

## TERMOS DE USO DA PLATAFORMA GIFTPAY

Última atualização: 27 de abril de 2026

### 1. INTRODUÇÃO E ACEITAÇÃO

Bem-vindo à plataforma GiftPay! GiftPay é uma solução tecnológica desenvolvida por **GIFTPAY INTERMEDIÇÃO E AGENCIAMENTO DE SERVIÇOS LTDA.** (CNPJ 28.059.518/0001-10), criada para facilitar premiações e benefícios corporativos de forma simples e eficiente. Este documento de Termos de Uso estabelece as condições para utilização da plataforma GiftPay, incluindo seus aplicativos e serviços associados, tanto por Empresas Contratantes (clientes corporativos) quanto por Colaboradores Usuários (funcionários e beneficiários finais autorizados pelas empresas). Ao acessar ou usar a GiftPay, você declara que leu, entendeu e concorda integralmente com estes Termos de Uso, assim como com a nossa Política de Privacidade. Se você não concordar, deve se abster de utilizar a plataforma. A aceitação destes Termos se dá no momento do cadastro ou primeiro uso da GiftPay, vinculando juridicamente a Empresa Contratante e o Colaborador às suas disposições.

### 2. DEFINIÇÕES

Para fins deste Termo, consideram-se as seguintes definições:

- **GiftPay:** GIFTPAY INTERMEDIÇÃO E AGENCIAMENTO DE SERVIÇOS LTDA., desenvolvedora e provedora da plataforma GiftPay, que integra e gerencia serviços de premiação e pagamentos corporativos, não sendo uma instituição de pagamento ou financeira (conforme Cláusula 3 abaixo).
- **Plataforma GiftPay:** O conjunto de ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela GiftPay, incluindo aplicativos móveis, web portal e demais interfaces, por meio dos quais as Empresas Contratantes e Colaboradores interagem com os serviços de premiação, benefícios e gestão oferecidos.
- **Empresa Contratante** ou **Empresa:** A pessoa jurídica cliente da GiftPay, que contrata os serviços da plataforma para conceder benefícios, prêmios e outros valores a seus colaboradores, nos termos de uma proposta comercial e/ou contrato específico firmado com a GiftPay.
- **Colaborador Usuário** ou **Colaborador:** A pessoa física, maior de 18 anos, funcionário, contratado ou associado da Empresa Contratante, indicada ou cadastrada para receber valores (prêmios, benefícios, etc.) através da plataforma GiftPay. Também referido apenas como **Usuário**, quando couber.
- **Serviços GiftPay:** Conjunto de funcionalidades e soluções oferecidas pela GiftPay na plataforma, conforme descrito na Cláusula 4, incluindo premiação, dashboard gerencial, extratos, saques e outros serviços relacionados.
- **Instituições Parceiras:** Instituições de pagamento, instituições financeiras ou outras empresas terceirizadas devidamente autorizadas e homologadas nos termos da legislação aplicável (por exemplo, pelo Banco Central do Brasil), com as quais a GiftPay mantém parceria para execução de operações reguladas de pagamento, emissão de moeda eletrônica, cartões ou transações financeiras dentro da plataforma.

- **MCC (Merchant Category Code):** código numérico de quatro dígitos, atribuído pelas bandeiras e/ou credenciadoras aos estabelecimentos comerciais e de serviços, que identifica a natureza de sua atividade principal (por exemplo, supermercados, postos de combustível, restaurantes). Os MCCs são utilizados pelas Instituições Parceiras e pela GiftPay para aplicar regras de autorização, categorização de gastos e vinculação de carteiras/benefícios na utilização do Cartão GiftPay.
- **Termos de Uso** ou **Termo:** O presente instrumento contratual, que regula os direitos e obrigações da GiftPay, das Empresas Contratantes e dos Colaboradores Usuários no uso da plataforma GiftPay.

Eventuais outros termos definidos ao longo deste documento terão o significado a eles atribuído no contexto em que aparecem. Os títulos e seções servem apenas para organização e facilidade de leitura, não alterando o conteúdo dos Termos.

### 3. NATUREZA DOS SERVIÇOS E PAPEL DA GIFTPAY

**3.1. Integradora de Pagamentos, não Instituição Financeira:** A GiftPay atua exclusivamente como provedor de tecnologia e integradora de serviços de pagamento, facilitando a gestão de valores destinados a premiações e benefícios. A GiftPay *não é* uma instituição de pagamento autorizada pelo Banco Central do Brasil, nem uma instituição financeira, não realizando por conta própria atividades privativas de instituições reguladas. Para viabilizar transações como disponibilização de saldo em carteira digital, saques, transferências ou emissão de cartão-benefício, a GiftPay firma parcerias com Instituições Parceiras devidamente homologadas e autorizadas a prestar esses serviços. Assim, a GiftPay cuida da tecnologia, integração e gestão das cargas de valores na plataforma, enquanto a execução material de serviços de pagamento (como custódia de recursos, emissões de instrumentos de pagamento, liquidação de transações) é realizada pelas Instituições Parceiras, sob a regulação pertinente.

**3.2. Plataforma de Gestão de Premiações e Benefícios:** A GiftPay oferece uma plataforma completa para empresas e colaboradores, destinada ao gerenciamento de premiações corporativas, incentivos, vales e outros benefícios de forma digital. A plataforma GiftPay permite que a Empresa Contratante distribua valores aos Colaboradores de maneira prática, contando com recursos de conformidade legal (“segurança jurídica” nas transações de premiação e pagamentos extras) e ferramentas para engajamento da equipe. Pelo lado do Colaborador, a GiftPay fornece uma experiência de carteira digital com diversas possibilidades de uso dos valores recebidos, de forma segura, fácil e exclusiva.

**3.3. Escopo deste Termo:** Este Termo de Uso rege exclusivamente a utilização da plataforma GiftPay e de suas funcionalidades atuais. Relações contratuais adicionais entre a GiftPay e a Empresa Contratante (por exemplo, um contrato comercial específico) complementam este Termo no que tange a condições comerciais, sem prejuízo das regras de uso aqui descritas. Em caso de divergência entre este Termo e um contrato escrito firmado com a Empresa, prevalecerão as disposições do contrato específico para aquela relação comercial, observando-se que no que não for incompatível, os documentos se complementam. Para **Colaboradores Usuários**, este Termo de Uso constitui o acordo integral referente à utilização da plataforma (juntamente com a Política de Privacidade), não havendo custo de adesão ou mensalidade cobrados diretamente do Colaborador pela GiftPay, exceto conforme disposto na Cláusula 9 sobre tarifas.

#### 4. SERVIÇOS E FUNCIONALIDADES DISPONÍVEIS

Atualmente, a plataforma **GiftPay disponibiliza** aos Usuários e Empresas as seguintes **funcionalidades e serviços principais**:

**4.1. Premiação Corporativa:** funcionalidade que permite à Empresa Contratante premiar ou bonificar Colaboradores com créditos em dinheiro (moeda eletrônica) de forma rápida e formal. A GiftPay possibilita a concessão de prêmios e incentivos pontuais aos Colaboradores, depositando os valores na carteira digital GiftPay do Colaborador de forma segregada e organizada. A gestão desses prêmios ocorre com respaldo jurídico apropriado, de modo a não se confundir com verbas salariais ou outros saldos de benefícios legais. Cada premiação é registrada na plataforma, constando o valor creditado, data e origem (empresa concedente). A Empresa Contratante declara e garante que **todas as cargas de valores realizadas na plataforma GiftPay, para fins de pagamento, premiação, benefício ou incentivo a Colaboradores, estão em estrita conformidade com a legislação aplicável**, especialmente as normas trabalhistas, previdenciárias e tributárias, assumindo integral responsabilidade pela natureza jurídica dos valores distribuídos e isentando a GiftPay de qualquer obrigação, encargo ou penalidade decorrente de uso indevido da plataforma; compromete-se, ainda, a manter registros justificando a origem e finalidade das cargas, e reconhece que a GiftPay poderá recusar ou suspender operações que apresentem risco jurídico relevante.

