

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO

Estes termos e condições gerais de uso (“Termos de Uso”), juntamente com a Política de Privacidade, descrevem os direitos e obrigações dos usuários (“Você” ou “Titular” ou “Usuário”) ao adquirirem e utilizarem os produtos e serviços aqui descritos (“Serviços”).

Os Termos de Uso, aplicam-se aos serviços oferecidos pela AL5 S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (“AL5 Bank”), sociedade anônima de capital fechado, inscrita no CNPJ sob o nº 27.214.112/0001-00, com sede na cidade de Cuiabá/MT, na Avenida André Antonio Maggi nº 303, 5º andar, Bairro Alvorada, CEP 78.049-080.

Para facilitar sua leitura, estes Termos estão separados da seguinte forma:

1. Termo de Aceitação .....	2
2. Definições.....	2
3. Serviços ofertados.....	4
4. Cadastro para acesso aos serviços.....	4
5. Entenda a Conta Digital.....	7
6. Entenda o Pix.....	8
7. Entenda o Cartão .....	11
8. Cancelamento dos serviços.....	13
9. Acesso a conteúdo restrito e suspensão de acesso .....	14
10. Uso adequado dos serviços .....	14
11. Links para sites e aplicativos de terceiros.....	15
12. Propriedade intelectual sobre os serviços .....	16
13. Limitações de responsabilidade.....	16
14. Como falar com o AL5 Bank? .....	17
15. Disposições gerais.....	18

## 1. Termo de Aceitação

**1.1.** Ao utilizar os nossos serviços, você aceita e concorda com todos os termos e condições expostas que se encontram vigentes na data. Alertamos que estes Termos e Condições de Uso poderão ser modificados a qualquer momento pelo AL5 Bank, em virtude de alterações na legislação aplicável ou nos serviços, em decorrência da utilização de novas ferramentas tecnológicas ou, ainda, sempre que, a exclusivo critério do AL5 Bank, tais alterações se façam necessárias. A utilização dos serviços online disponibilizados pelo AL5 Bank por qualquer usuário implicará em expressa aceitação destes Termos e Condições de Uso.

## 2. Definições

**2.1.** Sem prejuízo de outras definições atribuídas nestes Termos de Uso, as palavras abaixo, quando utilizadas no singular ou plural, com fonte maiúscula ou minúscula, terão os seguintes significados:

**2.1.1.** Aplicações: são aplicações de internet como, por exemplo, site ou aplicativo mobile, disponibilizados para que você possa gerenciar sua conta ou demais serviços, na forma prevista nestes Termos de Uso;

**2.1.2.** Bandeira: é a Mastercard, instituidora dos arranjos de pagamento, empresa responsável pela marca e pelos sistemas físicos e digitais que permitem a emissão do cartão e sua utilização nos estabelecimentos, de acordo com a Lei nº 12.865/2013 e com o Regulamento dos Arranjos de Pagamento da Mastercard, disponível no site da Mastercard;

**2.1.3.** Bloqueio Cautelar: Bloqueio de valores, cautelarmente realizado pelo Prestador de Serviços de Pagamento do recebedor, por até 72 horas, quando houver suspeita de fraude, para avaliação mais detalhada do caso;

**2.1.4.** Canais de Comunicação: são os canais oficiais para comunicação entre você e o AL5 Bank, para assuntos relacionados ao uso dos serviços aqui descritos, sendo que qualquer outro canal de comunicação que não esteja descrito aqui, ou nas nossas Aplicações, não é considerado um canal oficial, e você não deve utilizá-lo.

**2.1.5.** Cartão: é um cartão físico e/ou virtual que, a critério do AL5 Bank, que poderá ser oferecido a você para usufruir aos serviços;

**2.1.6. Chargeback:** é o procedimento de contestação de débito por meio do qual você declara não reconhecer uma despesa efetuada com seu cartão. Uma vez aceito o Chargeback, será realizado um depósito na conta do titular, no prazo informado pelos canais de comunicação;

**2.1.7. Chave Pix:** é a informação indicada pelo titular para identificar sua conta no âmbito do Pix e que pode consistir em um número de CPF ou CNPJ, número de seu telefone celular, endereço de e-mail e/ou uma chave aleatória, de livre escolha do titular da conta. O titular poderá cadastrar até 5 (cinco) Chaves Pix para sua conta. A(s) Chave(s) Pix permite(m) que uma das partes envolvidas em uma transação de pagamento obtenha as informações da outra parte armazenadas no DICT, gerido pelo Banco Central do Brasil, e que realize transações de pagamento no âmbito do Pix;

**2.1.8. Conta:** é a conta de pagamento pré-paga do titular, à execução de transações de pagamento em moeda eletrônica, realizadas com base em fundos denominados em reais, previamente aportados;

**2.1.9. DICT:** Diretório de Identificadores de Contas Transacionais;

**2.1.10. Estabelecimento:** qualquer fornecedor de produtos e/ou serviços que está habilitado a aceitar pagamentos com o seu cartão, no Brasil e/ou no exterior, em lojas físicas ou por meio da internet;

**2.1.11. Legislação Aplicável:** é o conjunto de leis, regulamentação, instruções normativas, circulares, resoluções, decretos, ofícios, ordens do poder judiciário e/ou determinações do Banco Central do Brasil, de qualquer natureza, inclusive quaisquer atos proferidos por órgão governamental, autarquia, e qualquer instância dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário em relação aos quais o AL5 Bank esteja sujeito e obrigado a cumprir, de forma específica ou genérica.

