TERMOS DE USO

PLATAFORMA SHARKBOT

INSTRUMENTO PARTICULAR — ADESÃO ELETRÔNICA

Última atualização: 04 de maio de 2026

IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

Da Plataforma:

Razão Social: SHARK BOT AUTOMACAO DIGITAL LTDA

Nome Fantasia: SHARK BOT

CNPJ: 66145146000133

Endereço completo: Estrada do Dendê, n.º 40, Sala 304, Tauá, na cidade do Rio de Janeiro/RJ, CEP: 21920-001

E-mail oficial / suporte: : sac@sharkbotbr.com / https://t.me/sharkbotsuporte

Canal de denúncias: Contato de Whatsapp +55 32 9847-8813

Encarregado de Dados (DPO): dpo@sharkbot.com.br

URL oficial: https://sharkbot.com.br

Do Usuário (Vendedor):

Pessoa física ou jurídica que se cadastra na Plataforma para criar e operar bots de vendas no Telegram, doravante denominado(a) "VENDEDOR".

PREÂMBULO

I — DA QUALIFICAÇÃO DAS PARTES

De um lado:

SHARK BOT AUTOMACAO DIGITAL LTDA., sociedade empresária inscrita no CNPJ/MF sob o nº 66145146000133, com sede em **Estrada do Dendê, n.º 40, Sala 304, Tauá, na cidade do Rio de Janeiro/RJ, CEP: 21920-001**, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada "**SHARKBOT**" ou "**PLATAFORMA**".

De outro lado:

O **VENDEDOR**, assim entendida toda pessoa física plenamente capaz ou pessoa jurídica regularmente constituída que, por meio de cadastro eletrônico na Plataforma, manifeste aceite integral aos presentes Termos e passe a utilizar as funcionalidades disponibilizadas pela SharkBot para criação e operação de bots automatizados de vendas na plataforma Telegram.

O Vendedor e a SharkBot são individualmente denominados "**Parte**" e, em conjunto, "**Partes**".

II — DAS DEFINIÇÕES

Para os fins dos presentes Termos e de seus Anexos, aplicam-se, no que couber e salvo indicação expressa em contrário, as seguintes definições:

a) Plataforma ou **SharkBot**: solução tecnológica em modelo *Software as a Service* (SaaS) desenvolvida, mantida e operada pela SharkBot, acessível por meio do sítio eletrônico **sharkbot.com.br** e das demais interfaces oficiais, que permite ao Vendedor criar, configurar, operar e gerenciar bots automatizados de vendas integrados à plataforma Telegram, com funcionalidades de cobrança via PIX, gestão de leads, remarketing, *analytics* e afins;

b) Vendedor: cliente direto da SharkBot, conforme qualificado no item I supra, responsável integral pela configuração, conteúdo, oferta, comercialização e entrega dos produtos ou serviços disponibilizados por meio dos Bots sob sua titularidade;

c) Consumidor Final: pessoa natural ou jurídica que interage com o Bot operado pelo Vendedor e que adquire, contrata ou manifesta interesse nos produtos ou serviços por este comercializados, com quem a SharkBot não mantém qualquer vínculo contratual direto;

d) Conta: registro eletrônico individual e intransferível do Vendedor na Plataforma, acessado mediante credenciais de autenticação, por meio do qual são operadas as funcionalidades contratadas;

e) Bot: programa de computador automatizado, configurado pelo Vendedor através da Plataforma e executado na infraestrutura do Telegram, destinado à interação com Consumidores Finais, processamento de fluxos de venda, envio de mensagens, processamento de cobranças e demais funcionalidades disponíveis;

f) Fluxo: sequência lógica e visual de interações, mensagens, gatilhos, botões, condições e ações configurada pelo Vendedor através do editor de fluxos da Plataforma, que define a jornada do Consumidor Final no Bot;

g) Gateway ou **Gateway de Pagamento**: instituição de pagamento ou prestador de serviços de pagamento, pessoa jurídica distinta da SharkBot, contratado autonomamente pelo Vendedor para processamento, liquidação e repasse dos valores decorrentes das transações celebradas com Consumidores Finais, cujas relações com o Vendedor são regidas por instrumento contratual próprio;

h) Cloaker: ferramenta técnica disponibilizada pela Plataforma destinada à proteção de *links* e ofertas do Vendedor contra clonagem, espionagem e acessos não autorizados por tráfego não humano ou indesejado, cujo uso se sujeita à Política de Uso Aceitável constante destes Termos;

i) Shark Wallet: funcionalidade da Plataforma destinada à exibição escritural, ao Vendedor, dos valores brutos e líquidos decorrentes das transações capturadas, processadas, roteadas e liquidadas pela SharkBot por meio do Gateway, contemplando os montantes em processamento, liberados, retidos ou bloqueados conforme o ciclo transacional e as hipóteses previstas nestes Termos, a qual,

em nenhuma hipótese, caracteriza custódia, administração ou intermediação de valores pela SharkBot, nos termos da Cláusula Décima.;

j) Telegram: aplicativo e infraestrutura de mensageria operados pela Telegram FZ-LLC ou empresa sucessora, terceiro em relação à SharkBot e ao Vendedor, sobre o qual a SharkBot não exerce qualquer controle;

k) API do Telegram: interface de programação oficial disponibilizada pelo Telegram para criação e operação de bots, cujos Termos de Serviço devem ser observados pelo Vendedor;

l) PIX: arranjo de pagamentos instantâneos instituído pelo Banco Central do Brasil;

m) Venda Aprovada: transação de pagamento efetivamente confirmada e liquidada pelo Gateway em favor do Vendedor, evento que dispara a incidência da Taxa devida à SharkBot;

n) Taxa: contraprestação pecuniária devida pelo Vendedor à SharkBot pela utilização da Plataforma, incidente no valor de R$ 0,50 (cinquenta centavos) por Venda Aprovada, nos termos da Cláusula Nona;

o) Termos: o presente instrumento de Termos de Uso da Plataforma SharkBot;

p) Anexos: os documentos listados na Cláusula Segunda, que integram os Termos para todos os fins de direito;

q) Dados Pessoais: qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, conforme artigo 5º, inciso I, da LGPD;

r) LGPD: a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

s) Marco Civil: a Lei nº 12.965/2014 — Marco Civil da Internet;

t) CDC: a Lei nº 8.078/1990 — Código de Defesa do Consumidor;

u) Dia Útil: todo dia que não seja sábado, domingo ou feriado nacional na República Federativa do Brasil, tampouco ponto facultativo decretado pelo Governo Federal.

III — DA NATUREZA JURÍDICA DA PLATAFORMA

A SharkBot atua exclusivamente como **provedora de aplicação de internet**, nos termos do artigo 5º, inciso VII, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), fornecendo ao Vendedor ferramentas tecnológicas de automação para operação dos negócios por este titularizados no ambiente Telegram.

A SharkBot **não**:

(i) produz, endossa, revisa previamente, modifica ou edita os conteúdos, ofertas, produtos ou serviços disponibilizados pelo Vendedor por meio dos Bots;

(ii) integra a cadeia de fornecimento dos produtos ou serviços comercializados pelo Vendedor, não atuando como fabricante, produtora, importadora, distribuidora, revendedora, comerciante ou fornecedora direta perante o Consumidor Final;

(iii) atua como instituição de pagamento, instituição financeira, intermediadora, custodiante ou liquidante de valores, não retendo, administrando ou processando os pagamentos realizados por Consumidores Finais, os quais transitam exclusivamente entre o Consumidor Final, o Gateway e o Vendedor;

(iv) exerce qualquer forma de representação comercial, mandato ou preposição em favor do Vendedor perante terceiros;

(v) mantém vínculo societário, empregatício ou de parceria comercial com o Telegram ou com os Gateways integrados, sendo todas essas relações regidas por instrumentos próprios e autônomos.

Em razão do enquadramento como provedora de aplicação, a responsabilidade da SharkBot por conteúdo gerado por terceiros — incluindo Vendedor e Consumidor Final — observa o regime estabelecido no artigo 19 do Marco Civil, sem prejuízo da cooperação com autoridades competentes nos termos da Cláusula Vigésima Nona e da guarda de registros de aplicação prevista no artigo 15 da mesma lei.

IV — DO CONTEXTO E DA FINALIDADE DO INSTRUMENTO

Os presentes Termos, de natureza contratual e empresarial, regulam os direitos, deveres, responsabilidades e condições de acesso e uso da Plataforma pelo Vendedor, estabelecendo os parâmetros técnicos, comerciais, operacionais e de conformidade aplicáveis à relação entre as Partes.

Trata-se de contrato de adesão, celebrado por meio eletrônico, cuja aceitação integral pelo Vendedor constitui condição indispensável para o acesso e utilização da Plataforma, nos termos da Cláusula Quarta, produzindo plenos efeitos jurídicos conforme a Lei nº 14.063/2020 e a Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

A relação entre SharkBot e Vendedor é de natureza estritamente empresarial (*business-to-business*), na qual o Vendedor contrata a Plataforma como insumo tecnológico para o exercício de sua própria atividade econômica, não se caracterizando entre as Partes a relação de consumo prevista no artigo 2º do CDC, ressalvadas as hipóteses excepcionais em que, na análise do caso concreto, reste demonstrada a hipossuficiência do Vendedor pessoa natural, conforme a jurisprudência aplicável.

Os Termos regem-se pelas leis da República Federativa do Brasil, aplicando-se subsidiariamente, nas relações autônomas que o Vendedor venha a estabelecer com seus Consumidores Finais, o CDC e a demais legislação consumerista, sob responsabilidade exclusiva do Vendedor, nos termos da Cláusula Vigésima Sétima.

CAPÍTULO I — DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CLÁUSULA PRIMEIRA — DO OBJETO

1.1. Os presentes Termos têm por objeto regular as condições de acesso, contratação, utilização, manutenção e encerramento das funcionalidades da Plataforma SharkBot pelo Vendedor, estabelecendo os direitos, deveres e responsabilidades recíprocos das Partes, bem como o regime

aplicável à relação triangular que se forma entre a SharkBot, o Vendedor e os Consumidores Finais dos Bots operados por este último.

1.2 — Do Que a Plataforma É

1.2.1. A SharkBot disponibiliza ao Vendedor, em modelo *Software as a Service* (SaaS), solução tecnológica de automação que compreende, dentre outras funcionalidades:

a) ferramenta de criação e configuração visual de Bots na plataforma Telegram, sem exigência de conhecimento técnico em programação, por meio de editor de Fluxos em modelo *drag-and-drop*;

b) módulo de integração com Gateways de Pagamento previamente homologados pela Plataforma, que permite ao Vendedor oferecer aos Consumidores Finais a cobrança via PIX e demais meios de pagamento suportados pelos Gateways integrados;

c) módulo de gestão de base de Consumidores Finais (leads e compradores), incluindo segmentação, etiquetagem e organização de contatos coletados pelo Vendedor por meio dos Bots;

d) módulo de disparo automatizado de mensagens, *remarketing* e recuperação de carrinho, sujeito à observância das obrigações previstas na Cláusula Vigésima Segunda e na legislação aplicável;

e) ferramenta de proteção de *links* e ofertas (Cloaker), destinada a mitigar acessos por tráfego não humano, clonagem e espionagem concorrencial, de utilização facultativa pelo Vendedor;

f) *dashboard* analítico com indicadores de desempenho comercial, métricas de conversão e rastreamento de eventos em modalidade *server-side*;

g) funcionalidade Shark Wallet, nos estritos limites descritos no Preâmbulo, item II, alínea "i", e no item 1.3.3 desta Cláusula;

h) demais funcionalidades disponibilizadas, criadas, alteradas, incorporadas ou descontinuadas pela SharkBot ao longo da vigência destes Termos, observado o disposto na Cláusula Décima Quinta.

1.2.2. O acesso às funcionalidades se dá mediante cadastro prévio e aceite eletrônico destes Termos, nos moldes das Cláusulas Quarta e Quinta.

1.2.3. A utilização da Plataforma não confere ao Vendedor qualquer direito de propriedade sobre o *software*, código-fonte, arquitetura, interfaces, marcas ou demais elementos de titularidade da SharkBot, mas apenas licença de uso nos termos da Cláusula Trigésima Primeira.

1.3 — Do Que a Plataforma Não É

1.3.1. Ausência de responsabilidade sobre o produto ou serviço do Vendedor. A SharkBot atua exclusivamente como provedora de infraestrutura tecnológica, não se confundindo com o Vendedor nem integrando a cadeia de fornecimento dos produtos ou serviços por este comercializados aos Consumidores Finais. A SharkBot:

a) não fabrica, produz, importa, distribui, revende, comercializa, recomenda nem endossa os produtos, serviços, conteúdos, ofertas ou promessas do Vendedor;

b) não realiza, por padrão, controle editorial, curadoria, revisão prévia ou moderação de mérito sobre os conteúdos veiculados nos Bots, sem prejuízo do direito-dever de atuação em caso de denúncia, ordem de autoridade ou violação aparente destes Termos, nos moldes das Cláusulas Vigésima Sexta, Vigésima Oitava e Vigésima Nona;

c) não presta garantia, assistência técnica ou pós-venda em relação aos produtos ou serviços do Vendedor, tampouco atende ao Consumidor Final em reclamações, dúvidas, solicitações de cancelamento, reembolso, troca, estorno ou arrependimento que digam respeito à relação de consumo estabelecida entre Vendedor e Consumidor Final, reclamações essas que deverão ser dirigidas exclusivamente ao Vendedor;

d) não responde pela qualidade, adequação, conformidade, licitude, veracidade, legalidade ou existência dos produtos, serviços, promessas ou informações veiculados pelo Vendedor por meio dos Bots.

1.3.2. Ausência de enquadramento como instituição financeira ou de pagamento. A SharkBot **não é**, e por estes Termos expressamente **se declara não ser**:

a) instituição financeira, instituição de pagamento, iniciadora de transação de pagamento, adquirente, subadquirente, credenciadora, arranjo de pagamento, carteira digital, custodiante ou qualquer outro prestador de serviço de pagamento sujeito à autorização ou supervisão do Banco Central do Brasil;

b) responsável pelo processamento, autorização, captura, liquidação, compensação, repasse, antecipação, estorno, chargeback, reembolso, conciliação ou qualquer outra etapa do ciclo de vida das transações de pagamento celebradas entre Consumidor Final e Vendedor, atribuições essas que competem integral e exclusivamente ao Gateway contratado pelo Vendedor em instrumento autônomo, conforme Cláusula Décima Primeira.

1.3.3. Ausência de custódia e de intermediação de valores. Os valores pagos por Consumidores Finais em razão das transações celebradas com o Vendedor **não transitam, em nenhuma hipótese ou momento**, por contas, estruturas, sistemas ou infraestruturas de titularidade ou sob controle da SharkBot, fluindo diretamente do Consumidor Final para o Gateway e, deste, para o Vendedor, observado o disposto no instrumento contratual celebrado entre o Vendedor e o Gateway.

1.3.3.1. A funcionalidade Shark Wallet limita-se a a Plataforma destinada à exibição escritural, ao Vendedor, dos valores brutos e líquidos decorrentes das transações capturadas, processadas, roteadas e liquidadas pela SharkBot por meio do Gateway, contemplando os montantes em processamento, liberados, retidos ou bloqueados conforme o ciclo transacional e as hipóteses previstas nestes Termos, não implicando, em qualquer circunstância, retenção, custódia, administração, movimentação ou intermediação de valores pela SharkBot.

1.3.3.2. Caso o Vendedor contrate, por sua conta e risco, Gateway ou prestador que ofereça funcionalidades de conta digital, *cashback*, saldo em carteira ou produtos assemelhados, tais

funcionalidades dizem respeito exclusivamente à relação entre o Vendedor e o respectivo Gateway, não gerando qualquer obrigação ou responsabilidade para a SharkBot.

1.3.4. Ausência de representação, mandato ou parceria. A SharkBot não é representante, preposta, mandatária, procuradora, sócia, consorciada, associada, franqueadora, distribuidora ou agente comercial do Vendedor, nem este o é da SharkBot. Nenhuma disposição destes Termos poderá ser interpretada no sentido de constituir sociedade de fato, sociedade em conta de participação, *joint venture*, consórcio, grupo econômico, vínculo empregatício ou relação de representação entre as Partes.

1.3.5. Ausência de vínculo com o Telegram e com os Gateways. A SharkBot é pessoa jurídica inteiramente distinta e autônoma em relação ao Telegram e aos Gateways de Pagamento integrados à Plataforma, não integrando o mesmo grupo econômico, não atuando sob sua licença, franquia, homologação comercial ou autorização especial, e não respondendo pelas decisões, políticas, alterações de regras, indisponibilidades, bloqueios ou penalidades aplicadas por tais terceiros ao Vendedor ou a seus Bots, observado o disposto nas Cláusulas Décima Primeira e Vigésima.

1.4 — Do Alcance Interpretativo

1.4.1. As delimitações constantes do item 1.3 não configuram mera declaração unilateral, mas elemento essencial da causa contratual e da precificação da Plataforma, sendo expressamente reconhecidas pelo Vendedor como pressupostos do negócio e fundamento da exoneração de responsabilidade prevista nas Cláusulas Vigésima Sétima e Trigésima.

1.4.2. As funcionalidades descritas no item 1.2 são oferecidas no estado em que se encontram (*as is*), nos termos da Cláusula Décima Quinta, sem garantias tácitas de adequação a finalidade específica, de ininterrupção ou de resultado comercial ao Vendedor.

CLÁUSULA SEGUNDA — DOS ANEXOS E DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1 — Do Rol de Documentos Integrantes

2.1.1. Integram estes Termos, para todos os fins de direito e como se neles estivessem transcritos, os seguintes documentos (os "Anexos"):

a) Política de Privacidade — disciplina o tratamento de Dados Pessoais pela SharkBot, na qualidade de controladora em relação aos dados cadastrais do Vendedor e de operadora em relação aos dados dos Consumidores Finais coletados por meio dos Bots, nos termos da LGPD e da Cláusula Trigésima Quarta;

b) Política de Cookies e Tecnologias de Rastreamento — descreve a utilização de *cookies*, *pixels*, *fingerprinting* e tecnologias correlatas pela Plataforma, suas categorias, finalidades, prazos de retenção e mecanismos de gestão pelo titular;

c) Política de Cancelamento, Reembolso e SLA — regula as condições de encerramento da Conta, os critérios aplicáveis a eventuais reembolsos da Taxa e os níveis de serviço técnico (*Service Level Agreement*) assumidos pela SharkBot, inclusive em relação à disponibilidade da Plataforma e aos prazos de atendimento de suporte;

d) Política de Uso Aceitável (AUP) — detalha as condutas vedadas e as obrigações positivas do Vendedor na utilização da Plataforma, complementando o disposto na Cláusula Vigésima Segunda;

e) Política de Segurança da Informação e Resposta a Incidentes — estabelece os controles técnicos e administrativos adotados pela SharkBot e o protocolo de notificação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares, nos termos do artigo 48 da LGPD;

f) Canal de Denúncias e Procedimento de *Notice & Takedown* — descreve o procedimento para comunicação de conteúdo irregular, fraude, violação de direitos de terceiros ou descumprimento da legislação aplicável;

g) demais políticas, manuais, termos adicionais, instrumentos específicos ou aditivos publicados pela SharkBot em seus canais oficiais e expressamente identificados como integrantes destes Termos.

2.1.2. A relação acima é enunciativa e poderá ser ampliada, alterada ou substituída pela SharkBot na medida da evolução regulatória, operacional e do produto, observado o disposto no item 2.3 desta Cláusula e na Cláusula Trigésima Nona.

2.1.3. Instrumentos contratuais específicos eventualmente celebrados entre a SharkBot e o Vendedor — incluindo, exemplificativamente, contrato de adesão B2B negociado, contrato de parceria, contrato de *whitelabel* ou de revenda, se e quando existentes — integram a relação contratual como instrumentos complementares a estes Termos, observada a hierarquia prevista na Cláusula Terceira.

2.2 — Da Natureza Vinculante dos Anexos

2.2.1. Os Anexos constituem parte integrante, indissociável e vinculante destes Termos, produzindo idênticos efeitos jurídicos, de modo que o aceite dos Termos, nos moldes da Cláusula Quarta, implica, automática e simultaneamente, o aceite integral de todos os Anexos vigentes naquela data.

2.2.2. A eventual ausência de acesso, leitura ou consulta, pelo Vendedor, a qualquer dos Anexos não afasta, mitiga ou modifica seu caráter vinculante, cumprindo ao Vendedor o dever de diligência na consulta integral dos documentos disponibilizados pela SharkBot antes e durante a utilização da Plataforma.

2.2.3. Os Anexos deverão ser interpretados de forma sistemática, harmônica e complementar aos Termos, sendo vedada interpretação que implique o esvaziamento ou a contradição de qualquer de suas disposições, ressalvadas as hipóteses de antinomia expressamente disciplinadas na Cláusula Terceira.

2.2.4. A referência, em qualquer cláusula destes Termos, a matéria disciplinada em Anexo específico opera como remissão integrativa, importando a incorporação, ao ponto remetido, do inteiro teor da disposição constante do Anexo.

2.3 — Da Publicação e da Atualização dos Anexos

2.3.1. Todos os Anexos em vigor serão disponibilizados pela SharkBot, de forma permanente, gratuita, acessível e em linguagem clara, nos seguintes canais oficiais:

a) no sítio eletrônico **sharkbot.com.br** e em suas páginas específicas de cada documento;

b) na área logada da Plataforma, após autenticação do Vendedor;

c) subsidiariamente, por envio eletrônico, mediante solicitação dirigida ao canal oficial indicado na identificação constante do cabeçalho destes Termos.

2.3.2. Cada Anexo conterá, em seu cabeçalho ou rodapé, indicação expressa da data de última atualização, servindo tal marcação como parâmetro objetivo de versionamento e oponibilidade.