**4.2. Dashboard Gerencial:** ferramenta voltada às Empresas Contratantes para administração do programa de premiações e benefícios. Por meio de um painel gerencial online, usuários administrativos da Empresa podem gerenciar colaboradores, realizar cargas (créditos) de valores, agendar ou aprovar premiações, monitorar saldos distribuídos, emitir relatórios de uso, e obter extratos consolidados do montante investido em incentivos. O dashboard oferece visibilidade em tempo real e informações detalhadas, auxiliando o RH e o financeiro da Empresa na tomada de decisões e na prestação de contas (com transparência e rastreabilidade de cada transação realizada via GiftPay).

**4.3. Extratos e Transparência:** tanto Empresas quanto Colaboradores têm acesso a extratos detalhados na plataforma GiftPay. Os Colaboradores podem consultar, via aplicativo ou portal, o histórico de transações em sua carteira digital – incluindo créditos recebidos (prêmios, vales), pagamentos efetuados, saques realizados, transferências e eventuais débitos. As Empresas, por sua vez, podem visualizar extratos consolidados das operações realizadas em seu programa (por exemplo, lista de premiações concedidas por período, saldos pendentes, etc.). Os extratos são atualizados em tempo real, garantindo **transparência** e controle para todas as partes.

**4.4. Saques e Transferências:** a GiftPay permite ao Colaborador Usuário realizar saques dos valores disponíveis na sua carteira digital. O saque pode se dar via Pix para uma conta de titularidade do Colaborador, ou outros meios disponibilizados (por exemplo, saque em caixa eletrônico mediante cartão, caso aplicável no futuro – vide Cláusula 5). A plataforma poderá requerer validação de identidade e conta bancária antes de autorizar o primeiro saque, por segurança. Quaisquer limites, prazos ou condições (por exemplo, valor mínimo para saque, horários de processamento de pagamentos) serão informados dentro da plataforma ou nos canais de suporte.

**4.5. Resgate administrativo de saldo creditado por equívoco:** Na hipótese de crédito realizado por equívoco pela Empresa Contratante em favor de Colaborador Usuário, incluindo, sem limitação, erro de destinatário, duplicidade de carga, lançamento em valor superior/inferior ao pretendido ou alocação em desconformidade com a instrução da própria Empresa, poderá a Empresa solicitar, ou realizar quando a funcionalidade estiver disponível no dashboard, o resgate administrativo do saldo indevidamente creditado, desde que tal saldo permaneça disponível na carteira digital e ainda não tenha sido utilizado, sacado, transferido, consumido por cartão ou comprometido em transação já iniciada. O resgate administrativo previsto nesta cláusula terá natureza de correção operacional de crédito equivocado, não caracterizando cancelamento arbitrário de valor regularmente concedido. A GiftPay poderá exigir confirmação do administrador responsável, registro do motivo do resgate, evidências mínimas do erro e observância dos procedimentos, prazos e parâmetros de segurança definidos na plataforma.

**4.5.1.** Uma vez utilizado, sacado, transferido ou de qualquer forma fruído pelo Colaborador, o valor não estará mais sujeito ao resgate automático por esta funcionalidade, podendo eventual pretensão da Empresa ser tratada apenas pelos meios administrativos próprios juntamente com seu próprio colaborador, sem obrigação de reversão imediata pela GiftPay ou por suas Instituições Parceiras.

**4.5.2.** A Empresa Contratante é integralmente responsável pelas cargas que realizar, pela exatidão das informações inseridas na plataforma e pelas consequências jurídicas, trabalhistas, tributárias, previdenciárias e operacionais decorrentes da concessão, cancelamento ou resgate de valores, permanecendo a GiftPay como mera provedora de tecnologia e integração, sem responsabilidade pelo erro originário da instrução da Empresa. A comunicação do resgate ao Colaborador poderá ser realizada pela plataforma, na forma operacional vigente.

## 5. CARTÃO PRÉ-PAGO OU DE BENEFÍCIOS

A GiftPay disponibiliza aos Usuários o Cartão GiftPay (físico e/ou virtual), vinculado à carteira digital do Colaborador dentro da plataforma. O Cartão GiftPay opera na modalidade pré-pago/de benefícios (não concede crédito) e permite o uso dos saldos depositados pela Empresa conforme regras de categoria e políticas de uso definidas pela própria Empresa. A habilitação de funcionalidades (ex.: compras presenciais/online, por aproximação, carteiras digitais, saque em caixas eletrônicos) depende da disponibilidade técnica da plataforma, do emissor parceiro e da bandeira.

**5.1. Emissor Parceiro e Bandeira:** O Cartão GiftPay é emitido por Instituição Parceira autorizada e operado em bandeira aceita no mercado. A GiftPay atua como gestora de tecnologia e integração do cartão à plataforma.

**5.2. Elegibilidade, Emissão e Ativação:** A emissão do Cartão GiftPay pressupõe: **(i)** aceite dos Termos do Cartão e desta plataforma; e, **(ii)** eventual confirmação/solicitação pela Empresa. O cartão virtual pode ser disponibilizado imediatamente após a aprovação; o cartão físico será enviado ao endereço da empresa. A ativação, criação de senha/PIN e tokenização em carteiras digitais seguem o fluxo descrito no QR Code que acompanha o envelope berço do cartão.

**5.3. Funcionalidades de Uso:** O Cartão GiftPay pode ser utilizado para compras em estabelecimentos credenciados pela bandeira, observados os MCCs, limites e categorias de uso definidos pela Empresa. Quando habilitado pelo emissor/bandeira, poderá haver pagamento por aproximação, cartão virtual para e-commerce, saques em caixas eletrônicos e demais funcionalidades anunciadas no app. As funcionalidades podem variar a qualquer tempo por exigência do emissor, da bandeira, de parceiros ou por razões de segurança e conformidade.

**5.4. Limites, Categorias e Regras de Uso:** A Empresa pode configurar limites de valor, horários, regiões, MCCs e outras restrições de conformidade. Os saldos podem ser segmentados por categoria (ex.: premiação, mobilidade, cultura, súde), não sendo intercambiáveis salvo autorização expressa da Empresa. A responsabilidade civil/trabalhista das Transações que extrapolem a finalidade do benefício não será, em nenhuma hipótese, atribuídas à GiftPay.