**2.1.12. MED:** Mecanismo Especial de Devolução para bloquear e debitar recursos de contas sem prévia autorização do titular, em caso de fundada suspeita de fraude em uma transação realizada no âmbito do Pix ou em caso de falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação;

**2.1.13. Política de Privacidade:** é o instrumento contratual que regula a coleta, uso, armazenamento, tratamento e segurança das informações pessoais dos titulares de dados. A Política de Privacidade é parte integrante e inseparável destes Termos de Uso e está disponível no site do AL5 Bank;

**2.1.14. QR Code:** é um código de barras bidimensional, que pode ser facilmente escaneado usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera. O QR Code traz facilidade na iniciação do pagamento;

**2.1.15. Você, Titular ou Usuário:** pessoa natural ou jurídica, titular da conta, que utiliza os serviços.

### **3. Serviços ofertados**

**3.1.** O AL5 Bank oferece a você os serviços da conta digital que possibilitam a movimentação de recursos financeiros e a realização de transações de pagamento, além destes serviços, o AL5 Bank também oferta serviços como recarga de celular, empréstimos, aplicações financeiras, entre outros. Para a utilização desses serviços, você deve se cadastrar por meio das nossas Aplicações.

**3.2.** Uma vez realizado o cadastro, se aplicável você terá acesso a uma conta e ao correspondente cartão, para movimentação da conta. O prazo para envio e recebimento deste cartão será oportunamente informado pelo AL5 Bank, e o acompanhamento da entrega poderá ser feito por meio dos nossos canais de comunicação.

**3.3.** Você declara ter ciência de que a conta, a critério do AL5 Bank, poderá ser rentabilizada de acordo com o saldo nela disponível, sem qualquer ônus ao titular, que, por estes Termos, aceita receber eventuais rendimentos, que estão sujeitos à incidência de impostos.

### **4. Cadastro para acesso aos serviços**

**4.1.** Para utilização dos serviços, você deverá se cadastrar em alguma das Aplicações AL5 Bank, como por exemplo, site (<https://al5bank.com.br>) ou aplicativo mobile AL5 Bank.

**4.2.** O acesso aos serviços é direcionado apenas às pessoas naturais maiores de 18 (dezoito) anos, que possuam plena capacidade legal e, às pessoas jurídicas, quando devidamente inscritas junto aos órgãos de registro e representadas nos termos do respectivo contrato ou estatuto social. Para contas com titularidade de pessoa natural menor de 18 (dezoito) anos, este serviço deve ser acessado pelo representante legal do menor de idade. Os serviços serão usados exclusivamente

pela pessoa do titular ou, no caso das contas mantidas por pessoas jurídicas ou por pessoa natural menor de idade, o uso se limitará à(s) pessoa(s) autorizada(s) a movimentar a conta em nome do titular.

**4.3.** Para efetuar o cadastro, você deve fornecer e/ou preencher as informações pessoais em observância à legislação aplicável, conforme detalhado na nossa Política de Privacidade, como por exemplo: nome completo ou denominação social, data de nascimento ou de constituição, número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), endereço residencial ou da sede e número de telefone com DDD, bem como outras informações que podem ser exigidas pelo AL5 Bank, como e-mail, nome de usuário (login) e senha de acesso.

**4.4.** Você declara que as informações pessoais fornecidas voluntariamente no momento do cadastro são corretas, completas e verdadeiras, e compromete-se a sempre manter as informações pessoais atualizadas nas Aplicações, responsabilizando-se por qualquer resultado ou prejuízo decorrente da falsidade das suas informações pessoais ou da não atualização delas.