2.3.3. A SharkBot poderá atualizar, revisar, substituir, unificar, fracionar ou criar novos Anexos a qualquer tempo, em razão de:

a) adequação a alterações legislativas, regulamentares, decisões judiciais ou orientações de autoridades competentes, inclusive da ANPD e do Banco Central do Brasil;

b) evolução técnica, funcional ou de arquitetura da Plataforma;

c) aprimoramento da clareza, da organização ou da cobertura de riscos do instrumento;

d) incorporação de práticas recomendadas do setor, normas técnicas ou padrões de *compliance*.

2.3.4. Observar-se-á, quanto à comunicação, ao prazo de vigência e ao direito de rescisão do Vendedor em razão de atualizações em Anexo, o mesmo regime previsto para a atualização dos Termos, conforme Cláusula Trigésima Nona.

2.3.5. Atualizações de caráter meramente formal, tipográfico, de atualização de links, de reorganização topológica ou que não importem alteração substancial de direitos e obrigações independem de comunicação prévia específica, bastando a disponibilização da nova versão nos canais oficiais.

2.3.6. A SharkBot manterá acessíveis, mediante solicitação do Vendedor pelos canais oficiais de suporte, as versões anteriores dos Termos e dos Anexos pelo prazo mínimo de **5 (cinco) anos**, para fins de conferência, auditoria e comprovação de vigência em data pretérita.

2.3.7. O uso continuado da Plataforma após o decurso do prazo de comunicação previsto no item 2.3.4 caracteriza aceite tácito e inequívoco da versão atualizada do respectivo Anexo, nos termos da Cláusula Trigésima Nona.

2.4 — Da Prevalência em Caso de Conflito

2.4.1. Eventual conflito ou antinomia entre disposições dos Termos e de seus Anexos, ou entre Anexos entre si, será dirimido conforme a regra de hierarquia estabelecida na Cláusula Terceira.

CLÁUSULA TERCEIRA — DA ORDEM DE PREVALÊNCIA ENTRE DOCUMENTOS

3.1 — Da Hierarquia Aplicável

3.1.1. Em caso de divergência, contradição, antinomia ou lacuna entre as disposições dos Termos e de seus Anexos, a controvérsia será dirimida mediante aplicação da seguinte ordem decrescente de prevalência:

1º — normas cogentes de ordem pública, incluindo, sem limitação, a Constituição Federal, o CDC (nas relações em que se aplicar), a LGPD, o Marco Civil da Internet, a Lei nº 9.613/1998, a Lei nº 12.846/2013, o Estatuto da Criança e do Adolescente e a regulação setorial editada pelo Banco Central do Brasil, pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e demais autoridades competentes;

2º — decisões judiciais transitadas em julgado e decisões administrativas definitivas aplicáveis às Partes;

3º — instrumentos contratuais individualmente negociados e assinados entre a SharkBot e o Vendedor, tais como contrato de adesão B2B específico, contrato de *whitelabel*, contrato de revenda, aditivos e termos comerciais particulares, quando existentes;

4º — os presentes Termos de Uso;

5º — a Política de Privacidade, em matéria de tratamento de Dados Pessoais;

6º — a Política de Uso Aceitável (AUP), em matéria de condutas vedadas e permitidas na utilização da Plataforma;

7º — a Política de Cancelamento, Reembolso e SLA, em matéria de níveis de serviço, encerramento e devoluções;

8º — a Política de Segurança da Informação e Resposta a Incidentes, em matéria de controles técnicos e protocolo de notificação;

9º — a Política de Cookies e Tecnologias de Rastreamento;

10º — o Canal de Denúncias e o Procedimento de *Notice & Takedown*;

11º — os demais Anexos, políticas, manuais e documentos complementares publicados pela SharkBot em seus canais oficiais;

12º — as mensagens, comunicados, *releases*, artigos de base de conhecimento e materiais informativos produzidos pela SharkBot, os quais possuem caráter meramente orientativo e não contratual.

3.1.2. A hierarquia estabelecida no item 3.1.1 aplica-se à resolução de antinomias entre dispositivos de documentos distintos, não alterando, internamente a cada documento, a lógica de interpretação sistemática e teleológica das cláusulas entre si.

3.1.3. Nenhuma disposição de Anexo ou de instrumento hierarquicamente inferior poderá ser interpretada no sentido de derrogar, reduzir, limitar ou esvaziar direitos assegurados por norma cogente de ordem pública, decisão judicial aplicável ou, no que couber, pelos próprios Termos, ressalvada a regra de especialidade prevista no item 3.2.

3.2 — Da Prevalência do Específico sobre o Geral

3.2.1. Sem prejuízo da hierarquia estabelecida no item 3.1, e como regra de interpretação complementar, a disposição contratual de natureza específica prevalecerá sobre a disposição geral, ainda que esta conste de documento hierarquicamente superior, nos seguintes termos:

a) a Política de Privacidade prevalecerá sobre estes Termos em matéria de tratamento, compartilhamento, retenção e eliminação de Dados Pessoais, inclusive no que concerne a bases legais, finalidades e direitos do titular;

b) a Política de Uso Aceitável prevalecerá sobre estes Termos em matéria de tipificação de condutas vedadas, obrigações positivas do Vendedor e procedimentos de moderação;

c) a Política de Cancelamento, Reembolso e SLA prevalecerá sobre estes Termos em matéria de níveis de serviço técnico, créditos aplicáveis por descumprimento de meta de disponibilidade, prazos de suporte e condições de encerramento operacional da Conta;

d) a Política de Segurança da Informação e Resposta a Incidentes prevalecerá sobre estes Termos em matéria de controles de segurança, classificação de incidentes, protocolo de comunicação e prazos de notificação;

e) instrumentos contratuais individualmente negociados prevalecerão sobre estes Termos e Anexos exclusivamente no que houver de expressa e inequivocamente pactuado entre as Partes, mantendo-se, nos demais aspectos, a aplicação integral dos Termos e Anexos não derrogados.

3.2.2. A regra de prevalência do específico sobre o geral tem por finalidade garantir tratamento técnico detalhado nas matérias próprias de cada instrumento, não podendo ser invocada para afastar cláusulas essenciais destes Termos relativas a:

a) responsabilidade triangular e indenidade (Cláusula Vigésima Sétima);

b) não-intermediação financeira e ausência de custódia de valores (Cláusulas Primeira e Décima);

c) limitação de responsabilidade (Cláusula Trigésima);

d) propriedade intelectual e licença de uso (Cláusula Trigésima Primeira);

e) foro e lei aplicável (Cláusula Quadragésima Quarta),

as quais constituem elemento essencial da causa contratual, conforme declarado no item 1.4.1, e prevalecem sobre qualquer disposição de Anexo que com elas se mostre incompatível.

3.3 — Do Tratamento de Omissões

3.3.1. Matérias não expressamente disciplinadas pelos Termos ou por qualquer de seus Anexos serão regidas, sucessivamente:

a) pela legislação aplicável e pelos regulamentos setoriais incidentes sobre a matéria;

b) pelos usos e costumes do setor de *Software as a Service* e de plataformas digitais de automação de vendas, praticados de boa-fé no mercado brasileiro;

c) pelos princípios gerais de direito, notadamente os da boa-fé objetiva, da função social do contrato, da probidade, do equilíbrio econômico-contratual e da razoabilidade.

3.3.2. A ausência de previsão expressa sobre determinada matéria não autoriza o Vendedor a pressupor a existência de direito ou de obrigação em seu favor que contrarie a lógica contratual, a finalidade da Plataforma ou as delimitações de natureza jurídica estabelecidas no Preâmbulo e na Cláusula Primeira.

3.3.3. A SharkBot poderá, a qualquer tempo, suprir omissões mediante a edição, publicação ou atualização de Anexos específicos, nos termos do item 2.3 da Cláusula Segunda, produzindo tais disposições efeitos a partir do prazo de vigência previsto na Cláusula Trigésima Nona.

3.3.4. Enquanto pendente a edição de disposição específica para matéria omissa, a SharkBot adotará, de boa-fé, a solução que melhor se harmonize com o conjunto destes Termos, com a legislação aplicável e com o interesse legítimo das Partes, comunicando a decisão ao Vendedor pelos canais oficiais quando a situação individual assim exigir.

3.4 — Da Integridade Interpretativa

3.4.1. As regras de prevalência estabelecidas nesta Cláusula têm por finalidade exclusiva a composição de conflitos interpretativos entre documentos contratuais, não podendo ser invocadas para:

a) afastar normas cogentes de ordem pública;

b) criar direitos, obrigações ou responsabilidades não previstos expressamente nos documentos que compõem a relação contratual;

c) fundamentar pretensão de invalidade de cláusulas validamente pactuadas, as quais observam o regime da severabilidade previsto na Cláusula Quadragésima Quarta.

CLÁUSULA QUARTA — DO ACEITE E DA VIGÊNCIA

4.1 — Do Aceite Eletrônico

4.1.1. Os presentes Termos são celebrados por meio eletrônico, constituindo negócio jurídico válido, eficaz e plenamente vinculante entre as Partes, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, da Lei nº 14.063/2020 e do artigo 107 do Código Civil, que consagra a liberdade de forma quando a lei não exigir forma especial.

4.1.2. O aceite destes Termos pelo Vendedor poderá ser manifestado, isolada ou cumulativamente, por meio dos seguintes atos inequívocos de vontade:

a) marcação de campo eletrônico específico (*checkbox*) com a expressão "Li e concordo com os Termos de Uso" ou redação equivalente, no momento do cadastro na Plataforma;

b) clique em botão de confirmação acompanhado de referência expressa aos Termos e aos Anexos, em qualquer etapa do fluxo de contratação;

c) criação, ativação ou primeiro acesso à Conta após exibição dos Termos;

d) utilização efetiva de qualquer funcionalidade da Plataforma, inclusive em caráter experimental, gratuito ou de demonstração.

4.1.3. O aceite, uma vez manifestado por qualquer das formas previstas no item 4.1.2, tem a mesma validade, eficácia e força probante de assinatura manuscrita ou de assinatura digital com certificação ICP-Brasil, para todos os fins de direito, nos termos do artigo 10, §2º, da MP 2.200-2/2001 e do artigo 4º da Lei nº 14.063/2020.

4.1.4. Presumem-se verdadeiras, até prova inequívoca em contrário produzida pelo Vendedor, as informações e registros eletrônicos mantidos pela SharkBot a respeito:

a) da data, hora, endereço IP e dispositivo utilizados no aceite;

b) da versão dos Termos e dos Anexos vigentes no momento do aceite;

c) dos atos subsequentes praticados pelo Vendedor mediante autenticação na Plataforma.

4.1.5. O Vendedor declara, no ato do aceite, que:

a) leu integralmente os Termos e seus Anexos, especialmente as cláusulas de limitação de responsabilidade (Cláusula Trigésima), não-intermediação financeira (Cláusulas Primeira e Décima), responsabilidade triangular e indenidade (Cláusula Vigésima Sétima), suspensão e banimento (Cláusula Vigésima Sexta), foro (Cláusula Quadragésima Quarta) e sobrevivência (Cláusula Quadragésima Quinta);

b) possui plena capacidade civil para contratar, ou, tratando-se de pessoa jurídica, detém os poderes necessários para vincular a sociedade que representa, assumindo pessoalmente responsabilidade pela veracidade dessa declaração;

c) compreende a natureza técnica, comercial e jurídica da Plataforma, incluindo as delimitações do que ela não é, conforme item 1.3 da Cláusula Primeira;

d) manifesta aceite livre, consciente, espontâneo e informado, não havendo qualquer vício de consentimento.

4.1.6. O aceite destes Termos importa, automática e simultaneamente, o aceite integral de todos os Anexos vigentes na data da manifestação de vontade, nos moldes da Cláusula Segunda, item 2.2.1.

4.2 — Da Vigência

4.2.1. Os presentes Termos entram em vigor, em relação a cada Vendedor individualmente considerado, na data do aceite manifestado na forma do item 4.1.2, e permanecem válidos e plenamente eficazes por **prazo indeterminado**, enquanto mantida a Conta ativa e não sobrevindo hipótese de rescisão ou de encerramento prevista nestes Termos.

4.2.2. A vigência por prazo indeterminado não configura obrigação perpétua ou irrevogável, podendo qualquer das Partes promover a rescisão nos moldes do item 4.3 desta Cláusula, sem prejuízo das hipóteses de suspensão e banimento previstas na Cláusula Vigésima Sexta.

4.2.3. A vigência de versões atualizadas dos Termos e dos Anexos observa o regime específico da Cláusula Trigésima Nona, sendo certo que a relação contratual permanece íntegra e contínua ao longo das sucessivas versões, salvo manifestação expressa de rescisão por qualquer das Partes no prazo e nas condições ali previstos.

4.3 — Da Rescisão Imotivada

4.3.1. Da rescisão pelo Vendedor. O Vendedor poderá rescindir a relação contratual a qualquer tempo, independentemente de justificativa, multa ou aviso prévio, mediante:

a) solicitação formal pelos canais oficiais de suporte, ou

b) utilização de funcionalidade específica de encerramento de Conta na área logada da Plataforma, quando disponível.

4.3.1.1. A rescisão promovida pelo Vendedor produzirá os seguintes efeitos:

a) encerramento do acesso à Conta e às funcionalidades da Plataforma em prazo não superior a **5 (cinco) dias úteis** contados do pedido, ressalvadas operações em curso que exijam conclusão técnica;

b) cessação da incidência da Taxa sobre Vendas Aprovadas posteriores ao encerramento, observada a liquidação das Taxas já devidas por Vendas Aprovadas anteriores;

c) início do período de portabilidade e retenção de dados previsto na Cláusula Trigésima Oitava;

d) manutenção das obrigações sobreviventes, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

4.3.2. Da rescisão pela SharkBot. A SharkBot poderá, a seu critério, rescindir unilateralmente a relação contratual, sem necessidade de justificativa específica, mediante comunicação escrita ao Vendedor pelos canais oficiais, com antecedência mínima de **30 (trinta) dias corridos**, contada da ciência pelo Vendedor.

4.3.2.1. Durante o período de aviso prévio, a SharkBot:

a) manterá o funcionamento ordinário da Conta e das funcionalidades contratadas;

b) envidará esforços razoáveis para permitir a transição do Vendedor para solução alternativa, inclusive mediante disponibilização dos dados exportáveis nos termos da Cláusula Trigésima Oitava;

c) não incorporará nova Taxa, sobretaxa ou encargo específico em razão do encerramento.

4.3.2.2. A rescisão imotivada pela SharkBot nos termos deste item 4.3.2 **não se confunde** com:

a) a suspensão ou o banimento por violação destes Termos, regidos pela Cláusula Vigésima Sexta, cujos efeitos são imediatos, punitivos e independem de aviso prévio;

b) a descontinuação integral da Plataforma ou o encerramento das atividades da SharkBot, hipóteses em que se aplicará, no que couber, o regime da Cláusula Quadragésima Primeira e as disposições específicas sobre portabilidade.

4.3.3. Da ausência de indenização recíproca. A rescisão imotivada, promovida por qualquer das Partes na forma deste item 4.3, não gera, em favor da outra Parte, direito a indenização, multa compensatória, lucros cessantes, perda de chance ou qualquer outra forma de reparação, sem prejuízo da liquidação das obrigações pecuniárias vencidas e da responsabilização por eventuais violações anteriores à rescisão.

4.4 — Da Conta Inativa e Dormente

4.4.1. Considera-se **Conta Inativa** aquela em que, cumulativamente:

a) não haja autenticação do Vendedor na Plataforma por prazo superior a **90 (noventa) dias corridos**; e

b) não haja processamento de Venda Aprovada por meio de qualquer Bot a ela vinculado no mesmo período.

4.4.2. Considera-se **Conta Dormente** aquela que permaneça na condição de Inativa, nos termos do item 4.4.1, por prazo adicional superior a **180 (cento e oitenta) dias corridos**, totalizando **270 (duzentos e setenta) dias corridos** de inatividade ininterrupta.

4.4.3. A classificação da Conta como Inativa não produz, por si só, efeitos restritivos sobre o Vendedor, destinando-se apenas a fins operacionais internos da SharkBot, tais como otimização de infraestrutura, segmentação de comunicações e dimensionamento de recursos computacionais.

4.4.4. A classificação da Conta como Dormente autoriza a SharkBot a adotar, isolada ou cumulativamente, as seguintes medidas:

a) envio de comunicação de alerta ao endereço eletrônico cadastrado, com antecedência mínima de **30 (trinta) dias corridos**, informando a condição de dormência e as providências cabíveis;

b) suspensão preventiva das funcionalidades acessórias, mantendo, quando tecnicamente viável, o acesso de leitura aos dados da Conta;

c) pausa ou desativação dos Bots vinculados, mediante notificação prévia ao Vendedor;

d) arquivamento da Conta, com preservação dos dados em ambiente de *cold storage* pelo prazo legal de retenção aplicável;

e) encerramento definitivo da Conta, após decurso integral dos prazos previstos nos itens 4.4.1 e 4.4.2 e do aviso de que trata a alínea "a" supra, observado o regime de portabilidade e retenção de dados da Cláusula Trigésima Oitava.

4.4.5. O Vendedor poderá, a qualquer tempo antes do encerramento definitivo, reativar a Conta mediante autenticação regular na Plataforma e, quando exigível, atualização cadastral e confirmação da versão vigente dos Termos e Anexos.

4.4.6. Após o encerramento definitivo da Conta em razão de dormência, a reativação ficará a critério da SharkBot, podendo exigir novo cadastro, com atribuição de nova identificação de Conta, e sujeitando-se o Vendedor aos Termos e Anexos em vigor na data do novo aceite.

CAPÍTULO II — CADASTRO, CONTA E ELEGIBILIDADE

CLÁUSULA QUINTA — DO CADASTRO, DA ELEGIBILIDADE E DO KYC

5.1 — Dos Requisitos de Cadastro

5.1.1. O acesso à Plataforma e a utilização de suas funcionalidades dependem de cadastro prévio do Vendedor, mediante fornecimento de informações e documentos verídicos, atualizados, completos e suficientes à sua plena identificação, observados os requisitos previstos nesta Cláusula e nas Políticas aplicáveis.

5.1.2. Poderão cadastrar-se como Vendedor, cumulativamente:

a) pessoa natural com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos, plenamente capaz para os atos da vida civil nos termos dos artigos 3º e 4º do Código Civil, não sendo admitido cadastro de menor, ainda que emancipado, relativamente incapaz, ou pessoa cuja capacidade esteja limitada por decisão judicial ou por tomada de decisão apoiada com efeitos restritivos sobre atos negociais; ou

b) pessoa jurídica regularmente constituída, com inscrição ativa no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), em situação cadastral regular perante a Receita Federal do Brasil e com atos constitutivos averbados junto ao registro competente, representada no ato do cadastro por pessoa natural que detenha poderes estatutários ou contratuais para tanto.

5.1.3. Para o cadastro, serão exigidas, no mínimo, as seguintes informações, sem prejuízo de outras que a SharkBot venha a solicitar em razão do perfil de risco, do volume de operações ou de exigência regulatória superveniente:

a) pessoa natural: nome completo, número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), data de nascimento, endereço residencial completo, telefone de contato, endereço eletrônico válido e documento de identificação oficial com foto;

b) pessoa jurídica: razão social, nome fantasia, número de inscrição no CNPJ, endereço da sede, atividade econômica principal (CNAE), telefone e endereço eletrônico institucional, cópia do contrato social ou estatuto consolidado, ata de eleição da diretoria quando aplicável, e qualificação completa dos sócios, administradores e beneficiário final.

5.1.4. A SharkBot poderá, a seu critério e de forma não discriminatória, recusar cadastros que:

a) não atendam aos requisitos objetivos dos itens 5.1.2 e 5.1.3;

b) apresentem inconsistência, insuficiência ou indício de falsidade nas informações fornecidas;

c) se relacionem a pessoa previamente banida da Plataforma, por si ou por interposta pessoa, incluindo sócio, administrador, beneficiário final ou pessoa física que tenha atuado na operação anterior;

d) apresentem incompatibilidade manifesta com a finalidade da Plataforma ou com a legislação aplicável;

e) envolvam atividade econômica cuja exploração, pela sua natureza, viole estes Termos, a Política de Uso Aceitável ou a legislação vigente.

5.1.5. A recusa fundada em qualquer das hipóteses do item 5.1.4 não gera direito a indenização, explicação pormenorizada, reconsideração automática ou qualquer outra forma de ressarcimento em favor do pretendente ao cadastro.

5.2 — Do KYC (*Know Your Customer*) e da Diligência de Identificação

5.2.1. A SharkBot adota procedimento de conhecimento do cliente (*Know Your Customer* — KYC), de natureza contínua, destinado à identificação, qualificação e monitoramento do Vendedor ao longo da vigência da relação contratual, com os seguintes objetivos:

a) assegurar a autenticidade das informações cadastrais e a correspondência entre a pessoa cadastrada e o efetivo usuário da Conta;

b) prevenir, detectar e mitigar riscos de fraude, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, sonegação fiscal e demais ilícitos;

c) atender a obrigações legais, regulamentares e a requisições de autoridades competentes;

d) observar recomendações de *compliance* aplicáveis ao setor de plataformas digitais com interface com meios de pagamento.

5.2.2. Do nível mínimo de KYC. No momento do cadastro, o Vendedor submeter-se-á, no mínimo, ao seguinte procedimento de identificação:

a) validação do endereço eletrônico mediante confirmação por *link* ou código de verificação;

b) validação do número de telefone celular mediante código único enviado por mensagem;

c) conferência do CPF ou CNPJ em bases públicas oficiais, inclusive quanto à situação cadastral perante a Receita Federal do Brasil;

d) apresentação de documento de identificação oficial com foto, podendo ser exigida prova de vida eletrônica (*liveness*) ou envio de autorretrato (*selfie*) para cotejo;

e) consulta em listas restritivas públicas e privadas, inclusive sanções, PEP e fraude, nos termos da Cláusula Sétima;

f) para pessoa jurídica, verificação de atos constitutivos vigentes e identificação do beneficiário final.