**5.4.1. Regras específicas de MCC (Merchant Category Code):** As transações realizadas com o Cartão GiftPay são autorizadas e categorizadas com base, principalmente, no MCC informado pelo estabelecimento comercial à adquirente/bandeira e repassado às Instituições Parceiras e à GiftPay de forma automática. Eventuais erros, divergências ou desatualizações de MCC são de responsabilidade exclusiva do estabelecimento, da adquirente e/ou da bandeira, podendo acarretar, a critério dos sistemas de pagamento, (i) recusa da transação, (ii) autorização em carteira diversa daquela pretendida pela Empresa ou (iii) utilização do saldo em categoria distinta da originalmente programada. Nessas hipóteses, a GiftPay não será responsável por uso do benefício fora da carteira ou da política interna da Empresa decorrente exclusivamente de classificação incorreta de MCC.

**5.4.2. Transferência entre Carteiras:** A GiftPay poderá, mediante habilitação funcional e autorização expressa da Empresa, permitir a transferência de valores entre carteiras/categorias disponibilizadas ao Colaborador, de acordo com os parâmetros, limites e regras definidos pela própria Empresa. Tal funcionalidade possui natureza meramente operacional, servindo como ferramenta de gestão e flexibilização interna dos valores disponibilizados, sem que isso implique, por si só, alteração automática da finalidade originalmente atribuída pela Empresa a cada saldo. A GiftPay atuará exclusivamente como provedora da infraestrutura tecnológica necessária à execução dessa funcionalidade, observadas as configurações, permissões e restrições estabelecidas pela Empresa. Eventual repercussão jurídica, trabalhista, tributária, previdenciária ou regulatória decorrente da forma de concessão, classificação, transferência, utilização ou eventual descaracterização da verba permanecerá de responsabilidade exclusiva da Empresa Contratante, não podendo ser imputada à GiftPay.

**5.5. Tarifas e Custos:** Eventuais tarifas (ex.: segunda via de cartão, saque em caixa eletrônico, manutenção extraordinária, envio expresso) serão divulgadas no app e poderão ser descontadas do saldo disponível. A política de tarifas, se cobradas, será comunicada previamente ao Colaborador.

**5.6. Segurança, Perda/Roubo e Responsabilidades:** O Cartão GiftPay é pessoal e intransferível. O Usuário deve manter sigilo da senha/PIN e notificar imediatamente a GiftPay e/ou o emissor em caso de perda, roubo, fraude ou uso indevido, para bloqueio e substituição quando aplicável. Até a comunicação e bloqueio efetivo, as transações

realizadas com autenticação válida são de responsabilidade do Usuário, observadas as regras da bandeira e legislação. A GiftPay e o emissor não se responsabilizam pela qualidade de produtos/serviços adquiridos com o cartão. Contestações de compras e chargebacks seguirão os prazos e procedimentos da bandeira/emissor; durante a análise, os valores poderão ficar provisionados/bloqueados.

**5.7. Vigência, Suspensão e Cancelamento:** A Empresa pode suspender, alterar ou cancelar o acesso do Colaborador ao Cartão GiftPay a qualquer tempo, conforme suas políticas internas e a legislação aplicável. O emissor ou a GiftPay poderão bloquear ou encerrar o cartão por motivos de segurança, ordem legal, descumprimento destes Termos ou suspeita de fraude. Em caso de encerramento, o saldo remanescente será tratado conforme a categoria do benefício e as regras da Empresa (ex.: devolução à Empresa ou disponibilização ao Colaborador quando permitido).

**5.8. Dados Pessoais e Conformidade:** O tratamento de dados pessoais para emissão, uso e controle do Cartão GiftPay seguirá a Política de Privacidade da plataforma e a legislação aplicável (incluindo LGPD), com compartilhamento com o emissor, a bandeira, provedores de prevenção à fraude e processadores de pagamento, nos limites necessários para a execução do serviço e para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias. A GiftPay observa boas práticas de segurança da informação e padrões do setor aplicáveis às integrações (ex.: requisitos da bandeira e do emissor).

**5.9. Atualizações:** As condições do Cartão GiftPay poderão ser atualizadas para refletir alterações regulatórias, técnicas ou operacionais. Mudanças relevantes serão comunicadas no app e/ou por e-mail, com vigência a partir da data indicada. O uso continuado após a vigência das alterações implica aceite das novas condições.

## 6. CADASTRO, ELEGIBILIDADE E SEGURANÇA DA CONTA

**6.1. Elegibilidade dos Usuários:** A plataforma GiftPay destina-se a pessoas jurídicas legalmente constituídas (Empresas Contratantes) e pessoas físicas maiores de 18 (dezoito) anos (Colaboradores), residentes no Brasil e com plena capacidade civil. Ao aceitar estes Termos, você declara atender a esses critérios. O cadastro de menores de 18 anos não é permitido como Usuário Colaborador, mesmo que empregados da Empresa, salvo se a GiftPay vier a implementar solução específica e em conformidade com a lei (por exemplo, menor aprendiz com responsável legal, o que demandaria termos adicionais).

**6.2. Cadastro de Empresas:** Para utilizar a GiftPay, a Empresa Contratante deve firmar um acordo comercial com a GiftPay (por meio de proposta e/ou contrato escrito). Poderão ser solicitados dados como razão social, CNPJ, endereço, nome do responsável, dados de contato e documentos comprobatórios (e.g., contrato social, documentos dos sócios) para verificação de KYC (*Know Your Customer*) e compliance (inclusive prevenção à lavagem de dinheiro, conforme legislação). A Empresa é responsável por fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas no momento do cadastro e durante todo o uso da plataforma. A GiftPay se reserva o direito de recusar ou suspender o cadastro de empresa que não atenda aos requisitos legais ou de segurança.

**6.3. Cadastro de Colaboradores:** Os Colaboradores Usuários são cadastrados na GiftPay a convite ou indicação da Empresa Contratante. Em regra, a Empresa fornecerá à GiftPay os dados necessários do Colaborador para registro inicial (como nome completo, CPF, e-mail e/ou telefone, valor do benefício a ser creditado, etc.), ou

encaminhará um link de cadastro para que o próprio Colaborador complete seu registro. O Colaborador desde já autoriza sua Empresa a compartilhar com a GiftPay os dados necessários para sua habilitação na plataforma, ciente de que tais dados serão tratados conforme a Política de Privacidade. No primeiro acesso do Colaborador ao app ou portal GiftPay, será solicitado que ele crie uma senha de acesso e eventualmente confirme seus dados pessoais. Cada Colaborador poderá ter apenas uma conta pessoal vinculada ao seu CPF, não podendo compartilhar contas ou criar múltiplos cadastros.

**6.4. Segurança da Conta e Credenciais:** O acesso à plataforma GiftPay (tanto por Empresas quanto por Colaboradores) é protegido por credenciais de autenticação, como e-mail/CPF e senha, além de outros mecanismos de segurança que podem ser aplicados (ex: autenticação de dois fatores, código SMS, reconhecimento biométrico no app, etc.). Cada Usuário é responsável por manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso. É proibido compartilhar sua senha ou permitir que terceiros utilizem sua conta. Recomenda-se escolher senhas fortes e alterar periodicamente. Toda e qualquer atividade realizada na plataforma através de uma conta autenticada será considerada efetuada pelo respectivo Usuário titular daquela conta, até prova em contrário. Em caso de uso não autorizado da conta ou suspeita de violação de segurança (por exemplo, acesso indevido, perda/roubo de telefone com sessão logada), o Usuário deve notificar imediatamente a GiftPay pelos canais de atendimento disponíveis, para que medidas de proteção (como bloqueio ou reset de senha) sejam adotadas. A GiftPay não se responsabiliza por danos decorrentes de negligência do Usuário em proteger suas credenciais (ver Cláusula 10), mas envidará esforços para auxiliar na mitigação de quaisquer incidentes de segurança reportados.

