



TERMO DE USO E ADESÃO

FESTOR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO 2026

TERMO DE USO E ADESÃO

Conta de Pagamento e Sistema/Plataforma Festor

ASSUNTO	VERSÃO	PUBLICADA EM	PRÓXIMA REVISÃO
Termo de Uso e Adesão	3.0	29/07/2026	29/07/2027

ÁREA DE APLICAÇÃO	ELABORADOR	APROVADORES	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO
Todas as áreas	Jurídico / Compliance / Governança	Diretoria Executiva	Interna – Pública

CÓDIGO DO DOCUMENTO: COD-ETC-004-2026-V3.0

Histórico de Revisão

EDIÇÃO	VERSÃO	DATA	TIPO (I/E/A/N)	SUMÁRIO DE ALTERAÇÃO
2024	2.0	16/08/2024	N	Estruturação inicial do documento
2026	3.0	29/07/2026	I / A	Atualização de razão social e endereço para Festor Instituição de Pagamento Ltda., padronização de canais de contato e foro, inclusão de seção de encerramento de conta e alinhamento visual com o padrão de governança do Festor

LEGENDA DO HISTÓRICO DE REVISÃO – TIPO DE ALTERAÇÃO

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
<i>I</i>	<i>Inclusão: Inclusão de informação não existente na versão anterior.</i>
<i>E</i>	<i>Exclusão: Exclusão de informação existente na versão anterior.</i>
<i>A</i>	<i>Alteração ou ajuste de informação já existente na versão anterior.</i>
<i>N</i>	<i>Novo: Indica a data em que o normativo foi criado, que corresponde à primeira versão do documento.</i>

Sumário

Histórico de Revisão	2
Sumário	3
Apresentação	4
1. Definições	4
2. O que fazemos	5
2.1 Como Nossos Serviços são prestados	5
3. Do Acesso ao Serviço	6
4. Das Interrupções, Garantias e Responsabilidades	6
5. Das Informações Dadas pelo Usuário	6
6. Segurança de Dados e de Informações	7
7. Conta Digital	7
8. Da Liquidação	8
9. Práticas Proibidas e Limitação de Responsabilidades	8
9.1 Isenção de Responsabilidade do Festor	8
10. Regras de Conduta e Proibições	9
11. Direitos de Propriedade Intelectual	9
12. Tratamento de Dados Pessoais, Privacidade e Segurança	9
13. Prazo e Alterações Contratuais	9
13.1 Encerramento da Conta	9
14. Das Garantias Limitadas	10
15. Limitação de Responsabilidade	10
16. Disposições Gerais	10
17. Da Aceitação do Termo de Serviço	11
18. Foro	11
19. Canal de Contato	11

Apresentação

O presente Termo de Uso e Adesão a Conta de Pagamento e Sistema/Plataforma Festor ("Termo") informa as responsabilidades, deveres e obrigações dos Usuários ao utilizarem os Serviços oferecidos pela FESTOR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA ("Festor"), seja com seu nome atual ou qualquer outro nome sob o qual possa aparecer no futuro, inscrita sob o CNPJ nº 44.663.846/0001-87, com sede na R. Gomes de Carvalho, 1666, 14º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04547-006.

Ao realizar o cadastro e aceitar o presente Termo, o Usuário manifesta sua concordância com todas as condições aqui estabelecidas.

1. Definições

Para o perfeito entendimento e interpretação deste Termo, fica estabelecido que:

Termo	Definição
Usuário	Pessoa física e/ou jurídica que contrata/utiliza o Serviço.
Conta	Conta de pagamento (pré-paga ou pós-paga, conforme a Resolução BCB nº 80/2021) de registro de crédito e/ou débito detida em nome do Usuário para a execução de saques, recebimentos de recursos e/ou transações de pagamento por meio do aplicativo.
Instrumento de Pagamento	Dispositivo utilizado para a execução da transação de pagamento.
Ciclo de Liquidação	Período entre a transferência do crédito na conta que o Usuário mantém junto ao aplicativo e a sua conta bancária cadastrada.
Compensação	Conjunto de procedimentos que permite a transferência dos valores compensados do meio de pagamento à conta de titularidade do Usuário cadastrado no aplicativo.
SMS	Serviço de envio de mensagens por meio de telefone móvel (Short Message Service).
Central do Cliente	Serviço de suporte técnico disponibilizado ao Usuário por meio eletrônico.
Operação	Operação entre o Usuário e o sacado.
Sacado	Responsável pelo pagamento do instrumento de pagamento (boleto bancário ou outro meio de pagamento).
Remuneração	Valores cobrados pelos serviços prestados.
Propriedade Intelectual	Todos os direitos de propriedade intelectual, sem limitação, incluindo patentes, marcas registradas, nomes comerciais e empresariais (inclusive domínios e URLs), softwares, direitos autorais, desenhos registrados, direitos sobre bancos de dados, direitos sobre desenhos não registrados, processos sigilosos, direitos morais, conhecimento técnico e invenções, registrados ou não, em qualquer parte do mundo.
Instituidor de Meio de Pagamento	Pessoa jurídica responsável pelo arranjo de pagamento, podendo ser administradora de cartão de crédito, instituição financeira e/ou pessoa jurídica que desenvolva ou disponibilize determinado meio de pagamento/recebimento.
Meio de Pagamento	Conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de serviço de pagamento, previsto na Lei nº 12.865/2013 e nas normas do Banco Central do Brasil e do Conselho Monetário Nacional.

Termo	Definição
Instituição de Pagamento	Pessoa jurídica que, por meio de contratos firmados com um ou mais Instituidores de Arranjos de Pagamento, tem como atividade principal ou acessória a prestação de serviços relacionados, direta ou indiretamente, ao gerenciamento dos Meios de Pagamento.
BACEN	Banco Central do Brasil.
Serviço(s)	Conjunto de ferramentas e serviços online oferecidos pelo Festor e seus prestadores de serviços ao Usuário, fornecidos por meio do aplicativo móvel ou plataforma web, acessados por dispositivos de responsabilidade do Usuário, com escopo de gestão de cobrança, cobrança efetiva e acompanhamento de pagamento.
Liquidação	Transferência bancária realizada pelo Festor e seus prestadores de serviços à conta bancária do Usuário cadastrada no aplicativo/plataforma dos valores líquidos pagos pelo sacado.
Valor de Liquidação	Valor líquido (valor bruto do pagamento recebido do sacado, deduzido da remuneração devida ao Festor e a seus prestadores de serviços) a ser transferido à conta bancária cadastrada do Usuário.
KYC (Know Your Customer)	Processo realizado pelo Festor com o objetivo de atender ao requisito de análise do cliente estipulado pelos Instituidores dos Meios de Pagamento ou pelas autoridades competentes.

2. O que fazemos

Dentro da nossa plataforma, buscamos facilitar a gestão financeira dos nossos Usuários ao oferecer uma variedade de serviços. Disponibilizamos produtos básicos de conta digital, permitindo o gerenciamento de contas a pagar e receber, a realização de transferências via TED e transações instantâneas pelo sistema PIX.

O Festor é uma instituição de pagamento autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil, altamente focada na prestação de serviços relacionados a transações financeiras. Entendemos a importância e a complexidade das operações financeiras e nos dedicamos a oferecer soluções seguras, eficientes e personalizadas para nossos clientes pessoa física (PF) e jurídica (PJ).

Contamos com parceiros devidamente regulamentados pelo Banco Central do Brasil para serviços de Know Your Customer (KYC), Onboarding e Banco Liquidante, entre outros, sempre com o objetivo de oferecer aos clientes maior segurança, tecnologia e transparência.

2.1 Como Nossos Serviços são prestados

Cadastro: no processo de cadastro, para pessoas físicas, solicitamos uma série de informações, que incluem selfie ou foto, documentos de identificação (RG, CPF e CNH) e comprovante de residência. É essencial que o Usuário aceite os Termos de Uso e a Política de Privacidade.

Para pessoas jurídicas, é necessário apresentar o estatuto ou contrato social da empresa, independentemente do seu tipo societário, além de informações sobre o responsável legal, incluindo selfie e documentos. Caso o responsável legal não esteja especificado no estatuto, será solicitada procuração, assim como comprovante de residência.

