Termos de Uso

SX Digital Pay

Última atualização: 26 de janeiro de 2026

Bem-vindo à **SX Digital Pay**.

Este documento estabelece os Termos de Uso ("Termos") que regem a relação entre você, pessoa física ou jurídica residente ou sediada no Brasil ("Usuário" ou "Você"), e a **V de Miranda Agenciamento e Intermediações de Negócios**, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 35.850.099/0001-03, com sede na Av. Brig. Luis Antonio, 2367, São Paulo - SP ("SX Digital Pay").

Ao utilizar nossa plataforma para realizar pagamentos a estabelecimentos internacionais ("Merchants"), Você concorda integralmente com estes Termos. Se Você não concordar com qualquer disposição aqui descrita, não deverá utilizar nossos serviços.

1. Descrição dos Serviços

1.1. Atuação como eFX: A SX Digital Pay atua como prestadora de serviços de pagamento e transferência internacional (eFX), nos termos da Resolução nº 277/2022 do Banco Central do Brasil. Nossa função é facilitar a aquisição de bens e serviços de vendedores no exterior por meio da coleta de fundos em Reais (BRL) e a subsequente remessa internacional para a liquidação desses pagamentos. As operações de câmbio e remessas internacionais são realizadas por instituições financeiras e agentes parceiros devidamente autorizados pelo Banco Central do Brasil.

1.1.1. Liquidação internacional com ativos virtuais: Quando necessário, o Usuário autoriza a SX Digital Pay a utilizar ativos virtuais como trilho de liquidação internacional para a finalização do pagamento ao Merchant, atuando a SX Digital Pay como mera mandatária na conversão desses ativos, sem prejuízo da utilização de meios convencionais quando aplicáveis.

1.2. Intermediação: A SX Digital Pay não é a vendedora dos produtos ou prestadora dos serviços finais. Atuamos exclusivamente como facilitadores de pagamento e câmbio. Qualquer questão relativa à entrega, qualidade ou garantia dos produtos/serviços deve ser tratada diretamente com o Merchant. Caso você não consiga resolver a questão diretamente com o Merchant, você poderá utilizar nosso Sistema de Resolução de Disputas, conforme detalhado na seção 5.2 destes Termos.

2. Cadastro e Onboarding do Usuário

2.1. Requisitos: Para utilizar a plataforma, o Usuário deve ter no mínimo 18 anos, possuir CPF/CNPJ válido e regular perante a Receita Federal do Brasil.

2.2. Fluxo de Onboarding: O acesso completo às funcionalidades de pagamento requer a conclusão de um processo de cadastro em 3 etapas:

1. **Informações Básicas:** Nome, e-mail e criação de senha.
2. **Dados Complementares:** CPF, telefone e endereço completo.
3. **Verificação de Identidade (KYC):** Envio de documentos oficiais e biometria facial através de nossa ferramenta de verificação (Didit).

2.3. Veracidade das Informações: Você se compromete a fornecer dados verídicos e atualizados. A SX Digital Pay reserva-se o direito de suspender ou encerrar contas com informações falsas ou suspeitas de fraude.

3. Realização de Pagamentos

3.1. Métodos de Pagamento: O Usuário poderá realizar pagamentos através de:

- **PIX:** Pagamento instantâneo via QR Code ou Chave Copia e Cola.
- **Cartão de Crédito:** Processado via adquirente Cielo, com suporte a autenticação 3D Secure (3DS).

3.2. Cotações e Taxas: Ao iniciar um pagamento, a plataforma apresentará uma cotação detalhada ("Quote") que inclui:

- Valor do produto/serviço na moeda original do Merchant.
- Taxa de câmbio aplicada.
- Imposto sobre Operações Financeiras (IOF).
- Taxa de serviço da plataforma.
- Taxas de adquirente e juros de parcelamento (se aplicável para cartão de crédito).

3.3. Aceitação da Cotação: Ao prosseguir com o pagamento, o Usuário declara estar ciente e de acordo com todos os valores e taxas discriminados na cotação, que possui validade limitada no tempo devido à volatilidade cambial.