O AL5 Bank, em hipótese alguma será responsável pela veracidade das informações pessoais fornecidas pelo titular. Caso detectem a abertura de conta a partir de informações falsas, incompletas, equivocadas, errôneas, enganosas, ou, que não permitam qualificar a identidade do titular, ou, ainda, caso detectem movimentações na conta que apresentem possíveis indícios de fraude ou de operações que possam estar configuradas na Lei nº 9.613/98 (que dispõe sobre os crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores), o AL5 Bank poderá (i) solicitar esclarecimentos e documentação adicional que julgar necessários para a devida comprovação das informações prestadas, para a validação do cadastro ou das movimentações realizadas por meio da conta, podendo, inclusive, recusar-se a validar qualquer cadastro, a seu exclusivo critério ou (ii) automaticamente excluir o cadastro, suspender ou cancelar a permissão de utilizar os serviços, caso os esclarecimentos ou informações solicitados não sejam encaminhadas pelo titular, no prazo definido pelo AL5 Bank. Em caso de cancelamento da conta, o titular declara ter ciência de que, eventual saldo disponível somente poderá ser transferido para outra conta de sua titularidade.

**4.5.** Todas as informações pessoais fornecidas voluntariamente por você no momento do cadastro estão sujeitas às medidas de segurança que as protejam do acesso, do uso e da divulgação não autorizados. Para saber mais sobre a forma como o AL5 Bank coleta, compartilha e processa essas informações, por favor, acesse a nossa Política de Privacidade, que está disponível no nosso aplicativo.

**4.6.** Uma vez que o cadastro tenha sido realizado e aprovado, você passará a ter acesso à conta e aos demais serviços contratados, unicamente, por meio das aplicações, mediante a utilização do login e senha criados no momento do cadastro. você é o único responsável por sua conta e por qualquer atividade associada a esta conta. Neste sentido, é proibido o compartilhamento, pelo titular, de seu login e senha com terceiros, devendo comunicar imediatamente ao AL5 Bank no caso de perda, extravio ou furto de seu cartão, login e/ou senha.

**4.7.** Ao fornecer as informações e documentos para a abertura da conta e/ou contratação de outros serviços, você autoriza o AL5 Bank a consultar quaisquer informações disponibilizadas pelas instituições financeiras e registradas em seu nome, na qualidade de responsável por débitos ou garantias de operações no Sistema de Informações de Crédito - SCR, do Banco Central do Brasil. Você autoriza também, a fornecer ao Banco Central do Brasil informações sobre eventuais débitos que venham a ser contraídos ou responsabilidades por garantias nesta instituição, para fins de inclusão dos dados no SCR, ou sistema que o complemente ou substitua. Autoriza ainda o AL5 Bank a verificar e pesquisar as informações em seu nome perante quaisquer órgãos de cadastro, de informação e de proteção ao crédito, quer se refiram a instituições privadas ou públicas, tais como, mas não se limitando a, SERASA, SPC, Cadastro Positivo e outras Centrais de Proteção ao Crédito mantidas por associações comerciais, instituições privadas ou públicas e outros órgãos assemelhados.

Você é o único e exclusivo responsável por acessos ou movimentações em sua conta e/ou pelo uso indevido de seu cartão por terceiros, bem como por qualquer dano direto ou indireto que resulte do mau uso ou da inabilidade do uso das aplicações, da conta ou do cartão por você ou por quaisquer terceiros, sendo certo que, havendo evidências ou, ainda, meros indícios de uso irregular, inadequado, ou suspeito do cartão e/ou da conta, você poderá ter seu cadastro imediatamente suspenso ou ainda cancelado, sem prejuízo das demais sanções legais e contratuais.

## 5. Entenda a Conta Digital

**5.1.** Entre as principais operações que você pode realizar por meio da conta, sempre sujeitas à disponibilidade de saldo e sujeito à cobrança de taxas e tributos específicos, que serão descontados do saldo disponível, destacamos os seguintes serviços oferecidos pelo AL5 Bank:

**5.1.1.** Compras em Estabelecimentos: realizar compras em qualquer fornecedor de produtos e/ou serviços que estejam habilitados a aceitar pagamentos com o seu cartão, no Brasil e/ou no Exterior, em lojas físicas ou por meio da internet;

**5.1.2.** Emissão de Boletos: com a finalidade de transferir/depositar recursos para a sua conta;

**5.1.3.** Empréstimo Pessoal: você terá acesso a produtos de empréstimos e poderá realizar simulação e contatação do empréstimo;

**5.1.4.** Investimentos: você poderá simular e realizar aplicações financeiras nos produtos disponíveis, observados os prazos, regras dos títulos e procedimentos previstos nas normas que regem o mercado financeiro e de capitais;

**5.1.5.** Pagamento de Boletos e Contas de Consumo: você poderá realizar esses pagamentos, sempre sujeito às limitações impostas pela legislação aplicável e pelas empresas emissoras dos respectivos títulos/boletos;

**5.1.6.** Pix: realizar pagamentos e transferências a partir da solução de pagamento instantâneo, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana (incluindo feriados), observados os limites e horários previstos na legislação aplicável;

**5.1.7.** Recarga de Celular: através do débito na conta, poderá realizar a recarga de celular das operadoras cadastradas, sujeito às regras específicas de cada operadora;

**5.1.8.** Saque: você poderá retirar da sua conta dinheiro em espécie em terminais eletrônicos habilitados, mediante uso do cartão. Nessa hipótese, poderão ser cobradas taxas pelas empresas administradoras desses terminais;

**5.1.9.** Seguros: você poderá contratar cobertura de seguro conforme às suas necessidades, inclusive assistências específicas;

**5.1.10.** Transferência bancária: transferir e receber recursos financeiros entre a sua conta e contas de terceiros, bem como entre contas de sua titularidade, no AL5

Bank ou outras instituições financeiras, observados os prazos e procedimentos previstos na legislação aplicável.

