

Termos de Uso e Condições Gerais

Última atualização: 26 de maio de 2026

Contratada	Mistic Pay - CNPJ 53.626.720/0001-23
Endereço	Avenida Portugal, 1148 - Quadra 29, Lote 1E, Sala C2501 - Edifício Orion Business - CEP 74150-030 - Goiânia/GO
Contratante	Cliente qualificado no cadastro completo da plataforma
Objeto	Intermediação e processamento de meios eletrônicos de pagamento
Foro	Comarca de Goiania, Estado de Goiás

Pelo presente instrumento, firmam acordo, de um lado, como CONTRATANTE, o CLIENTE qualificado no cadastro completo; e, de outro, como CONTRATADA, a empresa Mistic Pay, inscrita no CNPJ sob o no 53.626.720/0001-23, com sede na Avenida Portugal, 1148 - Quadra 29, Lote 1 E, Sala C2501 - Edifício Orion Business - CEP 74150-030 - Goiânia/GO. Ambas as partes declaram ter lido, compreendido e concordado integralmente com os termos aqui estipulados.

1. ACEITAÇÃO DOS TERMOS

Ao acessar ou utilizar os serviços da Mistic Pay, o CONTRATANTE concorda em cumprir e estar vinculado a estes Termos de Uso. O aceite eletrônico ocorre por confirmação no portal, assinatura digital ou início efetivo do uso da plataforma. A utilização continuada após alterações implica aceitação dos novos termos.

2. DESCRICAO DOS SERVICOS

A Mistic Pay oferece plataforma tecnológica de intermediação e processamento de meios eletrônicos de pagamento, atuando exclusivamente como intermediadora, sem ser fornecedora dos produtos ou serviços transacionados. Os serviços incluem:

- Captura de pagamentos via PIX, boleto bancário, cartão de credito e debito;
- Gestão de extratos, conciliações e relatórios financeiros;
- Disponibilização de saldo para saque via painel de controle;
- Integração técnica via APIs para plataformas de e-commerce;
- Emissão de cobranças e gestão de recebíveis online.

3. ELEGIBILIDADE

- Ter pelo menos 18 anos de idade e plena capacidade civil;
- Ser residente no Brasil ou possuir empresa legalmente constituída no país;
- Manter CPF/CNPJ ativo e regular perante a Receita Federal;
- Fornecer informações precisas, completas e verdadeiras durante o cadastro;
- Manter todos os dados e documentos atualizados na plataforma.

4. HABILITAÇÃO, CADASTRO E COMPLIANCE

4.1 Documentação Necessária

- Documento de identidade pessoal (RG, CNH ou CRNM);
- CPF e CNPJ da empresa;
- Comprovante de residência pessoal e empresarial;
- Comprovante bancário da conta vinculada ao CPF/CNPJ;
- Atos constitutivos da empresa (contrato social, CCMEI e alterações).

4.2 Processo de Análise

- Análise em até 10 dias úteis a partir do envio, prorrogável por igual período;
- A Mistic Pay poderá realizar validação por videoconferência, gravada para fins de compliance;
- Em caso de reprovação, o CONTRATANTE será informado por e-mail e poderá enviar em até 3 tentativas.

5. TARIFAS E FATURAMENTO

5.1 Remuneração

As tarifas serão definidas mediante negociação entre as partes ou conforme tabela pública disponível no portal da Mistic Pay. A tarifa é devida no momento da aprovação da transação e não é reembolsável.

6. SAQUES E LIQUIDAÇÃO

- O CONTRATANTE deve vincular conta bancária titulada ao CPF ou CNPJ cadastrado;
- Prazo de efetivação do depósito: até 2 (dois) dias úteis após confirmação do saque;
- Compensação junto a operadora pode levar até 10 (dez) dias úteis;
- Em caso de retenção, o CONTRATANTE será informado sobre os motivos e prazo de liberação.

7. CHARGEBACKS, ESTORNOS E CONTESTAÇÕES

7.1 Regras Gerais

- Pedidos de chargeback podem ser apresentados em até 365 dias após a transação;
- Valores de chargeback são automaticamente debitados do saldo do CONTRATANTE;
- Prazo de 24 horas para responder a contestação, sob pena de aceite automático;
- Se o saldo for insuficiente, o CONTRATANTE deverá depositar o valor em até 5 dias corridos.

7.2 Índices e Penalidades

- Índice de chargeback superior a 1%: medidas punitivas (alerta, retenção adicional);
- Índice superior a 3%: bloqueio da conta é possível rescisão contratual;
- Penalidades de bandeiras de cartão serão integralmente repassadas ao CONTRATANTE.

8. MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED PIX)

- O consumidor pode solicitar MED em até 80 dias da transação PIX em casos de fraude;
- A Mistic Pay analisará o caso em até 7 dias úteis, podendo bloquear preventivamente os valores;
- Confirmada a fraude, o valor será devolvido em até 96 horas, se houver saldo disponível;
- Falhas operacionais no ambiente PIX serão resolvidas em até 24 horas.

9. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1 Informações e Documentação

- Fornecer informações verídicas e manter todos os documentos atualizados;
- Atender solicitações de documentação complementar em até 2 dias úteis;
- Manter e-mail e telefone cadastrados ativos e funcionais.

