

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO CAIXA DOS CARTÕES DE CRÉDITO AMAZÔNIA CARD – PESSOA FÍSICA

## CLÁUSULA PRIMEIRA - DEFINIÇÕES

1.1 Para perfeito entendimento e interpretação deste contrato são adotadas as seguintes definições:

a) **Adicional (is)** - pessoa(s) física(s) indicada(s) pelo Titular para ser (em) portadores(as) de Cartões de Crédito AMAZÔNIA CARD, cujos gastos e despesas serão assumidos, perante a Administradora, pelo Titular;

b) **Avaliação emergencial de crédito** - avaliação de viabilidade e de riscos para a concessão de crédito em caráter emergencial, mediante prévia autorização do cliente, para realização de despesas acima do limite do cartão, podendo ser cobrada tarifa no máximo uma vez a cada 30 dias;

c) **Banco Afiliado** - BANCO DA AMAZÔNIA, instituição financeira associada ao Sistema para divulgar e vender o Cartão de Crédito AMAZÔNIA CARD;

d) **Boletim de Proteção** - sistema utilizado para registro de Cartões cancelados ou impedidos temporariamente de uso;

e) **Cartões de Crédito AMAZÔNIA CARD** - cartão plástico, conforme características descritas na Cláusula Quarta;

f) **CAIXA ou Administradora** - CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, CNPJ 00.360.305/0001-04, empresa responsável pela emissão e administração dos Cartões de Crédito AMAZÔNIA CARD;

g) **Chip** - Microprocessador com capacidade de armazenamento seguro de dados;

h) **Custo Efetivo Total (CET)** - custo total da operação de crédito, expresso na forma de taxa percentual anual. Para o cálculo do CET são considerados: valor do limite de crédito à disposição do Titular; taxa de juros remuneratórios; valor do tributo e das tarifas bancárias; seguros, caso contratados; e outras despesas. O percentual é calculado para a hipótese de utilização de todo o crédito durante 30 dias, demonstrando o percentual máximo. O percentual é informado na Fatura Mensal;

i) **Despesa ou Transação** - toda e qualquer aquisição de bens e/ou serviços, no País e/ou no exterior, incluindo saques emergenciais em dinheiro, prêmios de seguros, anuidades, Encargos Contratuais, autorizações de débito, Tarifas e demais despesas admitidas no Sistema;

j) **Encargos Contratuais** - percentual aplicado sobre o saldo devedor, quando o Titular decide optar pelo financiamento de suas Transações, na forma prevista na Cláusula Décima Primeira, compondo-se de: juros cobrados pelo financiamento e os tributos incidentes sobre as operações de crédito (IOF). O percentual é informado na Fatura Mensal, referindo-se ao mês (Encargos Contratuais do Período) e ao mês seguinte (Encargos Máximos do Próximo Período);

k) **Estabelecimentos ou Estabelecimentos Credenciados** - fornecedores de bens e/ou serviços habilitados no País e no exterior a aceitar os Cartões do Sistema;

l) **Fatura Mensal** - documento representativo da prestação de contas que a Administradora, mensalmente, remete ao Titular e/ou disponibiliza por meio de outros canais, constituindo-se no principal instrumento de pagamento onde são discriminados os débitos e créditos relativos às Transações processadas;

m) **Franquias Internacionais** - empresa(s) sediada(s) no exterior, que cede(m) à Administradora o direito de usar sua(s) marca(s) (MASTERCARD e VISA) e sua rede de Estabelecimentos credenciada nos vários países para aceitar o uso do Cartão;

n) **Pagamento Avulso** - formulário impresso ou Transação eletrônica mantidos à disposição do Titular nas agências da CAIXA, correspondentes bancários e redes de terminais eletrônicos da Administradora e destinado ao pagamento avulso de Transações decorrentes do uso dos Cartões de Crédito AMAZÔNIA CARD;

o) **Portador (es)** - Titular (es) e Adicional (is), quando referidos isoladamente ou em conjunto, na qualidade de pessoas físicas habilitadas a usar os Cartões de Crédito AMAZÔNIA CARD;

p) **Saque Emergencial de Dinheiro, Saque Cash ou Saques** - refere-se a retiradas em dinheiro, no Brasil e/ou exterior, dentro dos limites autorizados, realizadas mediante o uso do Cartão e respectiva senha individual, em caixas eletrônicos autorizados pela Administradora. O valor estipulado para os saques obedece à política fixada pela Administradora, podendo variar de acordo com as normas vigentes do sistema bancário e medidas de segurança;

q) **Sistema de Cartões ou Sistema** - conjunto de pessoas e instituições (CAIXA, Franquias Internacionais, Credenciadora de Estabelecimentos, Portadores de Cartões, Estabelecimentos Credenciados, Parceiros), procedimentos, contratos, normas e tecnologia operacional, necessários à prestação de serviços de administração dos Cartões de Crédito AMAZÔNIA CARD;

r) **Tarifa(s)** - valores cobrados pela prestação de serviços específicos conforme Cláusula Oitava;

s) **Titular** - pessoa física portadora do cartão de crédito AMAZÔNIA CARD e responsável pelo cumprimento das obrigações assumidas neste contrato, pelo pagamento da fatura mensal onde são lançadas as transações decorrentes do uso de seu cartão e de seu(s) adicional (is);

t) **Tributos** - impostos incidentes sobre as operações de crédito e movimentação financeira – IOF, conforme item 11.4 da Cláusula Décima Primeira desse instrumento, de acordo com a legislação vigente.

## CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO

2.1 Este instrumento regula a prestação dos serviços de administração do Cartão, que compreende:

- a) aprovação da proposta de adesão ao Cartão de Crédito AMAZÔNIA CARD, do Titular e respectivo (s) Adicional (is), segundo critérios de análise fixados pela Administradora; cadastramento dos Portadores; emissão, entrega e desbloqueio do Cartão; administração do pagamento das obrigações decorrentes do uso do Cartão, mediante processamento das Transações e suas liquidações junto aos Estabelecimentos;
- b) processamento dos pagamentos efetuados pelo Titular, incluindo aqueles decorrentes de cobrança extrajudicial e/ou judicial;
- c) financiamento de Saques e despesas relativas às transações, na forma estabelecida na Cláusula Décima Primeira do presente contrato;
- d) garantia do cumprimento das obrigações decorrentes do uso do Cartão, contraídas perante os Estabelecimentos e as instituições financeiras;
- e) prestação de contas ao Titular, mediante remessa da Fatura Mensal;
- f) bloqueio, impedimento, suspensão do uso ou cancelamento do Cartão, nos casos previstos neste instrumento;
- g) disponibilização de serviços e benefícios, de acordo com a variante/modalidade do cartão, conforme a seguir:

Variante Modalidade	Serviços e Benefícios		
	Parcelamento de fatura	Participação no Programa Pontos AMAZÔNIA CARD	Seguro Bagagem
Nacional	X		
Internacional	X	X	
Gold	X	X	X

2.2 O Sistema de cartões detém tecnologia de segurança contra o uso fraudulento do Cartão por terceiros, monitorando o padrão de consumo de cada Titular. Eventuais desvios nesse padrão poderão ocasionar a falta de autorização para a realização de novas Transações, hipótese em que o Titular obterá a orientação adequada junto ao Serviço de Atendimento a Clientes.

2.3 Os serviços de que trata o item 2.1 desta Cláusula serão prestados diretamente pela Administradora e/ou empresas que integram o Sistema.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - ADESÃO DO TITULAR AO SISTEMA E CADASTRO**

3.1 A adesão dos Portadores ao Sistema efetiva-se mediante a ocorrência de uma das hipóteses abaixo, o que deverá ocorrer somente após o Titular realizar o desbloqueio de seu Cartão e/ou de seu(s) Adicional(is) e ter lido e concordado com os termos deste Contrato:

- a) assinatura de próprio punho ou assinatura eletrônica da Proposta de Adesão apresentada pelo Banco Afiliado ou recibo de entrega do Cartão;
- b) solicitação do Cartão por meio de telesserviço com a respectiva gravação do aceite;

c) solicitação em ATMs ou via Internet com uso de senha pessoal;

d) no momento em que o Titular e/ou Adicional(is) utilizar(em) o Cartão;

e) com o pagamento da Fatura Mensal.

3.2 Cadastro - Ao aderir ao Sistema, o nome, a identificação e demais dados pessoais e de consumo dos Portadores passam a integrar o cadastro de propriedade da Administradora.

3.2.1 Respeitadas as disposições legais em vigor, o Titular autoriza a Administradora, desde já, a fazer uso desse cadastro para os fins de remessa de correspondências e e-mails com ofertas de produtos e serviços próprios ou de terceiros envolvidos na prestação desse serviço.

3.2.2 Caso os Portadores não queiram receber tais correspondências e e-mails, poderão solicitar à Administradora, por escrito, a exclusão de seu nome do cadastro de mala direta e da lista de correspondência eletrônica.

### **CLÁUSULA QUARTA - CARACTERÍSTICAS DOS CARTÕES AMAZÔNIA CARD**

4.1 O Sistema de Cartão da CAIXA compreende Cartão exclusivamente de Crédito e/ou Cartão Múltiplo, de utilização nacional e/ou internacional, emitidos pela Administradora e de sua propriedade, obedecidos os requisitos necessários e demais condições pertinentes a cada tipo de Cartão.

4.2 O Cartão de Crédito AMAZÔNIA CARD compreende cartão exclusivamente de crédito e destina-se à realização de compras de bens e serviços em Estabelecimentos, bem como saques em dinheiro, dentro dos limites atribuídos pela CAIXA ao Titular.

4.3 O Cartão é de uso pessoal do Titular e intransferível. Na frente e no verso do Cartão, entre outros dados, constará o nome do Titular, seu número de identificação, a data de validade do Cartão, a banda magnética e/ou o chip, a faixa reservada para assinatura, o holograma de segurança e a logomarca da bandeira, sendo expressamente proibida, sua utilização por terceiros ou de maneira não prevista neste contrato.

4.4 Mediante autorização do Titular e sob sua inteira responsabilidade, a Administradora emitirá Cartão Adicional para uso das pessoas indicadas pelo Titular, constituindo-se o Titular no devedor principal das despesas e obrigações provenientes da utilização, devida ou não, dos Cartões.

4.5 A Administradora reserva-se o direito de negar pedidos para inclusão de Cartão Adicional, quando não se enquadrar ao processo de aprovação e manutenção de crédito vigente ou que não atenda aos requisitos ou condições mínimas inerentes para cada tipo de Cartão.