**Simuladores:** “Você declara a expressa ciência de que o simulador de crédito e o simulador de aplicação financeira são ferramentas disponíveis no aplicativo do AL5 Bank que apenas calculam projeções de juros e de rendimentos, respectivamente, referentes à data atual e que podem sofrer alterações de acordo com o mercado, não necessariamente apresentando a realidade quando da contratação do empréstimo ou da efetivação do resgate do investimento já que qualquer valor apresentado nos simuladores depende de fatores variáveis como taxas de juros e prazos.”

**5.2.** O AL5 Bank reserva-se o direito de limitar a disponibilização de determinadas operações ao titular, conforme os termos e condições.

**5.3.** Para ativar o uso de sua conta, você deve fazer aporte de valor em Reais, por meio da emissão de boleto, Pix ou transferência bancária.

**5.4.** Cada operação aqui descrita pode ter limitações técnicas e especificações definidas pelo AL5 Bank, bem como uma remuneração específica, de acordo com o serviço realizado, que será cobrada mediante débito em conta, observada a legislação aplicável.

**5.5.** O AL5 Bank se reserva o direito de alterar as tarifas a qualquer momento, sempre informando previamente o titular, de acordo com a legislação aplicável, sendo facultado ao titular concordar com tal alteração ou cancelar seu cadastro.

## **6. Entenda o Pix**

**6.1.** O AL5 Bank, a seu exclusivo critério, pode vir a ofertar os serviços de Pix. A transação realizada por meio do Pix poderá ser iniciada em sua conta mediante (i) inserção manual dos dados da conta destinatária; (ii) inserção de uma Chave Pix da conta destinatária; ou (iii) geração (em caso de recebimento) ou leitura (em caso de pagamento ou transferência) de um QR Code.

**6.2.** Havendo a oferta de Pix pelo AL5 Bank, a qualquer momento, a seu exclusivo critério, você poderá solicitar o registro de uma Chave Pix vinculada à sua conta, sendo necessário que você tenha a posse da Chave Pix escolhida (com exceção da chave aleatória) e que dê o seu consentimento para tal registro.

**6.3.** Ao registrar uma Chave Pix, você declara ter conhecimento de que os terceiros com quem você realizar transações de pagamento por meio do Pix terão visibilidade, a cada transação, do seu nome completo, do seu CPF – com máscara escondendo os primeiros três e os últimos dois dígitos e do nome do AL5 Bank.

**6.4.** Após o registro de Chave Pix vinculada à conta, você poderá, a qualquer momento, solicitar a portabilidade da Chave Pix (com exceção da chave aleatória) para transferi-la para outra conta de sua titularidade.

**6.5.** Você poderá receber a reivindicação de posse de Chave Pix de número de telefone celular e/ou de endereço de e-mail, para transferir a vinculação de referida Chave Pix de titularidade diferente para a sua conta, ou de sua conta para qualquer outra titularidade.

**6.6.** A Chave Pix poderá ser excluída a qualquer momento do DICT, a pedido do AL5 Bank, sem a necessidade de anuência do titular, nos seguintes casos: (i) inabilitação ou cancelamento da conta; (ii) suspeita, tentativa ou efetivo uso fraudulento da Chave Pix; ou (iii) inatividade de uso da Chave Pix por mais de 12 (doze) meses consecutivos.

**6.7.** O registro, a exclusão, a alteração, a portabilidade e a reivindicação de posse estarão disponíveis ao titular 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

**6.8.** A realização, pelo titular, de pré-cadastro para registro de sua Chave Pix implica na manifestação prévia de sua vontade e consentimento para o registro das Chaves Pix indicadas para vinculação à sua conta. Tal manifestação será confirmada e o registro da Chave Pix será efetivado no DICT caso você não exclua sua Chave Pix nas Aplicações.

**6.9.** A marca Pix é de titularidade exclusiva do Banco Central do Brasil, que confere aos participantes do Pix, uma licença temporária, não exclusiva e intransferível de uso da marca, em suas formas nominativa e de símbolo.

**6.10.** Todo e qualquer uso da marca Pix deverá estar em conformidade com os termos do Regulamento do Pix e do Manual de Uso da Marca Pix, disponíveis em

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sistemapagamentosinstantaneos>.