5.2.3. Do KYC reforçado. A SharkBot poderá exigir, a qualquer tempo, diligência reforçada de identificação (*Enhanced Due Diligence* — EDD), mediante solicitação de documentação, esclarecimentos e evidências adicionais, nas seguintes hipóteses:

a) detecção de indicadores objetivos de risco acentuado, tais como inconsistência cadastral, alteração relevante de perfil transacional, volume atípico de operações ou concentração incompatível com o porte declarado;

b) Vendedor classificado como Pessoa Politicamente Exposta (PEP), conforme Cláusula Sétima;

c) Vendedor cuja atividade econômica esteja elencada em regulamentação específica de prevenção à lavagem de dinheiro como de maior risco;

d) recebimento de denúncia consistente, ofício, requisição ou comunicação de autoridade competente;

e) exigência regulatória superveniente aplicável à SharkBot, a parceiros ou a Gateways integrados.

5.2.4. O Vendedor obriga-se a atender às solicitações de KYC e EDD formuladas pela SharkBot no prazo fixado na comunicação, não inferior a **10 (dez) dias úteis**, sob pena de suspensão preventiva das funcionalidades da Conta até a regularização, sem prejuízo das medidas previstas na Cláusula Vigésima Sexta.

5.2.5. O Vendedor compromete-se a manter seus dados cadastrais permanentemente atualizados, comunicando à SharkBot, pelos canais oficiais e no prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos**, qualquer alteração relevante, especialmente:

a) mudança de endereço, telefone ou endereço eletrônico;

b) alteração do quadro societário, administração ou beneficiário final;

c) alteração da atividade econômica principal ou do objeto social;

d) alteração da situação cadastral perante a Receita Federal do Brasil;

e) superveniência de restrição judicial, administrativa ou regulatória que afete a capacidade para contratar ou operar;

f) caracterização superveniente como PEP ou como pessoa sujeita a sanções, nos termos da Cláusula Sétima.

5.3 — Da Veracidade das Informações e das Consequências da Falsidade

5.3.1. O Vendedor declara, sob as penas da lei, notadamente aquelas previstas nos artigos 171 (estelionato), 299 (falsidade ideológica) e 307 (falsa identidade) do Código Penal, que todas as informações, declarações e documentos por ele fornecidos à SharkBot, no cadastro e ao longo da relação, são:

a) verdadeiros, completos, precisos e atualizados;

b) de titularidade do próprio Vendedor ou regularmente autorizados por seu legítimo titular;

c) aptos à finalidade para a qual são fornecidos.

5.3.2. A SharkBot não se responsabiliza pela veracidade, exatidão ou atualidade das informações fornecidas pelo Vendedor, cabendo a este arcar integralmente com as consequências decorrentes de sua falsidade, incompletude ou desatualização.

5.3.3. A constatação, a qualquer tempo, de falsidade, omissão dolosa ou uso indevido de documentos ou informações de terceiros autoriza a SharkBot, isolada ou cumulativamente, a:

a) suspender preventivamente o acesso à Conta e às funcionalidades da Plataforma;

b) banir definitivamente o Vendedor, nos termos da Cláusula Vigésima Sexta, inclusive com bloqueio de novos cadastros vinculados à mesma pessoa, sócio, administrador, beneficiário final ou terceiro interposto;

c) cobrar do Vendedor a totalidade das Taxas vencidas, bem como eventuais perdas e danos, custos administrativos, operacionais e judiciais incorridos em razão da fraude;

d) comunicar o fato às autoridades competentes, aos Gateways integrados, às operadoras de arranjo de pagamento e, no que couber, à ANPD;

e) reter os registros de aplicação pelo prazo mínimo legal ou por prazo superior, se assim determinado por autoridade competente;

f) negar a emissão de qualquer declaração, certificado ou documento de regularidade em favor do Vendedor.

5.3.4. A caracterização de falsidade cadastral, por si só e independentemente da comprovação de prejuízo concreto, configura violação grave destes Termos, dispensando aviso prévio e justificando a atuação imediata da SharkBot na forma do item 5.3.3.

5.4 — Das Vedações Expressas ao Cadastro

5.4.1. É expressamente vedado o cadastro e a manutenção de Conta por:

a) menor de 18 (dezoito) anos, ainda que emancipado;

b) pessoa absoluta ou relativamente incapaz, salvo quando regularmente representada ou assistida, nos estritos limites da representação;

c) pessoa que atue por meio de interposta pessoa (*laranja*) ou que oculte, dolosamente, o beneficiário final da Conta;

d) pessoa previamente banida da Plataforma por violação destes Termos ou de seus Anexos, enquanto vigente o banimento, bem como sócio, administrador, beneficiário final ou preposto de pessoa jurídica anteriormente banida;

e) pessoa incluída em listas oficiais de sanções nacionais ou internacionais, nos termos da Cláusula Sétima;

f) pessoa que tenha sido objeto de decisão transitada em julgado, ou de decisão administrativa definitiva, em razão de fraude, estelionato, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou crime contra a ordem tributária, econômica ou as relações de consumo, nos **5 (cinco)** anos anteriores ao cadastro;

g) órgão, ente ou agente público em nome da respectiva pessoa jurídica de direito público, salvo mediante instrumento contratual específico e observância dos requisitos da Lei nº 14.133/2021;

h) pessoa cuja atividade econômica seja incompatível, por natureza, com a Política de Uso Aceitável.

5.4.2. A detecção de qualquer das hipóteses do item 5.4.1, ainda que superveniente ao cadastro, autoriza a atuação imediata da SharkBot na forma do item 5.3.3, independentemente de aviso prévio ou de instauração de contraditório formal, ressalvadas as hipóteses em que o Vendedor, na forma da Cláusula Vigésima Sexta, comprove documentalmente o equívoco ou a superação da restrição.

5.5 — Da Diretriz Antilavagem e de Prevenção a Ilícitos Financeiros

5.5.1. A SharkBot adota, como diretriz institucional, a prevenção e o combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, observando, no que couber, o disposto na Lei nº 9.613/1998, na Lei nº 12.683/2012, nas recomendações do Grupo de Ação Financeira Internacional (GAFI/FATF) e nas orientações emanadas do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), da Receita Federal do Brasil e do Banco Central do Brasil.

5.5.2. O Vendedor declara e se obriga, durante toda a vigência da relação contratual, a:

a) não utilizar a Plataforma, direta ou indiretamente, para operações, transferências ou movimentações que tenham por objeto, causa ou efeito a ocultação, dissimulação, conversão, transmissão ou a simples canalização de recursos de origem ilícita;

b) não se valer da Plataforma para a prática de fraude, sonegação fiscal, estelionato, pirâmide financeira, esquema de *Ponzi*, esquema fraudulento de marketing multinível, evasão de divisas ou qualquer outro ilícito financeiro;

c) manter registros próprios, adequados e suficientes de suas operações, atendendo à legislação tributária, consumerista e societária aplicável;

d) prestar, quando solicitado, esclarecimentos tempestivos e documentados acerca da origem dos recursos, do perfil operacional e da natureza econômica das transações realizadas por meio dos Bots.

5.5.3. A SharkBot poderá, no cumprimento de sua diretriz antilavagem, implementar monitoramento automatizado e humano das operações, com base em indicadores objetivos de risco, inclusive mediante o uso de tecnologias de análise transacional, sem prejuízo do respeito à LGPD e ao direito à informação do Vendedor quanto aos critérios utilizados, nos estritos limites aplicáveis.

5.5.4. A detecção de operação ou perfil com indicadores consistentes de ilicitude autoriza a SharkBot, a seu critério, a:

a) solicitar esclarecimentos e documentação adicional ao Vendedor, nos moldes do KYC reforçado;

b) suspender preventivamente funcionalidades sensíveis da Conta, incluindo disparos automatizados e uso do Cloaker, pelo prazo necessário à elucidação;

c) comunicar o fato às autoridades competentes, quando configurada hipótese prevista em lei, dispensada a ciência prévia do Vendedor quando a comunicação constituir dever legal ou quando a notificação possa frustrar a eficácia da medida;

d) adotar as medidas previstas na Cláusula Vigésima Sexta, incluindo banimento, conforme a gravidade.

5.5.5. A comunicação de operação suspeita a autoridade competente, quando feita de boa-fé e no cumprimento de dever legal, não caracteriza violação de sigilo, quebra de confidencialidade ou ato ilícito da SharkBot, não gerando, em favor do Vendedor, qualquer direito a reparação, contraditório prévio ou retratação.

5.5.6. As obrigações, deveres, faculdades e poderes estabelecidos nesta Cláusula Quinta articulam-se, de forma complementar e sistemática, com o disposto nas Cláusulas Sexta (Representações e Garantias), Sétima (Sanções Internacionais e PEP), Décima Terceira (Prevenção à Fraude Transacional), Vigésima Quinta (Conformidade Anti-Corrupção) e Vigésima Nona (Cooperação com Autoridades), aplicando-se, em caso de concurso de disposições, a regra do específico sobre o geral, nos termos da Cláusula Terceira.

CLÁUSULA SEXTA — DAS REPRESENTAÇÕES E GARANTIAS DO VENDEDOR

6.1 — Da Natureza das Declarações

6.1.1. As representações e garantias constantes desta Cláusula (*representations and warranties*) são prestadas pelo Vendedor à SharkBot como declarações de fato, de natureza substantiva e vinculante, verdadeiras e exatas na data do aceite destes Termos e durante toda a vigência da relação contratual, renovando-se automaticamente a cada utilização da Plataforma.

6.1.2. As declarações prestadas nesta Cláusula constituem elemento essencial da causa contratual, nos termos do item 1.4.1 da Cláusula Primeira, e pressuposto determinante da contratação pela SharkBot. A inveracidade ou o descumprimento superveniente de qualquer delas autoriza a SharkBot a adotar, isolada ou cumulativamente, as medidas previstas no item 6.8 desta Cláusula, além daquelas já disciplinadas nas Cláusulas Quinta, Vigésima Sexta, Vigésima Sétima e Trigésima.

6.1.3. O Vendedor obriga-se a comunicar imediatamente à SharkBot, pelos canais oficiais, qualquer fato superveniente que importe descumprimento, tornar-se inverídica ou comprometer a exatidão de qualquer declaração constante desta Cláusula, no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** contados da ciência do fato.

6.2 — Da Capacidade e dos Poderes de Representação

6.2.1. Pessoa natural. O Vendedor pessoa natural declara e garante que:

a) possui idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos, é plenamente capaz para os atos da vida civil, e não se encontra em qualquer das situações de incapacidade absoluta ou relativa previstas nos artigos 3º e 4º do Código Civil;

b) não se encontra submetido a curatela, interdição, tomada de decisão apoiada com efeitos restritivos sobre atos negociais ou a qualquer outra limitação judicial ou administrativa da capacidade para contratar;

c) manifesta sua vontade de forma livre, consciente, informada e espontânea, sem coação, erro, dolo, estado de perigo, lesão ou qualquer outro vício de consentimento;

d) conhece o conteúdo e alcance dos Termos e de seus Anexos, em especial das cláusulas expressamente destacadas no item 4.1.5.

6.2.2. Pessoa jurídica. O Vendedor pessoa jurídica declara e garante que:

a) encontra-se regularmente constituída e em funcionamento segundo as leis da sua jurisdição de origem, com inscrição ativa no CNPJ ou registro equivalente, atos constitutivos válidos e averbados junto ao registro competente;

b) possui plena capacidade jurídica, poderes, autorizações societárias e licenças necessárias à contratação e à execução das obrigações decorrentes destes Termos;

c) a pessoa natural que manifesta o aceite em seu nome detém poderes estatutários, contratuais ou procuratórios suficientes e válidos para vincular a sociedade, inclusive para celebrar negócios jurídicos por meio eletrônico, não havendo vedação societária, regulatória ou contratual à contratação;

d) não está em estado de insolvência, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, liquidação voluntária ou judicial, intervenção administrativa ou regime especial equivalente, não havendo, tampouco, fato relevante pendente que possa conduzir a tais estados no prazo de **12 (doze) meses** subsequentes ao aceite;

e) os sócios, administradores, procuradores e beneficiários finais identificados no cadastro são os reais titulares da composição societária e das decisões da sociedade, não havendo interposição de pessoas, "testas-de-ferro" ou arranjos societários destinados a ocultar o efetivo controle.

6.2.3. Representação conjunta. Quando o aceite destes Termos se der em nome de pessoa jurídica, a pessoa natural que o manifestar assume, pessoal e solidariamente com a pessoa jurídica representada, responsabilidade pela veracidade da declaração de poderes constante do item 6.2.2, alínea "c", respondendo por eventuais prejuízos causados à SharkBot em razão da falsidade ou insuficiência de tais poderes.

6.3 — Da Veracidade das Informações Cadastrais

6.3.1. O Vendedor declara e garante que todas as informações, dados, documentos e declarações fornecidos no cadastro, ao longo dos procedimentos de KYC e em qualquer outra interação com a SharkBot são:

a) verdadeiros, exatos, íntegros, completos e atualizados na data em que prestados;

b) de titularidade do próprio Vendedor ou regularmente autorizados pelo respectivo titular, em se tratando de dados ou documentos de terceiros;

c) obtidos e tratados em conformidade com a legislação aplicável, incluindo a LGPD;

d) suficientes e adequados à finalidade para a qual foram prestados, não havendo omissão relevante capaz de induzir a SharkBot a erro.

6.3.2. O Vendedor obriga-se a manter as informações cadastrais permanentemente atualizadas, observando o prazo e o procedimento do item 5.2.5 da Cláusula Quinta.

6.3.3. Aplica-se integralmente à inveracidade das informações cadastrais o regime de consequências previsto no item 5.3 da Cláusula Quinta, reforçando-se, para esta Cláusula, que a falsidade em qualquer declaração configura violação substancial destes Termos.

6.4 — Da Titularidade ou Licença sobre o Conteúdo e o Objeto da Comercialização

6.4.1. O Vendedor declara e garante, em relação a tudo aquilo que veicular, ofertar, comercializar, entregar ou disponibilizar por meio dos Bots, incluindo produtos, serviços, conteúdos, sinais distintivos, materiais criativos, textos, imagens, vídeos, áudios, bases de dados e *software*, que:

a) é o legítimo titular dos direitos patrimoniais, intelectuais e de imagem aplicáveis, ou, alternativamente, detém licença, autorização ou cessão válida, vigente, eficaz e suficiente, concedida pelo respectivo titular;

b) está plenamente autorizado a comercializar, licenciar, distribuir, transmitir, exibir, reproduzir ou executar o objeto da comercialização, no território e nos meios digitais em que a oferta é veiculada;

c) observa integralmente a legislação de regência, incluindo, no que couber, a Lei nº 9.610/1998 (Direitos Autorais), a Lei nº 9.279/1996 (Propriedade Industrial), a Lei nº 9.609/1998 (*Software*), o Código Civil e os tratados internacionais aplicáveis;

d) possui, quando exigíveis, autorizações, registros, certificações, alvarás e licenças de autoridades competentes para a comercialização do objeto, inclusive perante ANVISA, ANATEL, INMETRO, Ministério da Saúde, Ministério da Agricultura, CVM e demais órgãos setoriais, na medida de sua aplicabilidade;

e) o objeto da comercialização não viola direitos de terceiros de qualquer natureza, incluindo direitos autorais, conexos, marcários, de imagem, de voz, de personalidade, de honra, de privacidade, de segredo comercial ou industrial;

f) o objeto da comercialização não constitui, por si só ou em sua forma de oferta, infração penal, contravenção, ato ilícito civil ou violação a dever regulatório.

6.4.2. O Vendedor declara e garante que o uso da Plataforma e a operação dos Bots não implicam, direta ou indiretamente, violação a direitos de terceiros, e reconhece que a responsabilidade pela licitude e regularidade do objeto comercializado é integral e exclusivamente sua, não cabendo à SharkBot qualquer dever de curadoria, fiscalização prévia ou certificação, nos termos das Cláusulas Primeira e Vigésima Oitava.

6.4.3. O Vendedor obriga-se a, mediante simples solicitação da SharkBot, apresentar documentação comprobatória da titularidade ou da licença sobre o objeto da comercialização, no prazo que lhe for indicado, não inferior a **10 (dez) dias úteis**, sob pena de suspensão preventiva das funcionalidades correspondentes até o esclarecimento do ponto.

6.5 — Do Cumprimento da Legislação Aplicável ao Próprio Negócio

6.5.1. O Vendedor declara e garante que a atividade econômica por ele desenvolvida por meio dos Bots observa, integralmente e em todas as suas dimensões, a legislação e a regulamentação aplicáveis, incluindo, sem limitação:

a) legislação consumerista, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, o Decreto nº 7.962/2013 (comércio eletrônico) e as normas estaduais e municipais incidentes sobre a atividade;

b) legislação tributária federal, estadual e municipal, incluindo obrigações acessórias, emissão de nota fiscal, recolhimento de tributos devidos, cumprimento das regras de substituição tributária e demais deveres instrumentais;

c) legislação trabalhista e previdenciária, em relação aos seus próprios colaboradores, prepostos ou prestadores de serviço;

d) legislação concorrencial, notadamente a Lei nº 12.529/2011, vedada a adoção de práticas anticompetitivas;

e) legislação publicitária, especialmente o artigo 37 do CDC, o Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) e as normas específicas de publicidade dirigida aos nichos em que atua, com vedação expressa à publicidade enganosa, abusiva, comparativa irregular e a promessas de resultado incompatíveis com a realidade;

f) legislação de proteção de dados pessoais, na condição de controlador dos dados dos seus Consumidores Finais, observando o disposto na Cláusula Trigésima Quarta e na Política de Privacidade da SharkBot;

g) legislação específica do setor de atividade, quando houver, incluindo, a depender do caso, normas aplicáveis à saúde, alimentos, cosméticos, finanças, educação, jogos e apostas, serviços digitais e conteúdo adulto;

h) regras do Marco Civil da Internet, notadamente quanto a comunicações eletrônicas não solicitadas (art. 7º, II), guarda de registros e respeito à privacidade;

i) Estatuto da Criança e do Adolescente, com vedação absoluta ao direcionamento comercial a menores e à captação, armazenamento ou tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes sem as salvaguardas exigidas;

j) demais normas aplicáveis à atividade, à localização geográfica de operação e ao perfil dos Consumidores Finais.

6.5.2. O Vendedor declara especificamente que:

a) emite e entregará, quando e onde exigível, nota fiscal ou documento fiscal equivalente aos Consumidores Finais, cumprindo integralmente suas obrigações fiscais próprias;

b) dispõe de canal próprio e adequado de atendimento aos Consumidores Finais, apto a receber e processar solicitações de informação, reclamação, cancelamento, reembolso, troca e exercício de direitos, inclusive os direitos do titular previstos na LGPD;

c) observa, em sua comunicação comercial automatizada por meio dos Bots, os princípios da transparência, da boa-fé objetiva, da não-discriminação e do respeito ao direito de oposição e ao opt-out, mantendo mecanismo acessível, funcional e gratuito para desvinculação do Consumidor Final.

6.5.3. O Vendedor reconhece que o cumprimento das obrigações declaradas neste item 6.5 é de sua exclusiva responsabilidade, não se operando transferência, compartilhamento ou assunção de tais deveres pela SharkBot, a qual atua tão somente como provedora de infraestrutura tecnológica, nos termos da Cláusula Primeira.

6.6 — Da Ausência de Conflito com Instrumentos de Terceiros

6.6.1. O Vendedor declara e garante que a celebração destes Termos e a utilização da Plataforma não implicam, não configuram, nem resultarão em:

a) violação ou conflito com instrumento contratual, acordo, compromisso ou obrigação assumida perante qualquer terceiro, incluindo sócios, investidores, empregadores atuais ou pretéritos, contratantes, franqueadores, distribuidores, licenciadores, parceiros comerciais ou financiadores;

b) violação de dever de não-concorrência, exclusividade, *standstill*, confidencialidade, lealdade, fiduciário ou de qualquer outra natureza assumido perante terceiro;

c) violação a decisão judicial, administrativa ou arbitral aplicável ao Vendedor, seus sócios, administradores ou beneficiários finais;

d) violação a termos de serviço, políticas ou regras de plataformas de terceiros com as quais o Vendedor mantenha relação, incluindo, especialmente, os Termos de Serviço da API do Telegram, os termos dos Gateways integrados e as políticas das plataformas de anúncio, marketplaces e redes sociais eventualmente utilizadas na aquisição de tráfego ou na divulgação das ofertas.

6.6.2. O Vendedor declara e garante, ainda, que o exercício de sua atividade por meio da Plataforma:

a) não depende de autorização prévia de terceiro que não tenha sido regularmente obtida;

b) não configura infração a obrigações acessórias contratualmente assumidas perante terceiros;

c) não dá causa a direito de terceiro de opor-se à relação contratual com a SharkBot, pleitear sua interrupção ou buscar indenização em face desta.

6.6.3. Na hipótese de questionamento, oposição, notificação extrajudicial, medida judicial ou arbitral, ofício, reclamação administrativa ou comunicação similar, formulada por terceiro em razão de alegado conflito entre o uso da Plataforma pelo Vendedor e instrumento de que tal terceiro seja parte ou beneficiário, o Vendedor:

a) comunicará imediatamente a SharkBot, pelos canais oficiais, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas** contadas do recebimento da comunicação;

b) assumirá, às suas exclusivas expensas, a condução, defesa e resolução da controvérsia;

c) manterá a SharkBot plenamente indene quanto a qualquer custo, despesa, dano, condenação ou sanção decorrente do conflito, observado o regime da Cláusula Vigésima Sétima.