### **CLÁUSULA QUINTA - TRANSAÇÃO INTERNACIONAL**

5.1 Os Cartões AMAZÔNIA CARD de utilização internacional destinam-se à realização de despesas, como aquisição de bens e serviços e Saques em dinheiro, no Brasil e no exterior, ou despesas correlatas, respeitando-se as disposições do presente contrato e as normas fixadas pelo Banco Central do Brasil.

5.2 Referidas normas exigem que a Administradora, periodicamente, informe ao Banco Central do Brasil e à Receita Federal os valores relativos às aquisições de bens e/ou serviços no exterior, realizados pelos Portadores.

5.3 O Banco Central do Brasil pode comunicar à Secretaria da Receita Federal, eventuais irregularidades no uso do Cartão com validade internacional, sujeitando-se os Portadores às medidas legais e contratuais cabíveis.

5.4 Constatado o uso irregular do Cartão com validade internacional, a Administradora, a seu critério, promoverá a suspensão imediata do uso do Cartão, pelo prazo mínimo de um ano, ou o seu cancelamento, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis.

5.5 As Transações internacionais são discriminadas na Fatura Mensal, na moeda local e no valor equivalente em dólares americanos. A conversão para a moeda nacional deve ser feita utilizando-se a taxa do dólar vigente no dia do pagamento da Fatura Mensal. A Administradora indica o valor a pagar em Reais, utilizando a cotação do dólar vigente na data da emissão da Fatura Mensal. Eventual variação entre a taxa indicada pela Administradora e a taxa vigente na data do pagamento, será lançada, a crédito ou a débito, na Fatura Mensal seguinte.

#### **CLÁUSULA SEXTA - EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO**

6.1 **Os Portadores obrigam-se a informar à Administradora o extravio, o furto ou o roubo do Cartão, imediatamente após a ocorrência, respondendo, até o momento da comunicação, pelo uso indevido do Cartão por terceiros.** A partir da obtenção do código comprobatório da comunicação do fato, fornecido pela Administradora, o Titular se exonera da responsabilidade civil pelo uso fraudulento do Cartão por terceiros, hipótese em que as eventuais perdas ocorridas, a partir do momento da comunicação, serão assumidas totalmente pela Administradora.

6.2 A ocorrência desses fatos no exterior deverá ser comunicada, imediatamente, ao escritório local das Franquias Internacionais ou à Administradora, no Brasil, mediante contato telefônico do Portador, por intermédio dos números constantes no Cartão. A Administradora cancelará o Cartão e comunicará o fato às Franquias Internacionais, reservando-se o direito de verificar a autenticidade das informações dadas pelos Portadores, sem prejuízo das penalidades e demais obrigações legais e contratuais.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - BLOQUEIO, SUSPENSÃO DO USO OU CANCELAMENTO DO CARTÃO POR INADIMPLEMENTO CONTRATUAL**

7.1 A Administradora tem o direito de, a seu exclusivo critério, bloquear, suspender temporariamente o uso, ou cancelar o Cartão, comunicando, tempestivamente, o fato ao Titular, quando ocorrer o inadimplemento de Cláusula contratual, em especial da Cláusula Décima Quarta.

7.2 A Administradora tem o direito de, a seu exclusivo critério, bloquear, suspender temporariamente o uso ou cancelar o Cartão, comunicando, tempestivamente, o fato ao Titular, quando identificado indícios de fraude, falsificação ou uso indevido do Cartão.

#### **CLÁUSULA OITAVA - REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS**

8.1 Pelos serviços previstos na Cláusula Segunda, item 2.1, letra "a", e somente após a adesão ao Sistema na forma do item 3.1, o Titular pagará o valor de uma anuidade, a cada período de 12 (doze) meses de permanência no Sistema, por Cartão emitido, assim considerado o Cartão do Titular e cada um dos Adicionais.

8.1.1 Será prerrogativa da Administradora a suspensão, a isenção, a redução ou o aumento da Tarifa de Anuidade do Cartão ou quaisquer outras Tarifas, conforme sua política de comercialização e legislação vigente, sendo que a informação relativa a cada alteração de valor, será disponibilizada ao Titular por meio da Tabela de Tarifas do Banco da Amazônia.

8.2 Poderão ser cobradas, ainda, Tarifas, cujos valores constam na Tabela de Tarifas do Banco da Amazônia, sendo discriminados na Fatura Mensal. Essa cobrança pode incidir sobre os seguintes serviços: fornecimento de 2ª via de cartão, fornecimento de cópia ou de 2ª via de comprovantes e documentos, saques em dinheiro no país e no exterior, pagamento de conta na função crédito, avaliação emergencial de crédito, emissão de 2ª via de carta senha para saque, entrega emergencial de cartão, envio de mensagens – SMS, fornecimento de plástico personalizado e entrega de cartão em local diferente do cadastrado.

#### **CLÁUSULA NONA - UTILIZAÇÃO DO CARTÃO**

9.1 O Portador apresentará o Cartão aos Estabelecimentos e firmará comprovantes de aquisição de bens e/ou serviços, emitidos por sistema manual ou eletrônico, nos quais sempre deverá constar o total das despesas efetuadas. Uma via desses comprovantes será fornecida ao Portador para controle de suas despesas.

9.2 **A assinatura nos comprovantes e/ou o uso da senha individual pelo Portador implica sua manifestação inequívoca de vontade, bem como a plena aceitação das obrigações decorrentes do uso do Cartão.**

9.3 **A senha é uma assinatura eletrônica pessoal e intransferível, cabendo exclusivamente ao Titular a responsabilidade por sua divulgação a terceiros, bem como sua utilização indevida. O Titular deverá comunicar à Administradora qualquer suspeita de violação na correspondência que informa o número da senha, pedindo imediatamente o cancelamento e a substituição do respectivo número.**

9.3.1 A senha individual é utilizada pelo Titular ou Adicional na realização de Saques em dinheiro e outras Transações, mediante uso de terminais eletrônicos, sendo pessoal e intransferível.