**6.5. Veracidade das Informações:** As informações fornecidas pelos Usuários (Empresa ou Colaborador) no cadastro e uso da GiftPay devem ser verdadeiras, precisas e atualizadas. A Empresa deve assegurar que os dados de seus Colaboradores inseridos na plataforma (ou fornecidos para a GiftPay cadastrar) foram coletados de forma lícita e com consentimento válido, quando necessário, sendo igualmente responsável por atualizar a lista de Colaboradores habilitados (por exemplo, excluindo aqueles que se desligarem da empresa, conforme procedimentos da plataforma). O Colaborador se compromete a manter seus dados pessoais (nome, documento, telefone, dados bancários para saque, etc.) sempre atualizados na GiftPay, informando qualquer alteração relevante. A GiftPay poderá, a qualquer tempo, solicitar comprovantes ou documentação adicional para verificar a veracidade dos dados (por exemplo, confirmação de identidade, prova de vínculo com a Empresa, etc.), visando garantir a segurança da comunidade de usuários.

**6.6. Requisitos Técnicos:** Para utilizar a GiftPay, o Usuário Colaborador deve possuir um smartphone ou dispositivo compatível com o aplicativo (ou acesso a computador com navegador atualizado, no caso de uso via web), com conexão à internet. É responsabilidade do Usuário manter seu aplicativo GiftPay atualizado para a última versão disponível nas lojas oficiais (App Store ou Google Play) e garantir que seu dispositivo atenda aos requisitos mínimos de hardware e software. A GiftPay não se responsabiliza por falhas ou desempenho inadequado da plataforma decorrentes de uso em dispositivos não suportados ou desatualizados.

## 7. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO COLABORADOR (USUÁRIO FINAL)

Ao utilizar a plataforma, o **Colaborador Usuário** concorda em cumprir as seguintes obrigações e responsabilidades:

**7.1. Uso Adequado e Legal:** Utilizar a GiftPay somente para fins lícitos e de acordo com as finalidades para as quais a plataforma é disponibilizada (gestão de benefícios e premiações corporativas). É proibido usar a GiftPay para qualquer atividade ilícita, fraudulenta ou não autorizada, incluindo, mas não se limitando a, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, jogos de azar ilegais, compra de produtos ou serviços proibidos por lei, ou qualquer outra finalidade diversa daquela a que o benefício se destina. O Colaborador também não deve tentar burlar os controles da plataforma (por exemplo, tentando usar saldo de vale específico para outra finalidade vedada pela Empresa ou pela GiftPay).

**7.2. Informações e Documentos:** Fornecer informações verídicas e documentos válidos quando solicitados. O Colaborador é responsável por todos os dados inseridos em seu cadastro e por atualizar prontamente eventuais mudanças (como mudança de endereço, telefone ou conta bancária para saque). Caso seja identificado cadastro com informações falsas, incompletas ou fraudulentas, a GiftPay poderá suspender ou encerrar o acesso do Usuário, além de outras medidas cabíveis.

**7.3. Sigilo das Credenciais:** Manter sob sigilo suas credenciais (login e senha) de acesso à GiftPay, não as compartilhando com terceiros. O Usuário assume a responsabilidade por todas as operações realizadas em sua conta. Conforme Cláusula 6.4, deve notificar a GiftPay imediatamente em caso de suspeita de acesso indevido ou comprometimento de segurança.

**7.4. Segurança do Cartão (quando aplicável):** Caso o Cartão GiftPay (pré-pago/benefício) venha a ser disponibilizado e o Colaborador opte por utilizá-lo, este se compromete a zelar pela guarda e uso correto do cartão e de seus dados de segurança (como número, CVV e senha). O cartão é pessoal e intransferível; qualquer transação realizada com o uso da senha/cartão presumir-se-á autorizada pelo Usuário. Em caso de perda, furto, roubo do cartão ou suspeita de fraude, o Colaborador deverá comunicar imediatamente a GiftPay (ou a central designada) para bloqueio do cartão, seguindo os procedimentos que forem informados na ocasião.

**7.5. Responsabilidade pelas Transações:** Conferir sempre os detalhes das transações que realizar através da GiftPay (ex.: valores de saque, dados do boleto a pagar, número de conta de destino em uma transferência). A GiftPay executa as ordens conforme instruções do Usuário; erros no fornecimento de informações (por exemplo, informar conta bancária incorreta para transferência) são de responsabilidade do Usuário. No caso de transações indevidas ou não reconhecidas, o Colaborador deve reportar prontamente para que possamos verificar junto às Instituições Parceiras a possibilidade de estorno ou medidas de bloqueio, sem garantia de que será possível revertê-las, dado o caráter irrevogável de algumas operações financeiras.

**7.6. Observância de Limites e Políticas:** Respeitar os limites operacionais estabelecidos pela GiftPay ou pelas Instituições Parceiras, tais como valores máximos de saque por dia/mês, quantidade de transações, restrições de uso de benefícios, entre outros. Tais limites e políticas serão comunicados via plataforma ou documentação de ajuda. O Usuário se compromete ainda a observar as eventuais Políticas de Uso adicionais da GiftPay, disponíveis no aplicativo ou site, que complementam este Termo (por exemplo, Política de Uso Aceitável, Política de Segurança, etc., se houver).

**7.7. Cooperação com a Empresa Contratante:** Entender que o uso da GiftPay pelo Colaborador está vinculado à sua relação com a Empresa Contratante. Caso o

Colaborador deixe de fazer parte do quadro da Empresa (ex.: rescisão, demissão), terá seu acesso à plataforma revogado pela Empresa. Nessa eventualidade, o Colaborador se obriga a utilizar ou resgatar quaisquer saldos remanescentes a que ainda tenha direito, conforme instruções da Empresa ou da GiftPay, ciente de que benefícios eventualmente têm natureza vinculada ao vínculo empregatício ou a políticas internas da Empresa. O Colaborador também deverá, se solicitado, desinstalar o app corporativo ou cessar o uso da conta vinculada àquela Empresa, sujeito a criação de novo acesso caso venha a ingressar em outra empresa cliente da GiftPay.

**7.8. Responsabilidade por Danos:** Utilizar a plataforma de modo a não infringir direitos de terceiros ou da GiftPay, ciente de que será responsável por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados em decorrência de ato ilícito ou violação destes Termos. Isso inclui a responsabilidade por danos resultantes de informações falsas fornecidas, uso indevido da plataforma, ou violação de propriedade intelectual.

## 8. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA EMPRESA CONTRATANTE

A **Empresa Contratante** (cliente corporativo) também possui obrigações específicas ao utilizar a plataforma GiftPay e ao oferecer benefícios aos seus Colaboradores através dela:

**8.1. Conformidade Legal dos Pagamentos:** Utilizar a GiftPay para finalidades legítimas, garantindo que os valores creditados aos Colaboradores através da plataforma correspondem a premiações, incentivos, vales e benefícios permitidos pela legislação. A Empresa deve observar a legislação trabalhista, fiscal e previdenciária aplicável aos prêmios e benefícios concedidos. A GiftPay não se responsabiliza por caracterizações legais dos pagamentos efetuados via plataforma (por exemplo, se determinado prêmio deveria ser incorporado ao salário ou sofrer tributação específica); é dever da Empresa obter orientação jurídica e configurar seu programa de premiação de acordo com as normas vigentes, usando a GiftPay apenas como ferramenta de facilitação.