4. Segurança e Prevenção à Fraude

4.1. Monitoramento: Todas as transações são monitoradas conforme nossa **Política de PLD/FT** (Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo). Transações suspeitas podem ser bloqueadas para análise manual.

4.2. Tokenização de Cartões: Para sua segurança, não armazenamos os dados sensíveis do seu cartão de crédito. Utilizamos tecnologia de tokenização da Cielo, garantindo que apenas informações criptografadas e não utilizáveis por terceiros sejam mantidas para facilitar pagamentos futuros.

4.3. Verificação 3DS: Pagamentos com cartão de crédito podem exigir autenticação adicional via 3D Secure junto ao banco emissor do seu cartão.

5. Cancelamentos, Reembolsos e Resolução de Disputas

5.1. Reembolsos Voluntários

5.1.1. Política do Merchant: O reembolso voluntário está sujeito às políticas de cancelamento do estabelecimento (Merchant) onde a compra foi realizada. Recomendamos que você entre em contato diretamente com o Merchant para solicitar o cancelamento ou reembolso.

5.1.2. Alternativa em Caso de Recusa: Se o Merchant negar sua solicitação de reembolso ou não responder dentro de prazo razoável, você poderá utilizar nosso Sistema de Resolução de Disputas, conforme descrito na seção 5.2 abaixo.

5.2. Sistema de Resolução de Disputas

5.2.1. Direito de Contestação: Você tem o direito de abrir uma disputa formal sobre qualquer transação com status "concluída" através da plataforma SX Digital Pay. Uma transação é considerada "concluída" quando o pagamento foi confirmado e processado com sucesso.

5.2.2. Motivos Válidos para Disputas: Você pode abrir uma disputa formal nos seguintes casos:

- **Não recebimento do produto:** O produto não foi entregue no prazo acordado ou não chegou.
- **Produto divergente:** O produto recebido é significativamente diferente da descrição, fotos ou

especificações anunciadas pelo Merchant.

• **Produto defeituoso ou danificado:** O produto apresenta defeitos de fabricação, vícios de qualidade ou chegou danificado.

• **Serviço não prestado:** O serviço contratado não foi prestado conforme acordado ou não foi prestado.

• **Transação não autorizada:** Você não reconhece ou não autorizou a transação.

• **Cobrança duplicada:** O mesmo produto/serviço foi cobrado mais de uma vez.

5.2.3. Como Abrir uma Disputa: Para abrir uma disputa:

1. Localize o e-mail de confirmação de pagamento que você recebeu após realizar a transação.
2. Clique no link **Tive um problema com este pagamento** presente no e-mail.
3. Você será redirecionado para o formulário de abertura de disputa.
4. Leia os avisos, preencha o formulário com descrição detalhada do problema.
5. Anexe evidências que comprovem suas alegações (opcional, mas recomendado): fotos do produto, capturas de tela de conversas com o Merchant, comprovantes, anúncios, etc.
6. Você pode anexar até 5 (cinco) arquivos por manifestação, nos formatos PDF, PNG, JPEG ou WebP.
7. Confirme a abertura da disputa.

Observação: Caso não encontre o e-mail de confirmação, verifique sua caixa de spam ou entre em contato com nosso suporte através do e-mail help@sxdigitalpay.com ou pelo chat da plataforma para obter assistência na abertura da disputa.

5.2.4. O Que Acontece Após Abrir a Disputa:

• A transação terá seu status alterado para "disputada" imediatamente.

• O valor da transação será retido e não será repassado ao Merchant até a resolução final da disputa.

• O Merchant será notificado por e-mail sobre a abertura da disputa e receberá cópia de sua alegação e documentos anexados.

• O Merchant terá **5 (cinco) dias corridos** para apresentar sua defesa e documentação comprobatória.

5.2.5. Processo de Resolução e Prazos:

Etapa 1 - Resposta do Merchant (5 dias):

• O Merchant deve apresentar defesa fundamentada e documentos que comprovem a regularidade da transação (ex: comprovante de embarque, nota fiscal, comprovante de entrega, comunicações com você, etc.).

• Se o Merchant **não responder** dentro do prazo de 5 dias corridos, a disputa será **automaticamente escalada** para decisão administrativa da SX Digital Pay, e a ausência de resposta será considerada na análise.