9.4 Assinatura em Arquivo - Entende-se por "Assinatura em Arquivo" a possibilidade de o Portador realizar Transações, sem assinar o respectivo comprovante de vendas, mediante solicitação por telefone, Internet ou pedidos de compras de bens e/ou serviços, divulgados por meio de Marketing Direto.

9.4.1 Serão consideradas operações confirmadas as Transações que não forem impugnadas pelo portador até a data de vencimento constante da Fatura Mensal ou no prazo estipulado pela Administradora, conforme o caso

da contestação de acordo com o estabelecido na Cláusula Décima Sexta.

9.4.2 A Administradora poderá relançar os valores questionados na Fatura Mensal pelo Titular, quando ficar caracterizado a improcedência da contestação, ou quando o Titular deixar de cumprir os requisitos do processo de contestação conforme Cláusula Décima Sexta.

9.5 Poderão ser adotadas pela Administradora outras modalidades de uso do Cartão e seu processamento se dará mediante autorização de débito concedida pelo Titular.

9.6 A Administradora não se responsabilizará pelo preço, qualidade e quantidade declarados, dos bens adquiridos ou serviços prestados, cabendo ao Titular resolver quaisquer pendências juntamente ao Estabelecimento.

9.7 A Administradora não se responsabilizará pela recusa ou restrição de um Estabelecimento em aceitar o Cartão como meio de pagamento ou por outros problemas que o Titular porventura possa ter com os Estabelecimentos, não respondendo, portanto, por estas ocorrências.

9.8 A Administradora não poderá ser imputada qualquer responsabilidade se no momento da operação ocorrer fatos ou circunstâncias anormais fora do controle da Administradora, não se limitando a problemas de rede de telefonia, fornecimento de energia elétrica ou na comunicação entre o Estabelecimento e a Administradora que impeça a autorização da Transação.

9.9 **Nos casos de troca de via do Cartão, quando ocorre alteração na numeração e/ou validade, será de responsabilidade do cliente, Portador ou Titular, informar o novo número do Cartão e sua validade às empresas fornecedoras dos produtos e serviços com débitos programados.**

9.10 **É vedada ao Titular a utilização do Cartão no acesso a jogos via Internet, ou cassinos, conforme legislação pertinente à matéria, tornando-se o Titular o único responsável por qualquer consequência que provier da utilização indevida do Cartão, devendo o Titular arcar com os ônus decorrentes, inclusive os que forem causados à própria Administradora, decorrente desse uso indevido.**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - LINHA DE CRÉDITO, EXCESSO E AVALIAÇÃO EMERGENCIAL DE CRÉDITO**

10.1 A Administradora atribuirá um limite de crédito em moeda corrente nacional para Transações no Cartão AMAZÔNIA CARD.

10.2 Nos formulários de remessa do Cartão e na Fatura Mensal serão informados separadamente os valores do Limite/Linha de Crédito Total e Limite/Linha de Crédito para Saques de dinheiro, atribuídos segundo critérios próprios de análise da Administradora. O Limite/Linha Total de Crédito destina-se à cobertura de todas as despesas do Titular e respectivo(s) Adicional(is), incluindo os Saques em dinheiro e o valor total das compras parceladas.

10.2.1 Para fins de utilização do Cartão no exterior, o Titular deverá considerar o limite de crédito disponível em moeda corrente nacional.

10.2.2 A Administradora poderá, a seu critério, reduzir ou aumentar o limite de crédito, mediante comunicado ao cliente, ficando a este facultado a aceitação ou não da

alteração, sendo que o uso do Cartão após o recebimento da comunicação, manifestará a expressa concordância do Titular aos novos limites.

10.2.2.1 **A não aceitação do novo limite deverá ser manifestada expressamente, devendo o Portador entrar em contato com a CAIXA por intermédio da Central de Atendimento a Clientes ou da agência de relacionamento do Banco da Amazônia.**

10.3 **Cabe ao Titular manter o controle de seus gastos e de seu(s) Adicional(is), de forma a não exceder o Limite/Linha de Crédito fixado, sob pena de caracterizar inadimplemento contratual, além da suspensão de uso ou do cancelamento do(s) Cartão(ões).** O valor do excesso deverá ser pago integralmente e, para tanto, será incluído no pagamento mínimo (item 17. 1, letra "b"). A Administradora, se solicitado e autorizado pelo cliente, poderá conceder avaliação emergencial de crédito, sujeita à cobrança de tarifa.

10.4 Sempre que cancelar qualquer Transação, o Titular deverá, no ato, obter do Estabelecimento a comprovação desse cancelamento, de forma a recompor o valor de seu Limite/Linha de Crédito.

10.5 Os valores das Transações realizadas pelo Titular que comprometerem o limite de crédito do Cartão, serão restabelecidos no prazo máximo de 05 (cinco) dias, após o efetivo pagamento da Fatura Mensal, sendo que, nos casos em que o pagamento for parcial, o restabelecimento do limite de crédito será proporcional.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OPÇÃO DE FINANCIAMENTO**

11.1 O atraso no pagamento ou pagamento parcial do saldo devedor da Fatura Mensal acarretará o automático financiamento, pela Administradora, do saldo devedor integral ou remanescente, conforme o caso, às taxas vigentes para o período de financiamento.

