

veloe

contrato de prestação de serviços sistema veloe

veloe.com.br

resumo do contrato veloe

A Veloe entende que você não pode perder um minuto do seu dia. Da mesma forma que facilitamos sua experiência em mobilidade urbana, preparamos para você esse resumo das principais informações do nosso Contrato.

Ah, mas não se esqueça: antes de ativar e/ou utilizar os nossos serviços, tenha certeza que você está de acordo com todas as regras do Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe versão integral, disponível em nosso site (www.veloe.com.br). Por favor, leia-o com atenção.

1. explicando nossos termos

Cliente ou você: Pessoa física ou jurídica que aderiu ao Contrato Veloe e cadastrou e/ou adquiriu Dispositivos para uso no Sistema Veloe;

Conta de Pagamento: Sua conta individual, associada ao(s) Dispositivo(s) e Plano(s) que você escolheu.

Contrato Veloe: Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe.

Dispositivo: Forma de pagamento utilizada por você nos Estabelecimentos, tais como: tag, smarttag, adesivo, pulseira, relógio, aplicativos e placa de veículo.

Estabelecimentos: Todo e qualquer estabelecimento comercial credenciado a Veloe, tais como rodovias pedagiadas, estacionamentos e postos de combustível.

Portadores: Pessoa física indicada por você para utilizar o seu Dispositivo.

Planos de Pagamento: Opções oferecidas pela Veloe no momento da contratação.

Rede Contratada: conjunto de Estabelecimentos habilitados para o Plano de Pagamento contratado pelo Cliente, conforme informado no Site e nos Canais de Atendimento.

Sistema de Livre Passagem (Free Flow): modalidade de cobrança de tarifa pelo uso de vias sem necessidade de praça de pedágio, por meio da identificação automática de veículos.

Sistema Veloe: Sistema de pagamento que permite a realização de transações nos Estabelecimentos, assim como o processamento, controle e

gerenciamento dessas transações.

Veloe: Somos nós, uma marca da ALELO S.A., com sede na Alameda Xingu, n. 512, 3º, 4º e 16º andares, Edifício “Condomínio Evolution Corporate”, Alphaville, CEP 06455-030, no Município de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 04.740.876/0001-25, prestadora dos Serviços descritos no Contrato, Anexos e neste resumo.

Os demais termos que se iniciem com a letra maiúscula, mas não tenham a definição presente neste Resumo do Contrato Veloe, poderão ser consultados no Contrato.

2. objetivo do contrato

Permitir que Você ou seus Portadores possam pagar pedágios, estacionamentos, abastecer o carro e outros serviços nos Estabelecimentos credenciados ao Sistema Veloe, através do nosso Dispositivo.

No momento da contratação, você deverá optar por um dos Planos de Pagamento disponíveis, sendo que poderão existir serviços adicionais. Mas, fique tranquilo: caso algum dos serviços adicionais tenha custo, a inclusão no seu plano dependerá da sua prévia autorização.

3. planos de pagamento

A contratação de qualquer Plano de Pagamento estará condicionada à avaliação e aprovação prévia da Veloe. Você poderá solicitar a alteração do seu Plano de Pagamento a qualquer momento, que também estará condicionada à avaliação e aprovação da Veloe.

Após aprovação, o Dispositivo será associado ao Plano de Pagamento

escolhido por Você no momento da contratação.

Saldo do plano Pré-Pago: Caso opte pelo plano Pré-Pago, Você deverá escolher os valores de recarga ou recarga automática, sempre de acordo com os pacotes disponibilizados pela Veloe.

O Saldo para utilização poderá ser consultado na sua Conta de Pagamento, e estará disponível para que você realize Transações por meio dos Dispositivos, sempre observando as regras do plano escolhido.

Limite do plano Pós-Pago: Caso Você opte pelo plano Pós-Pago, a Veloe poderá conceder a Você um Limite de Utilização, o qual poderá ser reduzido, cancelado ou ajustado mediante aviso prévio.

Você deverá observar e orientar eventuais Portadores quanto ao Limite de Utilização concedido.

Contestações: As contestações relativas as Transações realizadas e não-reconhecidas deverão ocorrer nos prazos indicados na cláusula 7.1, item “VII”, do Contrato.

Tarifas e Reajuste: A lista completa de tarifas aplicáveis ao seu Plano de Pagamento está disponível no link (www.veloe.com.br/ajuda).

Vale destacar que: (i) deverá ser observado o prazo para início de cobrança da mensalidade e eventuais tarifas; (ii) a não ativação do Dispositivo no prazo de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, poderá gerar a cobrança da Tarifa de Inativação; e (iii) na solicitação de extrato impresso, haverá cobrança da Tarifa Extrato Impresso.

Importante destacar que a Veloe poderá, a cada 12 (doze) meses ou em período inferior se admitido pela legislação, corrigir monetariamente o valor da mensalidade, das taxas e/ou das tarifas, pelo IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado), divulgado pela FGV – Fundação Getúlio Vargas.

Uso em Estabelecimento fora da Rede Contratada (Plano Free Flow): Se Você contratar o Plano de Pagamento voltado ao Sistema de Livre Passagem (Free Flow), fique atento: caso utilize o Dispositivo em praça de pedágio com cobrança automática ou em Estabelecimento fora da Rede Contratada pelo seu Plano de Pagamento, a Veloe promoverá a cobrança do valor da tarifa de pedágio, acrescido de valor adicional específico pelo uso de rede não abarcada pelo plano contratado, mediante desconto do Saldo em sua Conta de Pagamento, para fins de repasse aos Estabelecimentos. Os valores das tarifas podem ser consultados no Site (www.veloe.com.br/ajuda).

Atraso no Pagamento: Os atrasos no pagamento estarão sujeitos a multa moratória de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês.

Atualização de Cadastro: É importante que Você sempre mantenha seus dados cadastrais atualizados junto à Veloe.

Vigência e Rescisão: Para sua comodidade, o Contrato Veloe possui prazo de vigência indeterminado. Mas não se preocupe, pois nenhuma multa será aplicada caso você queira rescindi-lo.

4. uso do dispositivo

Mesmo que utilizado por Portadores,

é importante entender que Você será o único responsável pela correta utilização do Dispositivo – ou seja, uma utilização que esteja em linha com o Contrato, seus anexos e manuais disponibilizados pela Veloe.

Para garantir sua segurança e de terceiros, pedimos atenção redobrada aos seguintes itens:

- (i) Não utilizar o Dispositivo enquanto esse estiver bloqueado;
- (ii) Após a ativação do Dispositivo, aguardar 6 (seis) horas para iniciar sua utilização. No caso de Você optar por cadastrar a placa do veículo no ato da solicitação do Dispositivo pelo Site ou Aplicativo, conforme aplicável, aguardar 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento do Dispositivo para utilização;
- (iii) Observar as regras de instalação descritas no Manual, quando aplicável;
- (iv) Não instalar o “tag” ou “adesivo” em motocicletas ou veículos equivalentes;
- (v) Nas pistas de cobrança automática dos pedágios, observar a velocidade permitida para sua segurança e para a correta leitura do Dispositivo;
- (vi) Nas pistas de cobrança automática dos pedágios, manter a distância de pelo menos 30 (trinta) metros do veículo à frente;
- (vii) Caso ocorra qualquer problema com a abertura da cancela ou se houver sinal de bloqueio luminoso, siga sempre as orientações dos agentes do Estabelecimento;
- (viii) Em caso de roubo, furto ou perda do Dispositivo, informe imediatamente a Veloe por um dos

meios disponibilizados e solicite o bloqueio do Dispositivo.

5. canais de contato com a veloe

Além das plataformas digitais, você poderá nos encontrar nos seguintes canais:

Central de Atendimento ao Cliente:

3003-3510

(capitais e regiões metropolitanas)

0800 208 3510

(demais localidades)

Canal WhatsApp:

3003-3510

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC):

0800 208 2010

0800 208 2020

(para deficientes auditivos e de fala)

Ouvidoria:

0800 202 3278

Você poderá consultar os horários de atendimento em cada um de nossos canais em www.veloe.com.br/contato.

[Resumo do Contrato Veloe incluído pelo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.057.399, em 18/07/2023, ajustado pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, e ajustado pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

vá direto ao ponto.

navegue pelo
menu abaixo!

1. definições
 2. objeto
 3. adesão
 4. características dos planos de pagamento
 5. do dispositivo
 6. obrigações da veloe
 7. obrigações do cliente
 8. tarifas e reajuste
 9. perda, roubo, furto, mau uso, falsificação ou suspeita de fraudes
 10. garantias e responsabilidades
 11. confirmação e atualização de dados cadastrais
 12. privacidade e sigilo das informações
 13. prazo de vigência e hipóteses de término
 14. das práticas de compliance, anticorrupção e prevenção a lavagem de dinheiro
 15. diversidade e inclusão
 16. disposições gerais
- anexo i. ao contrato de prestação de serviços sistema veloe – pagamento automático
- anexo ii. ao contrato de prestação de serviços sistema veloe – pagamento digital veloe

contrato de prestação de serviços sistema veloe

Este Contrato de Prestação de Serviços estabelece os termos e as condições gerais para uso do Sistema Veloe (“Contrato”), de acordo com o Serviço e o Plano de Pagamento que Você contratar.

1. definições

1.1. As definições gerais aplicadas neste Contrato terão os significados atribuídos pela Veloe abaixo:

(i) Adesão: significa a sua adesão a este Contrato e ao respectivo Anexo, nas formas especificadas na cláusula 3.1.

(ii) Anexos: são termos e condições de uso específicos para cada modalidade de Serviço e/ou benefício disponibilizado pela Veloe. Todos os termos e condições deste Contrato são aplicáveis aos Anexos, salvo previsão expressa em contrário nos Anexos.

(iii) Aplicativo: aplicativo móvel da Veloe, pelo qual Você e os Portadores, quando aplicável, poderão utilizar o Sistema Veloe, consultar o Saldo da Conta de Pagamento, Extratos, realizar Transações nos Estabelecimentos através do Pagamento Digital Veloe, nos termos do Anexo II, dentre outros.

(iv) Canais de Atendimento: composto pela Central de Atendimento ao Cliente, pelo Aplicativo, pelo Site e por meio do WhatsApp.

(v) Carga: crédito em moeda corrente nacional, conforme valor escolhido por Você na ocasião da Adesão, atrelado à sua Conta de Pagamento no Plano de Pagamento Pré-Pago associada a um ou mais Dispositivos.

(vi) Central de Atendimento ao Cliente: central de relacionamento disponibilizada a Você, que pode ser acessada por contato telefônico no número 3003-3510, para capitais e regiões metropolitanas, e no número 0800 208 3510, para demais localidades, além de por meio do aplicativo WhatsApp no número (11) 3003-3510; e/ou contato telefônico ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), no número 0800 208 2010, e para deficientes auditivos e de fala no número 0800 208 2020. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(vii) Chatbot: Assistente Virtual Inteligente, integrado ao Aplicativo, onde você terá a opção de realizar o seu autoatendimento, sem a necessidade de interação humana, podendo: **(i)** efetuar a abertura de conta; **(ii)** receber informações e auxílios sobre como adquirir e ativar seu Dispositivo; e **(iii)** consultar informações, tais como, planos, valores, prazo de entrega, Parceiros, entre outras informações disponibilizadas pela Veloe.

(viii) Cliente ou Você: pessoa física ou jurídica que aderiu a este Contrato, ao respectivo Anexo, e cadastrou e/ou adquiriu Dispositivos para uso do Sistema Veloe. [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em](#)

03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(ix) Conta de Pagamento: conta individual de sua titularidade, associada aos Dispositivos que Você solicitar, podendo ser no Plano de Pagamento Pós-Pago ou no Plano de Pagamento Pré-Pago.

(x) Contrato: conjunto dos termos e condições gerais de uso do Sistema Veloe, seus respectivos Anexos e Aditivos, além dos Manuais e Políticas, que contemplam os termos e condições que Você, seus Portadores e a Veloe devem observar para utilização do Sistema Veloe e dos Dispositivos.

(xi) Dado Pessoal: é qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, nos termos da lei.

(xii) Dispositivo: instrumento eletrônico de pagamento, independentemente da tecnologia ou forma física, que é gerenciado e habilitado pela Veloe nas modalidades pré-pago, pré-pago recarga automática ou pós-pago, de acordo com o Plano de Pagamento contratado, que permite a realização de Transações nos Estabelecimentos, conforme definido em cada Anexo e conforme rede de Estabelecimentos habilitada para o Plano de Pagamento. Todas as suas informações estão vinculadas ao seu Dispositivo, tornando-o pessoal e intransferível. [redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato

de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026 e pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(xiii) Estabelecimentos: rodovias pedagiadas, estacionamentos, postos de combustíveis, drive-thru, lava rápido, valets e demais estabelecimentos credenciados ao Sistema Veloe independentemente da razão de uso, conforme disponibilizados pela Veloe e contratados por Você, que se propõem a receber os seus pagamentos ou dos seus Portadores, por meio de Transações realizadas com os respectivos Dispositivos. O Estabelecimento poderá, a seu livre critério, se credenciar junto à Veloe para receber transações de uma ou mais razão de uso aqui descritas, conforme sua disponibilidade. [redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(viv) Extrato: discriminação das Transações realizadas por Você ou por seus Portadores junto ao Sistema Veloe, por meio do Dispositivo escolhido, disponibilizado para sua consulta para qualquer Plano de Pagamento no Site e, se disponibilizada a funcionalidade pela Veloe, na Central de Atendimento ao Cliente, no Aplicativo e no Chatbot. Você também poderá, independente do seu Plano de Pagamento, optar por receber mensalmente

o Extrato impresso, conforme condições previamente acordadas com a Veloe.

(xv) Fatura: discriminação das Transações realizadas junto ao Sistema Veloe por meio do Dispositivo escolhido por Você ou pelos Portadores, que será disponibilizada no Site e no Aplicativo no Plano de Pagamento Pós-Pago.

(xvi) Limite de Utilização: valor máximo possível a ser utilizado por Você ou pelos Portadores indicados por Você, disponibilizado pela Veloe conforme critérios próprios, para a realização de Transações por meio do respectivo Dispositivo habilitado no Plano de Pagamento Pós-Pago.

(xvii) Manuais: são os manuais disponibilizados pela Veloe a Você, com o detalhamento e regras de utilização dos Serviços e dos Dispositivos.

(xviii) Ouvidoria: atendimento realizado pela Veloe caso a demanda não tenha sido solucionada pela Central de Atendimento ao Cliente, por meio do número de telefone 0800 202 3278, de segunda à sexta-feira, das 10 horas às 16 horas.