**8.2. Cadastro e Informação de Colaboradores:** Fornecer à GiftPay dados corretos e atualizados de seus Colaboradores elegíveis ao programa de premiação/benefícios. Isso inclui garantir que cada Colaborador indicado consente, quando necessário, com o cadastro na plataforma e com o tratamento de seus dados pela GiftPay (conforme Política de Privacidade). A Empresa deve manter sua lista de usuários atualizada, informando eventuais desligamentos ou mudanças no status do colaborador, de modo a evitar acessos indevidos ou créditos indevidos. Quaisquer instruções de inclusão, alteração ou exclusão de Colaboradores na plataforma, enviadas pela Empresa à GiftPay por meios oficiais, serão consideradas corretas e legítimas; a GiftPay poderá adotar procedimentos de confirmação dessas instruções quando julgar necessário.

**8.3. Financiamento dos Valores:** Garantir a provisão dos recursos financeiros necessários para custear os prêmios e benefícios concedidos. A Empresa Contratante deverá realizar os pagamentos de carga na plataforma (por exemplo, via boleto - preferencialmente -, PIX, transferência bancária ou outro meio acertado em contrato) antecipadamente ou nos prazos acordados, para que a GiftPay e suas Instituições Parceiras efetuem os créditos nas carteiras dos Colaboradores. A GiftPay **não antecipa valores nem concede crédito** à Empresa; se não houver saldo disponibilizado pela Empresa para determinada premiação, o crédito ao Colaborador não será efetuado. A Empresa, portanto, é responsável por honrar os pagamentos de acordo com as condições comerciais pactuadas, sob pena de suspensão dos serviços ou não realização das premiações planejadas.

**8.4. Uso Adequado do Dashboard e Ferramentas:** As funcionalidades administrativas fornecidas (dashboard gerencial, relatórios, etc.) devem ser utilizadas pelos representantes autorizados da Empresa de modo responsável e sigiloso. A Empresa definirá quem são os usuários internos com acesso ao painel (logins de administrador) e responsabiliza-se por gerenciar tais acessos, inclusive removendo acessos de ex-colaboradores de sua empresa que porventura tenham credenciais de administrador no GiftPay. As ações realizadas no dashboard pela conta da Empresa são consideradas válidas e imputáveis à própria Empresa. Deve-se observar as instruções de uso fornecidas no manual ou treinamento disponibilizado e buscar a GiftPay em caso de dúvidas de operação, evitando configurar erroneamente algum programa de benefícios.

**8.5. Suporte ao Colaborador:** A Empresa Contratante deverá orientar seus Colaboradores acerca do uso básico da plataforma GiftPay e das regras do programa de premiação/benefícios que ela implanta. Embora a GiftPay ofereça suporte direto aos usuários (vide Cláusula 13), é importante que a Empresa comunique seus funcionários sobre a adesão à GiftPay, forneça informações de acesso (quando for o caso de convites) e esclareça quais benefícios estão sendo concedidos através da plataforma. Eventuais políticas internas relativas aos prêmios (por exemplo, prazo de validade de uso do benefício, possibilidade de conversão em dinheiro, etc.) devem ser transparentes aos Colaboradores. A Empresa compromete-se também a não repassar aos Colaboradores eventuais custos do serviço GiftPay sem prévio acordo e consentimento dos envolvidos, respeitando o disposto na Cláusula 9.2 (Colaborador não tarifado sem aviso).

**8.6. Integridade e Boas Práticas:** A Empresa se compromete a não praticar atos que possam prejudicar a integridade da plataforma GiftPay, como tentar acessar sistemas indevidamente, realizar *reverse engineering*, introduzir códigos maliciosos ou sobrecarregar intencionalmente a infraestrutura. Também deve respeitar a propriedade intelectual da GiftPay, usando logos ou marcas da GiftPay apenas conforme autorizado (por exemplo, ao divulgar internamente o programa de premiação, usar o nome GiftPay de forma institucional e correta). Em caso de campanha promocional conjunta ou uso do nome GiftPay externamente, a Empresa deve buscar autorização prévia.

**8.7. Responsabilidade pelos Colaboradores:** Em relação à GiftPay, a Empresa reconhece que **responde pelos atos de seus Colaboradores** na utilização do serviço, no que tange ao cumprimento deste Termo. Por exemplo, se um Colaborador, agindo sob orientação ou falha da Empresa, causar um prejuízo à GiftPay (como permitir acesso indevido ao sistema por negligência da Empresa em gerir as credenciais do painel), a Empresa poderá ser responsabilizada. A Empresa também concorda em indenizar a GiftPay por quaisquer perdas, danos, reclamações ou despesas (incluindo honorários advocatícios) decorrentes do uso da plataforma em desacordo com estes Termos ou violação de direitos, quando tal uso indevido for causado por ação ou omissão da própria Empresa ou de seus prepostos.

## 9. TARIFAS, PREÇOS E ENCARGOS

**9.1. Tarifas aplicáveis ao Colaborador:** O uso da plataforma GiftPay pelo Colaborador Usuário é, em regra, gratuito para fins de recebimento de créditos, consulta de saldo, acesso ao aplicativo e utilização do Cartão GiftPay, físico ou virtual. As transações realizadas por meio do Cartão GiftPay permanecerão isentas de tarifa ao Colaborador, salvo eventual cobrança extraordinária previamente informada e expressamente aceita, como emissão de segunda via, saque em caixa eletrônico ou outros serviços acessórios que venham a ser disponibilizados. As transações realizadas via PIX dentro do aplicativo

GiftPay poderão estar sujeitas à cobrança de tarifa pela GiftPay, conforme as condições comerciais previamente ajustadas entre a Empresa Contratante e a GiftPay. No momento da realização da transação o a GiftPay informará de forma clara e destacada ao Colaborador o valor da tarifa eventualmente aplicável, permitindo-lhe decidir pela continuidade ou não da operação. Em nenhuma hipótese será realizada cobrança ou desconto de tarifa do saldo do Colaborador sem prévia informação, transparência quanto ao valor aplicável e confirmação da respectiva transação pelo Usuário. As tarifas eventualmente incidentes sobre operações via PIX poderão ser descontadas diretamente do saldo disponível na plataforma, observadas as regras operacionais, os limites e as condições comerciais aplicáveis ao contrato firmado entre a Empresa Contratante e a GiftPay.

**9.2. Condições Comerciais com Empresas:** As tarifas e preços dos serviços GiftPay de responsabilidade das **Empresas Contratantes** (como taxas de implementação, assinaturas, comissões por transação, ou outras modalidades de cobrança pelo uso corporativo da plataforma) serão definidos em contrato específico ou proposta comercial firmada entre a GiftPay e cada Empresa. Esse contrato comercial estabelecerá, por exemplo, se há alguma taxa administrativa mensal, custo por Colaborador ativo, percentual sobre valores distribuídos, ou pacote de serviços adicional contratado. **Este Termo de Uso não detalha valores, por se tratarem de condições negociadas individualmente com cada Empresa.** Quaisquer encargos devidos pela Empresa à GiftPay pelo uso da plataforma serão faturados e cobrados conforme o contrato comercial, não devendo ser repassados pela Empresa ao Colaborador, exceto se isso estiver alinhado com a finalidade do benefício e for comunicado ao Colaborador de forma transparente.