11.2 Na falta de pagamento ou no caso de pagamento inferior ao valor mínimo estabelecido na Fatura Mensal, a Administradora considerará esse ato como opção de financiamento e decidirá, a seu exclusivo critério, financiar ou não o saldo remanescente, sem prejuízo da incidência, para o Titular, das penalidades contratuais previstas na Cláusula Décima Oitava.

11.3 A Administradora informará mensalmente na Fatura Mensal o percentual máximo dos Encargos Contratuais a serem cobrados do Titular.

11.4 Sobre as operações de saque cash e sobre o valor financiado, oriundo de compras realizadas em estabelecimentos domiciliados no Brasil e, ainda sobre as compras internacionais, incidirá o IOF, conforme legislação em vigor.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES DA ADMINISTRADORA**

12.1 São obrigações da Administradora:

a) colocar à disposição dos Portadores rede de Estabelecimentos Credenciados, no País e no exterior, para utilização do Cartão no Sistema;

b) informar ao Titular o valor de seu Limite/Linha de Crédito;

c) suspender o uso dos Cartões nos terminais eletrônicos e/ou incluir os respectivos números em Boletim de Proteção, nas hipóteses previstas nos itens 5.4, 7.1 e

7.2, 21.1 letra "a", 21.4 e 21.5, bem como nas demais hipóteses de impedimento de uso ou de cancelamento do Cartão;

d) assumir, a partir da comunicação pelo Titular, o risco civil pelo uso fraudulento do Cartão por terceiros, decorrente de seu extravio, furto, roubo, fraude ou falsificação;

e) informar previamente ao Titular o percentual de Encargos Contratuais, de forma a possibilitar que ele possa avaliar sua capacidade de financiamento, antes de realizar Transações com o Cartão;

f) informar ao Titular o percentual do CET;

g) processar as Transações decorrentes da utilização do Cartão;

h) emitir e disponibilizar regularmente ao Titular a Fatura Mensal;

i) atender, quando procedentes, as reclamações do Titular sobre lançamentos indevidos em sua Fatura Mensal;

j) manter à disposição do Titular os valores decorrentes de pagamentos excedentes, restituindo o respectivo saldo credor, corrigido pelo IGPM ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, mediante crédito em conta corrente bancária indicada pelo Titular ou informá-lo de que o saldo credor poderá ser utilizado para o abatimento de despesas na(s) próxima(s) fatura(s);

k) dispor de Serviço de Atendimento a Clientes, por meio eletrônico ou telefônico, possibilitando ao Titular consultar saldos, alterar dados cadastrais, comunicar extravio, perda, furto, roubo, fraude e/ou falsificação do Cartão e obter outras informações necessárias, podendo a Administradora, mediante prévio aviso ao Titular, gravar essas ligações telefônicas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DIREITOS DO TITULAR**

##### **13.1 São direitos do Titular:**

a) desistir deste contrato no prazo de 7 (sete) dias contados da data de adesão ao Sistema;

b) receber o Cartão, após aprovação cadastral;

c) utilizar o Cartão na rede de Estabelecimentos;

d) utilizar o Serviço de Atendimento a Clientes para reclamações e/ou informações sobre o Cartão e alteração de dados cadastrais;

e) reclamar diretamente aos Estabelecimentos, na forma da Cláusula Nona, itens 9.6 e 9.7;

f) receber da Administradora prestação de contas das Transações, por meio da Fatura Mensal, de forma física ou eletrônica;

g) reclamar sobre lançamentos indevidos na Fatura Mensal, nos termos da Cláusula Décima Sexta;

h) exercer as opções de pagamento do saldo devedor na forma da Cláusula Décima Sétima;

i) liquidar sua dívida antecipadamente;

j) ser beneficiado com o período de graça previsto no item 17.2;

k) ser reembolsado de parte da Anuidade, na hipótese prevista no item 21.2 ou de eventual saldo credor, mediante solicitação por escrito, informando o número de sua conta bancária;

l) ser exonerado da responsabilidade pelo pagamento das despesas na forma prevista na

**Cláusula Sexta, no item 6.1 a partir da comunicação do extravio, furto ou roubo à Administradora.**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - OBRIGAÇÕES DO TITULAR**

##### **14.1 São obrigações do Titular:**

a) ter plena ciência e concordar com os termos deste contrato, antes de aderir ao Sistema, na forma da Cláusula Terceira;

b) conferir os dados do Cartão e por sua assinatura no local indicado, no ato de seu recebimento;

c) manter o Cartão em boa guarda, conservando-o em segurança, na qualidade de fiel depositário;

d) assumir total responsabilidade pelo uso de sua senha individual e privativa;

e) comunicar, imediatamente após o fato ou a ciência, o extravio, furto, roubo, fraude ou falsificação do Cartão, obtendo o número dessa comunicação junto à Administradora;

f) restituir à Administradora, em qualquer hipótese de cancelamento, o Cartão devidamente inutilizado e cortado ao meio;

g) não usar Cartão vencido, cancelado, bloqueado ou cujo uso esteja suspenso temporariamente, sujeitando-se o Titular às sanções penais e civis previstas em lei, sem prejuízo da obrigação de liquidar o débito existente e restituir o Cartão, devidamente inutilizado e cortado ao meio, se estiver em seu poder;