**6.11.** O uso da marca Pix, na realização de transações de pagamento, não confere a você qualquer direito de titularidade ou outro benefício referente àquela marca.

**6.12.** Caso você utilize indevidamente a marca Pix, implicará em descumprimento destes Termos de Uso, que será comunicado ao Banco Central do Brasil, bem como sujeitará você às penalidades cabíveis de acordo com a gravidade ou reincidência, quais sejam: (i) suspensão da utilização do Pix como meio de pagamento; (ii) suspensão, bloqueio, limitação de acesso ou cancelamento da conta (caso em que você deverá solicitar imediatamente a retirada de eventual saldo em sua conta); e/ou (iii) responsabilização nas esferas cível, administrativa e criminal na forma prevista na legislação aplicável.

**6.13.** Você será notificado caso realize transação suspeita de fraude ou de infração à regulação de prevenção à “lavagem” de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Durante o período em que a ordem de pagamento estiver sendo analisada, o AL5 Bank disponibilizará a você a opção de cancelamento da transação.

**6.14.** As transações que você realizar por meio do Pix (pagamentos, recebimentos e devoluções) serão indicadas no extrato da conta, de forma que essas transações possam ser facilmente diferenciadas de transações que não são do Pix.

**6.15.** Uma transação no âmbito do Pix será rejeitada pelo AL5 Bank quando (i) o tempo para autorização de iniciação de transação exceder o tempo máximo para essa autorização, nos termos do Regulamento do SPI (Sistema de Pagamentos Instantâneos); (ii) houver fundada suspeita de fraude; (iii) houver problemas na autenticação do titular; (iv) envolver movimentação de recursos oriundos de titulares sancionados por resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas, na forma prevista na legislação aplicável; (v) houver inconsistência entre a transação e os parâmetros atribuídos às transações com finalidade de saque ou de troco, inclusive no que se refere aos limites de valor estabelecidos pelo Banco Central do Brasil em documento específico, à natureza jurídica do titular e aos participantes que podem iniciar transações com essas finalidades; (vi) o agente de saque, nas transações com finalidade de saque ou de troco, não tiver sido habilitado para viabilizar a facilitação de serviço de saque, nos termos definidos pelo Banco Central do Brasil em documento específico.

**6.16.** Os recursos recebidos no âmbito do Pix serão bloqueados cautelarmente pelo AL5 Bank na conta do titular pessoa natural quando houver suspeita de fraude, conforme os critérios estabelecidos pelo Banco Central do Brasil e o bloqueio será comunicado imediatamente ao titular.

**6.17.** Durante o período em que os recursos estiverem bloqueados cautelarmente, no máximo 72 horas, o AL5 Bank irá avaliar se existem indícios que confirmam embasamento à suspeita de fraude.

**6.18.** O titular da conta poderá solicitar a devolução do Pix ao usuário pagador em montante correspondente ao valor da transação original enquanto os recursos estiverem cautelarmente bloqueados.

**6.19.** Concluída a avaliação (i) os recursos serão devolvidos ao usuário pagador, nos termos do MED, caso se identifique fundada suspeita de fraude na transação; ou (ii) cessará imediatamente o bloqueio cautelar dos recursos, comunicando-se prontamente o usuário recebedor, nas hipóteses em que não forem identificados indícios de fraude na transação.

**6.20.** Todas as devoluções (total ou parcial) realizadas no âmbito do Pix (i) pressupõem a existência de recursos suficientes na conta do titular, conforme os Termos de Uso aqui estabelecidos; e(ii) serão iniciadas em até 90 (noventa) dias contados da data da transação original, exceto quando se tratar de um Pix com finalidade de saque ou da parcela de um Pix com finalidade de troco relativa à disponibilização de recursos em espécie.

## **7. Entenda o Cartão**

**7.1.** O cartão é vinculado à conta digital e será utilizado até o limite do saldo disponível na conta e observados os Termos de Uso aqui estabelecidos. Para o uso do cartão deve ser selecionada a modalidade “crédito” nos estabelecimentos.

**7.2.** Assim que receber o cartão, você ficará responsável por conferir os seus dados, sendo certo que o cartão será entregue bloqueado, por medida de segurança, e que o desbloqueio deverá ser realizado por você, por meio das nossas Aplicações.

**7.3.** Você deverá se atentar ao que prevê o regulamento do arranjo de pagamento aplicável ao cartão, uma vez que cada arranjo de pagamento é regido por condições e termos específicos.

**7.4.** Ao utilizar o cartão, você estará automaticamente submetido aos regulamentos específicos da Bandeira, conforme a Lei nº 12.865/2013.