(xix) Pagamento Digital Veloe: é a funcionalidade de pagamento eletrônico e processamento de Transações através do Aplicativo que, se disponível no seu Plano de Pagamento, permite a Você ou aos seus Portadores, quando aplicável, realizar Transações por meio do Aplicativo para realizar

abastecimento, utilizar valets ou qualquer outra razão de uso que a VELOE venha a disponibilizar em Estabelecimentos, nos termos do Anexo II.

(xx) Parte: a Veloe ou Você, isoladamente.

(xxi) Partes: a Veloe e Você, em conjunto.

(xxii) Plano de Pagamento Pós-Pago: Plano de Pagamento na modalidade pós-paga, no qual Você ou seus Portadores poderão efetuar Transações na frequência que desejarem, observado o Limite de Utilização, com pagamento subsequente do valor das Transações realizadas em cada mês, acrescido das tarifas aplicáveis devidas à Veloe, bem como dos tributos e encargos incidentes sobre a prestação dos Serviços.

(xxiii) Plano de Pagamento Pré-Pago: Plano de Pagamento na modalidade pré-paga e recarregável, no qual Você ou seus Portadores, efetuarão Transações mediante a prévia realização de Recarga e/ou Recarga Automática nas Contas de Pagamento Pré-Pagas associadas aos Dispositivos habilitados.

(xxiv) Planos de Pagamento: são as opções de contratação oferecidas pela Veloe na ocasião da Adesão, sendo as respectivas condições específicas e tarifas aplicáveis aos Serviços e Serviços Adicionais informadas nos Canais de Atendimento.

(xxv) Políticas: são as Políticas

disponibilizados pela Veloe a Você, com o detalhamento e regras praticadas e exigidas pela Veloe, a quais você deverá aderir previamente.

(xxvi) Pontos de Venda: significa, quando disponibilizado pela Veloe, o local físico em que Você poderá contratar um dos Planos de Pagamento e aderir a este Contrato ou, ainda, o local físico em que Você poderá cadastrar e/ou adquirir o Dispositivo para contratação de um dos Planos de Pagamento por meio dos Canais de Atendimento, respeitadas as regras desse Contrato. [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(xxvii) Portador: pessoa física indicada por Você para utilizar o Dispositivo habilitado para realização de Transações. [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(xxviii) Recarga: atribuição de um crédito adicional por Você à Conta de Pagamento vinculada ao Plano de Pagamento Pré-Pago e que já tenha recebido uma Carga, conforme valor que Você determinar na ocasião da Recarga. A Recarga somente poderá ser efetuada em moeda corrente nacional e terá seu uso restrito aos limites do território brasileiro. A depender do Plano de Pagamento escolhido, a

atribuição do crédito poderá ser feita por terceiro, conforme legislação vigente. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(xxix) Recarga Automática: atribuição de um crédito adicional recorrente, de forma automática e devidamente autorizada por Você, à Conta de Pagamento vinculada ao Plano de Pagamento Pré-Pago, e que já tenha recebido uma Carga, conforme valor que Você previamente escolher na ocasião da Adesão. A Recarga Automática somente poderá ser efetuada em moeda corrente nacional e terá seu uso restrito aos limites do território brasileiro.

(xxx) Regras e Leis Aplicáveis ao Sistema Veloe: regras e determinações estabelecidas pela Veloe, práticas e usos de mercado, normas e regulamentos emitidos pelas autoridades brasileiras, incluindo, mas sem limitação, o Conselho Monetário Nacional, o Banco Central do Brasil e o Conselho de Controle de Atividades Financeiras, bem como toda a legislação aplicável em âmbito federal, estadual e municipal.

(xxxi) Saldo da Conta de Pagamento: valor associado à Conta de Pagamento no Plano de Pagamento Pré-Pago de sua titularidade, disponível para realização de Transações através dos Dispositivos, observadas as

condições específicas do Plano de Pagamento contratado. O Saldo da Conta de Pagamento poderá ser composto por Saldo de Finalidade Específica. [redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(xxxii) Saldo de Cobrança Plano Pré-Pago: valor correspondente a uma fração do valor de Recarga Automática que Você escolher, caso tenha optado pelo Plano de Pagamento Pré-Pago, que, uma vez atingido, autorizará (i) o débito automático do valor da Recarga Automática na sua conta corrente, ou (ii) o débito automático no seu cartão de crédito, de acordo com a forma de pagamento escolhida por Você e disponibilizada pela Veloe.

(xxxiii) Saldo de Finalidade Específica: valor associado à Conta de Pagamento no Plano de Pagamento Pré-Pago, vinculado, por lei, a uma finalidade específica em razão da categoria de atuação ou ramo de atividade exercido por Você. [redação incluída pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(xxxiv) Serviços: tem o significado estabelecido na cláusula 2.1 deste Contrato.

(xxxv) Serviços Adicionais: serviços adicionais

disponibilizados pela Veloe, de acordo com o Plano de Pagamento que Você escolher.

(xxxvi) Sistema de Livre Passagem (Free Flow): modalidade de cobrança de tarifa pelo uso de vias sem necessidade de praça de pedágio, por meio da identificação automática de veículos. [redação incluída pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(xxxvii) Sistema Veloe: sistema de pagamento, conforme especificado em cada Anexo, por meio de um Dispositivo, que permite a realização de Transações nos Estabelecimentos, assim como o processamento, controle e gerenciamento das Transações realizadas, mediante o uso de tecnologia de acordo com a regulamentação aplicável.

(xxxviii) Site: o endereço eletrônico na internet veloe.com.br, que conterá as informações referentes ao Sistema Veloe e aos Dispositivos que Você habilitar, assim como informações sobre os Serviços, Serviços Adicionais e os Planos de Pagamento, incluindo-se mensalidades, taxas e tarifas, bem como, a possibilidade de autoatendimento através do Chatbot web e por meio do WhatsApp.

(xxxvix) Termo de Adesão: o instrumento celebrado entre

Você e a Veloe contendo o respectivo Serviço, o prazo, o Plano de Pagamento e as condições comerciais para Adesão ao Sistema Veloe, a este Contrato e ao respectivo Anexo.

(xi) Transações: operação eletrônica para realização de pagamento dos Serviços consumidos por Você ou seus Portadores nos Estabelecimentos, conforme contratados, além de eventuais tributos e/ou encargos, por meio do Sistema Veloe, mediante utilização do Dispositivo. [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(xli) Tratamento de Dado Pessoal: é toda operação realizada com Dados Pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

(xlii) Usuário: Você ou os Portadores indicados por Você.

(xliii) Veloe: é a ALELO S.A., sociedade devidamente constituída segundo as leis do Brasil e que presta serviços na qualidade de emissora de moeda eletrônica, emissora de instrumento de pagamento pré-pago, pós-pago e credenciadora, com sede na Alameda Xingu,

nº 512, 3º, 4º e 16º andares, Edifício “Condomínio Evolution Corporate”, Alphaville, CEP 06455-030, no Município de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o número 04.740.876/0001-25, doravante denominada VELOE, prestadora dos Serviços e Serviços Adicionais descritos no Contrato e respectivos Anexos. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, e pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(xliv) WhatsApp: Aplicativo de mensagens instantâneas para o qual o seu contato será direcionado pela Veloe, para que Você possa realizar o autoatendimento, sem a necessidade de interação humana, bem como, canal de comunicação pelo qual a VELOE poderá lhe enviar comunicados.

2. objeto

2.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de Serviços de identificação, pagamento e processamento de Transações, que permite a Você ou seus Portadores, mediante Adesão às condições previstas neste Contrato e em seus Anexos, adquirir bens e/ou Serviços nos Estabelecimentos, por meio do Sistema Veloe e da utilização do Dispositivo, conforme Plano de Pagamento que Você contratar com a Veloe.

2.2. A Veloe poderá te oferecer

Serviços Adicionais, a título gratuito ou oneroso, de acordo com cada Plano de Pagamento contratado. A disponibilização dos Serviços Adicionais oferecidos de forma onerosa dependerá de sua prévia aceitação. Você, desde já, autoriza a disponibilização dos Serviços Adicionais oferecidos de forma gratuita. Sem prejuízo, Você poderá solicitar, a qualquer momento, o cancelamento dos Serviços Adicionais, por meio dos Canais de Atendimento, observando a regra definida em cada Serviço Adicional. Caso haja qualquer alteração no Plano de Pagamento, em função do acréscimo de Serviços Adicionais, Você será notificado com uma antecedência de 30 (trinta) dias.

2.2.1. Aplicam-se aos Serviços Adicionais as regras e condições previstas neste Contrato e respectivos Anexos. A Veloe poderá modificar ou cancelar a prestação dos Serviços Adicionais, a qualquer momento, mediante comunicação com 30 (trinta) dias de antecedência.

2.3. Para utilização do Sistema Veloe, dos Serviços, dos Serviços Adicionais e dos Dispositivos, Você ou seus Portadores, deverão observar todas as disposições deste Contrato, seus Anexos, dos Manuais e Políticas aplicáveis, e as demais condições e regras operacionais e de segurança que venham a ser instituídas e informadas pela Veloe e/ou pelas Regras e Leis Aplicáveis ao Sistema Veloe.

3. adesão

3.1. Você poderá aderir ao presente Contrato, por meio dos seguintes canais, conforme disponível: (i)

mediante assinatura do Termo de Adesão, que poderá ser realizada nos Pontos de Venda; (ii) por meio da Central de Atendimento ao Cliente, mediante ligação gravada e posterior formalização da contratação por aceite eletrônico realizado em uma das plataformas disponibilizadas pela Veloe; (iii) por meio de canais digitais, podendo ser pelo Site, Aplicativo, Chatbot, entre outros, mediante aceite online no local indicado no Termo de Adesão eletrônico. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\]](#)

3.2. Você deverá, na ocasião da Adesão a este Contrato, optar por um dos Serviços e, quando aplicável, pelos Serviços Adicionais, previstos nos Anexos e por um dos Planos de Pagamento disponibilizados pela Veloe, ao qual Você adere e se vincula, além de indicar a forma de pagamento, conforme aplicável ao tipo de Plano de Pagamento escolhido. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

3.2.1. A indicação e sua aceitação das condições de pagamento no Termo de Adesão implicam na sua autorização para realização da cobrança dos valores devidos, decorrentes da prestação dos Serviços e dos Serviços Adicionais, inclusive eventual tarifa de adesão que seja devida de acordo com o Plano de Pagamento que Você escolher (“Tarifa de Adesão”) a qual também poderá ser aplicada caso Você solicite e ative Dispositivos adicionais.

Você poderá consultar todas as tarifas incidentes sobre o seu Plano de Pagamento no Site e nos Canais de Atendimento. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

3.3. A contratação dos Serviços e dos Serviços Adicionais por Você estará condicionada à análise e aceitação prévia da Veloe, à adesão aos termos do Termo de Adesão, do Contrato e seu respectivo Anexo, ao pagamento das taxas e/ou tarifas devidas à Veloe, conforme aplicável ao tipo de Plano de Pagamento escolhido e à ativação dos Dispositivos. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

4. características dos planos de pagamento

4.1. Você poderá solicitar quantos Dispositivos necessitar, conforme o Serviço contratado.

4.1.1. Todos os Dispositivos que Você cadastrar estarão associados a uma mesma Conta de Pagamento, que estará atrelada a um Plano de Pagamento Pré-Pago ou Pós-Pago, a depender da modalidade de Plano de Pagamento que Você escolher. [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de](#)

[Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

4.2. Você poderá solicitar, por meio da Central de Atendimento ou Aplicativo a alteração do Plano de Pagamento para qualquer dos Dispositivos, condicionada a alteração: (i) à disponibilidade da contratação do Plano de Pagamento pretendido; (ii) à sua prévia avaliação pela Veloe; (iii) desde que todas as suas obrigações estejam devidamente quitadas junto à Veloe; e (iv) que Você não tenha solicitado a alteração do Plano de Pagamento nos últimos 30 (trinta) dias. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

4.2.1. Ao solicitar a alteração do seu Plano de Pagamento, caso Você tenha mais de um Dispositivo associado a sua Conta de Pagamento, todos os Dispositivos serão alterados para o novo Plano de Pagamento escolhido por Você, não sendo possível a vinculação de Planos de Pagamento diferentes para cada Dispositivo, uma vez que estes estão associados a uma mesma Conta de Pagamento. [\[redação incluída pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

4.2.2. Ao solicitar a alteração de um Plano de Pagamento Pré-Pago para um Plano de Pagamento Pós-Pago e vice-versa, se faz necessário que a Veloe encerre a sua Conta de Pagamento anterior e realize

a abertura de uma nova Conta de Pagamento, para vincular seu Dispositivo. Caso haja saldo na Conta de Pagamento que será encerrada ele poderá ser compensado em sua fatura ou devolvido para uma conta de sua titularidade em instituição financeira indicada por Você. [\[redação incluída pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

4.3. Você poderá optar por realizar o pagamento do valor devido à Veloe pelos meios de pagamento indicados no Site e/ou no Aplicativo, que poderá incluir PIX, PIX recorrente, cartão de débito, cartão de crédito ou boleto bancário, conforme disponibilizado pela Veloe. Você deverá indicar a opção escolhida no momento da Adesão ou no primeiro acesso da área logada, conforme disponibilizado pela Veloe. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

4.3.1. Você poderá, a qualquer momento, modificar a forma de pagamento inicialmente escolhida, através dos Canais de Atendimento, Site ou Aplicativo. Ao prosseguir com a alteração da forma de pagamento, Você está ciente de que atuais débitos pendentes, relacionados à sua Conta de Pagamento, poderão ser cobrados na nova forma de pagamento escolhida.

4.3.2. No caso de modificação da forma de pagamento, Você está ciente de que a validade

da nova forma de pagamento poderá não ser imediata, pois a mesma dependerá do momento do ciclo de faturamento em que o seu pedido de alteração foi realizado. Para consultar a data em que a nova forma de pagamento passará a ser válida, entre em contato através da Central de Atendimento ou, quando disponibilizado pela Veloe, consulte no Site ou Aplicativo.