h) não exceder o Limite/Linha de Crédito que lhe foi atribuído;

i) consultar seu saldo devedor por telefone ou sistema eletrônico, caso não lhe seja disponibilizada a Fatura Mensal com antecedência de dois dias de seu vencimento, tendo em vista que a não disponibilização da Fatura Mensal não configurará em excludente de responsabilidade para a efetuação do pagamento na data de vencimento;

j) pagar as importâncias devidas, até a data de vencimento, através de Fatura Mensal, formulário de Pagamento Avulso ou por outros meios admitidos no Sistema;

k) usar o Cartão unicamente para efetuar Transações, sendo vedado seu uso para o pagamento de dívida de jogos de azar, bem como para a obtenção de recursos financeiros, que não sejam os decorrentes das modalidades de Saques emergenciais em dinheiro autorizados pela Administradora;

l) não usar o Cartão com validade internacional em Transações sujeitas a restrições previstas em regulamentação legal específica, envolvendo registros no Banco Central do Brasil, investimentos no exterior e importação de mercadorias subordinadas a registro no SISCOMEX;

m) informar à Administradora as mudanças de número de telefone e alterações de endereço residencial e comercial, por meio da Central de Atendimento ao Cliente ou de sua agência de relacionamento do Banco da Amazônia, a fim de que lhe possa ser disponibilizado regularmente Fatura Mensal e demais correspondências.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - PRESTAÇÃO DE CONTAS**

15.1 A Administradora prestará contas ao Titular, mediante disponibilização de Fatura Mensal, da qual constarão:

- a) o número do Cartão do Titular, ainda que parcialmente omitido por motivos de segurança;
- b) o Limite/Linha de Crédito atribuído abrangendo as Transações do Titular e de eventual(is) Adicional(is);
- c) o saldo devedor anterior;
- d) a discriminação das Transações nacionais, em moeda corrente, e das internacionais, em dólar americano, realizadas pelo Titular e respectivo(s) Adicional(is);
- e) o valor dos pagamentos efetuados;
- f) o valor do saldo devedor atual;
- g) o valor do pagamento mínimo;
- h) o dia do vencimento mensal indicado pelo Titular ou determinado pela Administradora;
- i) o valor da anuidade, de seguros e demais Tarifas, quando devidos;
- j) eventuais ajustes a débito e/ou a crédito, devidamente identificados;
- k) percentual de Encargos Contratuais aplicável no período e percentual máximo a ser aplicado no próximo período;
- l) percentual do CET aplicável no período e percentual máximo a ser aplicado no próximo período;
- m) multas, juros de mora, correção monetária e demais encargos moratórios, quando aplicáveis (Cláusula Décima Oitava);
- n) instruções e mensagens referentes ao Sistema;
- o) o local e outras instruções referentes ao pagamento;
- p) o número para atendimento telefônico, o número do SAC e da Ouvidoria;
- q) endereço eletrônico do Banco da Amazônia.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA CONTESTAÇÃO DE TRANSAÇÕES**

**16.1 É garantido ao Titular, em caso de dúvida, o direito de contestar qualquer lançamento/ Transação, por meio de contato com a Central de Atendimento a Clientes ou agência de relacionamento do Banco da Amazônia.**

16.1.1 O Titular terá o prazo de até 90 dias contados da data de vencimento da Fatura Mensal, para reclamar a respeito de qualquer item nela constante. No caso de Transações realizadas no exterior, esse prazo fica reduzido para 45 dias, em obediência às regras internacionais de Franquias Internacionais. O não exercício deste direito implicará no reconhecimento e na aceitação, pelo Titular, da exatidão da prestação de contas e da liquidez e certeza do débito nela expresso, ressalvado o direito de requerer a repetição do indébito no prazo legal.

16.1.2 A Administradora sustará imediatamente, porém temporariamente, para análise, as compras contestadas em razão de eventual divergência de preço, ocorrência de vícios diversos, não reconhecimento de titularidade e/ou suspeita de fraude no processo, sendo que a continuação do processo será condicionada ao encaminhamento pelo Titular de carta de contestação.

16.1.3 A Carta de Contestação será enviada para seu endereço de correspondência, ou poderá ser capturada

na Internet, no sítio da Administradora, caixa.gov.br, ou solicitada em qualquer agência da CAIXA e deverá ser preenchida, de próprio punho e encaminhada conforme as instruções prestadas pela Central de Atendimento a Clientes.

16.2 Adicionalmente, nos casos específicos de devolução de mercadoria serão solicitados os seguintes documentos:

a) Carta relatando o fato com Cópia do Protocolo de devolução da mercadoria pelo Correio, para o Estabelecimento.

16.3 Nos casos de serviço não prestado, serão solicitados os seguintes documentos:

a) Carta emitida pelo próprio Titular do Cartão relatando os fatos com todos os detalhes;

b) Cópia do Contrato de Prestação de Serviço firmado pelo cliente e o Estabelecimento;

16.4 Nos casos em que ficar constatada a improcedência da contestação, os valores impugnados serão relançados na próxima Fatura Mensal, acrescidos dos Encargos devidos.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - OPÇÕES DE PAGAMENTO DO SALDO DEVEDOR**

17.1 O Titular tem, até a data do vencimento indicada na Fatura Mensal, a opção de realizar:

a) pagamento total do saldo devedor;

b) pagamento igual ou superior ao valor mínimo exigido exercendo, assim, o direito de financiar, previsto na Cláusula Décima Primeira;

17.2 O Titular tem direito a um período de graça, entre a data de aquisição de bens e/ou serviços e a de vencimento da Fatura Mensal, na qual constará lançamento da respectiva despesa. Nesse período, não haverá incidência de Encargos Contratuais, exceto nos casos específicos de Saques emergenciais de dinheiro, compras pelo Sistema Parcelado com Juros e de pagamentos de produtos e/ou serviços, nos quais serão cobradas, mediante prévia comunicação ao Titular, Tarifas ou Encargos Contratuais desde a data da aquisição.