6.7 — Das Declarações Específicas Adicionais

6.7.1. O Vendedor declara, especificamente e em complemento às declarações gerais desta Cláusula, que:

a) não figura em lista oficial de sanções nacionais ou internacionais, nos termos da Cláusula Sétima, nem é Pessoa Politicamente Exposta (PEP) sem declaração prévia;

b) não atua, direta ou indiretamente, em nome, benefício ou sob instrução de pessoa sujeita a sanções ou de PEP não declarada;

c) os recursos financeiros empregados em sua atividade e movimentados por meio dos Gateways integrados possuem origem lícita e comprovável;

d) não utiliza, nem permite que terceiros utilizem, a Plataforma para prática de qualquer ato vedado pela Cláusula Vigésima Segunda (AUP), incluindo, entre outros, ilícitos penais, pirâmides financeiras, esquemas fraudulentos, propaganda enganosa, disparos não consentidos, uso do Cloaker para burla de plataformas de anúncio, lavagem de dinheiro e direcionamento comercial a menores;

e) adota, no relacionamento com seus Consumidores Finais, padrões de conduta compatíveis com a boa-fé objetiva, a transparência e o respeito à dignidade da pessoa humana;

f) não mantém, mediante vínculo societário, contratual, de parentesco ou de interposição, relação com Vendedor anteriormente banido da Plataforma cuja operação visou ou pretende visar, direta ou indiretamente, à sua reabilitação na Plataforma.

6.8 — Das Consequências da Inveracidade ou do Descumprimento

6.8.1. A inveracidade, inexatidão, incompletude, omissão dolosa ou descumprimento superveniente de qualquer declaração prestada nesta Cláusula configura **violação substancial** destes Termos, autorizando a SharkBot a adotar, isolada ou cumulativamente, as seguintes medidas, sem prejuízo de outras previstas nos Termos, nos Anexos e na legislação aplicável:

a) exigência imediata de esclarecimentos, retratação formal e documentação complementar, no prazo que for fixado;

b) suspensão preventiva total ou parcial das funcionalidades da Conta, nos termos da Cláusula Vigésima Sexta;

c) banimento definitivo, quando a gravidade do descumprimento, a reincidência ou a má-fé do Vendedor assim recomendarem;

d) exercício do direito de regresso e exigência de indenidade, nos moldes da Cláusula Vigésima Sétima, em face de prejuízos suportados pela SharkBot;

e) comunicação do fato às autoridades competentes, aos Gateways integrados e a demais terceiros legitimamente interessados, nos limites legais;

f) recusa de emissão, em favor do Vendedor, de qualquer declaração, certificado, referência ou documento de regularidade;

g) retenção dos registros de aplicação e documentação correlata, pelo prazo mínimo legal ou por período superior, quando determinado por autoridade competente.

6.8.2. A SharkBot não será obrigada a demonstrar, para adoção das medidas previstas no item 6.8.1, prejuízo concreto, bastando a caracterização objetiva da inveracidade, do descumprimento ou do

indício consistente de fraude, preservado ao Vendedor o direito de apresentar defesa prévia, nos limites e com os efeitos previstos na Cláusula Vigésima Sexta.

6.8.3. As obrigações de indenidade assumidas pelo Vendedor nesta Cláusula e nas demais cláusulas destes Termos permanecem exigíveis após o encerramento da relação contratual, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta, pelo prazo prescricional aplicável.

CLÁUSULA SÉTIMA — DAS SANÇÕES INTERNACIONAIS E DAS PESSOAS POLITICAMENTE EXPOSTAS

7.1 — Das Declarações do Vendedor quanto a Sanções

7.1.1. O Vendedor declara, no ato do aceite e ao longo de toda a vigência da relação contratual, que **não está incluído**, e que igualmente **não estão incluídos** seus sócios, administradores, controladores diretos ou indiretos e beneficiário final, em quaisquer das seguintes listas restritivas, oficiais ou de referência internacional (conjuntamente, as "Listas Restritivas"):

a) Lista Consolidada de Sanções do Conselho de Segurança das Nações Unidas (ONU), inclusive sanções relativas ao Estado Islâmico (Da'esh), Al-Qaida e entes associados, e ao Taliban, bem como as medidas incorporadas ao ordenamento brasileiro pela Lei nº 13.810/2019;

b) Specially Designated Nationals and Blocked Persons List (SDN List) e demais listas administradas pelo *Office of Foreign Assets Control* — OFAC, do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos da América;

c) Consolidated List of Persons, Groups and Entities Subject to EU Financial Sanctions, mantida pelo Conselho da União Europeia;

d) UK Sanctions List, mantida pelo *Office of Financial Sanctions Implementation* — OFSI, do Tesouro do Reino Unido;

e) lista de pessoas inabilitadas ou impedidas, por decisão administrativa definitiva, de atuar no mercado de valores mobiliários brasileiro, mantida pela Comissão de Valores Mobiliários — CVM;

f) relação de pessoas com impedimentos de atuação em instituições financeiras e demais entidades supervisionadas pelo Banco Central do Brasil — BCB;

g) comunicações e listas emanadas do Conselho de Controle de Atividades Financeiras — COAF, bem como do Grupo de Ação Financeira Internacional (GAFI/FATF), referentes a pessoas e jurisdições sujeitas a medidas de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo;

h) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas — CEIS, Cadastro Nacional de Empresas Punidas — CNEP e Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, mantidos pela Controladoria-Geral da União — CGU e pelo Conselho Nacional de Justiça — CNJ;

i) demais listas restritivas ou de sanções editadas por organismo internacional, governo estrangeiro, agência reguladora nacional ou autoridade competente, cuja observância seja exigível da SharkBot em razão de lei, regulamento, instrumento contratual com parceiros ou política interna de *compliance*.

7.1.2. O Vendedor declara, ainda, que não atua, direta ou indiretamente, em benefício, por conta, sob controle, influência ou orientação de pessoa incluída em qualquer das Listas Restritivas, nem realiza operações com contrapartes assim caracterizadas.

7.1.3. As declarações prestadas no item 7.1.1 abrangem, ainda, a inexistência, em desfavor do Vendedor e das pessoas a ele vinculadas na forma ali indicada, de:

a) sanção administrativa aplicada pela ANPD, pelo BCB, pela CVM, pelo COAF ou por outra autoridade reguladora nacional, que implique restrição à atividade empresarial relacionada à Plataforma;

b) medida cautelar, liminar ou decisão judicial, ainda que não definitiva, que determine o bloqueio, a indisponibilidade ou a restrição de bens, direitos ou atividades em razão de investigação ou processo por crime contra o sistema financeiro nacional, crime de lavagem de dinheiro, crime contra a ordem tributária, crime contra as relações de consumo ou ato de improbidade administrativa.

7.2 — Das Declarações quanto à Qualificação como Pessoa Politicamente Exposta (PEP)

7.2.1. Para os fins destes Termos, considera-se **Pessoa Politicamente Exposta — PEP**, nos moldes da Circular do Banco Central do Brasil nº 3.978/2020, da Resolução COAF nº 40/2021 e da legislação correlata, aquela que, no Brasil ou no exterior:

a) desempenhe ou tenha desempenhado, nos 5 (cinco) anos anteriores, função pública de relevo, tais como mandato eletivo do Poder Executivo ou Legislativo, cargo de Ministro de Estado, Secretário Executivo, Secretário Nacional, Governador ou Prefeito de capital, Ministro de Tribunais Superiores, magistrado de Tribunais Superiores, membro do Ministério Público junto aos Tribunais Superiores, Oficial-General das Forças Armadas, Embaixador, dirigente máximo de empresa pública, sociedade de economia mista, autarquia ou fundação pública federal, Presidente e Diretores do Banco Central do Brasil, e demais cargos equiparados pela regulamentação aplicável;

b) seja familiar, em linha reta até o segundo grau, cônjuge, companheiro(a), enteado(a) ou pessoa estreitamente relacionada a pessoa enquadrada na alínea "a";

c) integre, como sócio, administrador ou beneficiário final, pessoa jurídica cujo controle, direto ou indireto, seja exercido por pessoa enquadrada nas alíneas "a" ou "b".

7.2.2. O Vendedor declara, no ato do aceite, **uma** das seguintes alternativas, mediante manifestação expressa no fluxo de cadastro:

a) que **não se qualifica** como PEP, nos termos do item 7.2.1; ou

b) que **se qualifica** como PEP, indicando, de forma prévia, clara e documentada, o cargo, o período de exercício, a natureza do vínculo e demais informações necessárias à correta identificação,

submetendo-se, desde logo, ao procedimento de KYC reforçado previsto no item 5.2.3 da Cláusula Quinta.

7.2.3. A qualificação do Vendedor como PEP não constitui, por si só, impedimento ao cadastro ou à manutenção da Conta, sujeitando-se, contudo, a monitoramento diferenciado e a diligências de identificação adicionais, compatíveis com o risco associado à exposição política, observada a legislação aplicável.

7.2.4. A omissão dolosa da condição de PEP, bem como a prestação de declaração falsa no item 7.2.2, caracteriza falsidade cadastral grave, sujeitando o Vendedor às consequências previstas nos itens 5.3.3 e 5.3.4 da Cláusula Quinta, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

7.3 — Da Autorização para Checagem em Bases Públicas e Privadas

7.3.1. O Vendedor autoriza, de forma prévia, livre, informada e inequívoca, que a SharkBot, por si ou por terceiros por ela contratados, realize consultas, checagens e validações periódicas em bases de dados públicas e privadas, com a finalidade exclusiva de verificar a veracidade das declarações prestadas nesta Cláusula e de cumprir obrigações legais, regulamentares e de *compliance*, inclusive quanto:

a) à inclusão ou exclusão do Vendedor, de seus sócios, administradores, controladores e beneficiário final nas Listas Restritivas indicadas no item 7.1.1;

b) à qualificação, manutenção ou cessação da condição de PEP;

c) à situação cadastral, regularidade fiscal, existência de protestos, restrições e demais informações de natureza cadastral que se mostrem pertinentes à relação contratual;

d) à ocorrência de condenações, investigações ou processos judiciais e administrativos relacionados a ilícitos que possam comprometer a integridade da Plataforma ou a segurança de seus usuários.

7.3.2. A autorização prevista no item 7.3.1 compreende:

a) o acesso a bases públicas oficiais, incluindo portais da Receita Federal do Brasil, Tribunais, Ministérios Públicos, ANPD, CVM, BCB, CGU, CNJ e demais órgãos equivalentes;

b) a contratação de prestadores especializados em diligência de *compliance*, *bureaus* de crédito, empresas de verificação cadastral e provedores de soluções antifraude;

c) o tratamento dos Dados Pessoais estritamente necessários à finalidade declarada, observadas a LGPD e a Política de Privacidade, com fundamento no cumprimento de obrigação legal ou regulatória e no legítimo interesse da SharkBot em prevenir ilícitos, nos termos do artigo 7º, incisos II e IX, da LGPD.

7.3.3. A autorização conferida nesta Cláusula permanece válida durante toda a vigência da relação contratual, não podendo ser revogada sem que, simultaneamente, se promova o encerramento da Conta, dada a indissociabilidade entre a checagem periódica e a própria viabilidade da prestação contratual, nos termos do artigo 8º, §5º, da LGPD.

7.3.4. A SharkBot observará, na execução das checagens, o princípio da necessidade previsto no artigo 6º, inciso III, da LGPD, limitando-se aos dados e fontes pertinentes à finalidade declarada, e conservando os resultados pelo prazo estritamente necessário ao cumprimento das obrigações legais e à defesa de direitos, nos moldes da Política de Privacidade.

7.4 — Da Obrigação de Atualização

7.4.1. O Vendedor obriga-se a comunicar à SharkBot, pelos canais oficiais e no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** contados da ciência, qualquer alteração superveniente que modifique as declarações prestadas nesta Cláusula, notadamente:

a) a inclusão, própria ou de sócio, administrador, controlador ou beneficiário final, em qualquer das Listas Restritivas;

b) a instauração de procedimento, investigação ou processo, judicial ou administrativo, por ilícito que possa ensejar a inclusão em lista restritiva ou a aplicação de sanção;

c) a superveniência de decisão cautelar ou definitiva que determine bloqueio de bens, indisponibilidade ou restrição de atividades;

d) a aquisição ou perda da condição de PEP, inclusive em razão de investidura ou de afastamento de pessoa a ele vinculada na forma do item 7.2.1;

e) qualquer outro fato relevante que, razoavelmente, possa afetar as declarações prestadas ou o perfil de risco do Vendedor perante a SharkBot.

7.4.2. O dever de atualização previsto no item 7.4.1 é contínuo, autônomo e subsiste independentemente de solicitação específica da SharkBot, constituindo obrigação própria do Vendedor.

7.4.3. O descumprimento do dever de atualização, a omissão deliberada ou a prestação de declaração falsa após a ciência do fato novo configura violação grave destes Termos, autorizando a SharkBot a adotar, isolada ou cumulativamente, as medidas previstas no item 5.3.3 da Cláusula Quinta e na Cláusula Vigésima Sexta, inclusive com comunicação às autoridades competentes quando exigível por lei.

7.5 — Das Consequências Específicas

7.5.1. A constatação, a qualquer tempo, de que o Vendedor, seus sócios, administradores, controladores ou beneficiário final figuram em Lista Restritiva autoriza a SharkBot a:

a) suspender imediata e preventivamente a Conta, pelo prazo necessário à elucidação;

b) bloquear, quando tecnicamente viável, funcionalidades que possam ser utilizadas para violação das sanções aplicáveis, inclusive disparos automatizados, Cloaker e integrações com Gateways;

c) cumprir as obrigações de comunicação, bloqueio ou indisponibilização determinadas pela legislação aplicável, notadamente a Lei nº 13.810/2019, sem necessidade de ciência prévia do Vendedor quando a notificação possa frustrar a eficácia da medida;

d) rescindir a relação contratual, com banimento definitivo do Vendedor, nos termos da Cláusula Vigésima Sexta.

7.5.2. As medidas adotadas em cumprimento a obrigações legais, regulamentares ou decorrentes de inclusão em Listas Restritivas são consideradas **ato necessário e lícito da SharkBot**, não gerando, em favor do Vendedor, direito a reparação, contraditório prévio, indenização ou compensação de qualquer natureza, observado o direito de o Vendedor comprovar, posteriormente, eventual equívoco na inclusão, hipótese em que, reconhecida a impropriedade, a SharkBot promoverá a imediata revisão da medida.

7.5.3. As declarações e obrigações previstas nesta Cláusula articulam-se, sistematicamente, com as Cláusulas Quinta (Cadastro, Elegibilidade e KYC), Sexta (Representações e Garantias do Vendedor), Décima Terceira (Prevenção à Fraude Transacional), Vigésima Quinta (Conformidade Anti-Corrupção) e Vigésima Nona (Cooperação com Autoridades), aplicando-se, em caso de concurso, a regra do específico sobre o geral, conforme Cláusula Terceira.

CLÁUSULA OITAVA — DO ACESSO, DAS CREDENCIAIS E DA SEGURANÇA DA CONTA

8.1 — Da Natureza Pessoal e Intransferível da Conta

8.1.1. A Conta do Vendedor é **pessoal, individual e intransferível**, constituindo identificação única na Plataforma, a ela vinculando-se todas as operações, registros, configurações, Bots, Fluxos, bases de Consumidores Finais, histórico transacional e demais elementos resultantes da utilização das funcionalidades contratadas.

8.1.2. Cada pessoa natural ou pessoa jurídica poderá manter apenas 1 (uma) Conta ativa na Plataforma, salvo autorização expressa e escrita da SharkBot em contrário, não sendo admitida a criação de múltiplas Contas pelo mesmo Vendedor, por interposta pessoa ou por meio de artifício destinado a contornar banimento, suspensão ou limitações aplicadas a Conta preexistente.

8.1.3. A Conta **não poderá** ser objeto de:

a) cessão, transferência, venda, locação, doação, permuta, empréstimo ou qualquer outra forma de disposição a terceiros, a título gratuito ou oneroso;

b) constituição de garantia, caução, penhor ou qualquer forma de oneração;

c) sucessão negocial que não observe os procedimentos específicos de reorganização societária previstos no item 8.1.5;

d) uso compartilhado por pessoas distintas, ainda que integrantes da mesma sociedade, família, grupo econômico ou equipe de trabalho, ressalvada a utilização por **usuários operacionais delegados** nos termos do item 8.1.4.

8.1.4. Dos usuários operacionais delegados. Quando a Plataforma disponibilizar funcionalidade específica para criação de usuários secundários ou perfis de acesso delegado — cuja existência, requisitos e limites são definidos pela SharkBot e podem variar ao longo do tempo — o Vendedor titular poderá autorizar o acesso operacional de colaboradores ou prepostos, observando-se que:

a) cada usuário operacional delegado deverá possuir credenciais próprias e individualizadas, sendo vedado o compartilhamento da mesma credencial entre duas ou mais pessoas naturais;

b) o Vendedor titular permanece **integralmente responsável** pelos atos praticados pelos usuários por ele autorizados, respondendo perante a SharkBot como se por ele mesmo praticados;

c) a delegação não transfere a titularidade da Conta, que permanece vinculada ao Vendedor cadastrado;

d) incumbe ao Vendedor titular revogar tempestivamente os acessos de usuários operacionais que deixem de guardar vínculo com a sua operação.

8.1.5. Da sucessão societária. Na hipótese de reorganização societária do Vendedor pessoa jurídica — tais como fusão, cisão, incorporação ou transferência de controle —, a titularidade da Conta poderá ser mantida pela sociedade sucessora, mediante:

a) comunicação formal à SharkBot, com antecedência mínima de **(quinze) dias corridos** do ato societário, acompanhada da documentação comprobatória;

b) atendimento, pela sociedade sucessora, aos requisitos de elegibilidade e KYC previstos nas Cláusulas Quinta, Sexta e Sétima;

c) manifestação prévia e escrita da SharkBot acerca da aceitação da sucessão.

8.1.5.1. A ausência de comunicação tempestiva, o descumprimento dos requisitos de elegibilidade pela sucessora ou a recusa motivada da SharkBot autorizam o encerramento da Conta na forma destes Termos.

8.2 — Da Titularidade e da Guarda das Credenciais

8.2.1. As credenciais de acesso à Conta — incluindo, sem limitação, nome de usuário, senha, códigos de verificação em duas etapas, tokens de API, chaves de integração e quaisquer outros mecanismos de autenticação — são **de uso exclusivo** do Vendedor titular e de seus usuários operacionais delegados, quando aplicável, e devem ser tratadas com o mesmo grau de zelo dispensado a credenciais financeiras.

8.2.2. O Vendedor é integral e exclusivamente responsável pela criação, memorização, guarda, sigilo, rotação e segurança de suas credenciais, devendo adotar, no mínimo, as seguintes boas práticas:

a) utilização de senhas robustas, com tamanho e complexidade compatíveis com as exigências da Plataforma;

b) não reutilização de senhas empregadas em outros serviços, especialmente em caixas de correio eletrônico vinculadas à Conta;

c) ativação e manutenção da autenticação em duas etapas, quando disponibilizada pela Plataforma;

d) proteção dos dispositivos utilizados para acesso contra acesso físico não autorizado, infecções por *malware* e interceptação de comunicação;

e) atualização periódica do endereço eletrônico e do número de telefone associados à Conta, a fim de garantir a recepção tempestiva de códigos de verificação e alertas de segurança.

8.2.3. A SharkBot **não solicitará**, em qualquer circunstância e por qualquer canal, o compartilhamento integral da senha do Vendedor, não se responsabilizando por comunicações que, sob aparência institucional, veiculem tal solicitação, as quais deverão ser consideradas, em princípio, tentativa de fraude e comunicadas imediatamente pelos canais oficiais.

8.3 — Da Vedação ao Compartilhamento de Credenciais

8.3.1. É **expressamente vedado** ao Vendedor:

a) compartilhar suas credenciais de acesso com qualquer terceiro, incluindo familiares, amigos, sócios, colaboradores, prepostos, contadores, advogados, agências de marketing, prestadores de serviço, consultores, mentores ou afiliados, ressalvada a utilização por usuários operacionais delegados nos termos do item 8.1.4;

b) permitir, tolerar ou facilitar o acesso à Conta por terceiro não autorizado, ainda que temporariamente e sob qualquer justificativa;

c) armazenar credenciais em local desprotegido, inclusive em texto não criptografado, em arquivos compartilhados, em sistemas de mensagens eletrônicas ou em repositórios de terceiros;

d) inserir, fornecer ou configurar credenciais de acesso à Plataforma em serviços, aplicativos, extensões, automações ou soluções de terceiros que não integrem o rol de integrações oficialmente homologadas pela SharkBot, ressalvado o uso regular de APIs, tokens e webhooks nos moldes da Cláusula Vigésima;

e) transcrever, divulgar, publicar ou exibir credenciais em materiais de treinamento, aulas, mentorias, redes sociais, capturas de tela, transmissões ao vivo, vídeos ou qualquer outro meio acessível a terceiros.

8.3.2. O compartilhamento de credenciais configura **violação grave** destes Termos, sujeitando o Vendedor às medidas previstas nas Cláusulas Quinta, item 5.3.3, e Vigésima Sexta, sem prejuízo da responsabilização pessoal por todos os atos praticados por meio de sua Conta no período em que houve compartilhamento, inclusive pelos atos do terceiro que tenha obtido acesso.

8.3.3. Salvo prova em contrário, presumem-se **praticados pelo próprio Vendedor**, para todos os fins contratuais, regulatórios e perante terceiros, todos os atos efetuados mediante autenticação válida com as credenciais a ele atribuídas, ainda que materialmente executados por terceiro, inclusive:

a) criação, edição, configuração ou exclusão de Bots e Fluxos;

b) contratação, alteração ou remoção de integrações, Gateways e webhooks;

c) disparos de mensagens e campanhas de remarketing;

d) aceite de termos, políticas, atualizações contratuais e consentimentos;

e) movimentações e configurações relativas à funcionalidade Shark Wallet, nos estritos limites descritos no item 1.3.3.

8.3.4. A presunção do item 8.3.3 pode ser afastada mediante comprovação documental inequívoca, pelo Vendedor, de que o acesso decorreu exclusivamente de comprometimento de credenciais não imputável a culpa sua, desde que observados, cumulativamente, os deveres de guarda (item 8.2.2) e de comunicação imediata (item 8.4).