4.3.3. A Veloe poderá, ainda, disponibilizar Plano de Pagamento específico, como aqueles voltados a uma determinada categoria de atuação ou ramo de atividade, em que não será obrigatória a indicação do meio de pagamento no momento da Adesão ou no primeiro acesso da área logada. Por outro lado, a utilização desse tipo de Plano de Pagamento ficará restrita a determinados Estabelecimentos e a existência de Saldo de Finalidade Específica. [\[redação incluída pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

4.4. Sem prejuízo das demais condições estabelecidas no presente Contrato, seus respectivos Anexos, nos Manuais aplicáveis, Políticas e no Site, caso Você opte pela contratação do Plano de Pagamento Pós-Pago, estará sujeito às seguintes condições:

(i) a indicação: **a)** da conta corrente para realização do débito automático, **b)** do cartão de débito, **c)** do cartão de crédito

ou d) da data de vencimento do boleto bancário, que Você deverá efetuar na ocasião da Adesão, conforme disponibilizado pela Veloe. Caso Você opte pelo pagamento através de débito automático em conta corrente, Você deverá proceder com todas as autorizações necessárias junto à instituição financeira na qual Você detém a conta a ser debitada para possibilitar a realização do débito automático;

(ii) Você deverá observar o Limite de Utilização estabelecido pela Veloe, orientando os Portadores, quando aplicável, quanto à correta utilização, sendo que Você está ciente e concorda que a Veloe poderá reduzir ou cancelar o Limite de Utilização, o que deverá ocorrer mediante o envio de aviso prévio com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência; [redação incluída pelo 1º Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 1.839.368, em 16/05/2022, e ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(ii.i) Nos casos em que a redução ou cancelamento do LIMITE DE UTILIZAÇÃO ocorrer em decorrência de deterioração do perfil de crédito, o prazo de comunicação prévia previsto no item (ii) acima será de no mínimo 7 (sete) dias de antecedência; [redação incluída pelo 1º Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 1.839.368, em 16/05/2022, no Oficial

de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(ii.ii) Ainda, Você declara estar de acordo com a possibilidade de a Veloe majorar unilateralmente o seu Limite de Utilização mediante o envio de aviso até o momento da realização da majoração. [redação incluída pelo 1º Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 1.839.368, em 16/05/2022, e ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(ii.iii) Em qualquer situação, caso Você não esteja de acordo com o novo Limite de Utilização, poderá solicitar a sua redução ou a rescisão do presente Contrato e do presente Anexo, a qualquer momento e sem qualquer ônus, conforme condições aqui estipuladas. [redação incluída pelo 1º Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 1.839.368, em 16/05/2022, e ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(ii.iv) No caso de cancelamento do Limite

de Utilização, Você poderá utilizar os Serviços e os Serviços Adicionais com a contratação do Plano de Pagamento Pré-Pago; [redação incluída pelo 1º Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 1.839.368, em 16/05/2022, e ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP]

(iii) Você deverá manter a conta corrente indicada ou o cartão de débito com recursos suficientes ou, ainda, o cartão de crédito com limite suficiente para realização do débito automático dos valores devidos à Veloe pelas Transações realizadas, tarifas, tributos e/ou encargos devidos, caso tenha indicado uma dessas formas de pagamento dos valores devidos;

(iv) Você deverá certificar-se de que o meio de pagamento escolhido no momento da Adesão é válido e aceito pela Veloe, e caso não seja, deverá realizar a atualização por um meio de pagamento válido, assim que tomar conhecimento de tal fato. Se Você não realizar o cadastro de um meio de pagamento válido, Você não estará autorizado a utilizar os Serviços e Serviços Adicionais e a Veloe não formalizará a contratação do Plano de Pagamento escolhido.

(v) é importante que Você observe, bem como que oriente

seus Portadores a observar, quando aplicável, todas as regras de uso do Sistema Veloe previstas neste Contrato, seus Anexos, nos Manuais, Políticas e nas Regras e Leis Aplicáveis ao Sistema Veloe, pois a Veloe não se responsabilizará por eventuais perdas e danos que Você, seus Portadores, os Estabelecimentos ou terceiros venham a sofrer em decorrência do bloqueio dos Dispositivos ocasionado por atrasos nos pagamentos das Faturas, uso total do Limite de Utilização ou, ainda, por mau uso ou utilização irregular dos Dispositivos; [redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(vi) Caso a Conta de Pagamento relacionada a um Plano de Pagamento Pós-Pago permaneça sem realização de Transações pelo período de 3 (três) meses, a Veloe poderá encerrá-la, mediante comunicação prévia, o que resultará no bloqueio/ cancelamento dos respectivos Dispositivos vinculados à Conta de Pagamento encerrada.

4.5. Sem prejuízo das demais condições estabelecidas no presente Contrato, seus Anexos, nos Manuais aplicáveis, Políticas e no Site, caso Você opte pela contratação do Plano de Pagamento Pré-Pago, estará sujeito às seguintes condições:

(i) Você deverá escolher os valores da Recarga ou Recarga Automática de acordo com pacotes de valores e taxas

disponibilizados pela Veloe;

(ii) A Veloe poderá alterar a oferta de pacotes de valores de Recarga e/ou Recarga Automática, o que deverá ocorrer mediante o envio de aviso prévio para Você, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias; nesta situação, o pacote de valores será automaticamente alterado para o valor imediatamente superior dentre as opções oferecidas pela Veloe; caso Você não esteja de acordo com o novo valor de Recarga e/ou de Recarga Automática, poderá solicitar, a qualquer momento, a rescisão do presente Contrato, conforme condições aqui estipuladas;

(iii) Você poderá solicitar, a qualquer momento, a alteração do valor de Recarga Automática escolhido, por meio dos Canais de Atendimento ou pessoalmente, nos Pontos de Venda, se disponibilizado pela Veloe;

(iv) O valor de Recarga e/ou Recarga Automática será creditado na Conta de Pagamento Pré-Paga após serem deduzidos as tarifas devidas à Veloe e demais tributos e/ou encargos porventura devidos;

(v) Sobre os valores creditados na Conta de Pagamento não incidirá correção monetária, juros ou qualquer outro rendimento;

(vi) No caso de Recarga, a Veloe debitará valor do cartão de crédito indicado, de forma pontual, sempre que Você formalizar a solicitação

à Veloe através dos Canais de Atendimento;

(vii) No caso de Recarga Automática, a Veloe debitará automaticamente o valor da Recarga Automática da conta corrente, cartão de débito ou do cartão de crédito, conforme disponibilizado pela Veloe, caso o Saldo da Conta de Pagamento atinja o Saldo de Cobrança Plano Pré-Pago;

(viii) O valor de Recarga Automática que Você tiver escolhido poderá ser alterado de forma automática pela Veloe para o valor imediatamente superior dentre as opções contidas nos pacotes de Recarga Automática, mediante prévio comunicado, caso Você ou seus Portadores ultrapassem o valor mensal da Recarga Automática vigente por 3 (três) meses consecutivos, evitando-se, assim, o lançamento do valor da Recarga Automática no seu cartão de crédito para recuperar o Saldo da Conta de Pagamento;

(ix) A autorização das Transações estará condicionada à existência de Saldo da Conta de Pagamento suficiente para cobertura do valor da Transação;

(x) a opção de Recarga ou Recarga Automática não significa a imediata disponibilidade do Saldo da Conta de Pagamento para realização de Transações, o que somente ocorrerá **(a)** após a transferência dos valores à Veloe pela instituição financeira, e **(b)** após a atualização do Saldo da Conta de Pagamento no Sistema Veloe;

(xi) Você está ciente de que a Recarga ou Recarga Automática poderá ser cancelada caso a instituição financeira não transfira os valores à Veloe, nos termos da alínea (a) do item (x) acima, por quaisquer motivos não imputáveis à Veloe, inclusive, mas não se limitando a cancelamento do lançamento no seu cartão de crédito em razão de contestação junto à instituição financeira. Neste caso o seu Dispositivo poderá ser cancelado ou bloqueado para novas transações mediante prévia comunicação; [redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(xii) Com a atualização do Saldo da Conta de Pagamento no Sistema Veloe, Você e seus Portadores, se houver, somente poderão utilizar o Dispositivo para realizar Transações nos Estabelecimentos após a atualização das informações do Dispositivo junto aos Estabelecimentos, conforme prazos especificados em cada Anexo;

(xiii) Você deverá manter a conta corrente indicada ou o cartão de débito com recursos suficientes ou, ainda, o cartão de crédito com limite suficiente para realização do débito ou débito automático do valor da Recarga ou da Recarga Automática;

(xiv) Você poderá cancelar os valores creditados por meio de Recarga e/ou Recarga

Automática na Conta de Pagamento mediante solicitação escrita, encaminhada para meajuda@veloe.com.br, ou mediante ligação gravada por meio da Central de Atendimento ao Cliente; [redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(xv) A Veloe poderá cancelar Recargas e/ou Recargas Automáticas e, também, a habilitação de Dispositivos, que tenham sido realizadas indevidamente por culpa exclusiva da Veloe, sem qualquer ônus ou encargos, independentemente de qualquer autorização sua ou sua prévia comunicação, sendo certo que não será cobrado de Você qualquer taxa, tarifa e/ou encargo com relação a estas Recargas e/ou Recargas Automáticas e os respectivos cancelamentos;

(xvi) Caso a Conta de Pagamento vinculada a um Plano de Pagamento Pré-Pago permaneça sem saldo pelo período de 3 (três) meses, a Veloe poderá encerrá-la, mediante comunicação prévia, o que resultará no bloqueio/ cancelamento dos respectivos Dispositivos vinculados à Conta de Pagamento encerrada; [redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(xvii) Caso a Conta de Pagamento de sua titularidade receber Recarga relacionada a um Saldo de Finalidade Específica, após decorrido o período em que este valor deve permanecer disponível na Conta de Pagamento, eventual sobra será retirada pela Veloe, conforme regulamentação aplicável. [\[redação incluída pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

4.6. A Veloe poderá alterar o Plano de Pagamento inicialmente contratado por Você em razão de sua descontinuidade, o que ocorrerá mediante envio de prévio comunicado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias; nesta situação, o novo Plano de Pagamento deverá atender ao seu perfil e será o de valor mais próximo ao seu antigo Plano de Pagamento dentre as opções oferecidas pela Veloe. Caso Você não esteja de acordo com o novo Plano de Pagamento, poderá solicitar, a qualquer momento, a rescisão do presente Contrato e do respectivo Anexo, conforme condições estipuladas neste instrumento.

4.7. A prestação dos Serviços e Serviços Adicionais poderá ser suspensa pela Veloe, a qualquer momento, por meio do bloqueio dos Dispositivos:

(i) Quando Você tiver contratado o Plano de Pagamento Pós-Pago, em caso de atraso no pagamento dos valores devidos à Veloe;

(ii) Quando Você tiver contratado o Plano de Pagamento Pré-Pago,

no caso de insuficiência do Saldo da Conta de Pagamento para realização de Transações e/ou insuficiência de Saldo de Finalidade Específica para realização de Transações ou caso não seja possível realizar a Recarga e/ou Recarga Automática na forma que Você tiver escolhido, inclusive na hipótese prevista no item (x) da Cláusula 4.5; [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(iii) em qualquer dos Planos de Pagamento, em caso de perda, furto, roubo, extravio, mau uso, suspeita de fraude ou de falsificação dos Dispositivos, quando aplicável. [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

4.7.1. Os bloqueios dos Dispositivos serão informados a Você e a seus Portadores por qualquer dos Canais de Atendimento disponibilizados.

4.7.2. No caso do item ‘i’ da cláusula 4.7, o desbloqueio dos Dispositivos ocorrerá mediante pagamento do valor devido à Veloe.

4.7.3. Na hipótese do item ‘ii’ da cláusula 4.7, o desbloqueio ocorrerá mediante efetiva realização de Recarga e/ou Recarga Automática.

4.7.4. Na situação prevista no

item 'iii' da cláusula 4.7, Você deverá proceder conforme estabelecido na cláusula 9 deste Contrato.

4.8. A Veloe possibilitará, ainda, que a depender do Plano de Pagamento contratado, Você realize o bloqueio temporário do Dispositivo, por um período que Você não pretenda utilizá-lo. O bloqueio temporário poderá ser realizado por meio do Aplicativo e Você deverá realizar o desbloqueio pelo mesmo canal após passado o período pretendido. A realização do bloqueio temporário por Você, não o isentará da obrigação de realizar os pagamentos da mensalidade e das Taxas e Tarifas inerentes ao Plano de Pagamento contratado. [\[redação incluída pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

5. do dispositivo

5.1. Com a Adesão ao presente Contrato e respectivo Anexo, Você declara que:

(i) Lhe foi disponibilizada uma cópia deste Contrato, dos Manuais, Políticas e do respectivo Anexo relacionado ao Serviço e Serviço Adicional contratado, comprometendo-se a cumpri-los integralmente;

(ii) Compromete-se, caso aplicável, a entregar cópias dos documentos acima citados aos seus Portadores, divulgar seu conteúdo e zelar para que este seja cumprido integralmente;

(iii) Recebeu as orientações para que os Dispositivos sejam ativados conforme previsto

neste Contrato e/ou seus Anexos, vinculados ao Plano de Pagamento contratado; [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(iv) Recebeu os Dispositivos a título de comodato, sendo totalmente responsável, na qualidade de fiel depositário, por sua guarda, conservação e integridade, conforme estabelecido na legislação civil, respondendo perante a Veloe em caso de perda, furto, roubo, extravio e/ou mau uso. Além das ressalvas e disposições previstas no Anexo II ao Contrato, a responsabilidade definida na presente Cláusula não se aplica às hipóteses em que o Dispositivo utilizado for a placa do veículo;

(v) Está ciente da necessidade de ativação dos Dispositivos recebidos previamente à realização de Transações nos Estabelecimentos. Caso Você tenha optado por cadastrar a placa do veículo no ato da solicitação do Dispositivo pelo Site ou Aplicativo, conforme aplicável, a ativação será automática, dentro de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento do Dispositivo; [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(vi) Está ciente que o Dispositivo

é para seu uso pessoal, ou de seus Portadores, e intransferível. Assim, Você não poderá transferir qualquer Dispositivo a terceiros ou, ainda, autorizar que terceiros o utilizem o para realizar Transações em seu nome;

(vii) Está ciente de que, caso utilize o Dispositivo em Estabelecimento não integrante do Plano de Pagamento contratado, mas credenciado à Veloe, inclusive em praça de pedágio com cobrança automática, ainda que não abrangida pelo Plano de Pagamento contratado, a Veloe promoverá a cobrança do valor correspondente à tarifa de pedágio, acrescido de valor adicional específico pelo uso de Estabelecimento fora da Rede Contratada, conforme valores divulgados no Site, para fins de repasse às respectivas Concessionárias. [redação incluída pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(viii) Está ciente de que, caso utilize o Dispositivo em Estabelecimento fora da Rede Contratada, ou seja, não integrante do Plano de Pagamento contratado, conforme indicado no item “vii” acima, a Veloe não garante que o Portador do Dispositivo não será autuado por evasão de pedágio, sendo que a Veloe não irá se responsabilizar por eventuais multas, penalidades, encargos ou quaisquer prejuízos

decorrentes dessa utilização indevida. [redação incluída pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(ix) Está ciente de que: (a) a Veloe atuará como intermediadora do pagamento e do repasse às Concessionárias e/ou Estabelecimentos; (b) o débito do valor será realizado automaticamente em sua Conta de Pagamento; (c) a Veloe não possui controle exclusivo sobre a baixa da passagem ou eventual autuação pelos órgãos de trânsito, dependendo tais procedimentos de ações das Concessionárias e, quando aplicável, das autoridades competentes; e (d) tal cobrança decorre da interoperabilidade entre os sistemas de arrecadação eletrônica de pedágio automatizados em praças físicas e de livre passagem, nos termos da regulamentação aplicável.; [redação incluída pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

5.1.1. A autorização, pela Veloe, para realização de Transações estará condicionada à ativação, conforme item (v) da Cláusula 5.1. acima, e correta utilização do Dispositivo. [redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

6. obrigações da veloe

6.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente Contrato, seus Anexos, Políticas e nos Manuais, a Veloe obriga-se a:

(i) Habilitar Estabelecimentos para que possam aceitar a realização de Transações por meio do Sistema Veloe. Os Estabelecimentos poderão ser consultados por meio do Site ou do Aplicativo;

(ii) Instruí-lo a respeito do uso e funcionamento do Sistema Veloe e dos Dispositivos;

(iii) Fornecer a Você, a título de comodato, quando aplicável, os Dispositivos em perfeito estado de uso. Além das ressalvas e condições prevista no Anexo II ao Contrato, a obrigação definida na presente Cláusula não se aplica às hipóteses em que o Dispositivo utilizado for a placa do veículo;

(iv) Realizar a identificação eletrônica e processamento de Transações que Você ou seus Portadores realizarem nos Estabelecimentos;

(v) Manter o Sistema Veloe em condições adequadas de funcionamento;

(vi) Repassar aos Estabelecimentos os valores relativos às Transações, respeitadas as condições estabelecidas entre a Veloe e os Estabelecimentos;

(vii) realizar, nos casos em

que Você ou seus Portadores, utilizarem o Dispositivo em Estabelecimento fora da Rede Contratada pelo Plano de Pagamento contratado, mas credenciado à Veloe, a cobrança do valor da tarifa de pedágio e de valor pelo uso de rede adicional, para fins de repasse às respectivas Concessionárias e/ou Estabelecimentos, atuando como intermediadora do pagamento; e [\[redação incluída pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\]](#).