17.3 O Sistema Parcelado é uma opção de pagamento oferecida ao Portador, que poderá, no ato da compra, decidir parcelar o valor de sua Transação, cuja Administradora poderá fixar um valor mínimo para esse tipo de Transação. São oferecidas duas modalidades de parcelamento:

a) Parcelado com Juros - mediante consulta feita à Administradora, antes da realização da compra, poderá o Titular escolher, dentre as opções estabelecidas pela Administradora, o número de parcelas fixas que deseja pagar, tendo ciência do valor de cada prestação mensal, do percentual de Encargos Contratuais aplicado sobre o valor principal da Transação e o montante final a ser pago;

b) Parcelado sem Juros - mediante negociação prévia entre o Estabelecimento e o Titular, o valor da Transação poderá ser parcelado pelo Estabelecimento, sem qualquer acréscimo dos juros ou dos Encargos Contratuais, previstos na Cláusula Décima Primeira.

17.4 Para os pagamentos realizados pelo Titular, dependendo do local e da forma que o pagamento for efetuado, poderá ocorrer o processamento num prazo de até 5 (cinco) dias. Nesse prazo, pode ocorrer eventual

falta de autorização para a realização de Transação, caso em que o Titular obterá a orientação adequada na Central de Atendimento a Clientes.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - MORA/ INADIMPLEMENTO**

---

18.1 Ficam convencionados os seguintes encargos, no caso de falta ou atraso de pagamento por parte do Titular, de qualquer obrigação, principal ou acessória:

- a) Encargos de financiamento às taxas de mercado, cujos percentuais serão informados na Fatura Mensal;
- b) Multa de 2% (dois por cento) aplicada, na forma da lei, independentemente das demais penalidades cabíveis, sendo cobrada mediante inclusão no pagamento mínimo indicado na Fatura Mensal;
- c) juros de mora de 1% ao mês, "pro rata dia".

18.1.1 Ressalvados os casos de erro manifesto, sujeitar-se-ão ao pagamento dos encargos previstos no item 18.1, calculados sobre o valor da Fatura Mensal, os casos de impossibilidade da Administradora em efetuar o débito em conta corrente do Titular ou pagamento frustrado por devolução de cheque, ordem de pagamento, DOC ou outro meio de transferência eletrônica de fundos.

18.2 A falta, insuficiência ou atraso de pagamento na data do vencimento indicado na Fatura Mensal, implica, a critério da Administradora, no vencimento antecipado de todas as dívidas mantidas junto à Administradora e na constituição em mora do Titular, mediante disponibilização de Fatura Mensal específica, independentemente de quaisquer outros avisos ou notificações extrajudiciais ou judiciais, sujeitando o Titular ao pagamento das taxas a que se refere o item 18.1 e ainda de:

- a) atualização monetária sobre o débito ou indenização por perdas e danos pelos custos nos quais a Administradora tenha incorrido;
- b) recorrendo a Administradora aos meios judiciais ou a serviços especiais de cobrança para haver o crédito, além do principal e dos encargos previstos nesta cláusula, responderá o Titular, por todas as despesas de cobrança, custas judiciais e honorários advocatícios, calculados sobre o valor da dívida.

18.3 Se o Titular vier a exigir da Administradora, valores em atraso que lhe forem devidos ou o cumprimento das obrigações previstas neste contrato, em especial as da Cláusula Décima Segunda, poderá pleitear os mesmos encargos previstos nessa Cláusula.

18.4 Verificando-se o inadimplemento, poderá a Administradora, a seu critério, suspender a utilização do Cartão, sendo que, após a regularização da situação pelo Titular, a mesma, terá no mínimo 72 (setenta e duas) horas de prazo para providenciar o restabelecimento do uso do Cartão, exceto na hipótese de já ter sido cancelado definitivamente o Cartão por inadimplemento.

18.5 Nos casos em que o Cartão permanecer sem pagamento pelo período de 60 (sessenta) dias (esse prazo poderá sofrer modificação de acordo com a política

de crédito da Administradora), o Cartão será enquadrado em cobrança e cancelado e, a partir desse momento, o saldo devedor será corrigido pelo IGPM + 1% ou índice que venha a substituí-lo.

18.6 A Administradora poderá, após o vencimento da Fatura Mensal não quitada, incluir o nome do Titular nas empresas que gerenciam Serviços de Proteção ao Crédito, sendo que, no caso de Titular menor, poderá incluir o CPF do seu responsável legal, tendo em vista a solidariedade passiva prevista em lei.