O uso da plataforma é oneroso? Depende da forma de contratação e do acordo comercial firmado, seja para Pessoa Física ou Jurídica.

Minhas informações serão compartilhadas com terceiros? O Festor utiliza serviços de provedores de nuvem homologados internacionalmente para gerenciamento e armazenamento de dados, podendo compartilhar informações com terceiros sempre respeitando a regulamentação e as políticas de privacidade aplicáveis. A validação e verificação de clientes é realizada por prestadores especializados

em KYC (Know Your Customer) e Onboarding. Os fornecedores e parceiros do Festor poderão sofrer alterações conforme a necessidade da empresa, sem que isso implique alteração deste Termo.

O que acontece com os dados pessoais? O Festor dispõe de uma Política de Privacidade que trata do tratamento dos seus Dados Pessoais. É muito importante que você leia e entenda esse documento também.

Onde encontro mais informações sobre o Festor? Em nosso site disponibilizamos mais detalhes sobre nossos serviços, inclusive na aba "Perguntas Frequentes".

3. Do Acesso ao Serviço

- Cada Usuário determinará seu login e senha de acesso, sendo de sua exclusiva responsabilidade a manutenção do sigilo dessas informações. O Festor não se responsabiliza pelas ações e danos que possam ser causados pelo acesso irregular à conta por terceiros;
- É permitida a realização de apenas 1 (uma) conta por Usuário;
- O cadastro na plataforma é permitido somente a pessoas acima de 18 (dezoito) anos ou a Usuários emancipados, nos moldes da legislação aplicável. Ao aceitar este Termo, o Usuário declara ser plenamente capaz para exercer todos os atos da vida civil;
- Os Usuários são responsáveis por fornecer informações verdadeiras, precisas e atualizadas;
- O Festor poderá rescindir o contrato com o Usuário, suspender os seus serviços, recusar ou cancelar sem notificação prévia a conta de acesso sempre que suspeitar que as informações fornecidas são falsas, incompletas, desatualizadas ou imprecisas, ou nos casos de falta de pagamento, ou ainda nos demais casos previstos em lei, neste Termo, na Política de Privacidade ou em qualquer outra Política do Festor;
- O Usuário é responsável por todos os equipamentos necessários para se conectar à internet, incluindo computador, dispositivo móvel e modem, bem como por todas as taxas de conexão à internet.

4. Das Interrupções, Garantias e Responsabilidades

Faremos o nosso melhor para manter o serviço disponível e funcionando sem interrupções ou erros. No entanto, podem ocorrer interrupções no serviço, pelas quais não podemos oferecer indenização ou compensação, devido a:

- Manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o acesso a ele;
- Casos fortuitos e de força maior;
- Ações de terceiros que impeçam a prestação do Serviço;
- Interrupção ou suspensão da prestação dos serviços de telecomunicações;
- Ocorrências de falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento no acesso à internet.

5. Das Informações Dadas pelo Usuário

Para criar e manter uma conta conosco, você precisará ter um endereço de e-mail e um número de celular válidos, usados para confirmar seu cadastro e/ou conta. É importante que todas as informações fornecidas sejam precisas, verdadeiras e completas — você é legalmente responsável pela veracidade e precisão dessas informações.

Para validar seu cadastro, é necessário fornecer cópias de documentos de identidade e CPF, ou CNH dentro do prazo de validade, além de uma selfie com esses documentos e comprovante de residência válido. Para empresas, é necessário fornecer o número do CNPJ, estatuto ou contrato social, selfie e documento de identificação do responsável legal, ou procuração quando aplicável.

Você terá uma senha pessoal e intransferível para usar nosso serviço. Lembre-se de mantê-la em segredo e não a compartilhar com ninguém. O Festor se reserva o direito de:

- Verificar sua identidade, podendo solicitar documentos ou informações adicionais para confirmar a titularidade do e-mail, celular ou conta bancária informada;
- Solicitar relatório de crédito ou análise, mediante sua permissão para obtenção de relatórios pessoais e/ou comerciais junto a agências de crédito (ex.: SPC e Serasa);
- Solicitar a atualização de informações, especialmente dados bancários e pessoais.