(viii) Manter à sua disposição ou aos seus Portadores conforme aplicável, os seus Canais de Atendimento.

7. obrigações do cliente

7.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente Contrato, seus Anexos, Políticas e nos Manuais, Você obriga-se, por si e pelos Portadores, a:

(i) Possuir e garantir que os Portadores possuam, obrigatoriamente, idade superior a 18 (dezoito) anos e capacidade civil para utilização dos Serviços;

(ii) Instalar e/ou ativar os Dispositivos da forma correta, antes da utilização, conforme orientações contidas neste Contrato, nos Anexos e Manuais, mantendo-os em perfeito estado de uso;

(iii) Devolver, quando aplicável, os Dispositivos à Veloe no momento da rescisão ou

término da relação contratual com a Veloe. Você deverá entrar em contato com a Veloe para que efetue a devolução, o cancelamento ou a reposição dos Dispositivos, conforme o caso, e efetuar o pagamento das taxas e/ou tarifas devidas. A devolução deverá ser efetuada no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da ocorrência dos eventos; [redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(iv) Não repassar os Dispositivos e a senha para acesso ao Site e ao Aplicativo a terceiros, tendo-as recebido para o seu uso exclusivo e, se aplicável, de seus Portadores, conforme condições estabelecidas neste Contrato, nos Anexos, Políticas e nos Manuais aplicáveis, sendo Você e seus Portadores responsáveis pelo mau uso dos Dispositivos, do Aplicativo e da senha, por si ou terceiros;

(v) Não utilizar os Serviços enquanto os Dispositivos estiverem bloqueados, nos termos da cláusula 4.7, ou, especificamente com relação ao Plano de Pagamento Pré-Pago, se o Saldo da Conta de Pagamento não for suficiente, sendo Você responsável pelo uso indevido, inclusive por perdas e danos causados a terceiros;

(vi) Você poderá contestar Transações realizadas com o Dispositivo que julgar indevidas em até: **(i)** 30 (trinta) dias a

contar da data da Transação, no caso de Transação não reconhecida, ou **(ii)** 60 (sessenta) dias a contar da data da Transação, na ocorrência de Transação duplicada ou, ainda, que tenha sido concluída com outro meio de pagamento, que não a sua Conta de Pagamento. Caso seja apurado que a Transação é indevida, a Veloe te reembolsará o respectivo valor na Conta de Pagamento envolvida em até 5 (cinco) dias da apuração, não sendo devida qualquer atualização ou juros sobre os valores restituídos.

(vii) Verificar a existência de avisos proibitivos ou que regulem o uso do aparelho celular nos Estabelecimentos, incluindo-se postos de combustíveis, previamente à sua utilização, devendo os Pagamentos realizados via Aplicativo respeitar a legislação municipal e/ou estadual aplicável.

(viii) Está ciente de que, caso opte pela contratação do Plano de Pagamento voltado ao Sistema de Livre Passagem (Free Flow) e utilize o Dispositivo em praça de pedágio com cobrança automática ou em Estabelecimento fora da Rede Contratada, ou seja, não abrangido pelo Plano de Pagamento contratado, a Veloe promoverá a cobrança da tarifa de pedágio correspondente, acrescida de valor específico pelo uso de rede adicional, para fins de repasse às Concessionárias e/ou Estabelecimentos, mediante desconto do Saldo em sua Conta de Pagamento, nos

termos da cláusula 5.1, item (vii), deste Contrato; [redação incluída pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(ix) A manter o cadastro regular do seu CPF/ME e/ou CNPJ/ME junto à Receita Federal do Brasil, sendo que na hipótese do seu cadastro constar irregular (suspensão, cancelado, nulo, inapto, baixado ou outras hipóteses que vierem a ser estabelecidas como irregularidades de natureza grave) junto ao referido órgão, a conta de pagamento será automaticamente cancelada pela Veloe, bem como o seu Contrato será rescindido, nos termos do subitem (V) do item 13.4. do Tópico “13- Prazo de Vigência e Hipóteses de Término” de tal instrumento. [redação incluída pelo Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 1.916.215, em 29/09/2022, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

7.2. Constatado o uso irregular de qualquer Dispositivo, Você será devidamente comunicado pela Veloe que providenciará o bloqueio ou cancelamento do Dispositivo, a depender da natureza da irregularidade e, a seu critério, a rescisão deste Contrato. [redação incluída pelo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.057.399, em 18/07/2023, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

7.3. Em caso de não autorização da utilização dos Serviços e/ou dos Serviços Adicionais nos

Estabelecimentos em função de bloqueio do Dispositivo, inclusive por utilização irregular, suspeita de fraude, por inadimplência, por insuficiência de Limite de Utilização (Plano de Pagamento Pós-Pago) ou por saldo insuficiente (Plano de Pagamento Pré-Pago), Você e/ou seus Portadores deverão realizar o pagamento da respectiva Transação em dinheiro ou outra forma disponibilizada pelo Estabelecimento.

7.3.1. Você e seus Portadores estão cientes que o bloqueio do Dispositivo, tal como mencionado na cláusula 7.3 acima, poderá ocorrer a qualquer tempo, inclusive durante o período compreendido entre uma Transação e outra nos Estabelecimentos.

7.4. Você obriga-se a orientar os Portadores para que estes observem integralmente, no que couber, os termos e condições de uso do Sistema Veloe e dos Dispositivos estabelecidos neste Contrato e nos Anexos.

8. tarifas e reajuste

8.1. Ao aderir ao presente Contrato e ao(s) respectivo(s) Anexo(s), além do pagamento do valor da Transação, Você concorda com o pagamento de uma mensalidade, quando aplicável, e de todas as taxas e tarifas, detalhadas neste Contrato, além dos tributos e/ou encargos incidentes sobre os Serviços e Serviços Adicionais, conforme o Plano de Pagamento contratado. Informações e valores com relação aos Planos de Pagamento, mensalidade, taxas e tarifas estarão disponíveis no Site (“www.veloe.com.br”) ou nos Canais de Atendimento.

8.1.1. A mensalidade, as taxas e as tarifas acordadas serão cobradas conforme o caso e nos termos aqui dispostos a partir da criação da Conta de Pagamento e/ou da ativação do Dispositivo. Enquanto o Dispositivo não for ativado, a mensalidade não será aplicável e, conseqüentemente, Você e os Portadores, se aplicável, não poderão utilizar os Serviços e Serviços Adicionais. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

8.1.2. Caso o Dispositivo não seja ativado em até 30 (trinta) dias contados do recebimento, uma tarifa específica será aplicada mensalmente sobre o saldo existente na Conta de Pagamento até que a ativação efetivamente ocorra (“Tarifa de Inativação”).

8.1.3. A Veloe poderá, a seu exclusivo critério e por período determinado, conceder a Você a isenção da mensalidade ou de determinadas taxas e/ou tarifas, o que será prévia e expressamente comunicado.

8.1.4. Caso Você solicite o recebimento de Extrato impresso, haverá a incidência de uma tarifa específica referente aos custos de impressão e envio do Extrato (“Tarifa Extrato Impresso”). Você poderá consultar as informações referentes às tarifas, mensalidades e taxas no Site e Canais de Atendimento.

8.1.5. Caso o Dispositivo seja ativado e não sejam realizadas Cargas e/ou Recargas ou Transações no prazo de 90 (noventa) dias da (i) data da sua ativação; ou (ii) da data da sua última utilização ou caso o Dispositivo seja cancelado, bloqueado ou inativado, por qualquer motivo, mas a Conta de Pagamento permaneça ativa, será cobrada mensalmente uma tarifa sobre o saldo existente na sua Conta de Pagamento (“Tarifa de Manutenção”), visto que a Veloe incorre em custos operacionais para monitorar a Conta de Pagamento. A Tarifa de Manutenção será aplicável até o esgotamento do saldo disponível e, após transcorrido esse período, a Conta de Pagamento poderá ser encerrada pela Veloe mediante sua comunicação prévia. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

8.1.6. Quando solicitado por Você Dispositivos adicionais, além das demais tarifas estabelecidas neste Contrato, que incidirão conforme situação aplicável, poderá incidir tarifa específica (“Tarifa de Tag Adicional”) referente aos custos de envio dos Dispositivos. O valor da Tarifa de Tag Adicional poderá ser consultado através do Site e Canais de Atendimento. [\[redação incluída pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

8.1.7. Caso o Dispositivo vinculado ao Plano de Pagamento voltado ao Sistema de Livre Passagem (Free Flow) seja utilizado em Estabelecimento não abrangido pela rede do Plano contratado, a Veloe poderá cobrar valor específico pelo uso de rede adicional (“Tarifa de Uso de Rede Adicional”), no mês em que ocorrer a referida utilização, além do valor da tarifa de pedágio para repasse às respectivas Concessionárias e/ou Estabelecimentos, mediante desconto do Saldo em sua Conta de Pagamento. A Tarifa de Uso de Rede Adicional tem por finalidade remunerar os custos operacionais adicionais incorridos pela Veloe para processamento de transações em redes não originalmente abrangidas pelo Plano de Pagamento contratado, para viabilizar o pagamento e repasse dos valores, incluindo custos de interoperabilidade entre os sistemas de arrecadação eletrônica de pedágio. Os valores vigentes estão disponíveis no Site e nos Canais de Atendimento.” [\[redação incluída pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

8.2. Caso a Veloe venha a lhe disponibilizar novos Serviços, Serviços Adicionais ou funcionalidades, poderá instituir taxas e/ou tarifas adicionais, que serão devidas caso Você venha a solicitar ou utilizar os novos Serviços, Serviços Adicionais ou funcionalidades, conforme valores, termos e condições que vierem a ser previamente informados pela Veloe.

8.3. Em caso de substituição do Dispositivo por defeito não imputável a Você e/ou aos seus Portadores, nenhum valor será cobrado pela Veloe. Caso a substituição ocorra devido a fatos ou danos causados por Você e/ou seus Portadores, incidirá tarifa específica de substituição (“Tarifa de Substituição”), que poderá ser consultada através do Site e Canais de Atendimento.

8.4. Nos valores da mensalidade e das taxas e/ou tarifas devidas por Você à Veloe estão incluídos todos os tributos incidentes sobre a prestação dos Serviços e Serviços Adicionais. No caso de majoração ou diminuição dos tributos incidentes sobre a prestação dos Serviços e Serviços Adicionais, seja pela criação de novos tributos, alteração das alíquotas dos tributos existentes ou alteração do entendimento quanto ao cálculo de tributos existentes, os valores das referidas tarifas poderão ser revisados, de modo a refletirem tal alteração.

8.5. Os valores da mensalidade e das taxas e/ou tarifas devidas por Você conforme o Plano de Pagamento contratado, vigorarão a partir da Adesão e poderão ser corrigidos monetariamente, pela variação positiva do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado), divulgado pela FGV – Fundação Getúlio Vargas, a cada período de 12 (doze) meses ou em periodicidade menor, desde que admitido pela legislação aplicável. No caso de extinção do índice, os valores serão corrigidos pelo índice que vier a substituí-lo ou, na ausência, pelo índice de inflação que mais se aproximar à sua forma de cálculo. [\[redação incluída pelo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.057.399, em 18/07/2023, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

8.5.1. Os reajustes serão comunicados a Você por meio dos Canais de Atendimento disponibilizados pela Veloe, bem como por comunicados inseridos nos Extratos e Faturas, conforme o caso.

8.6. Em caso de atraso no pagamento dos valores devidos à Veloe, Você estará sujeito ao pagamento do valor com incidência de juros de 1% (um por cento) ao mês, multa moratória correspondente a 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso e bloqueio dos Dispositivos, além da possibilidade de ter o seu nome inscrito nos cadastros de proteção ao crédito.

8.6.1. Sem prejuízo do previsto na Cláusula 8.6 acima, permanecendo a inadimplência por 90 (noventa) dias após o bloqueio, será facultado à Veloe rescindir este Contrato, mediante aviso expresso enviado a Você, além da possibilidade da cobrança judicial ou extrajudicial do valor devido e das perdas e danos, observada as condições estabelecidas na legislação aplicável para tanto.

8.7. A Veloe poderá realizar quantas tentativas de débito forem necessárias para receber os valores devidos, bem como, se assim preferir, emitir boleto bancário para realizar a cobrança do valor devido.

9. perda, roubo, furto, mau uso, falsificação ou suspeita de fraudes

9.1. Você e seus Portadores, se houver, deverão informar imediatamente à Veloe, através da Central de Atendimento ao Cliente ou outro meio disponibilizado pela Veloe, os casos de perda, furto, roubo, mau uso, suspeita de fraude ou de falsificação dos Dispositivos e/ou qualquer outra situação que possa colocar em risco a segurança dos Dispositivos e das Transações.