**7.5.** Você (e seus adicionais, quando indicados e aplicável) poderá contar com o benefício de integrar a plataforma promocional da Mastercard, acessando descontos, ofertas e promoções disponibilizados pela Mastercard e seus parceiros. Para tanto, conforme disposto na Política de Privacidade, serão transmitidos à Mastercard os dados pessoais e o número do cartão do titular.

Você é o único responsável pelo uso e guarda do seu cartão físico. Recomendase que você: (i) guarde seu cartão em local seguro, jamais permitindo seu uso por terceiros; (ii) memorize sua senha e mantenha em sigilo, evitando anotar ou guardar a senha em suportes físicos ou digitais; (iii) nunca anote ou guarde a senha em conjunto com seu cartão; (iv) não utilize senhas relacionadas a datas ou outras referências pessoais; e (v) efetue rotineiramente a troca de sua senha.

**7.6.** Se por qualquer razão, você realizar uma transação que seja autorizada com indisponibilidade de saldo suficiente na conta, você se compromete a efetuar o pagamento do valor devido pela transação ao AL5 Bank no prazo de até 30 dias contados da comunicação do fato pelo AL5 Bank.

**7.7.** Caso você não efetue o pagamento neste prazo, o AL5 Bank, independentemente de prévia notificação, e visando o recebimento do valor correspondente à transação efetuada, poderá tomar as medidas que julgar adequadas, tais como, mas não se limitando a (i) bloqueio de transações que impliquem em retirada de valores; (ii) registro de informações do titular no SERASA, SPC ou qualquer outro serviço similar de proteção ao crédito; e/ou (iii) acionamento judicial ou extrajudicial do titular, respeitados os prazos legais aplicáveis.

**7.8.** De toda forma, independentemente de tais medidas, assim que houver saldo suficiente em conta, o AL5 Bank poderá automaticamente debitar o valor da transação, sem prévia notificação a você, observado que, restituídos os valores ao AL5 Bank, esta reestabelecerá os serviços ou medidas aplicadas a você em virtude do débito ressarcido.

**7.9. Perda do Cartão:** em caso de perda, extravio, furto ou roubo do cartão, você deve imediatamente entrar em contato com qualquer um dos Canais de Comunicação do AL5 Bank. Após seu contato, o uso e acesso da conta poderá ser temporariamente bloqueado, até que você receba novo login e senha. Um novo cartão será preparado para você e entregue nos prazos informados pelos Canais de Comunicação. Poderão ser cobradas tarifas adicionais para a emissão de um novo cartão, e, nesta hipótese, tais tarifas poderão ser previamente debitadas em sua conta.

**7.10. Chargeback:** Caso você não reconheça uma operação feita com o seu cartão, deverá entrar em contato com qualquer um dos Canais de Comunicação no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, e seguir as orientações para realização do procedimento de Chargeback. O procedimento e a documentação exigida para o Chargeback seguirão as regras estabelecidas pela Bandeira, de forma que a aprovação do Chargeback só será efetuada quando comprovado o erro ou desacordo comercial e não houver culpa exclusiva do titular, nos termos das regras supracitadas. Aprovado o Chargeback, o valor será creditado na sua conta.

Você está ciente e de acordo que o procedimento de Chargeback somente ocorrerá para transações efetuadas com o uso do cartão. Não serão aceitos procedimentos de Chargeback para transações realizadas por meio das nossas aplicações e que tenham sido efetuadas através de login e senha corretos.

## **8. Cancelamento dos serviços**

**8.1.** Você poderá, a qualquer momento, solicitar o cancelamento de sua conta e/ou do cartão, mediante solicitação realizada pelos Canais de Comunicação do AL5 Bank.

**8.2.** Uma vez solicitado o cancelamento da conta, o cartão será bloqueado e a conta será definitivamente encerrada dentro do prazo máximo estabelecido na legislação aplicável, sendo facultado a você, dentro deste prazo: (i) sacar o saldo remanescente; ou (ii) realizar a transferência do saldo para outra conta.

**8.3.** O AL5 Bank poderá cancelar a prestação dos serviços imediatamente, comunicando a você, nas hipóteses: (i) caso a conta fique inativa e sem saldo por

mais de 3 meses consecutivos; (ii) caso você viole quaisquer das disposições destes Termos de Uso; (iii) caso sejam verificadas operações fora do padrão de uso, e você deixe de atender pedido de envio de novos documentos e/ou informações para a comprovação da regularidade dessas operações, nos prazos solicitados; ou (iv) em caso de falecimento do titular.

**8.4.** A prestação dos serviços pode, ainda, ser cancelada imotivadamente e a qualquer momento, mediante comunicação prévia.

**8.5.** Exceto em casos de fraudes e/ou por força de lei ou por determinação de autoridade competente, havendo saldo remanescente na conta, você deverá indicar conta de mesma titularidade para liberação do valor.

**8.6.** O AL5 Bank poderá, ainda, bloquear parte ou a totalidade do saldo da conta para atendimento de determinação judicial e/ou de autoridade competente.