8.4 — Da Obrigação de Comunicação Imediata de Incidentes

8.4.1. O Vendedor obriga-se a comunicar à SharkBot, imediatamente e por qualquer um dos canais oficiais disponibilizados para essa finalidade, a ocorrência, a suspeita ou o indício de:

a) comprometimento, perda, extravio, furto, roubo ou interceptação de credenciais de acesso à Conta;

b) acesso não autorizado, ou tentativa de acesso, à Conta, a seus dispositivos ou a seu endereço eletrônico vinculado;

c) recebimento de comunicações suspeitas, inclusive mensagens de *phishing*, *vishing*, engenharia social, páginas falsas ou aplicativos que simulem a Plataforma;

d) comprometimento de sistemas do próprio Vendedor que possam afetar a segurança da Conta ou dos dados nela processados;

e) vazamento ou exposição indevida de dados pessoais de Consumidores Finais tratados por meio dos Bots, para fins do disposto na Cláusula Trigésima Sétima;

f) qualquer outro evento que possa comprometer a confidencialidade, a integridade ou a disponibilidade da Conta ou dos dados a ela relacionados.

8.4.2. A comunicação deverá ser feita de forma tempestiva, precisa e documentada, indicando, na medida do conhecido, a natureza do incidente, o momento da ocorrência ou da ciência, as circunstâncias relevantes e, quando possível, a extensão dos dados ou ativos afetados.

8.4.3. Recebida a comunicação, a SharkBot poderá, conforme a natureza do incidente e a seu critério técnico:

a) bloquear preventivamente a Conta ou funcionalidades específicas, pelo prazo necessário à elucidação;

b) exigir a imediata troca de credenciais e a reativação da autenticação em duas etapas;

c) revogar tokens de API, chaves de integração e sessões ativas;

d) solicitar ao Vendedor informações, documentos e evidências adicionais;

e) adotar, quando aplicável, o protocolo de resposta a incidentes previsto na Política de Segurança da Informação e na Cláusula Trigésima Sétima.

8.4.4. O descumprimento ou o retardo injustificado da obrigação de comunicação prevista no item 8.4.1:

a) afasta a possibilidade de afastamento da presunção de autoria do item 8.3.3;

b) pode configurar **concausa relevante** para eventuais danos decorrentes do incidente, nos termos do artigo 945 do Código Civil, mitigando ou afastando a responsabilidade da SharkBot;

c) poderá ser considerado como violação destes Termos para fins da Cláusula Vigésima Sexta.

8.4.5. A SharkBot, por sua vez, obriga-se a comunicar ao Vendedor, em prazo e condições compatíveis com a natureza do incidente, a ocorrência de eventos de segurança em que tenha ciência de afetação direta à Conta do Vendedor, observado o regime da Cláusula Trigésima Sétima e as limitações decorrentes de dever legal de sigilo ou de orientação expressa de autoridade competente.

8.5 — Do Monitoramento Lícito de Acessos

8.5.1. Para fins de segurança, preservação de direitos, prevenção a fraudes, detecção de uso irregular e cumprimento de obrigações legais e regulatórias, a SharkBot poderá registrar, coletar, analisar e conservar, de forma automatizada e contínua, informações técnicas relativas aos acessos à Plataforma, incluindo, sem limitação:

a) endereço IP, porta de origem, cabeçalhos HTTP e metadados de conexão;

b) identificadores de dispositivo, *fingerprint* de navegador, sistema operacional, modelo e versão de aplicativo;

c) geolocalização aproximada, derivada do endereço IP ou de outros sinais técnicos;

d) data, hora, duração e rotas de navegação nas sessões de uso;

e) eventos relevantes para a segurança, tais como tentativas de login, falhas de autenticação, alterações de credenciais, uso da autenticação em duas etapas, emissão e revogação de tokens;

f) padrões comportamentais agregados, para fins de detecção de anomalias e proteção contra acesso automatizado malicioso.

8.5.2. O tratamento dos dados descritos no item 8.5.1 observa a LGPD e fundamenta-se, conforme o caso, nas seguintes bases legais:

a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória, notadamente quanto à guarda de registros de aplicação de internet por 6 (seis) meses, nos termos do artigo 15 do Marco Civil, e às exigências de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo;

b) legítimo interesse da SharkBot na preservação da segurança da Plataforma, na prevenção a fraudes, na proteção de seus usuários e de terceiros e na defesa de direitos em processos judiciais e administrativos, nos termos do artigo 7º, inciso IX, e artigo 10 da LGPD;

c) exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, nos termos do artigo 7º, inciso VI, da LGPD.

8.5.3. O monitoramento previsto nesta Cláusula:

a) não compreende a leitura, interceptação ou análise de conteúdo de comunicações privadas do Vendedor com terceiros fora do âmbito da Plataforma;

b) observa os princípios da necessidade, adequação, proporcionalidade e minimização, limitando-se ao indispensável à finalidade declarada;

c) sujeita-se aos prazos de retenção estabelecidos na Política de Privacidade, aplicáveis por categoria de dado, podendo ser estendidos quando exigido por lei, ordem judicial ou necessidade de defesa em processos em curso.

8.5.4. O Vendedor poderá solicitar, pelos canais oficiais do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais — DPO, acesso às informações sobre o tratamento de seus dados pessoais, bem como exercer os demais direitos previstos no artigo 18 da LGPD, observadas as limitações decorrentes do cumprimento de obrigação legal, do legítimo interesse da SharkBot e da proteção de direitos de terceiros.

8.5.5. Os registros e evidências coletados na forma desta Cláusula constituem **prova idônea** dos atos praticados por meio da Conta e das comunicações havidas no ambiente da Plataforma, para todos os fins de direito, inclusive para instrução de procedimentos internos, de composição extrajudicial e de demandas judiciais ou administrativas em que a SharkBot figure como parte ou interessada.

CAPÍTULO III — MODELO COMERCIAL E FINANCEIRO

CLÁUSULA NONA — DO MODELO COMERCIAL

9.1 — Da Estrutura de Remuneração da Plataforma

9.1.1. A remuneração devida pelo Vendedor à SharkBot pela utilização da Plataforma e de suas funcionalidades adota modelo estritamente **transacional** (*pay-per-use*), consistindo exclusivamente em taxa fixa incidente sobre cada Venda Aprovada, nos termos e condições estabelecidos nesta Cláusula.

9.1.2. A SharkBot **não cobra** do Vendedor, por força destes Termos:

a) taxa de adesão, instalação, ativação, *setup* ou qualquer valor a título de contratação inicial;

b) mensalidade, anuidade, assinatura recorrente ou encargo periódico independente de uso;

c) taxa por criação, manutenção ou operação de Bots, Fluxos ou integrações, ressalvadas funcionalidades específicas, premium ou de terceiros que venham a ser oferecidas separadamente nos termos do item 9.7;

d) taxa por volume de Consumidores Finais armazenados, por quantidade de disparos de mensagens ordinários ou por volume de processamento, ressalvados os limites técnicos de uso previstos na Cláusula Décima Nona;

e) taxa de encerramento, rescisão ou desvinculação da Plataforma.

9.1.3. O modelo transacional descrito nesta Cláusula constitui **elemento essencial da causa contratual**, nos termos do item 1.4.1 da Cláusula Primeira, refletindo o equilíbrio econômico do negócio entre as Partes e justificando, entre outros aspectos, a delimitação da natureza jurídica da SharkBot (item 1.3 da Cláusula Primeira) e o regime de não-intermediação financeira (Cláusula Décima).

9.2 — Da Taxa por Venda Aprovada

9.2.1. Pela utilização da Plataforma, o Vendedor pagará à SharkBot a importância de **R$ 0,50 (cinquenta centavos de real)** por cada **Venda Aprovada** processada por meio de Bot sob sua titularidade, doravante denominada "**Taxa**".

9.2.2. Para os fins desta Cláusula, considera-se **Venda Aprovada** a transação de pagamento que cumulativamente atenda aos seguintes requisitos:

a) tenha sido originada por meio de Fluxo operado em Bot vinculado à Conta do Vendedor;

b) tenha sido processada por Gateway de Pagamento integrado à Plataforma, mediante integração ativa no momento da transação;

c) tenha sido **confirmada e liquidada** em favor do Vendedor pelo respectivo Gateway, sendo insuficiente, para caracterização da Venda Aprovada, a mera geração de cobrança, emissão de *QR Code*, abertura de *checkout* ou intenção declarada de pagamento pelo Consumidor Final;

d) não tenha sido objeto, no momento da apuração, de cancelamento, estorno, reversão ou *chargeback* informado à SharkBot pelo Gateway, nos termos do item 9.2.4.

9.2.3. A Taxa incide de forma **fixa e invariável em termos nominais por transação**, independentemente:

a) do valor bruto da Venda Aprovada;

b) da modalidade de pagamento utilizada (PIX, cartão de crédito, cartão de débito ou outras modalidades que venham a ser suportadas);

c) do Gateway selecionado pelo Vendedor, dentre aqueles integrados à Plataforma;

d) da natureza do produto ou serviço comercializado pelo Vendedor, ressalvadas as vedações da Política de Uso Aceitável.

9.2.4. Do tratamento de cancelamentos, estornos e chargebacks. A Taxa incidente sobre transação que, após sua apuração, venha a ser objeto de cancelamento, estorno, reversão ou *chargeback* será tratada conforme a Cláusula Décima Segunda. A SharkBot não se obriga a promover estorno proporcional automático da Taxa em razão de eventos posteriores à sua incidência, salvo nas hipóteses expressamente previstas naquela Cláusula.

9.3 — Do Momento da Incidência e do Fato Gerador

9.3.1. A Taxa torna-se devida no momento exato da confirmação da **liquidação** da transação pelo Gateway em favor do Vendedor, identificada por evento técnico específico comunicado à Plataforma por meio de *webhook*, *API callback* ou mecanismo equivalente de integração.

9.3.2. A ausência temporária de confirmação do evento de liquidação, por falha técnica do Gateway, indisponibilidade de rede ou divergência de *timing* entre sistemas, não afasta a incidência da Taxa, cuja apuração poderá ser realizada retroativamente pela SharkBot com base em conciliação de registros, observada a boa-fé e a proporcionalidade.

9.3.3. A apuração, consolidação e documentação das Taxas devidas serão realizadas pela SharkBot com periodicidade **diária**, com disponibilização ao Vendedor, na área logada da Plataforma, de relatório discriminado contendo, no mínimo:

a) identificação e *timestamp* de cada Venda Aprovada;

b) valor bruto da transação e Gateway responsável pelo processamento;

c) Taxa apurada por transação e total acumulado no período;

d) eventuais ajustes decorrentes de cancelamentos, estornos ou *chargebacks*, nos termos da Cláusula Décima Segunda.

9.3.4. O Vendedor obriga-se a conferir regularmente os relatórios de apuração, podendo apresentar contestação fundamentada, pelos canais oficiais, no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos** contados da disponibilização do respectivo relatório, sob pena de preclusão, presumindo-se, após tal prazo, a concordância tácita com os valores apurados.

9.3.5. A contestação tempestiva do Vendedor será analisada pela SharkBot no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, procedendo-se, quando cabível, aos ajustes, compensações ou estornos correspondentes.

9.4 — Da Forma de Cobrança e do Pagamento

9.4.1. A cobrança da Taxa observará a seguinte sistemática operacional:

a) Modalidade A — Dedução direta pelo Gateway: mediante instrumento específico celebrado entre a SharkBot e o respectivo Gateway, a Taxa é debitada pelo Gateway do valor liquidado ao Vendedor, sendo o valor líquido repassado ao Vendedor e a Taxa repassada diretamente à SharkBot, *sem que, em qualquer etapa, os valores transitem por contas, sistemas ou infraestruturas de titularidade ou sob controle da SharkBot*, configurando-se a relação entre SharkBot e Gateway exclusivamente como prestação de serviço tecnológico remunerada.

b) Modalidade B — Cobrança periódica consolidada: apuração e fechamento com emissão de cobrança ao Vendedor, com periodicidade **mensal**, liquidável mediante os meios de pagamento suportados pela Plataforma, no prazo de**: 7 (sete) dias corridos** contados da emissão; ou

c) Modalidade C — Saldo de funcionalidade interna: débito em saldo mantido pelo Vendedor em funcionalidade específica da Plataforma, desde que tal funcionalidade não implique custódia de valores nos termos vedados na Cláusula Primeira, item 1.3.3.

9.4.2. A SharkBot poderá, a seu critério técnico e comercial, disponibilizar mais de uma modalidade de cobrança, permitir a escolha pelo Vendedor entre as modalidades disponíveis ou alterar a modalidade aplicável, mediante comunicação prévia nos termos do item 9.5.

9.4.3. A escolha da modalidade de cobrança **não altera** a natureza, o valor ou o momento de incidência da Taxa, nem descaracteriza o regime de não-intermediação financeira da Cláusula Décima.

9.4.4. Da nota fiscal. A emissão de documento fiscal relativo à Taxa observará o disposto na Cláusula Décima Quarta.

9.4.5. Do inadimplemento. O atraso no pagamento da Taxa, quando cabível a cobrança direta ao Vendedor nos moldes das alíneas "b" ou "c" do item 9.4.1, sujeita o Vendedor a:

a) atualização monetária pelo **IPCA/IBGE**, pro rata die, desde o vencimento;

b) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die;

c) multa moratória de 2% (dois por cento), aplicável após transcurso de 10 (dez) dias corridos do vencimento sem regularização;

d) suspensão preventiva da Conta, após transcurso de **15 (quinze) dias corridos** do vencimento sem regularização e mediante prévia notificação;

e) inscrição em cadastros de proteção ao crédito, observada a regulamentação aplicável;

f) adoção das medidas previstas na Cláusula Vigésima Sexta, incluindo banimento, nas hipóteses de inadimplência reiterada, fraude ou indícios de má-fé.

9.5 — Do Reajuste e da Revisão

9.5.1. Do reajuste ordinário. O valor da Taxa poderá ser objeto de reajuste ordinário pela SharkBot, com periodicidade mínima de **12 (doze) meses**, contada da entrada em vigor destes Termos ou do último reajuste, observados os seguintes limites e condições:

a) o reajuste ordinário não excederá, na sua componente de atualização monetária, a variação acumulada do **IPCA/IBGE** no período de referência;

b) a SharkBot poderá adicionar, ao reajuste meramente monetário, componente de reposicionamento comercial, desde que limitado **o dobro do índice de atualização monetária** no período de 12 (doze) meses, salvo disposição expressa em contrário aceita pelo Vendedor;

c) o Vendedor será comunicado do reajuste ordinário com antecedência mínima de **30 (trinta) dias corridos** da data de início de sua vigência, pelos canais oficiais, indicando-se o novo valor, a data de aplicação e a base de cálculo utilizada.

9.5.2. Do reajuste extraordinário. Além do reajuste ordinário, o valor da Taxa poderá ser revisto em caráter extraordinário, a qualquer tempo e sem observância do intervalo mínimo do item 9.5.1, exclusivamente nas seguintes hipóteses:

a) alteração legislativa, regulatória, tributária ou de política monetária que impacte, direta e significativamente, os custos ou a viabilidade econômica da prestação;

b) alteração substancial, por Gateway integrado ou por arranjo de pagamento, das condições, taxas ou encargos aplicáveis ao processamento de transações, que afete o equilíbrio econômico do modelo;

c) decisão judicial, administrativa ou regulatória que imponha à SharkBot ônus, tributos ou contribuições novos ou majorados de forma relevante;

d) evento de caso fortuito ou força maior que torne onerosa, de forma excessiva, a continuidade da prestação nas condições anteriores, nos termos do artigo 478 do Código Civil.

9.5.2.1. O reajuste extraordinário será comunicado ao Vendedor com antecedência mínima de **30 (trinta) dias corridos** da data de início de sua vigência, salvo se a exigência legal ou regulatória determinar prazo distinto, hipótese em que será observado o prazo legal.

9.5.3. Do direito de rescisão por discordância. Comunicado o reajuste, ordinário ou extraordinário, o Vendedor poderá, dentro do prazo de antecedência previsto na comunicação, manifestar sua discordância e promover a rescisão imotivada da relação contratual, nos termos do item 4.3.1 da Cláusula Quarta, sem ônus, multa ou penalidade por esse motivo, produzindo a rescisão efeitos antes da data de vigência do reajuste.

9.5.3.1. A ausência de manifestação de discordância no prazo de antecedência, ou a utilização continuada da Plataforma após a data de vigência do reajuste, caracteriza **aceite tácito e inequívoco** do novo valor, conforme Cláusula Trigésima Nona.

9.5.4. Da proibição de retroatividade. Nenhum reajuste, ordinário ou extraordinário, produzirá efeitos retroativos sobre Taxas já incididas ou apuradas anteriormente à sua entrada em vigor.

9.6 — Das Promoções, Descontos e Condições Comerciais Diferenciadas

9.6.1. A SharkBot poderá, a seu exclusivo critério e sem prévio aviso, oferecer a determinados Vendedores ou segmentos de Vendedores, em caráter temporário ou permanente, condições comerciais diferenciadas, inclusive:

a) descontos sobre o valor da Taxa, redução de componentes específicos ou isenções temporárias;

b) campanhas promocionais vinculadas a volume, antiguidade, indicação ou desempenho;

c) planos, bundles ou pacotes específicos, inclusive com componentes de assinatura que substituam ou se adicionem ao modelo transacional, mediante aceite específico do Vendedor;

d) condições especiais negociadas em instrumento específico, nos termos do item 2.1.3.

9.6.2. Condições comerciais diferenciadas concedidas a determinados Vendedores **não geram direito adquirido**, precedente vinculante ou expectativa legítima de tratamento idêntico em favor de Vendedores distintos, ressalvada a vedação a tratamento discriminatório ilícito.

9.6.3. Condições promocionais temporárias cessarão ao término do respectivo prazo, retornando a Taxa ao patamar ordinário sem necessidade de nova comunicação específica, desde que a condição original do programa tenha sido informada com clareza.

9.7 — Das Funcionalidades Premium, Avançadas e Serviços de Terceiros

9.7.1. A SharkBot poderá disponibilizar, em adição às funcionalidades cobertas pela Taxa ordinária, serviços ou funcionalidades **premium**, **avançadas** ou integradas a **soluções de terceiros**, sujeitas a contraprestação específica e distinta, tais como:

a) funcionalidades de inteligência artificial generativa ou assistência inteligente com custos variáveis de processamento;

b) integrações com provedores terceirizados de mensageria, analytics, atribuição ou enriquecimento de dados, com repasse dos custos aplicáveis;

c) módulos ou *add-ons* desenvolvidos separadamente, ainda que oferecidos na mesma Plataforma;

d) pacotes de suporte premium, consultoria, onboarding dedicado ou serviços profissionais.

9.7.2. A contratação de funcionalidades premium dependerá de aceite específico do Vendedor, com indicação clara do preço, da forma de cobrança e das condições aplicáveis, não substituindo nem afastando a incidência da Taxa ordinária sobre as Vendas Aprovadas processadas pela Plataforma.

9.8 — Da Ordem de Imputação

9.8.1. Os pagamentos realizados pelo Vendedor à SharkBot, em caso de concorrência de débitos, serão imputados, sucessivamente e independentemente de indicação do Vendedor em contrário: primeiro às despesas, encargos e juros; em seguida à multa; depois ao valor principal vencido há mais tempo; e, por fim, aos valores vincendos.

CLÁUSULA DÉCIMA — DO FLUXO DE PAGAMENTOS E DA NÃO-INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA

10.1 — Das Declarações Fundamentais

10.1.1. A SharkBot declara, de forma categórica e para todos os fins de direito, que, no exercício ordinário de suas atividades e na prestação das funcionalidades regidas por estes Termos:

a) não retém, de forma alguma e em qualquer momento, recursos financeiros pertencentes ao Vendedor, aos Consumidores Finais ou a terceiros;

b) não custodia valores em nome do Vendedor, dos Consumidores Finais ou de terceiros, por conta própria ou alheia;

c) não intermedeia, nem opera como parte ativa no processamento, autorização, captura, compensação, liquidação, repasse, antecipação ou arranjo das transações de pagamento celebradas entre Consumidores Finais e Vendedores;

d) não mantém, em estrutura própria ou sob seu controle, contas de pagamento, contas transitórias, contas de escrow, contas de repasse ou mecanismos análogos que recebam, transitoriamente ou em definitivo, recursos decorrentes das transações originadas nos Bots;

e) não opera sistema ou arranjo de pagamento instituído ou em processo de instituição perante o Banco Central do Brasil.

10.1.2. As declarações prestadas no item 10.1.1 constituem **elemento essencial e causa determinante** da contratação, integrando-se ao núcleo das condições sem as quais a Plataforma não seria ofertada nas condições econômicas praticadas, nos termos do item 1.4.1 da Cláusula Primeira.

10.1.3. O Vendedor declara, reciprocamente, reconhecer, compreender e aceitar as declarações do item 10.1.1 como pressuposto da contratação, renunciando expressamente a qualquer pretensão futura, judicial ou extrajudicial, que se funde em alegação de atribuição à SharkBot de qualidade diversa da de provedora de infraestrutura tecnológica, ressalvadas as hipóteses em que, por imperativo legal superveniente, tal enquadramento venha a ser exigido por autoridade competente.

10.2 — Do Fluxo Operacional dos Valores

10.2.1. Os valores decorrentes das transações de pagamento celebradas entre Consumidor Final e Vendedor fluem, exclusivamente, pela seguinte cadeia:

CONSUMIDOR FINAL ⇒ GATEWAY DE PAGAMENTO ⇒ VENDEDOR

10.2.2. Em nenhum dos elos da cadeia descrita no item 10.2.1 há, houve ou haverá, por força destes Termos:

a) desvio, interposição ou escala técnica em sistemas, contas, estruturas ou infraestruturas de titularidade ou sob controle da SharkBot;

b) trânsito dos valores, ainda que por frações de segundo, por ambientes computacionais de titularidade da SharkBot destinados à guarda, retenção ou manipulação de recursos;

c) emissão, pela SharkBot, de ordem de pagamento, ordem de liquidação, instrução de transferência ou qualquer comando financeiro que implique movimentação de recursos alheios.

