10.1. Os presentes Termos de Uso dos Serviços poderão ter seu conteúdo, ou parte dele, modificados pela PR em qualquer momento, para adequações e inserções, visando ao aprimoramento dos serviços disponibilizados. Nesses casos, a PR se compromete em avisar previamente seus clientes de toda e qualquer alteração realizada, podendo estes avaliar se estão de acordo ou não com as novas disposições.

10.2. O cliente declara ter lido, entendido e aceitado todas as regras e disposições contidas neste Instrumento.