9.2. Até que a comunicação mencionada no item acima seja realizada por Você ou por seus Portadores, se houver, todas as Transações realizadas serão de sua única e exclusiva responsabilidade. Não será imputada nenhuma responsabilidade a Você por Transações realizadas após a efetivação do comunicado nos termos do item 9.1.

9.3. Você concorda e se compromete a informar aos Portadores, quando aplicável, que a Veloe poderá utilizar sistema que monitorará possíveis fraudes nas Transações ou associadas aos seus Dispositivos, e que, por esta razão, seus dados cadastrais, dos Portadores, bem como os dados transacionais, poderão ser validados e monitorados.

9.4. Você concorda que caso seja detectado pela Veloe algum indício de fraude ou comportamento suspeito associados aos seus Dispositivos, a Veloe poderá efetuar o bloqueio imediato dos Dispositivos, independente de comunicação prévia, a fim de evitar prejuízos.

9.5. Você aceita e concorda que, sem prejuízo do bloqueio dos Dispositivos, a Veloe, em virtude de lei ou regulamento, poderá ter que comunicar eventuais suspeitas de fraudes ou irregularidades de que

tome conhecimento às autoridades competentes.

9.6. Em caso de bloqueio do Dispositivo e/ou das funções transacionais do Aplicativo e cancelamento definitivo de qualquer Dispositivo nas hipóteses tratadas no item 9.1 acima, a disponibilização de um novo Dispositivo e desbloqueio das funções transacionais do Aplicativo estarão condicionadas à sua prévia solicitação e pagamento de eventual tarifa devida, debitada diretamente do Saldo da Conta de Pagamento (no caso de Plano de Pagamento Pré-Pago) ou lançada na próxima Fatura (no caso de Plano de Pagamento Pós-Pago). A falta de saldo disponível (no caso de Plano de Pagamento Pré-Pago) importará na impossibilidade de disponibilização de novo Dispositivo ou liberação das funções transacionais do Aplicativo. Após a solicitação, Você receberá o novo Dispositivo, quando aplicável, no prazo de até 12 (doze) dias. [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

9.7. Pedidos de envio de novo Dispositivo realizados por Você aos finais de semana, feriados e vésperas de feriados somente serão processados no dia útil subsequente.

10. garantias e responsabilidades

10.1. Ao aderir a este Contrato, Você declara e garante:

(i) no caso de Cliente pessoa jurídica, estar regularmente constituído e que a Adesão não viola qualquer norma ou

legislação a que esteja sujeito, estando seu representante responsável pela Adesão devidamente investido de poderes para tanto;

(ii) no caso de Cliente pessoa física, estar plenamente apto às práticas dos atos da vida civil, sendo maior de 18 (dezoito) anos.

10.2. A Veloe não garante que seus Serviços e Serviços Adicionais permanecerão sem interrupção, nem se responsabiliza por eventuais Transações que deixem de ser realizadas durante os períodos de indisponibilidade. Você reconhece e declara estar ciente de que poderá haver interrupções no fornecimento dos Serviços e Serviços Adicionais pela Veloe, por motivos técnicos, em razão de manutenção preventiva ou corretiva ou, ainda, por motivos de caso fortuito ou força maior.

10.3. A Veloe garante, quando aplicável, que os Dispositivos correspondem às especificações e funcionalidades previstas neste Contrato, nos Anexos e nos Manuais, em todos os seus aspectos substanciais. [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

10.4. A garantia prevista no item 10.3 acima não será aplicável se o defeito de qualquer Dispositivo for decorrente de: (i) mau uso e/ou uso em desconformidade com as suas especificações e/ou finalidades; (ii) alteração ou modificação do Dispositivo ou Aplicativo por Você, pelos Portadores ou por qualquer terceiro; (iii) qualquer outro evento que não tenha sido causado diretamente

e por culpa exclusiva da Veloe ou de seus fornecedores.

10.5. A VELOE NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR POSSÍVEIS FALHAS DE SISTEMA, ERROS EM TRANSAÇÕES, INATIVIDADE DA REDE OU QUAISQUER OUTROS IMPREVISTOS OU CASOS DE FUNCIONAMENTO INADEQUADO, EM DECORRÊNCIA DE CASOS FORTUITOS E/OU DE FORÇA MAIOR.

10.6. Os Estabelecimentos são os únicos e exclusivos responsáveis por eventuais reclamações, demandas e indenizações, de qualquer natureza decorrentes de sua atividade e dos serviços por eles prestados, sendo certo que Você deverá solucionar diretamente com os Estabelecimentos toda e qualquer controvérsia.

10.6.1. A Veloe não será responsável por quaisquer indisponibilidades, erros ou falhas de funcionamento em aplicativos ou serviços disponibilizados por Estabelecimentos que permitem que Você realize o cadastro do Dispositivo para realização de Transações. Quaisquer indisponibilidades, erros ou falhas de funcionamento nestes aplicativos deverão ser resolvidas diretamente por Você com o Estabelecimento aplicável. [\[redação incluída pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

11. confirmação e atualização de dados cadastrais

11.1. É sua obrigação informar à Veloe, sempre que solicitado, e manter atualizados todos os seus dados cadastrais, assim como dos Portadores, se aplicável, incluindo, mas não se limitando a:

(i) Se Você for Cliente pessoa jurídica: **(a)** razão social; **(b)** CNAE (atividade principal); **(c)** data e forma de constituição; **(d)** número de inscrição no CNPJ e inscrição municipal; **(e)** endereço comercial; **(f)** pessoa de contato; **(g)** número do telefone e código de Discagem Direta à Distância (DDD); **(h)** endereço de e-mail para contato; **(i)** dados do sócio/representante legal;

(ii) Se Você for Cliente pessoa física ou a cada Portador, caso aplicável: **(a)** nome completo; **(b)** data e local de nascimento; **(c)** número de inscrição no CPF; **(d)** endereço residencial; **(e)** número do telefone e código de Discagem Direta à Distância (DDD); e **(f)** placa veicular. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, e pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

11.1.1. Você se compromete a informar à Veloe, por meio da Central de Atendimento ao Cliente ou, se disponível essa funcionalidade, do Site ou do Aplicativo, qualquer alteração nos dados cadastrais informados, bem como, eventuais vendas ou trocas de veículos, no prazo de

até 10 (dez) dias, mantendo todas as informações sempre atualizadas.

11.1.1.1. Você está ciente e concorda que, mediante simples comunicação, a Veloe poderá efetuar o cancelamento, inativação e/ou o bloqueio do Dispositivo que esteja vinculado a veículo que tenha sido vendido ou trocado.

11.1.2. Anualmente, Você deverá validar os dados cadastrais informados, por meio da Central de Atendimento ao Cliente ou, se disponível essa funcionalidade, pelo Site ou Aplicativo, para confirmação de sua veracidade e validade. Caso Você deixe de atualizar ou validar as suas informações, a utilização dos Serviços e dos Dispositivos poderá ser suspensa até que Você atualize ou valide a veracidade de suas informações cadastrais.

11.1.3. Você desde já autoriza a Veloe a, sempre que julgar necessário, por si ou por terceiros por ela credenciados, solicitar documentos adicionais para comprovação dos dados informados, que deverão ser disponibilizados por Você no prazo máximo de 10 (dez) dias. A Veloe poderá, ainda, consultar quaisquer bancos de dados, inclusive bases de restrições creditícias, para validação das informações prestadas por Você.

11.2. A verificação de documentos e/ou consulta de bases de dados pela Veloe não confere a Você atestado de regularidade para qualquer finalidade,

nem o exime do cumprimento das obrigações previstas neste Contrato.

12. privacidade e sigilo das informações

12.1. A Veloe cumprirá com a legislação e regulamentos aplicáveis vigentes com relação ao envio de informações e ao Tratamento Dados Pessoais sobre as Transações e operações realizadas por Você ou por seus Portadores, se houver.

12.2. Ressalvado o quanto disposto nesta cláusula e sem prejuízo das demais cláusulas e condições constantes deste Contrato, cada uma das Partes se obriga a manter em absoluto sigilo e confidencialidade todas as informações, Dados Pessoais ou especificações a que tiver acesso ou que porventura venha a conhecer ou ter ciência relativamente às Transações, aos Usuários e aos Estabelecimentos, utilizando tais informações exclusivamente para os fins deste Contrato.

12.3. NADA OBSTANTE AS OBRIGAÇÕES DE SIGILO AQUI PREVISTAS, VOCÊ DESDE JÁ RECONHECE QUE A VELOE TRATA SUAS INFORMAÇÕES E DADOS PESSOAIS NAS SEGUINTE HIPÓTESES, COM AS QUAIS EXPRESSAMENTE CONSENTE:

(a) prestar às autoridades competentes todas as informações e Dados Pessoais que forem solicitados com relação a Você, seus Portadores, se houver, e operações executadas sob este Contrato, com o intuito de cumprir obrigações legais e regulatórias. Ademais, a

Veloe poderá comunicar ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF as Transações que possam estar configuradas nas normas relativas à lavagem de dinheiro e ocultação de bens, incluindo as normas e políticas internas da Veloe nesse sentido. A Veloe poderá, também, enviar os seus dados ao Banco Central do Brasil por meio do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS;

(b) você autoriza e reconhece o dever da Veloe de efetuar o registro de seus dados e de informações relacionadas a ocorrências, tentativas e/ou indícios de fraudes, quando aplicável, com a finalidade de realizar o tratamento e o compartilhamento de tais informações com empresas do mesmo grupo econômico da Veloe e/ou instituições terceiras que devam cumprir referidas obrigações determinadas pelos órgãos e autoridades competentes, visando aumentar a segurança das operações da Veloe e de referidas empresas;

[redação incluída pelo Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.150.752, em 09/02/2024, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP]

(c) quando necessário para viabilizar a execução e cumprimento do presente Contrato ou para a prestação dos Serviços, compartilhar informações cadastrais, Informações Confidenciais

e Dados Pessoais a seu respeito com as empresas controladas e controladoras da Veloe, coligadas, subsidiárias, empresas sob controle comum, com empresas parceiras e com todas as instituições participantes do mercado de meios de pagamento, estas nos termos das Regras e Leis Aplicáveis ao Sistema Veloe;

(d) tratar quaisquer Dados Pessoais cujo acesso é público, informações de terceiros (como instituições financeiras) e/ou seus Dados Pessoais disponibilizados em qualquer rede social e similares, observados os seus direitos, delimitados na política de privacidade da Veloe, disponibilizada no Site;

(e) incluir, sem qualquer ônus, seus dados cadastrais, bem como os dados e informações coletados pela Veloe, em ações de marketing, catálogos e outros materiais promocionais da Veloe, incluindo a utilização de seus dados para realização de pesquisas e envio de material e oferta de produtos que a Veloe entender serem de seu interesse;

(f) utilizar quaisquer Dados Pessoais coletados para enviar para Você mensagens de caráter informativo, relativas aos Serviços e/ou Serviços Adicionais, assim como mensagens de natureza comercial e publicitária, com ofertas da Veloe e/ou de seus parceiros comerciais.

12.4. A Veloe compartilhará com Estabelecimentos determinados Dados Pessoais e informações suas, com a finalidade de viabilizar a emissão de notas fiscais conforme determinação da Receita Federal, e para permitir que os Estabelecimentos mantenham relações comerciais com Você, sendo certo que a Veloe não assume qualquer responsabilidade com relação ao relacionamento comercial entre Você, os Estabelecimentos e Portadores.

12.5. Os Dados Pessoais coletados serão utilizados e mantidos durante o período de vigência do Contrato ou pelo prazo estipulado pelas políticas internas da Veloe, aquele que for maior, ou em caso de necessidade de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, pelos prazos necessários para o exercício de direitos em processos judiciais, administrativos e arbitrais.

12.6. A Veloe se compromete a observar as regras previstas na legislação aplicável, sempre que for realizada a transferência de Dados Pessoais para fora do território brasileiro.

12.7. A Veloe se compromete a adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os Dados Pessoais que acessar e/ou receber em decorrência deste Contrato de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, nos termos da legislação e regulamentos aplicáveis.

12.8. As obrigações de privacidade dos Dados Pessoais se manterão válidas inclusive após o término deste Contrato, conforme determinação legal.

12.9. As obrigações de sigilo das informações se manterão válidas inclusive após o término deste Contrato, pelo período de 5 (cinco) anos.

12.10. A não observância das obrigações de confidencialidade aqui previstas sujeitará as Partes ao pagamento de indenização pelas perdas e danos incorridos pela Parte contrária, além das sanções e pagamento das multas específicas previstas nas Regras e Leis Aplicáveis ao Sistema Veloe, sem prejuízo das demais medidas asseguradas em lei às Partes e aos terceiros prejudicados.

12.11. Em caso de dúvidas relativas a Política de Privacidade da Veloe Você poderá entrar em contato com a DPO – Data Protection Officer do Grupo EloPar, que inclui a VELOE (“DPO”) através do e-mail DPO@veloe.com.br. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

12.12. Caso Você queira consultar informações adicionais de como a VELOE trata o seus Dados Pessoais, consulte a política de privacidade (“Política de Privacidade”) no site da VELOE.

13. prazo de vigência e hipóteses de término

13.1. O presente Contrato e seus respectivos Anexos entrarão em vigor na data em que Você realizar a Adesão e permanecerão válidos por prazo indeterminado.

13.2. Este Contrato e os respectivos Anexos poderão ser imotivadamente

terminados por qualquer Parte, a qualquer tempo e sem ônus, mediante aviso prévio à outra Parte com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, sem prejuízo (i) do cumprimento das obrigações de cada uma das Partes até a data do efetivo término e (ii) do cumprimento das obrigações que devam sobreviver ao término da vigência deste Contrato. Nessa hipótese, a Veloe procederá com o cancelamento dos Dispositivos, inclusive o acesso às funcionalidades do Aplicativo, e o encerramento da Conta de Pagamento.

13.3. Este Contrato e seus respectivos Anexos serão terminados imediatamente, independentemente de notificação, interpelação judicial ou extrajudicial, na hipótese de falência, recuperação judicial ou extrajudicial do Cliente ou sua insolvência, decretada ou requerida.