---

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - INSTRUMENTOS DO CONTRATO**

---

19.1 São instrumentos integrantes do presente contrato:

- a) as condições gerais e suas alterações, registradas no Registro de Títulos e Documentos;
- b) a proposta de solicitação de emissão de Cartão, aceite eletrônico registrado ou aceite vocal, o(s) Cartão(ões), os comprovantes de aquisição de bens e/ou serviços, a Fatura Mensal, os formulários de Pagamento Avulso, o Boletim de Proteção, as ofertas de produtos e serviços e demais papéis e formulários próprios do Sistema;
- c) a senha individual que possibilita o acesso ao sistema eletrônico ou magnético, colocado à disposição dos Portadores, em especial para Saques em dinheiro e pagamentos nos caixas eletrônicos autorizados pela Administradora;
- d) Autorização de Débito e autorização para Assinatura em Arquivo.

---

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

---

20.1 A Emissora poderá modificar o texto deste Contrato mediante prévia comunicação ao portador, com pelo menos 15 dias de antecedência, por qualquer meio de comunicação efetiva, incluindo, mas não se limitando a: correspondência, informações e/ou mensagens inseridas na Fatura Mensal ou, ainda, remetendo um novo contrato, devidamente registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos.

20.2 Caso o portador não esteja de acordo com as modificações, poderá exercer o direito de resilir o Contrato, conforme disposto na Cláusula Vigésima Primeira.

---

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - RESILIÇÃO/ RESCISÃO**

---

21.1 Este contrato poderá ser resilido pelas partes, a qualquer tempo, mediante aviso prévio formal pelas partes. **Se o Titular manifestar a intenção de resilição ou rescisão deverá, nesse momento:**

- a) **restituir o(s) Cartão(ões) sob sua responsabilidade, devidamente inutilizado(s) e cortado(s) ao meio;**
- b) **quitar o saldo total de sua dívida, considerada vencida de pleno direito e exigível na data do vencimento da Fatura Mensal imediatamente seguinte, inclusive em relação às Transações realizadas pelo Titular e ainda não processadas pela Administradora.**

21.2 Nesta única e exclusiva hipótese, o Titular terá direito de pleitear a restituição do valor líquido da

anuidade não incorrida, "pro rata temporis", cujo valor será apurado no trigésimo dia após a data da quitação da dívida pelo Titular, reservando-se às partes o direito de compensação.

21.3 Qualquer que seja a causa que motivou o Titular a solicitar o cancelamento de seu Cartão, a eficácia deste contrato perdurará pelo tempo necessário e com a finalidade única de possibilitar o pleno cumprimento de todas as obrigações do Titular junto à Administradora e vice-versa.

21.4 Constatado, a qualquer tempo, o inadimplemento do Titular, a Administradora poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o presente contrato, mediante comunicação escrita, aplicando-se as penalidades previstas na Cláusula Décima Oitava, considerando vencidas todas as obrigações contratuais do Titular, as quais se tornarão devidas na data do vencimento da Fatura Mensal imediatamente seguinte, além da suspensão do uso e do cancelamento do(s) Cartão(ões), na forma da Cláusula Sétima.

21.5 Constituirá, também, inadimplemento contratual, passível de aplicação das penalidades legais e contratuais cabíveis, em especial aquelas previstas na Lei Federal 9.613, de 3 de março de 1998 – dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores –, e nas Cláusulas Sétima e Décima Oitava, a verificação pela Administradora, a qualquer tempo, de não serem verídicas ou completas as informações e comunicações prestadas pelo Titular, visando o ingresso

e/ou permanência no Sistema, incluída a constatação de qualquer omissão ou ação irregular em relação ao uso do(s) Cartão(ões), bem como o inadimplemento e/ou demais irregularidades constatadas em relação aos outros Cartões e demais meios de pagamentos disponibilizados pela Administradora.

---

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - VIGÊNCIA**

---

22.1 Este contrato tem prazo indeterminado e terá vigência a partir de 1º de junho de 2011, cancelando e substituindo os contratos anteriores.

---

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - FORO/REGISTRO**

---

23.1. O foro do presente Contrato é o da comarca da Justiça Federal mais próxima da cidade de domicílio do Titular.

Este contrato encontra-se registrado no 2º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de Brasília – Distrito Federal sob o registro número 1047009

Brasília, 26 de abril de 2011.

#### **CAIXA ECONOMICA FEDERAL**

SBS Quadra 4, Lotes 3/4  
Asa Sul, Brasília/DF  
CEP: 70.092-900

---

#### **Central de Desbloqueio Cartões AMAZÔNIA CARD**

- 0800 728 4499

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

#### **Central de Atendimento Cartões AMAZÔNIA CARD**

- 4001 4807 (capitais e regiões metropolitanas)

- 0800 724 4807 (demais localidades)

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para atendimento a clientes dos cartões Nacional, Internacional e Gold.

- 0800 728 4462

Atendimento a clientes de todos os cartões de crédito AMAZÔNIA CARD portadores de deficiência auditiva e de fala.

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

#### **SAC Cartão de Crédito**

- 0800 726 4556

Atendimento disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para atendimento a clientes portadores de Cartão de Crédito AMAZÔNIA CARD para resolução de demandas relativas a reclamações, cancelamento, fornecimento de informações públicas e gerais sobre o Cartão de Crédito AMAZÔNIA CARD, além do registro de sugestões e elogios.

As informações de caráter particular, que envolvam identificação detalhada do consumidor, para a preservação de sigilo de dados, são tratadas pela Central de Atendimento Cartões AMAZÔNIA CARD.

#### **Ouvidoria BANCO DA AMAZÔNIA**

- 0800 722 2171

Situações não solucionadas pelo atendimento habitual e denúncias.

Endereço eletrônico: [www.bancoamazonia.com.br](http://www.bancoamazonia.com.br)