10.2.3. A SharkBot participa do fluxo descrito no item 10.2.1 **exclusivamente** como provedora de infraestrutura tecnológica, recebendo, por meio de integração técnica com o Gateway selecionado pelo Vendedor, **informações e eventos** relativos às transações, inclusive confirmação de liquidação, para finalidades meramente técnicas, operacionais e de apuração da Taxa, tais como:

a) atualização, no *dashboard* e nos Fluxos do Vendedor, do estado das transações (pendente, aprovada, cancelada, estornada, *chargeback*);

b) acionamento, pelo Bot, das automações configuradas pelo Vendedor em razão do resultado da transação, como entrega de conteúdo digital, liberação de acesso a grupos, envio de mensagens e aplicação de etiquetas;

c) cálculo da Taxa devida à SharkBot, na forma da Cláusula Nona;

d) geração de relatórios, métricas e registros de auditoria;

e) prevenção a fraudes e cumprimento de obrigações legais de guarda de registros.

10.2.4. O **recebimento de informações transacionais**, para qualquer dos fins do item 10.2.3, **não se confunde, jurídica, técnica ou economicamente, com o recebimento de valores**, não configurando, em nenhuma hipótese, atividade de processamento, liquidação, custódia, administração de recursos de terceiros, intermediação financeira ou qualquer outra atividade sujeita à autorização ou supervisão do Banco Central do Brasil.

10.3 — Do Afastamento do Enquadramento como Instituição de Pagamento

10.3.1. A SharkBot **não se enquadra**, e não pretende ser enquadrada, como:

a) instituição de pagamento, em qualquer de suas modalidades previstas na Lei nº 12.865/2013 e na regulamentação do Banco Central do Brasil, notadamente a Resolução BCB nº 80/2021, incluindo as categorias de **emissor de moeda eletrônica**, **emissor de instrumento de pagamento pós-pago**, **credenciador** e **iniciador de transação de pagamento**;

b) instituição financeira ou demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, nos termos da Lei nº 4.595/1964;

c) instituidor de arranjo de pagamento, nos termos da Lei nº 12.865/2013 e das Circulares BCB nº 3.682/2013 e 3.683/2013, não instituindo conjunto de regras, procedimentos e participantes para a realização de pagamentos;

d) participante de arranjo de pagamento na qualidade de credenciador, subcredenciador, emissor ou quaisquer outras funções nele previstas;

e) sociedade de crédito direto (SCD) ou sociedade de empréstimo entre pessoas (SEP), nos termos da Resolução CMN nº 4.656/2018;

f) prestador de serviços de ativos virtuais, nos termos da Lei nº 14.478/2022, sem prejuízo da observância desta legislação quando e se aplicável a funcionalidades específicas futuras.

10.3.2. O afastamento dos enquadramentos do item 10.3.1 funda-se nos seguintes elementos fáticos e jurídicos, inerentes ao modelo de negócio da Plataforma:

a) ausência absoluta de trânsito, mesmo transitório, de recursos por estruturas da SharkBot;

b) inexistência de conta de pagamento, conta digital, carteira de moeda eletrônica ou instrumento análogo operado pela SharkBot em favor do Vendedor, dos Consumidores Finais ou de terceiros;

c) autonomia contratual e operacional da relação entre Vendedor e Gateway, regida por instrumento próprio do qual a SharkBot não é parte;

d) natureza estritamente tecnológica da prestação da SharkBot, consistente em fornecimento de *software* de automação, ferramentas de configuração e infraestrutura de integração;

e) caráter **informacional, e não financeiro**, dos dados intercambiados entre a Plataforma e os Gateways.

10.3.3. Da cláusula evolutiva. Na hipótese de evolução regulatória, interpretativa ou operacional que, a critério de autoridade competente ou no entendimento tecnicamente fundamentado da SharkBot, venha a exigir enquadramento distinto do declarado nesta Cláusula, a SharkBot:

a) adotará, tempestivamente, as providências necessárias à adequação, incluindo, se for o caso, solicitação de autorização junto ao Banco Central do Brasil, celebração de instrumentos específicos com participantes do sistema de pagamentos ou reestruturação funcional da Plataforma;

b) comunicará o Vendedor, pelos canais oficiais, acerca das alterações que possam afetar a forma de operação, observados os prazos previstos na Cláusula Trigésima Nona;

c) manterá, enquanto não concluída a adequação, as declarações desta Cláusula em relação ao modelo efetivamente operado, sem retroação de efeitos regulatórios supervenientes a fatos anteriores.

10.4 — Das Obrigações e da Responsabilidade Integral do Vendedor perante os Gateways

10.4.1. A relação entre o Vendedor e o Gateway de Pagamento por ele selecionado é **autônoma, direta e independente** em face da SharkBot, regendo-se por instrumento contratual específico celebrado exclusivamente entre tais partes, do qual a SharkBot não é signatária, fiadora, avalista, parceira, representante ou garantidora.

10.4.2. Incumbe ao Vendedor, com total autonomia e sob sua exclusiva responsabilidade:

a) pesquisar, selecionar e contratar o Gateway mais adequado ao seu perfil operacional, dentre aqueles integrados à Plataforma;

b) cadastrar-se perante o Gateway, submeter-se aos procedimentos de *onboarding*, KYC, *due diligence* e aprovação exigidos;

c) aceitar os termos, tarifas, taxas, prazos de liquidação, regras antifraude e políticas de *chargeback* do Gateway;

d) fornecer e manter atualizadas, perante o Gateway, as informações e documentação exigidos para operação regular;

e) manter conta bancária, conta de recebíveis ou instrumento análogo apto ao recebimento dos valores liquidados pelo Gateway;

f) acompanhar, conciliar e exigir do Gateway o cumprimento das obrigações contratuais de repasse, prestação de contas e suporte.

10.4.3. São de **responsabilidade exclusiva do Vendedor** perante os Consumidores Finais, terceiros e autoridades, por dizerem respeito à relação entre Vendedor e Gateway, na qual a SharkBot não atua:

a) a liquidação efetiva dos valores em favor do Vendedor;

b) o tempo, a forma e a integralidade do repasse pelo Gateway;

c) o cumprimento de obrigações tributárias, trabalhistas e previdenciárias sobre os valores recebidos;

d) a emissão de notas fiscais ao Consumidor Final;

e) o tratamento de chargebacks, estornos, devoluções, disputas e contestações perante o Gateway e as bandeiras;

f) o cumprimento de obrigações de transparência, informação e prestação de contas ao Consumidor Final quanto ao meio de pagamento utilizado, ao destinatário final dos recursos e às condições da transação.

10.4.4. A SharkBot **não responde**, em nenhuma hipótese e por qualquer fundamento:

a) pela indisponibilidade, lentidão, falha técnica, interrupção operacional ou descontinuidade de serviço do Gateway;

b) pela demora, atraso, falha, retenção indevida ou recusa de repasse de valores pelo Gateway ao Vendedor;

c) pelas tarifas, taxas, *spreads*, multas, penalidades ou encargos cobrados pelo Gateway ao Vendedor;

d) pelo bloqueio, suspensão, cancelamento ou encerramento, pelo Gateway, da conta ou credenciamento do Vendedor;

e) por decisões do Gateway acerca de fraude, risco, antecipação ou retenção preventiva de valores;

f) por atos, omissões, descumprimentos ou condutas do Gateway, suas contratadas, sub-credenciadoras e participantes do respectivo arranjo.

10.4.5. A SharkBot poderá, por liberalidade e sem constituir obrigação permanente, intermediar comunicação técnica entre Vendedor e Gateway para solução de incidentes estritamente operacionais relacionados à integração, não se estendendo tal intervenção às questões financeiras, regulatórias ou contratuais da relação direta entre Vendedor e Gateway.

10.5 — Da Shark Wallet

10.5.1. A funcionalidade denominada **"Shark Wallet"** consiste, nos termos destes Termos e das declarações da SharkBot, em **mera interface escritural do próprio Gateway, destinada à exibição, ao Vendedor, dos valores transacionados e processados pela SharkBot na qualidade de prestadora de serviços de captura, processamento, roteamento e liquidação de pagamentos**, observado que: **(i)** quanto à sua natureza técnica, trata-se de funcionalidade interna do Gateway, sem constituir conta de pagamento, conta de depósito, instrumento de moeda eletrônica ou produto financeiro autônomo, tampouco serviço prestado por instituição autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil; **(ii)** o(s) dado(s) exibido(s) ao Vendedor limitam-se ao registro escritural dos montantes brutos e líquidos decorrentes das transações capturadas, dos valores em processo de liquidação, dos valores liberados e dos valores eventualmente bloqueados ou retidos nas hipóteses previstas nestes Termos; **(iii)** os eventos que alimentam a funcionalidade decorrem exclusivamente do ciclo transacional operado pela SharkBot, notadamente a aprovação, a liquidação, o estorno, o chargeback e o bloqueio cautelar de transações realizadas por meio do Gateway; e **(iv)** o saldo eventualmente exibido na "Shark Wallet" **não corresponde a saldo de titularidade do Vendedor depositado em instituição financeira ou de pagamento regulada**, mas tão somente ao registro contábil-escritural, mantido pela SharkBot, dos valores transacionados e ainda não liquidados ao Vendedor, sujeitos às regras de liberação, retenção e bloqueio previstas nestes Termos e na regulamentação aplicável.

10.5.2. Independentemente da descrição técnica a ser confirmada no item 10.5.1, a Shark Wallet **não constitui, em nenhuma hipótese**:

a) conta de pagamento, na acepção da Lei nº 12.865/2013 e da Resolução BCB nº 80/2021;

b) carteira de moeda eletrônica ou instrumento de pagamento emitido pela SharkBot;

c) conta digital, conta-corrente de pagamento ou instrumento análogo de guarda de recursos;

d) mecanismo de custódia, intermediação ou administração de recursos de terceiros;

e) prestação de serviço de ativo virtual, nos termos da Lei nº 14.478/2022.

10.5.3. Os saldos, indicadores, valores ou informações eventualmente exibidos na Shark Wallet possuem **natureza informacional e consolidativa**, refletindo dados obtidos junto a Gateways, apurações realizadas pela Plataforma ou ajustes operacionais internos, sem que represente, no âmbito da SharkBot, disponibilidade imediata de recursos, direito líquido e certo de saque ou título de crédito oponível à SharkBot.

10.5.4. Toda e qualquer movimentação, saque, transferência, estorno ou utilização de valores associados a informações exibidas na Shark Wallet somente se concretizará por meio do Gateway, instituição de pagamento ou instituição financeira regularmente autorizada, mediante instrumento específico entre Vendedor e tal terceiro, não sendo a SharkBot responsável por tais operações nem parte nelas.

10.5.5. Disposição transitória de harmonização técnica. Caso, concluída a diligência prevista no item 10.5.1, constate-se que a Shark Wallet opera, em qualquer medida, em contexto que tangencie atividades reguladas, a SharkBot promoverá, em prazo razoável, os ajustes técnicos, contratuais ou regulatórios necessários à plena compatibilização com esta Cláusula e com a Cláusula Primeira, comunicando o Vendedor nos termos da Cláusula Trigésima Nona.

10.6 — Da Indenidade em Face de Alegações Regulatórias

10.6.1. Sem prejuízo do disposto na Cláusula Vigésima Sétima, o Vendedor obriga-se a manter a SharkBot indene de, ressarcindo-a integralmente por quaisquer perdas, danos, custos, despesas, honorários advocatícios, multas, penalidades ou condenações decorrentes de:

a) atos ou omissões do Vendedor, de seus prepostos, afiliados ou contratados, que impliquem utilização da Plataforma em desacordo com o modelo de não-intermediação descrito nesta Cláusula;

b) alegações, notificações, processos ou procedimentos que imputem à SharkBot enquadramento regulatório em razão de conduta do Vendedor;

c) descumprimento, pelo Vendedor, das obrigações perante o Gateway, Consumidor Final, autoridade fiscal ou órgão regulador, das quais decorra demanda indiretamente direcionada à SharkBot.

10.7 — Da Prevalência sobre Interpretações Extensivas

10.7.1. Nenhuma disposição destes Termos, dos Anexos, de comunicações institucionais, de materiais de marketing, de treinamentos, de manifestações em redes sociais ou de declarações verbais de prepostos da SharkBot poderá ser interpretada no sentido de:

a) atribuir à SharkBot qualquer das qualidades expressamente afastadas no item 10.3.1;

b) relativizar, mitigar ou restringir o alcance das declarações do item 10.1.1;

c) caracterizar trânsito, retenção ou custódia de valores pela SharkBot;

d) fundamentar obrigação da SharkBot relativa ao ciclo financeiro das transações do Vendedor.

10.7.2. Expressões utilizadas pela SharkBot ou pelo Vendedor, em qualquer contexto, tais como "saldo", "carteira", "valores disponíveis", "repasse", "recebimento", "saque", ou outras de sonoridade assemelhada, têm significação restrita ao âmbito técnico-informacional da Plataforma e não implicam, em nenhuma hipótese, atribuição à SharkBot de funções jurídico-financeiras que esta expressamente declara não exercer.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA — DOS GATEWAYS DE PAGAMENTO

11.1 — Do Conceito, da Natureza e da Posição dos Gateways no Fluxo

11.1.1. Para os fins destes Termos, **Gateway de Pagamento** é a pessoa jurídica — instituição de pagamento, instituidor de arranjo, subcredenciador, iniciador de transação, instituição financeira ou prestador de serviços de pagamento, conforme o caso — integrada tecnicamente à Plataforma, contratada de forma autônoma pelo Vendedor, responsável, perante este e perante os Consumidores Finais, pelo processamento, autorização, captura, liquidação e repasse das transações originadas nos Bots.

11.1.2. Os Gateways constituem **terceiros em relação à SharkBot**, com personalidade jurídica distinta, administração própria, infraestrutura, política de risco, políticas antifraude, regras operacionais, estrutura tarifária e obrigações regulatórias igualmente próprias, não integrando o mesmo grupo econômico da SharkBot nem atuando sob sua representação, licença ou homologação comercial, ressalvados os instrumentos técnicos de integração celebrados estritamente para viabilizar a conexão entre sistemas.

11.1.3. A integração técnica entre a Plataforma e determinado Gateway, celebrada entre SharkBot e Gateway em instrumento próprio, tem por finalidade exclusiva o intercâmbio de dados e eventos transacionais para a finalidade descrita no item 10.2.3 da Cláusula Décima, **não constituindo**:

a) agenciamento, representação, parceria comercial ou sociedade entre SharkBot e Gateway;

b) garantia, aval, fiança ou qualquer forma de assunção, pela SharkBot, de obrigações do Gateway perante o Vendedor ou os Consumidores Finais;

c) indicação, recomendação, endosso ou chancela, pela SharkBot, da qualidade, solvência, confiabilidade, segurança ou adequação do Gateway ao perfil operacional do Vendedor.

11.2 — Da Relação de Gateways Integrados

11.2.1. Integram atualmente a Plataforma, em caráter referencial e sujeito a alterações, os seguintes Gateways:

a. **Shark Wallet**
b. **Shark Wallet 2.0**
c. **Nexus Wallet**
d. **PushinPay**
e. **SyncPay**
f. **Stripe**
g. **SHARK Crypto**
h. **Oasfy**
i. **VizzionPay**
j. **OmegaPay**
k. **Paradise**
l. **HooPay**
m. **Freepay**
n. **AmploPay**
o. **TriboPay**
p. **AtomoPay**
q. **IronPay**
r. **NXGate**
s. **DuttyFy**
t. **AxenPay**
u. **Mercado Pago PIX**
v. **Mercado Pago Cartão**
w. **PixGateIP**
x. **Duck**
y. **Bestfy**

11.2.2. A relação do item 11.2.1 é **meramente enunciativa e dinâmica**, podendo a SharkBot, a seu critério técnico, operacional e comercial:

a) incluir novos Gateways, mediante celebração de instrumentos técnicos de integração;

b) retirar, suspender ou descontinuar integrações existentes, por motivos técnicos, comerciais, regulatórios, de segurança, de inadequação de serviço ou de decisão unilateral da SharkBot ou do próprio Gateway;

c) condicionar, reorganizar, categorizar, priorizar ou segmentar a exibição dos Gateways disponíveis ao Vendedor, observada a boa-fé e a não-discriminação ilícita;

d) aplicar requisitos técnicos, de segurança ou de *compliance* para a manutenção ou inclusão de Gateways.

11.2.3. A relação dos Gateways efetivamente disponíveis ao Vendedor em cada momento estará acessível no ambiente logado da Plataforma, cumprindo ao Vendedor consultá-la previamente a qualquer decisão operacional.

11.2.4. A SharkBot comunicará ao Vendedor, pelos canais oficiais e com antecedência razoável, a descontinuação de integração com Gateway que impacte operações ativas, indicando, sempre que viável, alternativas disponíveis, sem que tal comunicação constitua garantia de adequação das alternativas ao perfil do Vendedor.

11.3 — Da Autonomia da Relação entre Vendedor e Gateway

11.3.1. A contratação do Gateway pelo Vendedor é ato **autônomo, direto e exclusivo**, regido por instrumento contratual celebrado entre ambos, do qual a SharkBot não é parte, conforme já estabelecido no item 10.4.1 da Cláusula Décima, aplicando-se, nesta Cláusula, as regras específicas abaixo.

11.3.2. Constituem, em caráter exemplificativo e sem prejuízo de outras, matérias de competência exclusiva do instrumento celebrado entre Vendedor e Gateway:

a) credenciamento, *onboarding*, análise de risco, aprovação e eventual reprovação do Vendedor;

b) política de aceitação de meios de pagamento, bandeiras, modalidades e limites transacionais;

c) tarifas, taxas de intercâmbio, *spreads*, comissões, encargos, descontos e incentivos comerciais do Gateway;

d) prazos de liquidação, regimes de antecipação e condições de repasse;

e) regras antifraude, políticas de *chargeback*, monitoramento de risco e regras de retenção preventiva;

f) obrigações de cumprimento regulatório do Gateway, inclusive quanto a prevenção à lavagem de dinheiro, reporte a autoridades e aplicação de sanções;

g) procedimentos de suporte, contestação, reclamação, conciliação e resolução de disputas;

h) regras de suspensão, bloqueio, encerramento de conta e retenção de valores;

i) tratamento de dados pessoais pelo Gateway na qualidade de controlador independente ou conjunto, conforme o caso.

11.3.3. Toda comunicação, reclamação, contestação, solicitação de informação, exercício de direito ou pretensão do Vendedor relativa às matérias do item 11.3.2 deve ser dirigida **exclusivamente ao Gateway**, pelos canais por este disponibilizados, **não cabendo à SharkBot** atuar como mandatária, intermediadora, canal de *ombudsman* ou instância recursal em relação a tais matérias.

11.3.4. A SharkBot poderá, por mera liberalidade e sem constituir obrigação permanente, intermediar contato técnico com determinado Gateway para solução de incidente **estritamente operacional** de integração (como falhas em *webhook*, *timeout* de API, erro em *callback*), na forma do item 10.4.5 da Cláusula Décima, não se estendendo tal liberalidade a questões comerciais, financeiras, regulatórias ou contratuais da relação direta entre Vendedor e Gateway.

11.3.5. O Vendedor declara estar ciente de que a integração técnica entre Plataforma e Gateway **não exime** o Vendedor de conhecer, ler, compreender e aceitar, de forma autônoma e direta, todos os termos, condições, políticas, manuais, anexos e instrumentos que o Gateway lhe oponha em instrumento próprio.

11.4 — Da Não-Responsabilidade da SharkBot por Atos, Omissões e Eventos Atribuíveis ao Gateway

11.4.1. Sem prejuízo das declarações já estabelecidas no item 10.4.4 da Cláusula Décima, e em caráter detalhado e específico, a SharkBot **não responde**, em nenhuma hipótese, direta ou subsidiariamente, por:

a) Liquidação e repasse: atraso, inadimplência, recusa, retenção preventiva, bloqueio, cancelamento ou quaisquer falhas do Gateway no repasse tempestivo e integral dos valores ao Vendedor, inclusive em hipóteses de insolvência, recuperação judicial, intervenção, liquidação extrajudicial ou falência do Gateway;

b) *Chargebacks* e disputas: aceitação, indeferimento, tramitação, cálculo, cobrança ou reversão de *chargebacks*, *disputes*, estornos e reclamações iniciadas por Consumidores Finais perante o Gateway, bandeiras ou instituições financeiras envolvidas, bem como pelo ônus econômico deles decorrente, o qual recai integralmente sobre o Vendedor;

c) Tarifas e alterações comerciais: valores, composição, incidência, frequência ou alteração das tarifas, taxas, encargos e demais condições comerciais aplicadas pelo Gateway, inclusive em razão de reposicionamento unilateral permitido em seu contrato específico;

d) Bloqueio e suspensão: bloqueio preventivo, suspensão temporária, restrição de funcionalidade, limitação de volume, exigência de garantia, retenção de valores ou encerramento de conta do Vendedor perante o Gateway, quaisquer que sejam os motivos e a natureza da medida;

e) Indisponibilidade e falhas técnicas: indisponibilidade, lentidão, degradação, interrupção, erro ou falha técnica dos sistemas do Gateway, suas APIs, *webhooks*, *callbacks* e demais pontos de integração;

f) Políticas de risco e antifraude: decisões do Gateway acerca de risco transacional, *scoring*, antifraude, categorização de atividade econômica, restrição por segmento ou por perfil de Consumidor Final;

g) *Compliance* do Gateway: atos, omissões ou condutas do Gateway quanto a obrigações de prevenção à lavagem de dinheiro, reporte a autoridades, bloqueios em razão de sanções e demais obrigações regulatórias próprias;

h) Dados pessoais tratados pelo Gateway: tratamento de Dados Pessoais pelo Gateway na qualidade de controlador ou operador independente, observado o disposto na Cláusula Trigésima Quarta e na Política de Privacidade quanto aos tratamentos pelos quais a SharkBot responda;

i) Sucessão, cisão, fusão, alienação ou extinção do Gateway: atos societários do Gateway e seus reflexos sobre a operação do Vendedor, inclusive a eventual necessidade de migração para Gateway alternativo.