Etapa 2 - Análise da SX Digital Pay:

• Apresentada a resposta do Merchant (ou decorrido o prazo sem resposta), a disputa é encaminhada diretamente para decisão administrativa da SX Digital Pay.

Etapa 3 - Questionamentos Complementares (5 dias, quando houver):

- Durante a análise, a SX Digital Pay pode, a qualquer momento, registrar questionamentos ou solicitar esclarecimentos e documentos complementares, indicando se a manifestação é exigida de você, do Merchant ou de ambos.
- A parte questionada terá **5 (cinco) dias corridos**, contados da solicitação, para se manifestar.
- Se a parte questionada **não se manifestar** dentro do prazo, a disputa retorna automaticamente para decisão administrativa, e a ausência de resposta será considerada na análise.
- Este ciclo pode se repetir quantas vezes forem necessárias, a exclusivo critério da SX Digital Pay, até que haja elementos suficientes para a decisão final.

5.2.6. Transparência e Acesso Mútuo: Todas as manifestações e documentos apresentados por você e pelo Merchant ficarão disponíveis para consulta mútua dentro da plataforma, garantindo ampla transparência e contraditório durante o processo de resolução.

5.2.7. Decisão Administrativa: A decisão final sobre a disputa será tomada exclusivamente pela SX Digital Pay, por meio de administradores designados, após análise criteriosa de:

- Todas as alegações, documentos e evidências apresentados por ambas as partes.
- A legislação brasileira aplicável, especialmente o Código de Defesa do Consumidor (CDC).
- As políticas e regras da SX Digital Pay.
- As melhores práticas de comércio eletrônico internacional.
- Histórico de disputas anteriores envolvendo as partes, quando aplicável.

5.2.8. Resultados Possíveis:

Decisão em Seu Favor:

- O valor integral da transação será reembolsado ao seu meio de pagamento original (PIX ou cartão de crédito).
- O status da transação será alterado para "reembolsada".
- O Merchant não receberá o pagamento.
- Você será notificado por e-mail com a decisão fundamentada.

Decisão em Favor do Merchant:

- A transação será mantida como válida.
- O valor retido será liberado para repasse ao Merchant.
- O status da transação retornará para "concluída".
- Você será notificado por e-mail com a decisão fundamentada.

5.2.9. Caráter Definitivo e Vinculante: A decisão administrativa da SX Digital Pay é **definitiva e vinculante** para ambas as partes, não cabendo recurso ou reanálise, salvo na hipótese excepcional de apresentação de prova nova e relevante que não estava disponível no momento da decisão original, a exclusivo critério da SX Digital Pay.

5.2.10. Limitações:

- Você pode abrir apenas **uma disputa por transação**. Múltiplas disputas sobre o mesmo pagamento não serão aceitas.
- Disputas manifestamente infundadas, abusivas ou que visem fraudar o sistema poderão ser recusadas ou encerradas sumariamente pela SX Digital Pay.
- Não é possível abrir disputas sobre transações já reembolsadas voluntariamente pelo Merchant.

5.2.11. Confidencialidade: Todas as informações, evidências, documentos e comunicações trocadas durante o processo de disputa são **confidenciais** e de uso exclusivo entre você, o Merchant e a SX Digital Pay. Não divulgaremos detalhes da disputa a terceiros, salvo por ordem judicial ou determinação de autoridade competente.

5.2.12. Papel da SX Digital Pay: Embora a SX Digital Pay não seja a vendedora dos produtos ou prestadora dos serviços (conforme estabelecido na seção 1.2), atuamos como **árbitro independente e imparcial** nas disputas entre usuários e Merchants, com o objetivo de garantir uma resolução justa baseada nas evidências apresentadas e na legislação de proteção ao consumidor.

5.3. Processamento de Estornos e Reembolsos

5.3.1. Variação Cambial: Devido à natureza internacional das operações, o valor do estorno ou reembolso pode sofrer variações em relação ao valor originalmente pago devido à flutuação cambial entre a data do pagamento original e a data do processamento do reembolso. Esta variação cambial aplica-se tanto a reembolsos voluntários quanto a reembolsos decorrentes de disputas resolvidas em seu favor.