9.2 Atendimento ao Consumidor

- Responder reclamações de consumidores em até 2 dias corridos;
- Cadastrar-se no Reclame Aqui e no Consumidor.gov.br em até 48 horas após aprovação do cadastro;
- Responder reclamações no Reclame Aqui em até 1 dia útil, mantendo a Mistic Pay informada;
- Fornecer código de rastreio de produtos físicos em até 2 dias corridos quando solicitado.

9.3 Exibição de Informações Obrigatórias

O CONTRATANTE deve exibir no rodapé de seu site ou link de venda: CNPJ/CPF, prazo de entrega, política de troca e devolução e dados de contato, conforme Decreto no 7.962/2013.

9.4 Tributação

O CONTRATANTE é integralmente responsável pelo recolhimento de todos os impostos e tributos incidentes sobre os valores decorrentes de suas vendas.

10. ATIVIDADES PROIBIDAS

É vedado ao CONTRATANTE utilizar a plataforma para:

- Lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou qualquer atividade prevista na Lei no 9.613/1998;
- Jogos de azar não regulamentados, drogas ilícitas e pirâmides financeiras;
- Venda de produtos de saúde sem registro na ANVISA ou autorização legal;
- Marketing enganoso, publicidade abusiva ou qualquer prática que induza o consumidor ao erro;
- Transferência, venda ou cessão da conta a terceiros.

11. RESPONSABILIDADE E LIMITAÇÕES

A Mistic Pay atua exclusivamente como intermediadora de pagamentos, não sendo responsável pela qualidade, entrega ou conformidade dos produtos e serviços comercializados pelo CONTRATANTE.

- O CONTRATANTE indenizará a Mistic Pay por multas, penalidades ou condenações decorrentes de suas atividades;
- O CONTRATANTE poderá ser responsabilizado pelos prejuízos comprovadamente causados à Mistic Pay em decorrência de suas atividades, incluindo custos operacionais, jurídicos e indenizações.
- A responsabilidade da Mistic Pay fica limitada aos valores efetivamente pagos pelo CONTRATANTE à plataforma nos últimos 12 meses, excluindo-se lucros cessantes, danos indiretos, danos morais empresariais e perdas de oportunidade.
- Os serviços da Mistic Pay dependem de integrações e infraestrutura de terceiros, incluindo instituições financeiras, adquirentes, subadquirentes, registradoras, bandeiras, APIs e sistemas do Banco Central do Brasil.

12. PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

O CONTRATANTE autoriza expressamente a Mistic Pay a tratar seus dados pessoais para fins de execução contratual, cumprimento de obrigação legal, legítimo interesse e prevenção a fraudes, nos termos da Lei no 13.709/2018 (LGPD).

13. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- Manter sigilo de login, senha e credenciais de acesso a plataforma;
- Manter softwares de segurança (antivírus, anti-spyware) atualizados em seus dispositivos;
- Notificar imediatamente a Mistic Pay em caso de acesso não autorizado.
- A Mistic Pay não garante disponibilidade ininterrupta dos serviços, podendo ocorrer interrupções temporárias por manutenção, falhas técnicas, integrações de terceiros, indisponibilidade do BACEN, SPI, adquirentes, instituições financeiras ou eventos fora de seu controle razoável.

14. SUSPENSÃO E RESCISÃO

14.1 Suspensão pela Mistic Pay

- Descumprimento de qualquer cláusula destes Termos;
- Suspeita de fraude, irregularidade ou atividade ilícita;
- Determinação judicial ou de autoridade regulatória.

14.2 Rescisão pelo Contratante

- Aviso previo de 30 dias, por e-mail ou correspondência;
- Todos os débitos pendentes devem ser liquidados no prazo de 10 dias corridos;
- A Mistic Pay poderá reter preventivamente valores proporcionais ao risco operacional, chargebacks futuros, MED, disputas ou obrigações pendentes, pelo prazo necessário à mitigação do risco, observado o limite legal aplicável.

14.3 Inatividade

A conta será encerrada automaticamente após 12 meses consecutivos de inatividade.

15. PROPRIEDADE INTELECTUAL

A plataforma, marcas, APIs, códigos-fonte, know-how e todo conteúdo intelectual pertencem exclusivamente a Mistic Pay. É vedado ao CONTRATANTE copiar, sublicenciar, modificar ou utilizar qualquer desses elementos sem autorização.

16. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

O CONTRATANTE compromete-se a manter confidenciais todas as informações recebidas em razão deste contrato. Em caso de violação, deverá indenizar a Mistic Pay e terceiros prejudicados.

17. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

Este instrumento é regido pela legislação brasileira, notadamente a LGPD, o Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet e a Lei no 9.613/1998. Fica eleito o foro da Comarca de Goiânia/GO, salvo hipóteses legais de competência obrigatória, para dirimir quaisquer conflitos decorrentes deste instrumento.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

- Este Termo e a Política de Privacidade constituem o acordo integral entre as partes;
- A eventual nulidade de uma cláusula não afetará as demais disposições;
- Alterações serão comunicadas via portal e/ou e-mail, com efeito imediato após notificação;
- A continuidade do uso após alteração implica aceitação plena dos novos termos.