11.4.2. O reconhecimento, pelo Vendedor, da não-responsabilidade da SharkBot nas hipóteses do item 11.4.1 **não implica renúncia** a direitos do Vendedor perante o próprio Gateway, cabendo àquele o exercício de suas pretensões na relação direta, inclusive judicialmente se for o caso.

11.4.3. Eventual **cooperação técnica** prestada pela SharkBot para apuração de fato relacionado a Gateway, quando cabível e a seu critério, possui natureza meramente **operacional** e não implica assunção de responsabilidade pela matéria de fundo, nem reconhecimento de vínculo contratual ou de solidariedade com o Gateway.

11.4.4. Da seleção do Gateway. A escolha do Gateway é ato de **exclusiva conveniência e responsabilidade do Vendedor**, incumbindo a este avaliar, segundo seus próprios critérios, a reputação comercial, a solidez financeira, o histórico de *compliance*, a estrutura tarifária, a qualidade do suporte, a política antifraude, os prazos de liquidação e demais aspectos relevantes, não se responsabilizando a SharkBot:

a) pela informação eventualmente prestada pelo Vendedor acerca do Gateway escolhido;

b) pela manutenção, pelo Vendedor, de critérios internos de avaliação;

c) pela adequação do Gateway selecionado ao perfil operacional, regulatório ou tributário do Vendedor;

d) pela eventual inadequação superveniente do Gateway, em razão de alteração de suas políticas, de mudança regulatória ou de evolução do perfil do Vendedor.

11.5 — Do Dever de Informação do Vendedor ao Consumidor Final

11.5.1. O Vendedor, na qualidade de **fornecedor direto** perante o Consumidor Final nos termos da Cláusula Vigésima Sétima, é o **único e exclusivo responsável** pela prestação ao Consumidor Final das informações exigidas pela legislação consumerista, civil, tributária e de meios de pagamento acerca das transações que realiza por meio dos Bots, devendo observar, ao menos, os seguintes deveres de informação:

a) Identificação do fornecedor: identificação clara do Vendedor como fornecedor do produto ou serviço, com razão social ou nome, CPF ou CNPJ, endereço, canal de atendimento e demais dados exigidos pelo artigo 3º, inciso III, do Decreto nº 7.962/2013;

b) Identificação do meio de pagamento: informação clara acerca do Gateway efetivamente utilizado para processamento da transação, de modo a permitir ao Consumidor Final reconhecer a identificação que constará em sua fatura, extrato ou comprovante de pagamento;

c) Objeto, preço e condições: descrição do produto ou serviço, preço total, eventuais acréscimos, prazo e forma de entrega, condições de pagamento e eventuais ônus aplicáveis;

d) Direitos do consumidor: informação sobre o direito de arrependimento, formas de cancelamento, política de reembolso, mecanismos de contestação e canal de atendimento, nos termos do artigo 49 do CDC, quando aplicável;

e) Transparência sobre a Plataforma: informação clara, quando questionado pelo Consumidor Final, de que a SharkBot atua exclusivamente como provedora de infraestrutura tecnológica, não sendo fornecedora do produto ou serviço nem responsável pelo processamento financeiro.

11.5.2. É **expressamente vedado** ao Vendedor, perante Consumidores Finais e terceiros:

a) apresentar-se como sendo a SharkBot, como parceiro comercial oficialmente homologado pela SharkBot ou como detentor de qualquer chancela, recomendação, garantia ou endosso da Plataforma;

b) atribuir à SharkBot responsabilidades pelo produto ou serviço que ele próprio comercializa;

c) ocultar, ao Consumidor Final, a identidade do Gateway efetivamente utilizado para processamento da transação;

d) criar confusão, ambiguidade ou falsa impressão de que a SharkBot é responsável, solidária ou subsidiariamente, pelos valores cobrados, pela liquidação ou pelo adimplemento da obrigação de entrega do produto ou serviço.

11.5.3. O descumprimento, pelo Vendedor, dos deveres de informação previstos nesta Cláusula:

a) autoriza a SharkBot a adotar as medidas previstas na Cláusula Vigésima Sexta, inclusive suspensão e banimento;

b) aciona o regime de indenidade previsto nas Cláusulas Vigésima Sétima e 10.6, permitindo à SharkBot exigir do Vendedor integral ressarcimento por qualquer ônus, demanda, multa ou condenação que venha a suportar em razão de tal descumprimento;

c) enseja direito de regresso da SharkBot contra o Vendedor, por eventuais condenações civis, administrativas ou arbitrais decorrentes de demanda de Consumidor Final fundada em informação insuficiente, enganosa ou ausente acerca do meio de pagamento ou da cadeia de fornecimento.

11.6 — Das Disposições Complementares

11.6.1. As disposições desta Cláusula articulam-se sistematicamente com a Cláusula Décima (Fluxo de Pagamentos e Não-Intermediação), a Cláusula Décima Segunda (Chargeback e Bloqueios), a Cláusula Décima Terceira (Prevenção à Fraude), a Cláusula Vigésima (APIs, Integrações e Webhooks) e a Cláusula Vigésima Sétima (Responsabilidade Triangular), prevalecendo, em caso de concorrência aparente, a regra do específico sobre o geral, nos termos da Cláusula Terceira.

11.6.2. A eventual omissão de Gateway específico desta Cláusula não afasta a aplicação de seu regime a qualquer relação do Vendedor com prestador de serviços de pagamento integrado à Plataforma.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA — DO CHARGEBACK E DOS BLOQUEIOS

12.1 — Das Definições Aplicáveis

12.1.1. Para os fins desta Cláusula, aplicam-se as seguintes definições:

a) *Chargeback*: procedimento de contestação de transação de pagamento, instaurado por Consumidor Final perante o emissor do instrumento de pagamento utilizado (instituição financeira, *issuer* de cartão ou instituição de pagamento), que resulta no estorno do valor da transação originalmente liquidada em favor do Vendedor, observadas as regras da bandeira e da regulamentação aplicável;

b) *Dispute*: manifestação formal de inconformidade do Consumidor Final, no contexto de arranjos de pagamento sem apresentação de cartão ou de meios instantâneos, que pode ou não evoluir para estorno;

c) Estorno: devolução, integral ou parcial, do valor da transação ao Consumidor Final, por qualquer motivo, incluindo arrependimento, rescisão consensual, erro operacional, inadimplemento do Vendedor ou decisão do Gateway;

d) Cancelamento: interrupção da transação antes de sua liquidação, por ato do Consumidor Final, do Vendedor, do Gateway ou por falha técnica;

e) Reversão: qualquer operação que, após a liquidação inicial, resulte na devolução dos valores ao Consumidor Final ou na indisponibilidade dos valores em favor do Vendedor, por qualquer fundamento;

f) MED — Mecanismo Especial de Devolução: procedimento do arranjo PIX, disciplinado pela Resolução BCB nº 103/2021 e normas complementares, destinado à devolução de recursos em hipóteses de fundada suspeita de fraude ou falha operacional, aplicável quando suportado pelo Gateway integrado;

g) Bloqueio Preventivo: medida unilateral de suspensão temporária, total ou parcial, de funcionalidades da Conta do Vendedor, adotada pela SharkBot com finalidade cautelar, investigativa, de proteção de terceiros ou de cumprimento de obrigação legal, sem que implique encerramento definitivo nem retenção de valores pela SharkBot.

12.1.2. As definições desta Cláusula articulam-se com o conceito de **Venda Aprovada** estabelecido no item 9.2.2 da Cláusula Nona e com as disposições da Cláusula Décima Primeira relativas aos Gateways.

12.2 — Do Regime dos *Chargebacks* perante o Vendedor

12.2.1. Os *chargebacks*, *disputes*, estornos, cancelamentos e reversões — bem como o respectivo ônus econômico, procedimental e reputacional — dizem respeito, **exclusiva e integralmente**, à relação entre Vendedor e Gateway, e, indiretamente, entre Vendedor e Consumidor Final, nos termos das Cláusulas Décima Primeira e Vigésima Sétima.

12.2.2. A SharkBot **não é parte** nos procedimentos de *chargeback*, *dispute* ou reversão, não atuando como:

a) representante, preposta ou mandatária do Vendedor perante o Gateway, a bandeira ou o emissor;

b) instância recursal, *ombudsman*, mediadora ou árbitra da controvérsia;

c) responsável pela coleta, organização, envio ou defesa das evidências do Vendedor junto ao Gateway;

d) garantidora do resultado favorável ao Vendedor.

12.2.3. A apuração, contestação e gestão dos *chargebacks* competem **integralmente** ao Vendedor, que se obriga a:

a) monitorar a ocorrência de *chargebacks* junto ao Gateway;

b) atender tempestivamente as requisições de documentação e evidências formuladas pelo Gateway;

c) manter registros próprios de suas transações, de forma a viabilizar a produção de prova da regularidade do negócio jurídico subjacente;

d) cumprir prazos e procedimentos estabelecidos pelo Gateway e pelos arranjos de pagamento correspondentes;

e) comunicar à SharkBot, pelos canais oficiais, eventos de *chargeback* que, por sua natureza, volume ou origem, possam indicar fraude envolvendo Bot, credenciais ou infraestrutura da Plataforma, nos termos da Cláusula Décima Terceira.

12.2.4. A SharkBot poderá, **por mera liberalidade e sem constituir obrigação permanente**, fornecer ao Vendedor relatórios, métricas ou registros técnicos de eventos ocorridos no ambiente da Plataforma que possam auxiliá-lo na instrução de contestações junto ao Gateway, observados os limites do sigilo, da LGPD e da preservação de direitos de terceiros.

12.3 — Do Tratamento da Taxa em Caso de Reversão de Venda Aprovada

12.3.1. Na hipótese em que **Venda Aprovada** — assim caracterizada nos termos do item 9.2.2 da Cláusula Nona — venha a ser objeto de *chargeback*, *dispute*, estorno, cancelamento ou reversão por qualquer fundamento, o tratamento da Taxa correspondente observará o seguinte regime:

a) Reversão ocorrida antes da apuração da Taxa: caso o evento de reversão seja comunicado à Plataforma, pelo Gateway, antes do fechamento do ciclo de apuração previsto no item 9.3.3 da Cláusula Nona, a Taxa **não será cobrada** do Vendedor em relação à transação respectiva;

b) Reversão ocorrida após a apuração, mas antes da cobrança ou liquidação da Taxa: caso a reversão ocorra após a apuração, mas antes da efetiva cobrança ou liquidação da Taxa, esta será objeto de **ajuste em conta corrente** no ciclo subsequente, abatendo-se o valor da Taxa não devida dos valores vincendos, observada a Modalidade de cobrança aplicável;

c) Reversão ocorrida após a cobrança ou liquidação da Taxa: caso a reversão ocorra após a cobrança ou liquidação da Taxa, a SharkBot promoverá, conforme a modalidade operacional vigente, **crédito** do valor correspondente em favor do Vendedor, compensável com Taxas futuras ou restituível mediante solicitação expressa, observados os prazos razoáveis de processamento.

12.3.2. A restituição ou compensação da Taxa **não é devida** nas hipóteses de:

a) reversão decorrente de **fraude imputável ao Vendedor**, seus prepostos, afiliados ou colaboradores, ou decorrente de violação destes Termos e de seus Anexos;

b) reversão decorrente de *chargeback abusivo*, nos termos do item 12.4;

c) reversão decorrente de descumprimento, pelo Vendedor, de obrigação de informação ou de qualidade perante o Consumidor Final, quando caracterizada má-fé ou reincidência em condutas similares;

d) transações originadas ou processadas com violação da Política de Uso Aceitável;

e) reversões ocorridas após prazo razoável de prescrição operacional, fixado em **180 (cento e oitenta) dias corridos** contados da apuração da Taxa, salvo se o atraso na comunicação do evento ao Vendedor for imputável à SharkBot.

12.3.3. Os lançamentos, ajustes, créditos e estornos de Taxa realizados em razão desta Cláusula serão refletidos nos relatórios de apuração disponibilizados ao Vendedor, aplicando-se, no que couber, o regime de contestação do item 9.3.4 da Cláusula Nona.

12.4 — Do *Chargeback* Abusivo e da Cobrança Correspondente

12.4.1. Considera-se ***chargeback* abusivo**, para os fins destes Termos, aquele que apresente, isolada ou cumulativamente, as seguintes características:

a) contestação de transação legítima, efetivamente reconhecida, autorizada e adimplida pelo Consumidor Final titular do instrumento de pagamento, fundada em alegação sabidamente falsa ou manifestamente temerária;

b) instauração por terceiro em nome do Consumidor Final sem seu consentimento, ou por titular de instrumento de pagamento sem legitimidade para a contestação;

c) instauração em estratégia de **aproveitamento indevido** da fragilidade procedimental do arranjo de pagamento, com o objetivo de obter o produto ou serviço sem o correspondente pagamento;

d) reincidência sistemática por parte do mesmo Consumidor Final, caracterizando padrão fraudulento (*friendly fraud*);

e) instauração posterior ao efetivo recebimento, consumo ou utilização do produto ou serviço, quando inequivocamente entregue conforme pactuado;

f) instauração de *chargeback* depois de tentativa frustrada de obtenção de vantagem indevida por canais regulares (reclamação sem fundamento, pedido de reembolso indevido, ameaça, entre outros);

g) utilização coordenada, reiterada ou organizada de *chargebacks* por grupo de Consumidores Finais vinculados entre si, em prejuízo do Vendedor ou do sistema de pagamentos.

12.4.2. A caracterização do *chargeback* abusivo pode decorrer de:

a) análise dos registros do ambiente da Plataforma (acessos, entregas, comunicações do Bot, confirmação de consumo);

b) evidências fornecidas pelo Gateway, bandeira ou instituição de pagamento;

c) decisão da própria bandeira ou arranjo reconhecendo a improcedência da contestação;

d) decisão judicial ou administrativa declarando a ilicitude da conduta;

e) padrões objetivos identificados em sistemas antifraude.

12.4.3. Da faculdade de cobrança pela SharkBot. A SharkBot **não é lesada direta** em razão do *chargeback* da transação subjacente, cujo prejuízo patrimonial imediato recai sobre o Vendedor. Contudo, nas hipóteses em que o *chargeback* abusivo implique:

a) custos administrativos, técnicos ou operacionais específicos à SharkBot, tais como despesas com apuração, suporte, investigação, cumprimento de requisição de autoridade ou mitigação de risco reputacional ou sistêmico;

b) penalidade, multa, advertência ou encargo imposto à SharkBot por bandeira, arranjo, Gateway, autoridade regulatória ou contraparte comercial, em razão de perfil de *chargeback* gerado por Vendedor ou conjunto de Vendedores;

c) afetação da elegibilidade da SharkBot a condições comerciais favoráveis junto a Gateways ou parceiros, em razão do mesmo motivo;

a SharkBot poderá cobrar do Vendedor, a título de ressarcimento, **os custos diretos e demonstráveis incorridos, acrescidos de taxa administrativa fixa de 1 (um) salário mínimo por ocorrência abusiva individualmente identificada**, sem prejuízo das demais medidas previstas nestes Termos.

12.4.4. Da legitimidade extraordinária de regresso. Na hipótese em que a SharkBot, por força de decisão judicial, administrativa ou de arranjo de pagamento, venha a suportar, direta ou indiretamente, ônus econômico decorrente de *chargeback* abusivo originado em operação do Vendedor — inclusive em razão da **solidariedade legal do art. 7º, parágrafo único, do CDC**, na hipótese excepcional em que venha a ser reconhecida —, caberá à SharkBot o integral direito de regresso contra o Vendedor, nos termos da Cláusula Vigésima Sétima, pelo valor principal e por todos os encargos, despesas, custas, honorários e demais consectários.

12.4.5. A cobrança decorrente de *chargeback* abusivo **não se confunde** com a cobrança da Taxa por Venda Aprovada da Cláusula Nona, tendo natureza **indenizatória autônoma**, sujeitando-se a regime próprio de atualização, juros e encargos na forma do item 9.4.5 da Cláusula Nona, aplicável por analogia.

12.4.6. Do padrão elevado de *chargeback*. O Vendedor cujo perfil operacional apresente, de forma recorrente, índice de *chargebacks* superior aos parâmetros considerados aceitáveis pelos arranjos de pagamento e pelas bandeiras — definido pela SharkBot com base em indicadores objetivos do setor,

incluindo os publicados pelas bandeiras internacionais — poderá, **independentemente** de caracterização individual de abuso, sujeitar-se a:

a) exigência de esclarecimentos e de plano de mitigação, formalizado em prazo certo;

b) bloqueio preventivo de funcionalidades sensíveis (disparos automatizados, Cloaker, integrações específicas), até a regularização do perfil;

c) restrição temporária de Gateways disponíveis para novas transações;

d) suspensão ou banimento, nos termos da Cláusula Vigésima Sexta, quando o índice indicar fraude estruturada, violação da Política de Uso Aceitável ou risco sistêmico à Plataforma.

12.5 — Dos Bloqueios Preventivos

12.5.1. A SharkBot poderá aplicar **Bloqueio Preventivo**, total ou parcial, à Conta do Vendedor, a funcionalidades específicas ou a Bots individualmente considerados, nas seguintes hipóteses, **exemplificativas e não exaustivas**:

a) indícios consistentes de violação destes Termos, da Política de Uso Aceitável ou de outros Anexos, em grau que, por razoabilidade, recomende atuação imediata;

b) indícios consistentes de fraude, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, aplicação de golpe, pirâmide, estelionato ou prática de crime no ambiente da Plataforma, detectados por monitoramento automatizado, denúncia consistente, cooperação com autoridade ou notícia pública;

c) recebimento de comunicação, requisição ou ordem emanada de autoridade competente que requeira providência imediata, ainda que antes do trânsito em julgado ou do esgotamento de instâncias recursais;

d) comunicação do Gateway acerca de volume relevante de *chargebacks*, alertas de risco ou encerramento iminente da conta do Vendedor perante o Gateway;

e) comprometimento de credenciais, suspeita de acesso não autorizado à Conta, infecção por *malware* ou outro evento de segurança relevante, nos termos da Cláusula Oitava;

f) inclusão superveniente do Vendedor, de seus sócios, administradores, controladores ou beneficiário final em Lista Restritiva, nos termos da Cláusula Sétima;

g) descumprimento, pelo Vendedor, de requisição de KYC, EDD ou de atualização cadastral no prazo fixado, na forma da Cláusula Quinta;

h) inadimplência da Taxa nas hipóteses em que cabível a cobrança direta ao Vendedor, após a notificação do item 9.4.5 da Cláusula Nona;

i) padrão anormal de *chargebacks* ou de contestações, nos termos do item 12.4.6;

j) demais hipóteses em que a continuidade ordinária da operação possa causar dano, de difícil ou impossível reparação, à SharkBot, a Consumidores Finais, a outros Vendedores, ao sistema financeiro ou a terceiros.

12.5.2. Da natureza cautelar do Bloqueio Preventivo. O Bloqueio Preventivo possui natureza **cautelar, provisória e não-punitiva**, destinando-se a preservar situação de fato enquanto realizada a apuração ou aguardado o desfecho de procedimento externo, e **não se confunde** com:

a) a suspensão ou banimento punitivo da Cláusula Vigésima Sexta, que exigem caracterização da violação e observância, no que couber, de procedimento de defesa prévia;

b) a rescisão imotivada da Cláusula Quarta, item 4.3, que exige aviso prévio e não tem caráter investigativo.

12.5.3. Da retenção de valores — vedação absoluta. O Bloqueio Preventivo:

a) não implica, em nenhuma hipótese, retenção, custódia ou indisponibilização de valores de titularidade do Vendedor ou dos Consumidores Finais pela SharkBot, os quais, por força do regime de não-intermediação da Cláusula Décima, não transitam por estrutura da SharkBot;

b) tem efeito restrito ao **acesso e operação das funcionalidades** da Plataforma, não interferindo, por si só, em saldos, repasses ou operações de titularidade e responsabilidade do Gateway;

c) não afasta eventual medida independente adotada pelo Gateway, à qual a SharkBot permanece alheia.

12.5.4. Da duração e do procedimento. O Bloqueio Preventivo observará:

a) prazo razoável e proporcional à finalidade, não excedendo, como regra, **30 (trinta) dias corridos**, prorrogáveis por igual período mediante decisão motivada da SharkBot, salvo se vinculado a procedimento externo cuja duração extrapole tais prazos, hipótese em que o bloqueio perdurará pelo tempo estritamente necessário;

b) comunicação ao Vendedor, em até **5 (cinco) dias úteis** contados da aplicação da medida, indicando, na extensão juridicamente possível, os fundamentos do bloqueio, podendo tal comunicação ser diferida quando houver dever legal de sigilo, ordem de autoridade ou risco de frustração da medida;

c) direito do Vendedor de apresentar manifestação, esclarecimentos ou evidências, pelos canais oficiais, para fins de reexame, a qualquer tempo durante a vigência do bloqueio;

d) reavaliação periódica pela SharkBot, com base nas evidências colhidas, nos esclarecimentos apresentados e na evolução dos fatos.

12.5.5. Dos desdobramentos do Bloqueio Preventivo. Concluída a apuração ou esclarecida a situação de fato, o Bloqueio Preventivo desdobrar-se-á em:

a) reestabelecimento integral da Conta e das funcionalidades, quando não se confirmarem os indícios originais ou se evidenciar que o fato investigado não configura violação;

b) reestabelecimento parcial, com aplicação de medidas específicas proporcionais ao risco apurado, tais como restrição de funcionalidades, limites técnicos ajustados ou exigência de condições adicionais;

c) conversão em suspensão ou banimento, nos termos da Cláusula Vigésima Sexta, quando confirmada violação;

d) manutenção pelo tempo necessário, nas hipóteses em que subsista ordem de autoridade ou necessidade investigativa em curso.