Você deve tomar todas as precauções necessárias para evitar que terceiros usem sua conta, sendo responsável por todas as operações realizadas em seu nome, mesmo sem sua autorização, caso terceiros tenham obtido acesso à sua senha ou outros dados. Caso esqueça sua senha ou suspeite de acesso não autorizado, entre em contato conosco imediatamente para bloqueio e substituição da senha; qualquer operação realizada antes disso será considerada feita por você.

Você pode ter contas vinculadas ao seu CPF e ao CNPJ de empresa da qual seja único titular ou sócio, mas qualquer transferência de crédito será feita para a conta bancária cadastrada na conta do titular do faturamento. Em caso de falecimento, os herdeiros deverão fornecer documentos legais que indiquem o beneficiário e o valor a ser transferido, além de dados de conta bancária para a transferência.

6. Segurança de Dados e de Informações

Utilizamos tecnologias de criptografia e outras medidas para proteger suas informações confidenciais contra acessos não autorizados. Faremos todos os esforços razoáveis para gerenciar a segurança de seus dados, garantindo que: (i) as informações sob nossa responsabilidade sejam salvas em backups periódicos, com configurações funcionais para recuperação de dados; e (ii) medidas adequadas estejam implementadas para garantir a continuidade dos serviços, mesmo em caso de interrupção imprevista.

7. Conta Digital

O Usuário terá acesso a uma conta digital, onde poderá realizar as seguintes transações:

- Receber dinheiro: o acréscimo de moeda eletrônica na conta digital é realizado por meio de boleto bancário ou PIX;
- Transferência: o Usuário poderá realizar transferências entre contas digitais do Festor, bem como entre sua Conta Digital e contas em instituições financeiras de mesma titularidade;
- Recarga de Jogos e Wallets: o Usuário poderá realizar recargas para diversos jogos e wallets digitais.

Essas operações estão sujeitas à disponibilidade e existência de saldo na conta digital. O Usuário reconhece que o Festor e seus prestadores de serviços não têm influência sobre a duração dos períodos de compensação praticados pelas instituições financeiras, estando obrigados a seguir as regras de cada Instituidor de Meio de Pagamento e de Instituições Financeiras, sem qualquer controle ou gerência sobre elas.

Se, por qualquer motivo, uma transação não for efetivada, a plataforma iniciará tentativas de resolução junto ao pagador e, até a resolução, a transação ficará suspensa e o recurso retornará à sua origem. Em caso de suspeita de fraude ou conduta contrária a este Termo, a plataforma poderá cancelar e/ou estornar a transação.

O Festor poderá não processar transações e solicitações de crédito que contenham dados incompletos, contraditórios ou inválidos, envolvam riscos de qualquer natureza, ou estejam em desacordo com este Termo. Caso tais situações sejam denunciadas ou verificadas, os pagamentos efetuados e os saldos na conta digital do Usuário poderão ser bloqueados total ou parcialmente, entre outras hipóteses:

- Por riscos de ações judiciais, reclamações pendentes ou débitos de qualquer natureza contra o Festor;
- Ocorrência de chargebacks, inclusive como garantia para cobrir potenciais danos à plataforma e a outros Usuários;

- Suspeita de irregularidade, fraude ou ato contrário a este Termo;
- Questões relativas à idoneidade do Usuário ou a informações cadastrais;
- Identificação de abertura de nova conta de mesma titularidade ou em nome de terceiros, com suspeita de fraude a credores ou burla a este Termo;
- Ilegalidade das transações realizadas;
- Ordem judicial ou de autoridade policial.

É de responsabilidade exclusiva do Usuário o pagamento, recolhimento e/ou retenção de tributos devidos em razão das transações realizadas pela plataforma. Transações efetuadas em dias não úteis serão processadas no dia útil seguinte, exceto PIX, processado no mesmo dia, e toda transação depende de saldo suficiente na origem.

8. Da Liquidação

A liquidação de montantes processados somente será realizada quando os valores forem recebidos das instituições financeiras, ou seja, quando o crédito estiver disponível na conta do Usuário. O Festor não tem controle sobre os prazos de compensação praticados pelas instituições financeiras, estando obrigado a seguir as regras de cada Instituidor de Meio de Pagamento e das Instituições Financeiras.