## **9. Acesso a conteúdo restrito e suspensão de acesso**

**9.1.** Algumas das nossas aplicações possuem área de conteúdo aberto e de conteúdo restrito. Para ter acesso ao conteúdo restrito, pode ser necessário que o você faça um cadastro fornecendo algumas informações pessoais para a criação de login e senha. Considerando que você é responsável pela veracidade das informações cadastradas, informamos que o cadastro de informações falsas pode gerar inconsistência na prestação dos serviços, bem como impactar ou interromper o seu acesso.

**9.2.** A qualquer tempo, sem aviso prévio, o AL5 Bank poderá suspender, cancelar ou interromper o acesso aos serviços, respeitadas as condições da legislação aplicável. O AL5 Bank não se responsabiliza por eventuais danos e/ou problemas decorrentes da demora, interrupção ou bloqueio nas transmissões de dados decorrentes da conexão de internet do usuário.

## **10. Uso adequado dos serviços**

**10.1.** Ao utilizar os serviços, você se compromete a respeitar a legislação aplicável e o disposto nestes Termos de Uso, não devendo produzir, disponibilizar ou compartilhar conteúdo ou praticar ações que vão contra as nossas condições de uso, tais como:

**10.1.1.** Implique a prática de ato ilícito e/ou viole a legislação aplicável, os direitos de terceiro ou direitos do AL5 Bank;

**10.1.2.** Seja falso, incorreto, impreciso, extemporâneo e que possa induzir outrem a erro;

**10.1.3.** Induza a discriminação, o preconceito ou incite o ódio contra pessoas e/ou grupos de pessoas em razão de nacionalidade, raça, religião, orientação sexual, gênero, condição física, nacionalidade ou qualquer outra forma de discriminação por qualquer motivo;

**10.1.4.** Seja resguardado por direito de propriedade intelectual de terceiro e você não tenha autorização prévia para utilizá-lo;

**10.1.5.** Contenha vírus ou outro elemento que seja capaz, em razão de suas características (como forma, extensão etc.), de causar danos ou impedir o funcionamento regular da rede do sistema e/ou de equipamentos informáticos ("hardware" e "software") do AL5 Bank ou de terceiros;

**10.1.6.** Upload, envio ou transmissão de qualquer conteúdo erótico, pornográfico, obsceno, calunioso, difamatório, de violência física ou moral, com apologia ao crime, uso de drogas, consumo de bebidas alcoólicas ou produtos para fumo, bem como que promova atividades ilegais;

**10.1.7.** Usar qualquer sistema/aplicação automatizada para realizar consultas, acessos ou qualquer outra operação massificada, para qualquer finalidade, sem autorização do AL5 Bank.

## **11. Links para sites e aplicativos de terceiros**

**11.1.** Nossos Sites e Aplicativos podem conter links para sites e aplicativos de terceiros. Note que dentro destes sites e aplicativos você estará sujeito a outros termos de uso e a outras políticas de privacidade. Nossos Termos de Uso e Política de Privacidade não são válidos nos sites e aplicativos de terceiros. A existência desses links não significa nenhuma relação de endosso ou de patrocínio entre o AL5 Bank e esses terceiros, e o AL5 Bank não tem nenhuma responsabilidade com relação a tais terceiros.

## 12. Propriedade intelectual sobre os serviços

**12.1.** O AL5 Bank assegura que as informações (textos, imagens, sons e/ou demais conteúdos) contidas nas suas Aplicações e/ou relativos aos serviços estão de acordo com a legislação aplicável aos direitos de propriedade intelectual (autoral e industrial), bem como pertencem ao AL5 Bank ou a terceiro que licitamente cedeu o seu direito de uso, não sendo permitidas modificações, cópias, reproduções ou quaisquer outras formas de utilização para fins comerciais sem o consentimento prévio e expresso do AL5 Bank.

**12.2.** O Conteúdo é protegido pela lei brasileira de direitos autorais e de propriedade industrial. É proibido usar, copiar, reproduzir, modificar, traduzir, publicar, transmitir, distribuir, executar, fazer o upload, exibir, licenciar, vender explorar ou fazer engenharia reversa do Conteúdo, para qualquer finalidade, sem o consentimento prévio e expresso do AL5 Bank. Qualquer uso não autorizado do Conteúdo será considerado como violação dos direitos autorais e de propriedade intelectual.

**12.3.** Em caso de violação, o AL5 Bank se reserva o direito de determinar a imediata suspensão do serviço, sem prejuízo de outras sanções cíveis e penais estabelecidas na legislação aplicável.

**12.4.** Você declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual contidos em nossas Aplicações e em nossos serviços, ciente de que o direito de acesso ao serviço não concede qualquer autorização para uso de direitos de propriedade intelectual constantes de tal serviço.