13.4. O presente Contrato e os respectivos Anexos poderão ser rescindidos, pela Veloe, mediante simples comunicação enviada a Você nesse sentido, nas seguintes hipóteses:

(i) se Você ou seus Portadores, se houver, descumprirem qualquer das cláusulas ou obrigações dispostas neste Contrato, nos Anexos ou nos Manuais;

(ii) na ocorrência de caso fortuito ou força maior que impossibilite a continuidade da prestação dos Serviços;

(iii) se Você ou seus Portadores, se houver, praticarem ou tentarem praticar quaisquer atos que tenham por objetivo, direto ou indireto, realizar Transações consideradas ilegítimas, ilícitas,

fraudulentas ou que infrinjam este Contrato ou seus Anexos, que pretendam burlar ou descumprir este Contrato, os Anexos, os Manuais, as Políticas, quaisquer regras ou requisitos operacionais ou de segurança estabelecidos pela Veloe ou Regras e Leis Aplicáveis ao Sistema Veloe;

(iv) se qualquer das informações escritas ou verbais prestadas por Você não corresponderem com a verdade ou se Você não atualizar seus dados cadastrais conforme previsto neste Contrato;

(v) caso o seu CPF/ME ou CNPJ/ME, conforme aplicável, encontre-se em situação irregular perante Receita Federal do Brasil;

(vi) caso haja ordem expressa para que ocorra o cancelamento dos Dispositivos, por determinação do Poder Judiciário, do Banco Central do Brasil ou autoridade competente;

(vii) caso Você e/ou seus Portadores, se houver, venham a comprometer, por qualquer forma, a imagem da Veloe e/ou das empresas pertencentes ao grupo econômico da Veloe;

(viii) caso Você tenha títulos protestados ou apontamentos negativos em órgãos de proteção ao crédito;

(ix) demais casos previstos na legislação aplicável.

13.5. Com o término da relação

contratual, a Veloe deverá abater eventuais valores devidos por Você, incluindo-se mensalidade, taxas e tarifas, dos valores constantes nas Contas de Pagamento e devolver a Você eventuais valores remanescentes, por meio de depósito em conta corrente, no prazo de até 60 (sessenta) dias, ou cartão de crédito, conforme o caso.

13.5.1 Para efetivar a devolução de eventual saldo remanescente que Você possua, sobre o valor constante na Conta de Pagamento incidirá tarifa específica necessária para transferência do valor para a conta corrente indicada por Você ("Tarifa de Devolução de Saldo"). Você poderá consultar todas as tarifas incidentes sobre o seu Plano de Pagamento nos Canais de Atendimento.

13.5.2. Para o cumprimento do prazo acima descrito na cláusula 13.5, Você precisará manter seus dados atualizados, especialmente os dados bancários, mesmo após o término da relação contratual, de forma que a Veloe possa efetivar a respectiva devolução.

14. das práticas de compliance, anticorrupção e prevenção a lavagem de dinheiro

14.1. A Veloe declara que (i) direta ou indiretamente, atua em seus negócios com o mais alto padrão de conduta e conformidade, e (ii) cumpre e

cumprirá, todas as leis relacionadas a anticorrupção, lavagem de dinheiro, antissuborno, antitruste e conflito de interesses, incluindo principalmente, mas não se limitando a Lei Brasileira Anticorrupção (Lei 12.846/2013), Decreto Brasileiro Anticorrupção (Decreto nº 11.129/2022), Lei Brasileira de Licitações (Lei nº 14.133/2021) e qualquer legislação relativa à lavagem de dinheiro. [redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

14.2. A VELOE declara ainda, para todos os efeitos, que:

(i) Adota políticas de prevenção e combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, elaboradas em conformidade com as legislações aplicáveis, bem como desenvolve suas atividades em estrita observância a estas políticas, não adotando qualquer prática vedada pela legislação aplicável ou utilizando em suas atividades quaisquer valores, bens ou direitos provenientes de infração penal;

(ii) Não utiliza trabalho ilegal, se comprometendo, ainda, a não utilizar práticas de trabalho análogo ao escravo ou mão de obra infantil, salvo esta última na condição de aprendiz, observadas as disposições constantes da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT;

(iii) Não emprega menores até 18 (dezoito) anos, inclusive menor aprendiz, em locais prejudiciais

à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horário noturno e, ainda, em horários que não permitam a frequência destes empregados à escola;

(iv) Cumpre a legislação trabalhista, quanto às horas de trabalho e aos direitos dos empregados e não dificultam a participação desses em sindicatos;

(v) Não utiliza práticas de discriminação negativa e limitativas ao acesso à relação de emprego ou a sua manutenção, incluindo, mas sem limitação, práticas de discriminação e limitação em razão de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;

(vi) Executa suas atividades em observância à legislação vigente no que tange à proteção ao meio ambiente, comprometendo-se a prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente. [redação incluída pelo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.057.399, em 18/07/2023, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

14.3. A VELOE se compromete a combater toda e qualquer atividade que seja contra livre concorrência, especialmente, mas não se limitando, as iniciativas indutoras à formação de cartel. [redação incluída pelo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.057.399,

em 18/07/2023, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

14.4. Você tem ciência da existência e se compromete a informar o Grupo Elopap através de seu Canal de Ética, práticas não condizentes aos princípios éticos estabelecidos nesse título. Os registros das denúncias podem ser realizados através do telefone 0800 882 0618, site www.canaldeetica.com.br/veloe e/ou e-mail veloe@canaldeetica.com.br. [redação incluída pelo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.057.399, em 18/07/2023, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

15. diversidade e inclusão

15.1. Para a Veloe é importante incentivar a diversidade e inclusão entre os seus colaboradores, clientes, usuários, fornecedores e parceiros, valorizando as contribuições únicas de indivíduos plurais com diferentes origens, experiências e representantes de grupos minorizados, a exemplo de mulheres, pessoas negras, pessoas com deficiência e LGBTI+, pois a Veloe acredita que a diversidade contribui para o sucesso do seu negócio.

15.2. Por isso, por meio de um processo de acultramento, boas práticas, iniciativas, programas, projetos e criação de políticas internas, a Veloe se compromete a oferecer oportunidades iguais de trabalho a todos os seus colaboradores, desde o processo seletivo até a contratação, visando sempre a retenção de talentos diversos e inclusivos.

15.3. A Veloe assume com Você o compromisso com o respeito às

diferenças, o direito à igualdade e não discriminação, promove os direitos humanos, cumpre com as suas responsabilidades e repudia veementemente qualquer tipo de discriminação, incluindo, mas sem se limitar, as com base em gênero, raça, cor, religião, orientação sexual, idade ou deficiência.

15.4. Importante Você saber que a Veloe leva em conta a promoção da diversidade e as práticas de inclusão de potenciais clientes, fornecedores e parceiros ao adquirir produtos, serviços ou firmar parcerias. Caso a Veloe venha a tomar conhecimento de práticas discriminatórias praticadas por Você, por qualquer de seus Portadores, fornecedores ou parceiros, a Veloe tomará todas as medidas necessárias a fim de esclarecer tais situações.

16. disposições gerais

16.1. As Partes se obrigam a cumprir todas as regras legais sobre prevenção e combate à corrupção, aos crimes de lavagem de dinheiro e ao financiamento de terrorismo, além de outras legislações e regulamentações aplicáveis.

16.1.1. As Partes declaram e garantem que não praticam ou praticarão quaisquer atos que sejam tidos como lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos ou valores.

16.1.2. As Partes deverão informar uma a outra, imediatamente, sobre qualquer situação que possa estar relacionada à lavagem de dinheiro e/ou ao financiamento do terrorismo e que possam afetar a outra Parte direta ou indiretamente.

16.1.3. O não cumprimento ou violação de qualquer prática estabelecida nessa cláusula poderá ensejar a imediata rescisão do Contrato.

16.2. A Veloe poderá introduzir alterações, aditivos e anexos a este Contrato e em seus Anexos, mediante registro no Cartório de Títulos e Documentos e envio de comunicação prévia a Você.

16.2.1. Caso Você não exerça o seu direito de denunciar a adesão às novas condições no prazo de 10 (dez) dias contados de sua comunicação ou divulgação pela Veloe implica, de pleno direito, na sua aceitação e adesão irrestrita às novas condições contratuais.

16.2.2. No entanto, caso Você não esteja de acordo com as novas condições, poderá rescindir a relação contratual, abstendo-se de utilizar o Sistema Veloe, o respectivo Serviço, e o Dispositivo, comprometendo-se a inutiliza-lo e/ou devolvê-lo à Veloe.

16.3. Aplicam-se aos Anexos as condições gerais previstas neste Contrato. Em caso de conflito entre os termos e condições do Contrato e dos Anexos, prevalecerão as regras específicas contidas nos Anexos.

16.4. Qualquer omissão ou tolerância de uma das Partes no cumprimento das obrigações contratuais pela outra Parte não constituirá novação, renúncia ou modificação do contratado, e nem afetará os seus direitos que poderão ser exigidos a qualquer tempo.

16.5. Se qualquer das cláusulas ou

condições deste Contrato ou seus Anexos for declarado ineficaz ou inexecutável, não será afetada a validade nem a exequibilidade dos demais termos, cláusulas e condições.

16.6. Você não poderá ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, qualquer de suas obrigações ou direitos decorrentes deste Contrato e de seus Anexos, salvo expressa autorização da Veloe. A Veloe poderá ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, sem prévia anuência do Cliente, qualquer de suas obrigações ou direitos decorrentes deste Contrato e seus Anexos, incluindo, mas sem limitação, os respectivos créditos oriundos deste Contrato e dos Anexos.

16.7. Sem prejuízo das demais cláusulas e condições constantes deste Contrato e sem seus Anexos, a Veloe não se responsabiliza por infração e/ou descumprimento de qualquer legislação por Você, pelos seus Portadores e/ou pelos Estabelecimentos.

16.8. É vedado a Você e aos Portadores utilizar o nome e as marcas da Veloe.

16.9. Todos os termos e condições deste Contrato e seus Anexos são extensivos e obrigatórios aos seus sucessores, que se responsabilizam por seu fiel cumprimento.

16.10. A Veloe não será responsável por qualquer tipo de comunicação e mensagens enviadas por terceiros em seu nome, sem prévia e expressa autorização da Veloe.

16.11. A responsabilidade fiscal e tributária pelas Transações será de sua exclusiva responsabilidade, na qualidade de Cliente, e/ou dos

Estabelecimentos, conforme definido pela legislação tributária.

16.12. Você será responsável por si, por seus respectivos representantes, empregados, prepostos e/ou Portadores, por toda e qualquer perda, dano e prejuízo causados à Veloe, aos Estabelecimentos e a terceiros, decorrentes do descumprimento das condições previstas neste Contrato, seus Anexos, nos Manuais e Políticas aplicáveis e demais regras operacionais estabelecidas pela Veloe.

16.13. Quaisquer condições contratuais firmadas entre as Partes poderão ser revistas pela Veloe, mediante comunicação encaminhada para Você, sempre que ocorrerem modificações na legislação vigente ou em normativos dos órgãos reguladores da Veloe que venham a alterar as condições da contratação pactuada entre as Partes. [\[redação ajustada pelo Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.150.752, em 09/02/2024, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\]](#)

16.14. As Partes declaram sua expressa concordância com a possibilidade de utilização da assinatura eletrônica em termos de adesão, aditivos ou qualquer outro instrumento relacionado ao Contrato e seus Anexos. Concordam, também, com a utilização da plataforma de assinatura eletrônica denominada “DocuSign”, nos termos do art. 10, parágrafo 2º, da MP 2.200-2/2001, sem qualquer limitação de validade e/ou de exequibilidade deste documento ou de qualquer outro a ele relacionado.

16.15. O presente Contrato e seus respectivos Anexos serão regidos pelas leis brasileiras. Para solucionar quaisquer dúvidas ou controvérsias

relativas a este Contrato e seus Anexos, fica eleito o foro da comarca do seu domicílio, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

16.16. O presente Contrato revoga e substitui o contrato registrado no Oficial Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Barueri – São Paulo sob o nº 1.639.909, todos e quaisquer entendimentos, contratos e ajustes, verbais ou por escrito, existentes entre as Partes sobre o seu objeto, ressalvado o disposto na cláusula 16.16.1 abaixo.

16.16.1. Permanecerão em pleno vigor e efeito, integrando o Contrato entre a Veloe e a Contratante, os termos aditivos e demais acordos celebrados entre as Partes, que tenham por objeto a formalização de procedimentos operacionais específicos ou condições comerciais diferenciadas daquelas estabelecidas neste Contrato acordadas entre as Partes.

ALELO S.A.

Testemunhas:

Nome:

CPF/ME:

Nome:

CPF/ME:

anexo i ao contrato de prestação de serviços sistema veloe - pagamento automático

Este Anexo I estabelece os termos e condições de uso específicos do Sistema Veloe para viabilizar Pagamentos Automáticos nos Estabelecimentos, o qual será utilizado de acordo com o Plano de Pagamento que Você contratar.

1. definições

1.1. As definições específicas constantes neste Anexo I, no singular ou plural, substituirão ou, quando não existentes, serão adicionadas, às definições constantes no Contrato e terão o significado que lhes são atribuídos abaixo:

(i) Adesão: significa a sua adesão a este Anexo I, conforme estabelecido na cláusula 3.1 deste Anexo I.

(ii) Anexo I: o presente documento que contempla as condições específicas de uso do Sistema Veloe para viabilizar Pagamentos Automáticos nos Estabelecimentos por meio do Dispositivo cadastrado, que deverão ser observadas por Você, pelos Portadores e pela Veloe para utilização dos Serviços. [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(iii) Concessionárias: concessionárias de rodovias autorizadas a utilizar o Sistema Veloe para viabilizar o Pagamento Automático nas Pistas Automáticas das Praças de Pedágio ou no Sistema de Livre Passagem (Free Flow), credenciadas pela Veloe. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(iv) Dispositivo: é o instrumento eletrônico de pagamento e de identificação do Veículo, tais como tiv, tag, smarttag, adesivo ou placa de veículo gerenciado e habilitado pela Veloe nas modalidades pré-pago, pré-pago recarga automática ou pós-pago, de acordo com o Plano de Pagamento contratado, que permite a realização de Transações nos Estabelecimentos, inclusive de vale-pedágio, nos termos da Lei nº 10.209, de 23 de março de 2001, quando disponibilizado no Plano de Pagamento escolhido. Todas as suas informações estão vinculadas ao seu Dispositivo, tornando-o pessoal e intransferível.

(v) Estabelecimentos: Praças de Pedágio ou Sistema de Livre Passagem (Free Flow), rodovias, estacionamentos e demais estabelecimentos credenciados ao Sistema Veloe, conforme Serviço contratado, que se propõem a receber os seus Pagamentos Automáticos ou dos seus Portadores, por meio de Transações realizadas com o Dispositivo. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(vi) Pistas Automáticas: pistas automáticas nas Praças de Pedágio, rodovias ou estacionamentos, específicas para a passagem automática de Veículos e onde são realizadas Transações por meio de um leitor capaz de reconhecer o

Dispositivo.

(vii) Pagamento Automático: significa o pagamento de um Serviço consumido por Você ou seu Portador, quando aplicável, em um Estabelecimento, por meio do Sistema Veloe e do Dispositivo cadastrado. [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(viii) Praças de Pedágio: locais de cobrança de pedágio nos trechos de rodovias administrados pelas Concessionárias.