9. Práticas Proibidas e Limitação de Responsabilidades

Você não pode usar nosso serviço de forma incompatível com este Termo, devendo respeitar suas cláusulas, a Política de Privacidade e as regras de uso do aplicativo, bem como as leis brasileiras aplicáveis, incluindo normas de proteção ao consumidor.

Você não pode usar nosso serviço para: realizar atividades ilícitas, imorais, contrárias a este Termo ou que visem fraudar a lei ou violar direitos de terceiros; usar indevidamente credenciais de terceiros; compartilhar sua senha com terceiros; ou realizar atividades ilegais ou caracterizadas como crime.

Suas obrigações como Usuário incluem, mas não estão limitadas a: pagar pela utilização dos serviços; ser o único responsável pelo uso e manutenção de suas credenciais; utilizar o software apenas para os fins estabelecidos neste Termo; fornecer informações verdadeiras e atualizadas; não violar mecanismos de proteção do conteúdo do aplicativo; não copiar, modificar, criar trabalho derivado ou tentar descobrir código-fonte do aplicativo; não transferir direitos sobre o aplicativo a terceiros não autorizados; e não utilizar robôs para coleta automatizada de dados.

Você será o único responsável pela utilização do serviço, arcando com danos, perdas e despesas causados por mau uso, bem como por violações de direitos de propriedade intelectual relacionados a este Termo. Não é permitido alterar endereços de máquinas, IPs de rede ou de e-mail na tentativa de ocultar identidade ou autoria — a violação pode resultar em cancelamento da conta e divulgação de informações às autoridades competentes.

Você será responsável por qualquer violação de obrigações, declarações falsas ou condutas ilícitas, podendo ser obrigado a indenizar o Festor e/ou terceiros por danos causados, incluindo despesas judiciais e extrajudiciais decorrentes de violações contratuais ou ilegalidades. Para o reembolso, o Festor poderá descontar diretamente da conta do Usuário ou emitir boleto para pagamento, acrescido de juros, correção monetária e multa, quando aplicável.

É responsabilidade do Festor: realizar os serviços conforme descrito neste Termo; responsabilizar-se pelo funcionamento da plataforma e pelas correções necessárias; e informar aos Usuários qualquer alteração dos serviços, por meio de comunicados na plataforma.

9.1 Isenção de Responsabilidade do Festor

O Festor não se responsabiliza por: eventual indisponibilidade da plataforma à qual não tenha dado causa; condutas dos Usuários e descumprimento de suas obrigações; inserção de informações falsas pelos Usuários; danos decorrentes de ações exclusivas de terceiros, falhas de conexão de rede ou interações maliciosas como vírus; danos decorrentes do mau uso da plataforma em desconformidade

com este Termo, a Política de Privacidade, a lei ou ordens judiciais; casos fortuitos ou de força maior; e condutas ilícitas praticadas por Usuários durante o uso da plataforma (ex.: fraudes).

10. Regras de Conduta e Proibições

Os Usuários não podem: lesar direitos do Festor, dos operadores da plataforma, de outros Usuários ou de terceiros; executar atos que limitem ou impeçam a utilização da plataforma ou acessá-la ilicitamente; utilizar a ferramenta para praticar ações ilícitas ou difundir mensagens não relacionadas à plataforma, incluindo conteúdo impróprio; inserir dados falsos, desatualizados ou incompletos; ou responsabilizar o Festor por condutas de outros Usuários ou terceiros.

O Festor poderá, a seu exclusivo critério, bloquear, restringir, desabilitar ou impedir o acesso de qualquer Usuário à plataforma sempre que detectada conduta inadequada, sem necessidade de aviso prévio ou direito a qualquer compensação.

11. Direitos de Propriedade Intelectual

A titularidade e os direitos relativos à plataforma pertencem exclusivamente ao Festor. O acesso à plataforma e sua regular utilização pelo Usuário não conferem qualquer direito ou prerrogativa sobre propriedade intelectual ou outro conteúdo nela inserido.