5.3.2. Taxas e IOF:

- **Reembolsos Voluntários:** Em casos de cancelamento voluntário pelo Merchant, taxas de serviço da plataforma e o Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) já recolhido podem não ser reembolsáveis, dependendo da regulamentação vigente e do momento do cancelamento.
- **Disputas Resolvidas em Seu Favor:** Em disputas formais decididas pela SX Digital Pay em seu favor, a SX Digital Pay envidará seus melhores esforços para reembolsar o valor integral pago, incluindo taxas de serviço, respeitando as limitações regulatórias sobre a restituição do IOF.

5.3.3. Prazo de Processamento: Após a aprovação do reembolso (voluntário ou por decisão administrativa), a SX Digital Pay processará a devolução dos valores no prazo de até 7 (sete) dias úteis. O prazo para o crédito efetivo em sua conta bancária ou cartão de crédito dependerá da instituição financeira e do meio de pagamento utilizado.

6. Obrigações e Responsabilidades do Usuário

6.1. Uso Lícito: O Usuário obriga-se a não utilizar a SX Digital Pay para atividades ilícitas, incluindo, mas não se limitando a: tráfico de drogas, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, evasão de divisas ou compra de produtos proibidos pela legislação brasileira.

6.2. Sigilo das Credenciais: Você é o único responsável pela segurança da sua senha de acesso. Não compartilhe suas credenciais com terceiros.

6.3. Origem dos Recursos: O Usuário declara que os recursos utilizados para os pagamentos têm

origem lícita e são de sua propriedade.

6.4. Uso Adequado do Sistema de Disputas: Você se compromete a utilizar o Sistema de Resolução de Disputas de forma ética e responsável, apresentando apenas reclamações legítimas e fundamentadas. O uso abusivo, fraudulento ou com má-fé do sistema de disputas (incluindo abertura de disputas infundadas ou tentativas de obter vantagem indevida) poderá resultar na suspensão ou encerramento de sua conta, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis.

7. Propriedade Intelectual

7.1. Direitos Reservados: Todo o conteúdo da plataforma (logotipos, software, design, textos) é de propriedade exclusiva da SX Digital Pay ou de seus licenciadores, sendo protegido pelas leis de propriedade intelectual.

8. Privacidade e Proteção de Dados

8.1. LGPD: O tratamento de seus dados pessoais é realizado em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18). Para mais detalhes, consulte nossa **Política de Privacidade**.

8.2. Reporte Regulatório: Você está ciente e concorda que a SX Digital Pay e seus parceiros financeiros realizarão o reporte de todas as transações de câmbio e transferências internacionais às autoridades competentes, incluindo o **Banco Central do Brasil**, conforme exigido pela legislação e regulamentação cambial vigente.

9. Limitação de Responsabilidade

9.1. Disponibilidade: Embora nos esforcemos para manter a plataforma 24/7, não garantimos o funcionamento ininterrupto, podendo ocorrer suspensões para manutenção técnica ou por falhas em serviços de terceiros (bancos, operadoras de cartão, internet).

9.2. Erros de Terceiros: A SX Digital Pay não se responsabiliza por erros cometidos por instituições financeiras, adquirentes ou pelo próprio Merchant na prestação de seus serviços.

10. Disposições Gerais

10.1. Alterações nos Termos: Podemos atualizar estes Termos a qualquer momento. Notificaremos Você sobre alterações significativas por e-mail ou aviso na plataforma. O uso continuado após a alteração implica aceitação dos novos termos.

10.2. Comunicação: Para suporte, dúvidas ou reclamações, utilize nosso chat oficial na plataforma ou o e-mail: help@sxdigitalpay.com. Para contestar formalmente uma transação, utilize o Sistema de Resolução de Disputas disponível em sua área de pagamentos na plataforma, conforme descrito na seção 5.2.

10.3. Foro: Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da comarca de São Paulo/SP para dirimir quaisquer controvérsias.

V de Miranda Agenciamento e Intermediações de Negócios
CNPJ 35.850.099/0001-03
Av. Brig. Luis Antonio, 2367 - São Paulo, SP.