**9.3. Transparência e Comunicação de Tarifas:** A GiftPay compromete-se a agir com transparência na comunicação de quaisquer preços ou tarifas. As Empresas receberão tabelas ou propostas claras indicando os serviços contratados e seus custos. Os Colaboradores, por sua vez, serão avisados dentro do aplicativo ou por meio de documentação de ajuda sobre eventuais situações que possam gerar custo (por exemplo, “Saque em dinheiro em ATM de banco X: tarifa de R\$ Y”). Se o Colaborador não concordar com uma tarifa eventual informada no ato de uma transação, ele poderá optar por não concluir aquela operação (por exemplo, desistir do saque caso não queira pagar a taxa apresentada). Reforçamos que nenhuma surpresa será repassada ao usuário final sem sua ciência e concordância.

**9.4. Impostos:** Cada parte é responsável pelo pagamento dos impostos que lhe forem atribuídos por força da legislação. A GiftPay já inclui em suas tarifas para a Empresa os tributos incidentes sobre a prestação de seus serviços. No caso dos Colaboradores, os valores creditados na plataforma pela Empresa podem estar sujeitos a tributação (por exemplo, Imposto de Renda retido na fonte sobre prêmios, conforme a legislação tributária). A responsabilidade por retenções e recolhimentos de impostos sobre os benefícios pagos é da Empresa Contratante, na qualidade de fonte pagadora, quando aplicável. A GiftPay não realiza retenções de tributos em nome dos Colaboradores, exceto se obrigada por lei ou decisão judicial. Se houver exigência legal de cobrança de algum tributo diretamente do Usuário (por exemplo, IOF em uma operação financeira específica), a GiftPay informará o Usuário e debitará o valor estritamente necessário, exibindo nos extratos.

## 10. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA GIFTPAY

**10.1. Qualidade de Terceiros e das Transações:** A GiftPay atua diligentemente para oferecer um serviço seguro e eficiente, porém não assume responsabilidade por eventos fora de seu controle direto. Em especial, a GiftPay não se responsabiliza pela qualidade, disponibilidade ou resultados de serviços prestados por terceiros envolvidos nas transações. Por exemplo:

- **Compras e serviços de terceiros:** Se o Colaborador utilizar seu saldo GiftPay (ou o futuro Cartão GiftPay) para comprar produtos ou serviços de estabelecimentos comerciais, quaisquer questões relativas a esses produtos/serviços (como defeitos, entrega, qualidade, garantia, reembolso por arrependimento, etc.) devem ser resolvidas exclusivamente entre o Colaborador e o respectivo estabelecimento comercial. A GiftPay não garante que bens ou serviços adquiridos com uso dos créditos da plataforma atenderão às expectativas do usuário, nem se responsabiliza por disputas decorrentes dessas relações de consumo.
- **Aceitação em estabelecimentos:** A GiftPay não garante que o eventual Cartão ou solução de pagamento será aceito em todos os estabelecimentos; a aceitação pode variar conforme a bandeira, rede ou restrições do benefício. Eventuais recusas de transação por parte de estabelecimentos ou prestadores de serviço não geram responsabilidade para a GiftPay, cabendo ao usuário dispor de meio alternativo de pagamento se necessário.
- **Instituições Financeiras Parceiras:** A GiftPay também não responde por falhas imputáveis às Instituições Parceiras que executam os serviços de pagamento. Exemplos: indisponibilidade do sistema bancário que atrase um saque ou transferência; problemas na emissão ou funcionamento de um cartão pelo emissor; bloqueios ou cancelamentos efetuados pela instituição parceira por motivos de compliance ou ordem de autoridade. Nesses casos, a GiftPay envidará esforços comerciais razoáveis para apoiar o Usuário na solução junto à entidade responsável, mas não será responsabilizada por danos decorrentes dessas falhas técnicas ou operacionais alheias ao seu domínio.

**10.2. Indisponibilidade e Manutenção:** Embora se esforce para assegurar alta disponibilidade, a GiftPay não garante que seus serviços funcionarão de forma ininterrupta ou isenta de erros. Pode haver indisponibilidade temporária da plataforma devido a manutenção programada, atualizações de sistema ou fatores imprevisíveis (caso fortuito ou força maior, como falhas de energia, ataques cibernéticos, problemas de telecomunicação, etc.). O Usuário reconhece que interrupções poderão ocorrer e concorda que a GiftPay não será responsabilizada por transações não concluídas ou benefícios de qualquer natureza perdidos em razão de indisponibilidades momentâneas, comprometendo-se, no entanto, a restabelecer os serviços o mais rápido possível e comunicar os usuários em caso de manutenção programada substancial.

**10.3. Limitação de Danos:** Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, a responsabilidade total da GiftPay por quaisquer danos diretos comprovadamente causados ao Usuário ou à Empresa, em razão de falha ou ato ilícito da GiftPay no cumprimento deste Termo, ficará limitada ao valor das taxas diretamente pagas pela Empresa nos 3 (três) meses anteriores ao evento danoso, ou, no caso de Colaborador, limitada ao montante do saldo presente em sua carteira que tenha sido indevidamente

afetado. **A GiftPay não será em hipótese alguma responsável por danos indiretos, lucros cessantes, danos morais, ou quaisquer prejuízos consequentes** emergentes do uso ou da impossibilidade de uso da plataforma, incluindo por casos de: perda de dados do usuário (exceto se atribuível a descumprimento de dever legal de segurança), prejuízo empresarial da Empresa por expectativas de premiação não realizadas, ou obrigações trabalhistas/fiscais incidentes sobre os benefícios concedidos.

**10.4. Conteúdo de Terceiros e Integridades Externas:** A GiftPay pode exibir ou disponibilizar conteúdos e links de terceiros (por exemplo, redirecionar para um site de parceiro, exibir nome de estabelecimento onde o cartão foi usado, etc.). Tais conteúdos e sites não estão sob controle da GiftPay, que não endossa nem assume responsabilidade por eles. O Usuário deve ter cautela ao navegar para fora do ambiente GiftPay. Ademais, quaisquer integrações da plataforma com sistemas da Empresa (por exemplo, integração via API com folha de pagamento ou sistemas RH da Empresa) serão utilizadas por conta e risco da Empresa; a GiftPay não se responsabiliza por dados ou comandos enviados erroneamente por sistemas de terceiros.

**10.5. Caso Fortuito e Força Maior:** A GiftPay não será considerada em descumprimento destes Termos nem responsável por falhas no desempenho de suas obrigações quando eventos de caso fortuito ou força maior ocorrerem, tais como desastres naturais, conflitos, epidemias, atos governamentais, falhas generalizadas de infraestrutura de internet ou bancária, ataques cibernéticos de difícil prevenção, entre outros eventos imprevisíveis ou alheios à sua vontade, desde que tais eventos afetem diretamente a prestação do serviço. Nessa hipótese, as obrigações afetadas ficarão suspensas pelo tempo que perdurar a situação extraordinária, retomando-se o cumprimento tão logo possível.