Todo o conteúdo da plataforma, incluindo nome, marca, domínio, programas, bases de dados, arquivos, textos, desenhos, fotos, layouts, cabeçalhos e demais elementos, foi criado, desenvolvido ou cedido ao Festor, sendo de sua propriedade exclusiva ou a ele licenciado, encontrando-se protegido pelas leis brasileiras e tratados internacionais sobre propriedade intelectual.

São proibidas: a exploração, cessão, imitação, cópia, plágio, engenharia reversa, tentativa de invasão, armazenamento, alteração, modificação, ampliação, venda, locação, doação, alienação, transferência ou reprodução, total ou parcial, de qualquer conteúdo da plataforma do Festor. A pessoa que violar essas proibições será responsabilizada civil e criminalmente, além de poder ser penalizada na plataforma.

12. Tratamento de Dados Pessoais, Privacidade e Segurança

O Festor dispõe de políticas específicas para regular a coleta, guarda e tratamento de Dados Pessoais, bem como a sua segurança: a Política de Privacidade e a Política de Cookies. Essas políticas integram, de forma inseparável, este Termo, ressaltando-se que os dados de utilização da plataforma serão arquivados nos termos da legislação em vigor.

13. Prazo e Alterações Contratuais

O Festor se reserva o direito de modificar, adicionar ou remover quaisquer cláusulas ou condições deste Termo a qualquer momento, incluindo as relativas à remuneração. Você será devidamente informado sobre qualquer alteração e deverá expressar sua concordância com ela.

Com o objetivo de atender aos mais recentes requisitos de mercado e desenvolvimento tecnológico, o Festor e seus prestadores de serviços têm o direito de alterar, suspender ou cancelar qualquer Serviço, produto, utilidade ou aplicação, a seu critério, a qualquer momento.

O Festor poderá suspender o acesso do Usuário aos serviços, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, em caso de violação de suas obrigações sob este Termo ou de inveracidade de suas declarações. Este Termo também será automaticamente rescindido, sem necessidade de notificação, caso o Usuário comprometa a imagem pública do Festor ou de empresa associada na prestação do Serviço.

Se a suspensão ocorrer por dolo ou culpa do Usuário, o Festor poderá bloquear seu acesso à conta e deduzir da conta quaisquer custos, despesas, encargos operacionais e indenizações devidas. Havendo saldo remanescente, será emitido boleto bancário para pagamento.

13.1 Encerramento da Conta

O Usuário poderá, a qualquer momento e sem custos, solicitar o encerramento de sua conta junto ao Festor, mediante os canais de atendimento indicados na Seção 16 deste Termo, observadas as obrigações pendentes e a legislação aplicável às instituições de pagamento, notadamente as normas do Banco Central do Brasil sobre encerramento de contas e portabilidade.

O encerramento da conta não exime o Usuário de eventuais obrigações financeiras pendentes junto ao Festor, nem prejudica o cumprimento de obrigações legais e regulatórias de retenção de dados e documentos previstas na Política de Privacidade do Festor.

14. Das Garantias Limitadas

Apesar dos melhores esforços do Festor para fornecer as melhores tecnologias para manter a conexão, a sincronização online e o acesso seguro dos Usuários, em virtude de dificuldades técnicas, aplicações de internet ou problemas de transmissão, é possível a ocorrência de cópias inexatas ou incompletas das informações contidas na plataforma. Vírus de computador ou outros programas danosos também poderão ser baixados inadvertidamente da plataforma — o Festor recomenda a instalação de antivírus ou protetores adequados.

O Festor se reserva o direito de modificar unilateralmente a plataforma, bem como sua configuração, apresentação, desenho, conteúdo, funcionalidades, ferramentas ou qualquer outro elemento, inclusive o seu cancelamento.

15. Limitação de Responsabilidade

Em hipótese alguma o Festor e seus prestadores de serviços serão responsáveis por danos pessoais ou qualquer prejuízo incidental, indireto ou consequente, incluindo, sem limitação, prejuízos por perda de lucro, corrupção ou perda de dados, falha de transmissão ou recepção de dados, descontinuidade do negócio ou qualquer outro prejuízo ou perda comercial, decorrentes ou relacionados ao uso ou à inabilidade de uso do Serviço, por qualquer motivo.