## 13. Limitações de responsabilidade

**13.1.** Enquanto você usufruir dos serviços oferecidos, você é responsável: (i) por todo ato, ação ou omissão, realizado em nossa Aplicações, responsabilizando-se pela prática de todo e qualquer ato ilícito feita por você; (ii) pelo conteúdo gerado por você; (iii) pela reparação de danos causados a terceiros ou ao AL5 Bank, a partir do uso dos serviços; (iv) pelos dispositivos de hardware necessários para o acesso às aplicações, bem como pelo acesso desses à internet, garantindo a segurança adequada do ambiente, valendo-se de ferramentas como antivírus e firewall; (v) por não utilizar os serviços para outras finalidades além daquelas indicadas nas nossas Aplicações.

**13.2.** Todas as comunicações realizadas pela empresa com você, serão feitas através das aplicações ou do e-mail indicado por você no momento do cadastro. É seu dever deixar os sistemas de anti-spam configurados de modo que não interfiram no recebimento dos comunicados. A responsabilidade pelo recebimento e visualização dos comunicados é exclusiva do titular.

**13.3.** Tendo em vista as características inerentes ao ambiente da internet, você reconhece que o AL5 Bank não se responsabiliza pelas falhas na plataforma decorrentes de circunstâncias alheias à sua vontade e controle, sejam ou não ocasionadas por caso fortuito ou força maior, como por exemplo, informações perdidas, incompletas, inválidas ou corrompidas; intervenções de hackers e software maliciosos; falhas técnicas de qualquer tipo, incluindo, falhas no acesso ou na navegação do site decorrentes de falhas na internet em geral, quedas de energia, mau funcionamento eletrônico e/ou físico de qualquer rede, interrupções ou suspensões de conexão e falhas de software e/ou hardware do titular; paralisações programadas para manutenção, atualização e ajustes de configuração das aplicações; qualquer falha humana de qualquer outro tipo, que possa ocorrer durante o processamento das informações, eximindo-se de qualquer responsabilidade proveniente de tais fatos e/ou atos.

## 14. Como falar com o AL5 Bank?

**14.1.** Qualquer dúvida ou solicitação deverá ser sempre encaminhada aos Canais de Comunicação. Qualquer outra forma de comunicação com o AL5 Bank que seja realizada fora dos Canais de Comunicação não será reconhecida. Nossos canais de comunicação são os seguintes:

- i. Mensagem: <https://al5bank.com.br/fale-conosco/>
- ii. E-mail: [atendimento@al5bank.com.br](mailto:atendimento@al5bank.com.br)
- iii. Telefone: 0800 810 1001

Você obriga-se a informar imediatamente quaisquer mudanças de número de telefone, endereço e e-mail, a fim de que possa receber regularmente comunicações importantes dos canais de comunicação do AL5 Bank.

## 15. Disposições gerais

**15.1. Atualizações das aplicações:** o AL5 Bank está sempre fazendo atualizações nas Aplicações, por esse motivo, durante a vigência destes Termos de Uso, o AL5 Bank poderá atualizar as Aplicações com o objetivo de preservar ou aperfeiçoar suas características funcionais. Nesse caso, suspensões temporárias nos serviços poderão acontecer e você deverá baixar as versões atualizadas das Aplicações, caso queira fazer uso dessas atualizações.

**15.2. Atualização dos Termos de Uso:** estes termos poderão ser alterados, a qualquer tempo, a fim de refletir os ajustes realizados nas Aplicações ou nos serviços. No entanto, sempre que ocorrer atualização nestes Termos de Uso, você será informado por meio de nossas Aplicações. Caso você não concorde com os novos Termos de Uso, poderá rejeitá-los, mas, infelizmente, isso significa que você não poderá mais fazer uso das Aplicações. Se de qualquer maneira você utilizar as Aplicações mesmo após a alteração destes Termos de Uso, isso significa que você concorda com todas as modificações.

**15.3. Comunicação aos Reguladores:** você desde já concorda que o AL5 Bank poderá comunicar ao Banco Central do Brasil, ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras ou outros órgãos previstos na legislação aplicável, as operações que possam se enquadrar na Lei 9.613/98 (que dispõe sobre os crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores) e demais disposições legais pertinentes à matéria.

**15.4. Cessão:** o AL5 Bank poderá, a qualquer momento, ceder quaisquer de seus direitos e obrigações previstos nestes Termos de Uso a qualquer pessoa, física ou jurídica, mediante simples notificação prévia.

**15.5. Lei Aplicável:** estes Termos de Uso são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Quaisquer dúvidas e situações não previstas nestes Termos de Uso serão primeiramente resolvidas pelo AL5 Bank e, caso persistam, deverão ser solucionadas pelos órgãos do sistema brasileiro de defesa do consumidor.