**10.6. Relacionamento Empresa-Colaborador:** A GiftPay não se confunde com a Empresa Contratante nem com o papel empregador frente aos Colaboradores. Assim, qualquer disputa, reivindicação ou direito que o Colaborador entenda ter em relação aos valores de premiação ou benefícios concedidos (quantia, critérios de concessão, frequência, etc.) deve ser tratado diretamente entre Colaborador e Empresa, não sendo a GiftPay parte nas relações trabalhistas ou de benefícios entre eles. A GiftPay limita-se a prover a infraestrutura para viabilizar os pagamentos conforme instrução da Empresa; ela não interfere na decisão sobre quem deve receber quanto, nem garante que a Empresa irá continuar fornecendo benefícios via plataforma. Se a Empresa deixar de usar a GiftPay ou não realizar um pagamento esperado pelo Colaborador, isso deve ser resolvido entre as partes contratantes originais, sem gerar obrigação à GiftPay de arcar com o valor.

**10.7. Obrigações Adicionais de Indenização:** O Usuário (Empresa ou Colaborador) que infringir estes Termos ou a lei e, com isso, causar demandas judiciais ou administrativas contra a GiftPay, concorda em indenizar e isentar a GiftPay de qualquer responsabilidade por perdas e danos, multas, condenações ou despesas (incluindo custas e honorários advocatícios) decorrentes de sua conduta. Por exemplo, se a Empresa utilizar a plataforma para uma finalidade ilícita e a GiftPay for acionada legalmente por isso, a Empresa deverá arcar com os custos e valores devidos. Da mesma forma, se um Colaborador usar a GiftPay de forma fraudulenta causando prejuízo a terceiros que recaia sobre a GiftPay, este Colaborador responderá pelo ressarcimento.

**11. Proteção de Dados e Privacidade:** A GiftPay preza pela segurança e privacidade dos dados de seus usuários, em conformidade com a legislação vigente, notadamente a

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei 13.709/2018). As diretrizes completas sobre coleta, uso, armazenamento e compartilhamento de informações estão descritas na nossa **Política de Privacidade**, a qual é parte integrante destes Termos de Uso.

## 12. PROPRIEDADE INTELECTUAL

**12.1. Direitos da GiftPay:** Todos os elementos da plataforma GiftPay – incluindo, mas não se limitando a, marca, logotipos, nome empresarial, design do aplicativo, layout, textos, imagens, códigos-fonte, bases de dados, funcionalidades e qualquer conteúdo criativo ou tecnológico – são de propriedade exclusiva da GiftPay ou de terceiros que licenciaram seu uso à GiftPay, estando protegidos por leis de propriedade intelectual (direito autoral, marcas, patentes, etc.). A utilização da plataforma não confere ao Usuário nenhum direito de propriedade sobre tais elementos. É vedado ao Usuário, sob qualquer forma, reproduzir, distribuir, modificar, traduzir, fazer engenharia reversa, decompilar ou criar obras derivadas do aplicativo ou de qualquer parte da plataforma, salvo na medida em que tais restrições sejam proibidas por lei aplicável.

**12.2. Licença de Uso Limitada:** A GiftPay concede aos Usuários (Empresas e Colaboradores) uma licença não exclusiva, não transferível e revogável para uso da plataforma e de suas funcionalidades, estritamente de acordo com estes Termos de Uso e para os propósitos aqui estabelecidos. Essa licença visa permitir que o Usuário acesse e utilize os serviços GiftPay em dispositivos compatíveis de sua posse. Não há, em nenhuma hipótese, transferência de titularidade de software ou cessão definitiva de direitos intelectuais ao Usuário. A licença será válida enquanto o Usuário mantiver sua conta ativa e cumprindo os Termos; em caso de cancelamento, encerramento ou violação, a GiftPay pode revogar o direito de uso e requerer que o aplicativo seja desinstalado.

**12.3. Marcas e Sinais Distintivos:** As marcas, nomes comerciais, logos e outros sinais distintivos da GiftPay (incluindo o nome e slogan) são ativos de propriedade intelectual protegidos. É proibido o uso dessas marcas pela Empresa Contratante ou Colaborador, exceto com autorização prévia e expressa da GiftPay ou nos casos permitidos pela legislação (ex.: uso nominativo para se referir à plataforma). Por exemplo, a Empresa poderá mencionar em comunicações internas que oferece GiftPay a seus funcionários, mas não poderá alterar a marca ou utilizá-la de forma a sugerir indevidamente associação não autorizada. Qualquer uso indevido das marcas ou propriedade intelectual da GiftPay pode resultar em suspensão ou cancelamento da conta, além de medidas judiciais cabíveis.

**12.4. Conteúdos de Usuários:** De modo geral, a plataforma GiftPay não envolve postagem de conteúdo autoral por parte dos Usuários (como textos, fotos, etc., fora do âmbito de dados cadastrais). Contudo, caso a Empresa ou Colaborador venha a fornecer feedbacks, sugestões, ideias ou outras contribuições à GiftPay referentes à melhoria do serviço, estes poderão ser utilizados livremente pela GiftPay, sem que disso decorra qualquer direito de remuneração ao remetente. Eventuais materiais compartilhados voluntariamente pelo Usuário com a GiftPay (como depoimentos sobre a experiência, etc.) poderão ser utilizados pela GiftPay para fins lícitos de divulgação, mediante autorização, respeitando-se o previsto na Política de Privacidade quanto a dados pessoais.

**12.5. Violações:** Se o Usuário identificar qualquer violação de direitos de propriedade intelectual na plataforma (por exemplo, suspeita de que alguma funcionalidade infringe direito de terceiros), poderá comunicar a GiftPay para averiguação. Da mesma forma, a GiftPay poderá adotar medidas se houver suspeita de que o Usuário esteja violando direitos de terceiros usando a plataforma como meio (por ex., usando a GiftPay para distribuir conteúdo ilegal protegido por direitos autorais); embora a GiftPay não tenha controle sobre as transações, reserva-se esse direito de atuação caso haja envolvimento da plataforma em alguma infração.

### 13. SUPORTE E CANAIS DE ATENDIMENTO

A GiftPay coloca à disposição de seus usuários canais de comunicação para suporte, esclarecimento de dúvidas, reclamações e outras solicitações relacionadas ao uso da plataforma:

**13.1. Central de Atendimento:** Os Colaboradores e representantes das Empresas podem entrar em contato com a equipe GiftPay através do e-mail de suporte: **contato@giftpay.app**. As mensagens recebidas serão respondidas em tempo hábil, geralmente em até 5 (cinco) dias úteis. Esforçamo-nos para solucionar qualquer demanda o mais rápido possível. Em comunicações por e-mail, inclua informações relevantes (nome, CPF ou CNPJ, descrição do problema, prints de tela se necessário) para agilizar o atendimento.

**13.2. Atendimento via Aplicativo:** A GiftPay poderá disponibilizar funcionalidade de suporte dentro do próprio app, como chat ou formulário de contato. Nesses casos, o Usuário poderá enviar suas dúvidas ou problemas diretamente pelo aplicativo, que nossa equipe responderá via chat ou por retorno de e-mail/telefone cadastrado.

**13.3. Horário de Suporte:** O atendimento humano ocorre em horário comercial padrão (de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, horário de Brasília, exceto feriados nacionais). Chamados abertos fora desse período poderão ser registrados e encaminhados, mas possivelmente serão respondidos no próximo dia útil.