(ix) Rede Contratada: conjunto de Estabelecimentos habilitados para o Plano de Pagamento contratado pelo Cliente, conforme informado no Site e nos Canais de Atendimento. [\[redação incluída pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(x) Regras Aplicáveis ao Sistema Veloe Automático: regras e determinações estabelecidas pela Veloe, práticas e usos de mercado, normas e regulamentos emitidos pelas autoridades brasileiras, incluindo, mas sem limitação, a Resoluções SLT n. 013/2011 e n. 001/2014, da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados de Transporte do Estado de São Paulo (“ARTESP”), a Resolução n. 4281/2014 da Agência Nacional de Transportes

Terrestres (“ANTT”), seus Anexos e posteriores alterações, as normas do Conselho Monetário Nacional, do Banco Central do Brasil e do Conselho de Controle de Atividades Financeiras, bem como toda a legislação aplicável em âmbito federal, estadual e municipal.

(xi) Serviços: tem o significado estabelecido na cláusula 2.1 deste Anexo I.

(xii) Sistema Veloe ou Sistema Veloe Automático: sistema de pagamento e identificação automática de Veículos, por meio de um Dispositivo fixado no Veículo, que permite a passagem automática do Veículo para realização de Transações nas Pistas Automáticas dos Estabelecimentos, assim como o processamento, controle e gerenciamento das Transações realizadas, mediante o uso de tecnologia de radiofrequência de acordo com a regulamentação aplicável, incluindo o Protocolo-Artefato SJ 5511 para o Dispositivo.

(xiii) Sistema de Livre Passagem (Free Flow): modalidade de cobrança de tarifa pelo uso de vias sem necessidade de praça de pedágio, por meio da identificação automática de veículos. [\[redação incluída pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(xiv) Transação: operação

eletrônica realizada por Você ou seu Portador, quando aplicável, para realização do Pagamento Automático dos Serviços consumidos nos Estabelecimentos, conforme contratados, por meio do Sistema Veloe, mediante utilização do Dispositivo cadastrado. [redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(xv) Transportador: pessoa física ou pessoa jurídica inscrita no Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga – RNTRC contratada pelo embarcador para a realização de transporte rodoviário de carga, proprietária ou usuária do Veículo que possua Dispositivo de sua titularidade cadastrado para pagamento de Vale-Pedágio. O Transportador será Você caso utilize o Dispositivo para fins de Vale-Pedágio. [redação incluída pelo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.057.399, em 18/07/2023, e ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(xvi) Vale-Pedágio - Pagamento antecipado ao Transportador pelo embarcador do valor total das tarifas de pedágio devidas no Sistema de Livre Passagem e/ou nas Praças de Pedágio compreendidas na rota

de transporte definida pelo embarcador ao Transportador contratado para a prestação de serviços de transporte rodoviário, nos termos da Lei Federal 10.290/01 e legislação complementar. [redação incluída pelo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.057.399, em 18/07/2023, e ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(xvi) Veículo: veículo automotor de sua propriedade ou uso, utilizado por Você ou por seus Portadores, nas Pistas Automáticas e nos Estabelecimentos para realização de Transações por meio do Dispositivo. Face as restrições de segurança, não se enquadram como Veículos, para os fins dessa cláusula, as motocicletas ou veículos equivalentes.

1.2. As definições aplicadas com a primeira letra em caixa alta que não estiverem previstas neste Anexo I terão o sentido que lhe são atribuídos no Contrato.

2. objeto

2.1. O presente Anexo I tem por objeto a prestação de Serviços de identificação, pagamento eletrônico e processamento de Transações, que permite a Você ou aos seus Portadores, quando aplicável, mediante Adesão ao Contrato e a este Anexo I, realizar

Transações nos Estabelecimentos por meio do Sistema Veloe e da utilização do Dispositivo.

2.2. Para utilização do Serviço e dos Dispositivos, Você deverá observar todas as disposições do Contrato, Aditivos, deste Anexo I, dos Manuais e Regras Aplicáveis ao Sistema Veloe Automático.

3. adesão

3.1. A sua Adesão a este Anexo I ocorrerá mediante prévia (i) Adesão ao Contrato, (ii) realização da opção de contratação do Serviço previsto neste Anexo I, (iii) escolha do respectivo Plano de Pagamento, (iv) pagamento das taxas e/ou tarifas eventualmente devidas à Veloe (v) e à ativação do Dispositivo.

4. do dispositivo

4.1. Com a Adesão a este Anexo I, Você declara que:

(i) cumprirá e fará com que seus Portadores cumpram, este quando aplicável, os termos e condições gerais previstos no Contrato, Aditivos, neste Anexo I, nos Manuais e Políticas;

(ii) está ciente da necessidade de ativação dos Dispositivos previamente à realização de Transações. Caso Você tenha optado por cadastrar a placa do veículo no ato da solicitação do Dispositivo pelo Site ou Aplicativo, conforme aplicável, a ativação será automática, dentro de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento do Dispositivo; [redação incluída pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de

Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, e ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(iii) está ciente de que nas Transações realizadas nos Estabelecimentos deverá utilizar as Pistas Automáticas, aptas a operar o Pagamento Automático ou o Sistema de Livre Passagem (Free Flow). Além disto, deverá observar e garantir que seus Portadores observem todas as regras para tráfego nas Pistas Automáticas e no Sistema de Livre Passagem (Free Flow), incluindo, mas não se limitando, às mencionadas na cláusula 6; [redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(iv) está ciente de que, caso opte por Plano de Pagamento voltado exclusivamente ao Sistema de Livre Passagem (Free Flow) e utilize o Dispositivo em Praça de Pedágio com cobrança automática ou em Rede Contratada não abrangida pelo Plano de Pagamento contratado, a Veloe poderá realizar a cobrança da tarifa de pedágio correspondente, acrescida, quando aplicável, de tarifa específica pelo uso de rede adicional, para fins de repasse às Concessionárias e/ou Estabelecimentos, mediante débito automático em sua Conta de Pagamento; [redação incluída pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema

Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP]

(v) está ciente de que, caso utilize o Dispositivo em Estabelecimento fora da Rede Contratada, ou seja, não abrangido Plano de Pagamento contratado, conforme indicado no item “iv” acima, a Veloe não garante que o Portador do Dispositivo não será autuado por evasão de pedágio, sendo que a Veloe não irá se responsabilizar por eventuais multas, penalidades, encargos ou quaisquer prejuízos decorrentes dessa utilização indevida. [redação incluída pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(vi) está ciente de que o valor da Transação referente ao pagamento de tarifa de pedágio corresponderá ao valor da tarifa vigente na data e horário da efetivação da passagem do Veículo na Pista Automática ou o Sistema de Livre Passagem (Free Flow); [redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(vii) está ciente de que a blindagem, existência de película de proteção instalada no para-brisa dianteiro ou existência de para-brisa antitêrmico ou atêrmico no Veículo poderá causar falhas de funcionamento

do Dispositivo; neste caso, Você deverá informar a situação à Veloe para que possa verificar a melhor maneira de proceder; caso Você não efetue a comunicação, a Veloe não se responsabilizará em caso de não funcionamento adequado do Dispositivo, incluindo, mas sem limitação, eventuais perdas e danos causados a Você e/ou aos seus Portadores, se houver, aos Estabelecimentos e a terceiros, devendo solicitar a substituição do Dispositivo arcando com os custos decorrentes da substituição;

(viii) está ciente que não poderá transferir o Dispositivo a terceiros que venham a adquirir o Veículo para realizar Transações em seu nome ou em veículos de terceiros. Neste caso, Você deverá informar a Veloe para que esta providencie o cancelamento do Dispositivo.

(ix) está ciente de que os Dispositivos não poderão ser instalados, quando aplicável, em motocicletas ou qualquer outro veículo equivalente. [redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(x) com a atualização do Saldo da Conta de Pagamento no Sistema Veloe, o Dispositivo somente poderá ser utilizado por Você ou seus Portadores, se houver, após a atualização das informações junto aos Estabelecimentos, o que poderá ocorrer em até 6 (seis) horas.

(xi) Está ciente de que eventual saldo residual de Vale-Pedágio não utilizado poderá ser retirado da sua Conta de Pagamento e devolvido ao embarcador após a conclusão do transporte rodoviário, caso Você utilize o Dispositivo para essa finalidade. [\[redação incluída pelo Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.057.399, em 18/07/2023, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

4.1.1. A autorização, pela Veloe, para que Você ou seus Portadores realizem Transações estará condicionada **(i)** à ativação do Dispositivo, **(ii)** à correta utilização do Dispositivo e **(iii)** ao integral cumprimento das condições estabelecidas no Contrato, seus Aditivos, neste Anexo I e nas Regras Aplicáveis ao Sistema Veloe Automático.

4.2. No caso de Cliente pessoa jurídica, caso o número de Veículos e Dispositivos contratados seja elevado, a Veloe poderá disponibilizar a Você, quando aplicável, Dispositivos extras para que Você possa guardá-los e utilizá-los quando necessário, como, a título exemplificativo, no caso de troca do para-brisa ou aquisição de um novo Veículo, conforme condições previamente acordadas com a Veloe. Neste caso, não será aplicada a tarifa prevista na Cláusula 8.1.2 do Contrato. [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

4.2.1. Você será o responsável exclusivo pela guarda, segurança e uso de quaisquer Dispositivos

extras disponibilizados pela Veloe nos termos da cláusula 4.2. Assim, Você deverá garantir que os Dispositivos extras serão guardados em local seguro e acessível somente a colaboradores autorizados, não sendo a Veloe responsável por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes do mau uso em desconformidade com esta cláusula.

4.2.2. Você deverá devolver à Veloe, quando aplicável, todos os Dispositivos extras que estejam em sua posse e que não tenham sido ativados, no caso de encerramento do presente Contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do término do Contrato. [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

5. obrigações da veloe

5.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no Contrato, seus Aditivos, no presente Anexo I, nos Manuais e Políticas, a Veloe obriga-se a:

(i) habilitar os Estabelecimentos para que possam aceitar a realização de Transações por meio do Sistema Veloe;

(ii) instruí-lo a respeito do uso e funcionamento do Sistema Veloe, do Serviço e do Dispositivo;

(iii) manter o Sistema Veloe em condições adequadas de

funcionamento;

(iv) repassar aos Estabelecimentos os valores relativos às Transações, respeitadas as condições estabelecidas com estas empresas.

6. obrigações do cliente

6.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no Contrato, Aditivos, neste Anexo I, nos Manuais e Políticas, Você obriga-se, por si e pelos seus Portadores, a:

(i) possuir e garantir que os seus Portadores possuam, obrigatoriamente, idade superior a 18 (dezoito) anos, além da carteira de motorista válida para utilização dos Serviços nos Estabelecimentos;

(ii) instalar os Dispositivos, quando aplicável, na posição correta no para-brisa dos Veículos, antes da utilização, conforme orientações contidas nos Manuais aplicáveis e nos documentos que os acompanham, mantendo-os em perfeito estado de uso; [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\]](#).

(iii) remover e devolver, quando aplicável, os Dispositivos dos Veículos à Veloe nos seguintes casos: **(a)** rescisão ou término da relação contratual com a Veloe; **(b)** venda ou troca dos Veículos; ou **(c)** troca do para-brisa. Você deverá entrar em contato

com a Veloe para que efetue a devolução, o cancelamento ou a reposição dos Dispositivos, conforme o caso, e efetuar o pagamento das tarifas devidas; [\[redação ajustada pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\]](#).

(iv) respeitar os limites de velocidade de 40 km/h ou inferior, conforme determinado por legislação local, ao ingressar nas Pistas Automáticas nas Praças de Pedágio, mantendo distância mínima de 30 (trinta) metros dos demais veículos à sua frente, conforme legislação, aguardando a liberação de eventuais veículos que se encontrem à sua frente; no caso de Veículos com mais de 6 (seis) eixos, que deverá obrigatoriamente transportar a sua carga confinada e sem excesso lateral, Você ou seu Portador, se houver, não poderá exceder a velocidade de 20 km/h ou velocidade inferior, caso assim seja determinado por legislação, devendo manter a distância mínima de 30 (trinta) metros do veículo que segue à sua frente;

(v) respeitar os limites de velocidade indicados pela sinalização das pistas dos Estabelecimentos, mantendo distância segura dos demais veículos à sua frente;

(vi) respeitar os limites indicados pela sinalização de altura e largura dos Veículos para ingressar nas Pistas Automáticas

ou trafegar pelo Sistema de Livre Passagem (Free Flow), conforme a legislação aplicável ao local, bem como observar eventuais condições específicas de tráfego estabelecidas pela legislação aplicável, para a passagem de Veículo ou combinação de Veículos utilizados no transporte de carga indivisível que não se enquadrem nos limites de peso ou dimensão adequados para passagem nas Pistas Automáticas mediante utilização do Dispositivo e dos Serviços; [redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(vii) não utilizar os Serviços enquanto o Dispositivo estiver bloqueado ou se o Saldo não for suficiente, sendo Você responsável pelo uso indevido, inclusive por perdas e danos causados a terceiros;

(viii) responder exclusivamente pela direção dos Veículos por si ou pelos Portadores, conforme aplicável, bem como por atos de outros condutores autorizados ou não, obrigando-se a agir com atenção e prudência, evitando colisões ou outros acidentes envolvendo as instalações das Praças de Pedágio, dos demais Estabelecimentos, aos Portadores e a terceiros;

(ix) utilizar os Dispositivos exclusivamente nos Veículos indicados no cadastro realizado junto à Veloe. Você está ciente de que o uso do Dispositivo será considerado irregular quando

constatada a passagem de veículo diferente do cadastrado em Praças de Pedágio, no Sistema de Livre Passagem (Free Flow), nas rodovias ou nas pistas dos Estabelecimentos, o que ensejará a cobrança, pela Veloe, do valor equivalente à passagem do veículo detectada pelos sensores da pista e gravada nos Dispositivos envolvidos ou por outros equipamentos instalados na pista, sem prejuízo do bloqueio dos Dispositivos, pagamento de multa e aplicação de medidas cabíveis; [redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(x) não transportar mais de um Dispositivo em cada Veículo, sob pena de realização do débito da Transação em duplicidade, sendo Você o responsável exclusivo pelo uso indevido, por si, pelos Portadores, se aplicável, e por terceiros.

6.2. Você se obriga a orientar os Portadores, se houver, para que estes observem integralmente, no que couber, os termos e condições de uso do Sistema Veloe e dos Dispositivos conforme estabelecido no Contrato, neste Anexo I, nos Manuais, Políticas e nas Regras Aplicáveis ao Sistema Veloe Automático.