16. Disposições Gerais

Lei Aplicável: este instrumento está sujeito às leis da República Federativa do Brasil. O Usuário se obriga a obedecer a todas as leis aplicáveis relativas às suas obrigações contratuais, devendo comunicar imediatamente ao Festor e seus prestadores de serviços quaisquer circunstâncias que possam impedir o cumprimento de suas obrigações contratuais.

Ainda que o serviço seja tecnicamente passível de utilização em qualquer local, a relação entre o Festor, seus prestadores de serviços e o Usuário estará sempre sujeita à legislação brasileira, sendo a liquidação realizada necessariamente em moeda nacional (Real), por meio de instituição financeira brasileira. Sendo assim:

- **Comunicação:** as partes reconhecem os serviços de SMS, e-mail e o canal próprio de mensagens do aplicativo como formas válidas, eficazes e suficientes de comunicação, aceitando a página inicial de acesso do Portal como meio válido para a divulgação de qualquer assunto referente aos serviços objeto deste Termo;
- **Tributos:** o Festor e seus prestadores de serviços não se responsabilizam pelo pagamento de tributos devidos pelo Usuário, seja pessoa física ou jurídica, ou por seus tomadores de serviços e sacados, em razão das transações realizadas;
- **Cessão:** o Usuário não poderá ceder este Termo a terceiros. O Festor e seus prestadores de serviços poderão, independentemente de aviso prévio, ceder este instrumento, no todo ou em parte, a empresas de seu grupo econômico ou não, a qualquer momento;
- **Novação:** o não exercício, por qualquer das partes, de qualquer direito previsto neste instrumento não representará novação, transação ou renúncia de tal direito, que poderá ser exercido a qualquer tempo.

O Festor e seus prestadores de serviços não serão responsáveis por danos ocasionados por perda de conteúdo armazenado, atrasos ou perdas na transmissão, interrupção dos serviços causada por

negligência de empresas envolvidas no processo, erros ou omissões do Usuário, falha de performance, defeito ou atraso na operação ou transmissão causado pela empresa de telefonia responsável pelo serviço de suporte, furto ou destruição por acesso não autorizado, ou alterações ou uso indevido de gravações, não se responsabilizando por informações sigilosas enviadas por e-mail.

As partes concordam que o Festor e seus prestadores de serviços poderão, a seu exclusivo critério, alterar qualquer procedimento técnico referente aos serviços contratados, sem aviso prévio. Caso qualquer cláusula, termo ou condição deste Termo seja considerada nula ou anulada por decisão judicial transitada em julgado, tal nulidade não contaminará as demais cláusulas, que permanecerão em pleno vigor, desde que se possa manter o equilíbrio contratual ajustado. Os títulos empregados para referenciar as cláusulas são meramente ilustrativos, prevalecendo sempre o teor das cláusulas em relação aos títulos.

17. Da Aceitação do Termo de Serviço

Ao preencher e enviar o formulário disponível no aplicativo móvel e ao aceitar o presente Termo, o Usuário automaticamente manifesta sua aceitação ao conteúdo deste instrumento. A aceitação deste Termo manifesta a vontade inequívoca das partes de celebrar um contrato por meio eletrônico e a concordância com as condições necessárias para a utilização do Serviço.

A não aceitação ou a violação a este Termo resultará no encerramento da conta do Usuário perante o Festor e seus prestadores de serviços.

18. Foro

As Partes elegem, para dirimir eventuais demandas oriundas do presente instrumento, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o Foro da cidade de São Paulo/SP.

19. Canal de Contato

O Festor disponibiliza diversos canais de comunicação com os seus clientes:

- E-mail de Atendimento Geral: atendimento@grupofestor.com.br
- E-mail de Privacidade: dpo@grupofestor.com.br
- SAC, Ouvidoria e Atendimento Prioritário: [\(11\) 3048-8888](tel:1130488888)
- Canal de Denúncias: <https://grupofestor.com.br/canal-de-denuncias/>

Horário de Atendimento: segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados).

Data da última atualização: 29 de julho de 2026.