**13.4. Ouvidoria:** Por não se tratar de instituição financeira regulada, a GiftPay não possui ouvidoria nos moldes exigidos pelo Banco Central. Entretanto, prezamos pela satisfação do usuário; caso uma demanda não seja resolvida adequadamente pelos canais de suporte primário, o Usuário poderá solicitar o escalonamento do caso para um supervisor ou responsável. Alternativamente, havendo persistência do problema, poderá enviar uma mensagem com o assunto "Ouvidoria" para o e-mail de contato acima, a qual será analisada pela gestão da GiftPay.

**13.5. Comunicação com a Empresa:** No caso de Colaboradores, ressalta-se que algumas questões específicas (como dúvidas sobre critérios da premiação recebida, valor creditado, políticas internas da Empresa) podem ser melhor esclarecidas junto ao setor de RH ou responsável pela iniciativa dentro da **Empresa Contratante**. A GiftPay auxilia no suporte técnico e operacional, mas detalhes da política de premiação cabem à Empresa explicar. Nesse sentido, o Colaborador poderá ser orientado a buscar a Empresa em certas situações, sem prejuízo do nosso suporte.

**13.6. Notificações e Comunicados:** A GiftPay pode entrar em contato com os Usuários por diversos meios, incluindo notificações dentro do aplicativo, e-mails, mensagens SMS ou ligação telefônica, quando necessário para assuntos relacionados ao uso da

plataforma. Essas comunicações oficiais também fazem parte do suporte. O Usuário deve manter seus dados de contato atualizados e verificar regularmente as comunicações enviadas pela GiftPay, pois podem conter informações importantes (por exemplo, aviso de atualização destes Termos, alertas de segurança, etc.).

## 14. ALTERAÇÕES DESTES TERMOS

**14.1. Atualização de Termos:** A GiftPay reserva-se o direito de modificar ou atualizar estes Termos de Uso a qualquer tempo, especialmente para refletir novas funcionalidades, adequações legais ou mudanças nas práticas de negócio. Quando houver alterações, publicaremos a nova versão do Termo em nossos canais oficiais (por exemplo, no site ou aplicativo) e ajustaremos a "Data de Última Atualização" no topo do documento.

**14.2. Comunicação das Alterações:** Em caso de mudança significativa nas condições de uso, a GiftPay envidará esforços para comunicar os Usuários de forma destacada, seja através de e-mail cadastrado, aviso no aplicativo/plataforma, ou outro meio eficaz, com antecedência razoável à entrada em vigor das alterações, quando possível. Mudanças que não reduzam direitos ou não imponham novas obrigações relevantes poderão entrar em vigor imediatamente após a publicação.

**14.3. Aceitação das Alterações:** Ao continuar a utilizar a plataforma GiftPay após a entrada em vigor de alterações nestes Termos, o Usuário (Empresa e/ou Colaborador) concorda com os novos termos. Se algum Usuário não concordar com a alteração proposta, deverá manifestar sua objeção entrando em contato conosco antes da data de vigência e, se não houver conciliação, deverá descontinuar o uso da plataforma antes que a nova versão entre em vigor. No caso de Empresas Contratantes, se as alterações afetarem cláusulas comerciais já fixadas em contrato separado, prevalecerá o ajuste contratual específico até eventual renegociação.

**14.4. Revisões Parciais:** Se alguma cláusula destes Termos for alterada ou declarada inválida por autoridade competente, as demais cláusulas permanecem em pleno vigor e produzindo efeitos. A não-exigência pela GiftPay de determinado direito ou disposição destes Termos em algum momento não constituirá renúncia, podendo ser exigido a qualquer tempo.

## 15. DISPOSIÇÕES FINAIS

**15.1. Integralidade do Acordo:** Estes Termos de Uso, juntamente com a Política de Privacidade da GiftPay e eventuais contratos comerciais específicos com a Empresa Contratante, constituem o acordo completo e vinculante entre as partes envolvidas (GiftPay, Empresas e/ou Colaboradores) no que diz respeito ao uso da plataforma GiftPay, prevalecendo sobre quaisquer entendimentos ou comunicações anteriores em sentido diverso. No caso de Colaboradores, este Termo substitui quaisquer representações anteriores relativas ao uso do serviço. No caso de Empresas, conforme mencionado, deve ser lido em conjunto com o contrato específico firmado.

**15.2. Relação Jurídica:** Nada neste Termo cria qualquer relação societária, de joint venture, representação comercial, agência, franquia ou vínculo empregatício entre a GiftPay e a Empresa Contratante ou entre a GiftPay e os Colaboradores. Cada parte permanece independente e responsável por suas obrigações legais próprias. A GiftPay atua como prestadora de serviço para a Empresa e fornecedora da plataforma aos usuários finais, não assumindo em nenhum momento posição de empregadora, fiadora, garantidora ou representante legal da Empresa ou do Colaborador.

**15.3. Cessão e Transferência:** A Empresa Contratante não poderá ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, seus direitos e obrigações decorrentes destes Termos de Uso ou do contrato com a GiftPay, sem consentimento prévio e escrito da GiftPay. A GiftPay, por sua vez, poderá ceder os direitos e obrigações deste Termo mediante simples comunicação aos Usuários, especialmente em caso de reestruturação societária, fusão, aquisição ou parceria que envolva a transferência da operação da plataforma, desde que os direitos dos Usuários aqui previstos não sejam prejudicados.

**15.4. Autonomia das Cláusulas:** Se qualquer disposição destes Termos for considerada inválida, ilegal ou inexecutável por decisão judicial ou arbitral irrecorrível, isso não afetará a validade das demais disposições, que continuarão em pleno vigor. Nessa hipótese, as partes concordam em envidar esforços para renegociar de boa-fé a cláusula inválida de forma a refletir, na medida do possível, a intenção original, respeitando os limites legais.

**15.5. Lei Aplicável:** Este Termo de Uso será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, inclusive no que se refere a normas de proteção e defesa do consumidor, quando aplicáveis.

**15.6. Foro de Eleição:** As partes elegem o **Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo**, sede da GiftPay, como o competente para dirimir quaisquer litígios ou controvérsias oriundos deste Termo ou do uso da plataforma, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. Esta eleição de foro é feita com exceção específica aos casos que envolvam consumidores sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor, situação em que poderá ser aplicado o foro do domicílio do consumidor, se assim determinado pela legislação. A GiftPay preza por resolver eventuais divergências de forma amigável, através de seus canais de atendimento, antes de recorrer às vias judiciais.

**15.7. Contato e Dúvidas Finais:** Qualquer dúvida sobre estes Termos de Uso pode ser esclarecida entrando em contato conosco pelos canais já informados. Estamos à disposição para explicar nossas condições e assegurar que todos os usuários tenham confiança e clareza ao utilizar a GiftPay – simples, como deve ser.

**AO PROSEGUIR NO USO DA PLATAFORMA GIFTPAY, VOCÊ (SEJA COMO REPRESENTANTE DA EMPRESA OU COLABORADOR USUÁRIO) DECLARA ESTAR CIENTE E DE ACORDO COM TODAS AS CLÁUSULAS ACIMA.**

*Aproveite os benefícios da GiftPay com responsabilidade e conte conosco para proporcionar uma experiência positiva onde “sua empresa presente, seu colaborador realizado” não seja apenas um lema, mas uma realidade no dia a dia.*