7. disposições gerais

7.1. Aplicam-se a este Anexo I todos os termos e condições previstos no Contrato, Aditivos e Manuais. Em caso de conflito entre o disposto no Contrato e neste Anexo I, prevalecerá o disposto neste Anexo I.

anexo ii ao contrato de prestação de serviços sistema veloe – pagamento digital veloe

Este Anexo II estabelece os termos e condições de uso específicos do Sistema Veloe para viabilizar Pagamento Digital Veloe, o qual será aplicável quando o serviço for disponibilizado pela VELOE e devidamente contratado conforme Plano de Pagamento que Você escolher.

1. definições

1.1. As definições específicas constantes neste Anexo II, no singular ou plural, substituirão ou, quando não existentes, serão adicionadas, às definições constantes no Contrato e terão o significado que lhes são atribuídos abaixo:

(i) Adesão: significa a sua adesão a este Anexo II, conforme estabelecido na cláusula 3.1 deste Anexo II.

(ii) Anexo II: o presente documento que contempla as condições específicas de uso do Pagamentos Digital Veloe nos Estabelecimentos por meio de integração sistêmica das Plataformas dos Estabelecimentos e da Veloe, que deverão ser observados por Você, pelos Portadores e pela Veloe para utilização dos Serviços.

(iii) Aplicativo: Software de aplicação móvel ou aplicativo móvel, de propriedade da Veloe, que será instalado em um aparelho/equipamento eletrônico móvel, como um telefone celular, smartphone, smartwatch ou qualquer outro aparelho/equipamento habilitado pela Veloe para, quando aplicável, aprovar e/ou validar Transações nos Estabelecimentos através do Pagamento Digital Veloe.

(iv) Conta de Pagamento Veloe: conta individual de sua titularidade, associada ao Plano de Pagamento escolhido.

(v) Dispositivo: é o instrumento

eletrônico de pagamento e de identificação do Veículo, tais como tiv, tag, smarttag, adesivo ou placa de veículo gerenciado e habilitado pela Veloe nas modalidades pré-pago, pré-pago recarga automática ou pós-pago, de acordo com o Plano de Pagamento contratado, que permite a realização de Transações nos Estabelecimentos, nos termos do Anexo I acima.

(vi) Estabelecimentos: Sistema de Livre Passagem (Free Flow), postos de combustível, estacionamentos de rua e/ou sem cancela, valet de rua, lava rápidos, postos de abastecimento elétrico e demais estabelecimentos credenciados ao Sistema Veloe ou disponibilizados para utilização por meio de Parcerias firmadas pela Veloe. [\[redação ajustada pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\].](#)

(vii) Identificador da Transação: a placa do Veículo, CPF/ME e/ou e-mail, conforme definido e habilitado pela Veloe, que deverá estar atrelada a uma Conta de Pagamento Veloe, de acordo com o Plano de Pagamento contratado, se disponibilizado, que permite a realização de Transações por meio do Pagamento Digital Veloe. Todas as suas informações estão vinculadas ao seu Identificador da Transação, tornando-o pessoal e intransferível.

(viii) Integração Sistêmica:

integração entre as plataformas digitais da Veloe, de Estabelecimentos e/ou Parceiros da Veloe;

(ix) Pagamento Digital Veloe: é o pagamento eletrônico e processamento de Transações através do Sistema Veloe e de Integração Sistêmica com a Plataforma dos Estabelecimentos ou Parceiros, que, se disponível no seu Plano de Pagamento, permite a Você ou aos seus Portadores, quando aplicável, aprovar e/ou validar Transações por meio do Aplicativo para realizar abastecimento, utilizar valets ou qualquer outra razão de uso que a VELOE venha a disponibilizar em Estabelecimentos credenciados, nos termos desse Anexo II.

(x) Parcerias: são empresas que firmaram contrato de parceria com a Veloe para prestação de serviços aos Usuários, mediante a contratação desses serviços por eles através do aceite ao termo de adesão e/ou contrato de prestação de serviços;

(xi) Plano de Pagamento: são as opções de contratação oferecidas pela Veloe na ocasião da Adesão, sendo as respectivas condições específicas e tarifas aplicáveis aos Serviços e Serviços Adicionais informadas nos Canais de Atendimento.

(xii) Rede Contratada: conjunto de Estabelecimentos habilitados para o Plano de Pagamento contratado pelo Cliente, conforme informado no Site e nos Canais de Atendimento.

[redação incluída pelo Sexto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.783.517, em 03/08/2026 no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(xiii) Regras Aplicáveis ao Pagamento Digital Veloe: regras e determinações estabelecidas pela Veloe, práticas e usos de mercado, normas e regulamentos emitidos pelas autoridades brasileiras, seus Anexos e posteriores alterações.

(xiv) Serviços: tem o significado estabelecido na cláusula 2.1 deste Anexo II.

(xv) Sistema de Livre Passagem (Free Flow): modalidade de cobrança de tarifa pelo uso de vias sem necessidade de praça de pedágio, por meio da identificação automática de veículos. [redação incluída pelo Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 2.656.734, em 24/03/2026, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

(xvi) Sistema Veloe: sistema de pagamento, conforme especificado em cada Anexo, por meio de um Identificador da Transação, que permite a realização de Transações nos Estabelecimentos, assim como o processamento, controle e gerenciamento das Transações realizadas, mediante o uso de tecnologia de acordo com a regulamentação aplicável.

(xvii) Transação: operação eletrônica realizada por Você ou seu Portador através da integração sistêmica entre

as plataformas digitais do Estabelecimento e da Veloe, quando aplicável, para realização do Pagamento Digital Veloe dos Serviços consumidos nos Estabelecimentos, além de eventuais tributos e/ou encargos, por meio do Sistema Veloe, mediante utilização do Identificador da Transação.

(xviii) Veículo: veículo automotor de sua propriedade ou uso, utilizado por Você ou por seus Portadores, nos Estabelecimentos para realização de Transações.

1.2. As definições aplicadas com a primeira letra em caixa alta que não estiverem previstas neste Anexo II terão o sentido que lhe são atribuídos no Contrato.

2. objeto

2.1. O presente Anexo II tem por objeto a prestação de Serviços de identificação, pagamento digital e processamento de Transações, que permite a Você ou aos seus Portadores, quando disponibilizados pela Veloe no Plano de Pagamento contratado por Você, nos termos do Anexo I acima, mediante Adesão ao Contrato e a este Anexo II, utilizar o Pagamento Digital Veloe para realizar Transações nos Estabelecimentos, por meio do Sistema Veloe e, quando for o caso, mediante aprovação e/ou validação por meio do Aplicativo.

2.2. Para utilização do Serviço Você deverá fornecer ao Estabelecimento e/ou Parceiro o Identificador de Transação, o qual será validado no Sistema Veloe por meio de integração sistêmica entre as plataformas digitais

da VELOE e do Estabelecimento e/ou Parceiro, além de observar as demais disposições do Contrato, Aditivos, deste Anexo II, dos Manuais e Regras Aplicáveis ao Pagamento Digital Veloe e ao Aplicativo.

2.3. Os Serviços previstos neste Anexo II são disponibilizados gratuitamente a Você como uma funcionalidade adicional e vinculada aos Serviços de Pagamento Automático previstos no Anexo I, conforme Plano de Pagamento contratado.

3. adesão

3.1. A sua Adesão a este Anexo II ocorrerá de forma específica, caso disponibilizado pela Veloe em seu Plano de Pagamento, após prévia (i) Adesão ao Contrato, (ii) realização da opção de ativação do Serviço previsto neste Anexo II, (iii) escolha do respectivo Plano de Pagamento e (iv) vinculação do Identificador da Transação a uma Conta de Pagamento Veloe.

4. para utilização do identificador da transação

4.1. Com a Adesão a este Anexo II, Você declara ciência de que:

(i) Você deverá cumprir e fazer com que seus Portadores cumpram, este quando aplicável, os termos e condições gerais previstos no Contrato, Aditivos, neste Anexo II e nos Manuais;

(ii) há necessidade de vinculação do Identificador da Transação a uma Conta de Pagamento Veloe,

bem como, realizar de forma prévia a instalação e ativação do Aplicativo;

(iii) Você deverá fornecer o Identificador de Transação ao Estabelecimento para possibilitar a utilização dos Serviços Veloe;

(iv) visando a sua segurança, a Veloe poderá solicitar a aprovação e/ou validação da Transação no Aplicativo;

(v) algumas Transações realizadas deverão ser aprovadas e/ou validadas por meio do Aplicativo, conforme definido nesse Anexo II. Além disto, Você deverá observar e garantir que seus Portadores observem todas as regras do Contrato, desse Anexo II e dos Estabelecimentos, incluindo, mas não se limitando, às mencionadas na Cláusula 6;

(vi) para realização de Transações através do Pagamento Digital Veloe, será necessário que haja rede de internet disponível, a qual é de integral responsabilidade dos Estabelecimentos, respondendo esses por sua disponibilidade, qualidade e eventuais falhas. Assim, Você entende que a Veloe não responsabilizará por eventuais danos, atos ou fatos que decorram de falhas e/ou indisponibilidade na rede de internet dos Estabelecimentos;

(vii) para aprovação e/ou validação da Transação, por meio do Aplicativo, será necessário que Você possua acesso a rede de internet, portanto, Você entende que é único e integral

responsável por disponibilizar o acesso a rede de internet para fazer uso do Aplicativo;

(viii) está ciente de que o valor da Transação referente ao pagamento corresponderá ao valor utilizado e eventuais taxas e/ou tarifas vigentes na data e horário da utilização.

4.1.1. A autorização, pela Veloe, para que Você ou seus Portadores realizem Transações estará condicionada: **(i)** à vinculação do Identificador da Transação à uma Conta de Pagamento Veloe, **(ii)** à correta utilização do Identificador da Transação; **(iii)** ao integral cumprimento das condições estabelecidas no Contrato, seus Aditivos e este Anexo II; **(iv)** ao uso nos Estabelecimentos; e **(v)** à disponibilização de rede de internet nos Estabelecimentos e, quando for o caso, para uso do Aplicativo.

4.2. Para sua segurança, Você poderá estabelecer um limite diário do valor total das Transações que poderão ser realizadas sem a necessidade de prévia aprovação e/ou validação por meio do Aplicativo. Esse limite sempre poderá ser alterado previamente ao uso do Dispositivo, na interface do próprio Aplicativo. [\[redação incluída pelo Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 1.916.215, em 29/09/2022, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP\]](#)

4.2.1. Independentemente do limite estabelecido acima, para garantir maior segurança ao seu uso, sempre que identificarmos a necessidade de confirmação, solicitaremos a sua aprovação

e/ou validação por meio do Aplicativo, o qual irá requerer acesso à internet, nos termos da cláusula 4.1., item (vii), do Anexo II deste Contrato. [redação incluída pelo Segundo Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços Sistema Veloe, registrado sob o nº 1.916.215, em 29/09/2022, no Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Barueri – SP].

5. obrigações da veloe

5.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no Contrato, seus Aditivos, no presente Anexo II e nos Manuais, a Veloe obriga-se a:

(i) habilitar os Estabelecimentos para que possam aceitar a realização de Transações por meio do Sistema Veloe e, quando for o caso, aprovadas e/ou validadas através do Aplicativo;

(ii) instruir Você a respeito do uso e funcionamento do Sistema Veloe, do Serviço, do Aplicativo e do Identificador da Transação;

(iii) manter o Sistema Veloe em condições adequadas de funcionamento;

(iv) repassar aos Estabelecimentos os valores relativos às Transações, respeitadas as condições estabelecidas com estas empresas.

6. obrigações do cliente

6.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no Contrato, Aditivos, neste Anexo II e nos Manuais, Você obriga-se, por si e pelos seus Portadores, a:

(i) possuir e garantir que os seus Portadores possuam, obrigatoriamente, idade superior a 18 (dezoito) anos, além da carteira de motorista válida para utilização dos Serviços nos Estabelecimentos;

(ii) respeitar os limites indicados pela sinalização de altura e largura dos Veículos para ingressar nos Estabelecimentos, conforme a legislação aplicável ao local, bem como observar eventuais condições específicas de tráfego estabelecidas pela legislação aplicável;

(iii) não utilizar os Serviços enquanto o Identificador da Transação estiver bloqueado ou se o Saldo não for suficiente, sendo Você responsável pelo uso indevido, inclusive por perdas e danos causados a terceiros; e

(iv) nas Transações, responder exclusivamente pela direção dos Veículos por si ou pelos Portadores, conforme aplicável, bem como por atos de outros condutores autorizados ou não, obrigando-se a agir com atenção e prudência, evitando colisões ou outros acidentes envolvendo as instalações dos Estabelecimentos, os Portadores e a terceiros.

6.2. Você se obriga a orientar os Portadores, se houver, para que estes observem integralmente, no que couber, os termos e condições de uso do Identificador da Transação, necessidades de aprovação e/ou validação no Aplicativo, conforme estabelecido no Contrato, neste Anexo II ou nos Manuais.

7. pagamentos

7.1. Os pagamentos realizados através do Pagamento Digital Veloe serão lançados no seu cartão de crédito, débito ou em sua Conta de Pagamento, no momento da Transação, conforme Plano de Pagamento escolhido por Você.

7.2. Para que a Transação seja concluída, Você está ciente de que deverá haver limite ou saldo suficiente para lançamento do valor no seu cartão de crédito, débito ou em sua Conta de Pagamento, no momento da Transação, conforme Plano de Pagamento escolhido por Você.

7.3. Não se aplicam ao Pagamento Digital Veloe os itens (iii), (iv) e (vi) da cláusula 5.1, o item (iii) da cláusula 6.1, item (iii) da cláusula 7.1 e a cláusula 9.7, todos deste Contrato.

8. parcerias

8.1. A Veloe poderá disponibilizar a Você a possibilidade de contratação de diversos serviços por meio de Parcerias, que serão firmadas com Parceiros e disponibilizadas a Você por meio de integrações sistêmicas entre as plataformas digitais da Veloe e do Parceiro.

8.2. Assim, Você se declara ciente de que:

(i) a utilização dos serviços dos Parceiros está condicionada a contratação, por Você, mediante aceite do termo de adesão e/ou contrato de prestação de serviços do Parceiro, conforme disponibilizado pela Veloe em cada caso;

(ii) o Parceiro será o único e integral responsável pelo serviço prestado, não tendo a Veloe qualquer responsabilidade por eventuais falhas, danos, fatos e/ou atos decorrente dessa prestação de serviços.

9. disposições gerais

9.1. Aplicam-se a este Anexo II todos os termos e condições previstos no Contrato, Aditivos e Manuais. Em caso de conflito entre o disposto no Contrato e neste Anexo II, prevalecerá o disposto neste Anexo II.