12.6 — Do Direito de Investigação

12.6.1. A SharkBot possui, nas hipóteses desta Cláusula e das demais cláusulas que a complementam, **direito de investigação** sobre operações, acessos, Fluxos, Bots, bases de Consumidores Finais, integrações e registros técnicos associados à Conta do Vendedor, com o objetivo exclusivo de:

a) apurar a ocorrência de violações destes Termos e de seus Anexos;

b) identificar fraude, risco sistêmico ou uso indevido da Plataforma;

c) cumprir obrigações legais, regulatórias ou decorrentes de decisão de autoridade competente;

d) preservar provas para procedimentos internos, judiciais, administrativos ou arbitrais.

12.6.2. O direito de investigação observa:

a) o princípio da necessidade da LGPD, limitando-se aos dados e fontes estritamente pertinentes à apuração;

b) o regime de monitoramento lícito previsto na Cláusula Oitava, item 8.5;

c) a proporcionalidade entre a medida e o indício que a motive;

d) a preservação dos direitos do titular dos dados pessoais, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta.

12.6.3. Da cooperação do Vendedor. O Vendedor obriga-se a cooperar, de forma tempestiva, documentada e de boa-fé, com as investigações conduzidas pela SharkBot, fornecendo informações, documentos, esclarecimentos e demais elementos razoavelmente solicitados no prazo fixado na comunicação, não inferior a **5 (cinco) dias úteis**, sob pena de:

a) manutenção do Bloqueio Preventivo pelo tempo necessário à substituição da cooperação por outros meios;

b) caracterização de concausa relevante, nos termos do item 8.4.4, alínea "b", para eventuais perdas decorrentes do evento investigado;

c) presunção desfavorável ao Vendedor quanto a fatos que a cooperação poderia ter esclarecido, ressalvadas as hipóteses em que a recusa se funde em direito legítimo de não produção de prova contra si próprio, reservado à esfera criminal.

12.6.4. Da guarda de registros. Os registros colhidos em investigação serão mantidos pela SharkBot pelo prazo necessário ao cumprimento das finalidades declaradas, observado, no mínimo, o prazo legal de 6 (seis) meses para registros de acesso a aplicação, nos termos do artigo 15 do Marco Civil, podendo ser estendido conforme ordem judicial, necessidade de defesa em processo em curso ou determinação de autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA — DA PREVENÇÃO À FRAUDE TRANSACIONAL

13.1 — Da Política Institucional de Prevenção à Fraude

13.1.1. A SharkBot adota, como diretriz institucional permanente, a **prevenção, detecção, mitigação e repressão da fraude transacional** praticada por meio da Plataforma, entendida como qualquer conduta dolosa, ardilosa ou artificiosa destinada a:

a) obter vantagem indevida em prejuízo de Consumidores Finais, de outros Vendedores, de Gateways, de instituições do sistema de pagamentos, da própria SharkBot ou de terceiros;

b) burlar controles internos da Plataforma, dos Gateways integrados ou dos arranjos de pagamento;

c) simular, alterar ou fabricar dados, documentos, transações, identidades ou vínculos jurídicos;

d) viabilizar ou dissimular a prática de crimes contra o patrimônio, contra a ordem tributária, contra as relações de consumo, contra o sistema financeiro nacional, de lavagem de dinheiro, de financiamento ao terrorismo ou de outros ilícitos penais;

e) inflar artificialmente indicadores comerciais, reputacionais ou operacionais, por meio de autopagamento, tráfego simulado, engajamento falso ou prática assemelhada.

13.1.2. A política de prevenção à fraude articula-se, de forma sistemática, com:

a) a diretriz antilavagem da Cláusula Quinta, item 5.5;

b) o regime de sanções e PEP da Cláusula Sétima;

c) o regime de *chargeback* e bloqueios da Cláusula Décima Segunda;

d) a Política de Uso Aceitável da Cláusula Vigésima Segunda;

e) a cooperação com autoridades da Cláusula Vigésima Nona;

f) o regime de incidentes de segurança da Cláusula Trigésima Sétima.

13.1.3. A atuação da SharkBot nos termos desta Cláusula tem natureza **preventiva, cooperativa e instrumental**, não podendo ser interpretada como:

a) assunção de obrigação de garantia da ausência de fraude na Plataforma;

b) atribuição à SharkBot da qualidade de fiscal, ouvidoria, entidade reguladora, autoridade policial ou juízo;

c) substituição dos deveres próprios do Vendedor, do Gateway ou de autoridades competentes;

d) assunção de responsabilidade pelos atos ilícitos praticados por Vendedor, Consumidor Final ou terceiro por meio da Plataforma.

13.2 — Do Direito de Investigar, Sinalizar e Restringir

13.2.1. Do direito de investigar. A SharkBot poderá, a qualquer tempo e com base em indícios objetivos, conduzir investigação sobre operações, acessos, Fluxos, Bots, bases de Consumidores Finais, integrações, padrões transacionais e demais elementos associados à Conta do Vendedor, observado o regime do item 12.6 da Cláusula Décima Segunda.

13.2.2. Do direito de sinalizar. Identificados indícios consistentes de fraude, a SharkBot poderá, isolada ou cumulativamente:

a) sinalizar internamente a Conta, o Vendedor, o Bot ou a operação, para fins de monitoramento diferenciado, sem restrição imediata ao Vendedor;

b) alertar o próprio Vendedor, quando houver fundamento para crer que este seja vítima e não autor da fraude, nos termos da Cláusula Oitava, item 8.4;

c) comunicar o Gateway envolvido na transação suspeita, para os fins previstos no item 13.3 desta Cláusula;

d) registrar internamente os elementos colhidos para fins de prova, auditoria e cumprimento de eventuais obrigações legais de guarda;

e) classificar a Conta em perfis de risco diferenciado, com reflexos sobre limites técnicos, disponibilidade de funcionalidades sensíveis e elegibilidade a condições promocionais.

13.2.3. Do direito de restringir. Configuradas hipóteses de risco concreto à Plataforma, aos Consumidores Finais, aos Gateways ou a terceiros, a SharkBot poderá adotar medidas restritivas proporcionais, incluindo:

a) aplicação de Bloqueio Preventivo, nos termos do item 12.5 da Cláusula Décima Segunda;

b) limitação temporária de funcionalidades sensíveis, especialmente disparos automatizados, uso do Cloaker, integrações com novos Gateways e funcionalidades de comunicação em massa;

c) redução de limites técnicos previstos na Cláusula Décima Nona, até que esclarecido o fato investigado;

d) exigência de KYC reforçado (EDD), na forma do item 5.2.3 da Cláusula Quinta;

e) desativação preventiva de Bots específicos, sem prejuízo da manutenção das demais funcionalidades da Conta, quando a suspeita estiver circunscrita a operação determinada;

f) suspensão temporária de integrações com Gateways específicos, quando o risco apurado guarde relação direta com determinado arranjo de pagamento;

g) adoção das medidas da Cláusula Vigésima Sexta, quando a gravidade e a natureza do indício recomendarem.

13.2.4. Do princípio da proporcionalidade. As medidas restritivas serão aplicadas de forma **proporcional à gravidade, à probabilidade e à extensão do risco apurado**, devendo ser:

a) adequadas à finalidade de prevenção e mitigação da fraude;

b) necessárias, no sentido de inexistir medida menos gravosa capaz de produzir efeito equivalente;

c) moderadas, evitando restrição excessiva à atividade lícita do Vendedor;

d) temporárias, reavaliando-se sua manutenção à medida que evoluam a apuração e as evidências disponíveis.

13.2.5. A aplicação de medidas nos termos desta Cláusula **não depende** de confirmação prévia da fraude nem de trânsito em julgado de decisão externa, bastando a existência de **indícios consistentes, fundamentados em elementos objetivos e razoavelmente suficientes** à adoção de providências cautelares, observado o direito de reexame previsto no item 12.5.4 da Cláusula Décima Segunda.

13.3 — Da Cooperação com Gateways, Arranjos e Autoridades

13.3.1. Da cooperação com Gateways. A SharkBot poderá, no interesse da prevenção à fraude e no cumprimento de seus deveres contratuais com Gateways integrados:

a) compartilhar com o Gateway envolvido as informações técnicas, transacionais e cadastrais estritamente necessárias à apuração de operação suspeita;

b) receber do Gateway informações sobre alertas, *chargebacks*, reversões, encerramentos e outros eventos de risco relacionados a Vendedores específicos, utilizando-as para calibragem de controles internos;

c) articular, com o Gateway, medidas concertadas de mitigação, inclusive ações conjuntas de bloqueio, interrupção de integração e comunicação coordenada ao Vendedor ou a autoridades;

d) atender a solicitações de informação, documentação ou evidência formalizadas pelo Gateway em razão de procedimento regulatório, de arranjo ou de bandeira, observados os limites legais.

13.3.2. Da cooperação com arranjos de pagamento e bandeiras. A SharkBot poderá atender, no que lhe for aplicável, requisições oriundas de instituidores de arranjo de pagamento, bandeiras e demais participantes do sistema de pagamentos, quando formuladas com base em regulamentação aplicável, ordem judicial ou instrumento contratual vinculante.

13.3.3. Da cooperação com autoridades. Identificada fraude em grau ou natureza que imponha comunicação a autoridade, a SharkBot atuará nos estritos limites da Cláusula Vigésima Nona, podendo, entre outras providências:

a) comunicar as autoridades competentes, inclusive o COAF, a Receita Federal do Brasil, o Ministério Público, a Polícia Federal, a Polícia Civil, o Banco Central do Brasil, a ANPD ou a Senacon, conforme a natureza do fato;

b) atender a ofícios, requisições, decisões judiciais ou administrativas, preservando as provas e os registros sob sua guarda;

c) adotar a postura prevista no item 5.5.4, alínea "c", da Cláusula Quinta, quanto à não-notificação prévia do Vendedor, quando a comunicação constituir dever legal ou quando a notificação possa frustrar a eficácia da medida.

13.3.4. A cooperação prestada nos termos desta Cláusula, quando feita de boa-fé e no cumprimento de dever legal, contratual ou de diretriz institucional razoável, **não caracteriza** violação de sigilo, quebra de confidencialidade, ato ilícito ou fundamento de pretensão indenizatória em favor do Vendedor, aplicando-se o disposto no item 5.5.5 da Cláusula Quinta.

13.3.5. Do compartilhamento de dados pessoais. O compartilhamento de Dados Pessoais em razão da cooperação prevista nesta Cláusula observará:

a) as bases legais do artigo 7º, incisos II (cumprimento de obrigação legal ou regulatória), VI (exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral) e IX (legítimo interesse) da LGPD;

b) o princípio da necessidade, limitando-se ao estritamente pertinente à finalidade;

c) as garantias, prazos e procedimentos previstos na Política de Privacidade e na Cláusula Trigésima Quarta.

13.4 — Das Obrigações do Vendedor em Caso de Suspeita ou Ciência de Fraude

13.4.1. O Vendedor obriga-se a comunicar à SharkBot, **imediatamente** e pelos canais oficiais, a ocorrência, a suspeita ou o indício de fraude transacional, **inclusive** quando:

a) identifique, em seu próprio Bot ou em sua operação, evidências de autopagamento, tráfego simulado, *bots* automatizados maliciosos ou padrão transacional anômalo;

b) receba comunicação de Consumidor Final, de Gateway, de instituição de pagamento ou de terceiro acerca de fraude envolvendo transações originadas na Plataforma;

c) tome conhecimento de uso indevido de credenciais da Conta ou de comprometimento de infraestrutura vinculada à sua operação, nos termos do item 8.4 da Cláusula Oitava;

d) identifique, em Consumidor Final, padrão consistente com *friendly fraud*, *chargeback* abusivo ou prática reiterada de contestação temerária, nos termos da Cláusula Décima Segunda, item 12.4;

e) receba notificação extrajudicial, intimação, ofício ou requisição de autoridade relativa a fraude que envolva a Plataforma.

13.4.2. Do conteúdo da comunicação. A comunicação prevista no item 13.4.1 deverá ser tempestiva, precisa e documentada, indicando, na medida do conhecido:

a) a natureza e extensão da suspeita ou fato;

b) o momento da ocorrência ou da ciência;

c) as transações, Bots, Fluxos e Consumidores Finais envolvidos;

d) as evidências disponíveis;

e) as medidas próprias já adotadas pelo Vendedor.

13.4.3. Do dever de cessação imediata. Confirmada a fraude em operação específica, o Vendedor obriga-se a:

a) cessar imediatamente a operação fraudulenta, desativando o Fluxo, o Bot ou a funcionalidade respectiva;

b) preservar integralmente as provas, inclusive registros técnicos, mensagens, dados de Consumidores Finais e documentação de pagamento, abstendo-se de destruí-las, alterá-las ou permitir sua perda por negligência;

c) adotar as providências cabíveis perante os Consumidores Finais afetados, inclusive, quando for o caso, reembolso, estorno, comunicação e prestação de contas;

d) cooperar com a SharkBot, com o Gateway e com eventuais autoridades nas apurações subsequentes, nos termos desta Cláusula e da Cláusula Vigésima Nona;

e) não destruir, adulterar, ocultar ou transferir, a qualquer título, elementos probatórios relacionados à fraude.

13.4.4. Das obrigações de prevenção estrutural. No exercício ordinário de sua atividade, o Vendedor obriga-se a:

a) implementar, em sua própria operação, controles internos razoáveis de prevenção à fraude, compatíveis com o porte e a natureza do seu negócio;

b) não induzir, facilitar, tolerar ou compactuar com a prática de fraude por terceiros sob sua influência, inclusive colaboradores, afiliados, parceiros e prestadores de serviço;

c) abster-se de contratar, manter ou estimular, em seu próprio Fluxo, práticas de engajamento artificial, inflação de métricas, compra de avaliações fraudulentas, simulação de vendas ou outras condutas destinadas a criar falsa percepção sobre o desempenho do Bot;

d) cumprir as obrigações de identificação do Consumidor Final e de informação da transação nos termos da Cláusula Décima Primeira, item 11.5.

13.4.5. Do descumprimento. O descumprimento, pelo Vendedor, de qualquer das obrigações desta Cláusula:

a) caracteriza violação grave destes Termos;

b) autoriza a adoção, pela SharkBot, das medidas previstas nas Cláusulas Décima Segunda (item 12.5), Vigésima Sexta e das demais cláusulas aplicáveis;

c) aciona o regime de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima e de regresso da Cláusula Décima Segunda, item 12.4.4;

d) poderá ser considerado como concausa relevante, nos termos do artigo 945 do Código Civil, para fins de mitigação de eventual responsabilidade da SharkBot.

13.5 — Da Vedação Expressa à Retenção de Valores

13.5.1. A atuação da SharkBot na prevenção à fraude, em **nenhuma hipótese e sob nenhum fundamento**, autoriza, legitima ou implica:

a) retenção, bloqueio, custódia, indisponibilização, congelamento ou *hold* de recursos financeiros pertencentes ao Vendedor, aos Consumidores Finais ou a terceiros, por parte da SharkBot;

b) interferência, pela SharkBot, em saldos, repasses, antecipações, estornos ou quaisquer operações financeiras realizadas perante Gateway, instituição de pagamento ou instituição financeira;

c) constituição de garantia, penhor, caução, *escrow* ou qualquer outra forma de afetação patrimonial sobre valores de titularidade de terceiros, mantidos fora da estrutura da SharkBot.

13.5.2. As medidas restritivas adotadas pela SharkBot nos termos desta Cláusula têm efeito **estritamente funcional e operacional**, limitando-se ao acesso, à utilização e à disponibilidade das funcionalidades da Plataforma, nos moldes do item 12.5.3 da Cláusula Décima Segunda, **jamais alcançando** o ciclo financeiro das transações, que permanece regido pela relação autônoma entre Vendedor, Consumidor Final e Gateway.

13.5.3. Eventuais retenções, bloqueios ou indisponibilizações de valores, quando ocorrerem, serão obra **exclusiva do Gateway**, de instituição financeira ou de autoridade competente, no exercício de suas próprias prerrogativas regulatórias, contratuais ou legais, não constituindo ato da SharkBot, ainda que:

a) decorram de comunicação ou cooperação da SharkBot, nos termos do item 13.3;

b) sejam adotados em paralelo ou em sequência a medidas restritivas de funcionalidade aplicadas pela SharkBot;

c) afetem economicamente o Vendedor no mesmo contexto fático de atuação da SharkBot.

13.5.4. A distinção rigorosa entre **medidas operacionais da SharkBot** (sobre funcionalidades) e **medidas financeiras de terceiros** (sobre valores) constitui **elemento essencial e causa determinante** destes Termos, nos moldes do item 1.4.1 da Cláusula Primeira e do item 10.1.2 da Cláusula Décima, renunciando o Vendedor a qualquer pretensão, judicial ou extrajudicial, que se funde na confusão entre tais esferas.

13.5.5. A presente vedação **prevalece** sobre qualquer disposição destes Termos, dos Anexos ou de comunicação institucional que possa sugerir, ainda que indiretamente, poder da SharkBot sobre valores, aplicando-se integralmente o regime de interpretação restritiva do item 10.7 da Cláusula Décima.

13.6 — Da Responsabilidade e da Boa-Fé na Atuação Preventiva

13.6.1. No exercício das atribuições previstas nesta Cláusula, a SharkBot atuará com:

a) boa-fé objetiva;

b) diligência compatível com sua natureza de provedora de aplicação;

c) base em critérios objetivos e documentados;

d) observância da proporcionalidade;

e) respeito aos direitos de titulares de dados pessoais, nos termos da LGPD.

13.6.2. A atuação da SharkBot conforme esta Cláusula, quando fundada em indícios objetivos e adotada com observância dos princípios do item 13.6.1, **não gera, em favor do Vendedor**, direito a:

a) indenização por danos materiais ou morais decorrentes das medidas restritivas adotadas;

b) compensação por frustração de expectativa comercial, perda de oportunidade ou lucros cessantes;

c) retratação pública, reparação reputacional ou divulgação de conteúdo exculpatório;

d) contraditório prévio à adoção da medida cautelar, ressalvado o reexame posterior previsto no item 12.5.4.

13.6.3. Reconhecido, a qualquer tempo, o equívoco na caracterização do indício ou na adoção da medida, a SharkBot promoverá, com a mesma diligência, o **reestabelecimento integral** da Conta e das funcionalidades, sem que isso implique, salvo comprovação de dolo ou culpa grave, dever de indenizar o Vendedor pelos efeitos do período em que vigeu a medida.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA — DA TRIBUTAÇÃO E DA EMISSÃO DE NOTA FISCAL

14.1 — Da Autonomia das Esferas Tributárias

14.1.1. A relação contratual entre SharkBot e Vendedor, regida por estes Termos, e a relação negocial autônoma entre Vendedor e Consumidor Final constituem **operações economicamente e juridicamente distintas**, sujeitas a regimes tributários próprios e independentes, aplicando-se a cada uma delas a legislação tributária federal, estadual e municipal pertinente, conforme seu respectivo fato gerador.

14.1.2. Nos termos do item 14.1.1:

a) a **Taxa** paga pelo Vendedor à SharkBot constitui contraprestação pela prestação de serviço tecnológico de licenciamento e operação de *software*, sujeita à tributação na esfera da SharkBot;

b) o **valor pago pelo Consumidor Final ao Vendedor** constitui contraprestação pelo produto ou serviço comercializado pelo Vendedor, sujeito à tributação na esfera deste, conforme a natureza da operação (venda de produto, prestação de serviço, licenciamento, assinatura, entre outras);

c) cada esfera comporta fatos geradores, bases de cálculo, alíquotas, obrigações acessórias e sujeitos passivos próprios, vedada sua confusão ou assunção recíproca por presunção.

14.1.3. O regime de não-intermediação financeira estabelecido na Cláusula Décima corrobora, no plano tributário, o afastamento de qualquer vínculo entre a SharkBot e o fato gerador das operações celebradas entre Vendedor e Consumidor Final, não se compondo, em favor da SharkBot, receita, faturamento, ingresso ou acréscimo patrimonial em razão de tais operações, ressalvada exclusivamente a Taxa ordinária devida na forma da Cláusula Nona.

14.2 — Das Obrigações Tributárias da SharkBot

14.2.1. A SharkBot obriga-se, em relação à Taxa de que trata a Cláusula Nona:

a) a emitir, em favor do Vendedor, o **documento fiscal eletrônico** correspondente à prestação do serviço tecnológico, observada a legislação aplicável à sua sede e ao seu regime tributário, notadamente a Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e) no padrão do município competente;

b) a recolher tempestivamente os tributos incidentes sobre a Taxa, nos termos da legislação de regência do seu regime tributário;

c) a manter registros fiscais adequados e à disposição de autoridades fiscais, observados os prazos legais de guarda e prescrição;

d) a cumprir as obrigações acessórias aplicáveis, incluindo declarações, escriturações, transmissões eletrônicas e informes fiscais pertinentes.

14.2.2. Da periodicidade e do formato da nota fiscal. A emissão do documento fiscal observará:

a) periodicidade **mensal, consolidada, com vencimento alinhado à modalidade de cobrança da Cláusula Nona**;

b) disponibilização ao Vendedor por meio da área logada da Plataforma e/ou envio ao endereço eletrônico cadastrado;

c) preenchimento com os dados cadastrais atualizados do Vendedor, cumprindo a este mantê-los corretos e atualizados nos termos do item 5.2.5 da Cláusula Quinta;

d) inclusão de descrição do serviço, base de cálculo, tributos retidos quando aplicável e demais elementos exigidos pela legislação.

14.2.3. A eventual **incompatibilidade entre os dados cadastrais fornecidos pelo Vendedor** e a realidade operacional — inclusive divergência de CNPJ, razão social, município, CNAE ou regime tributário — que resulte em emissão incorreta de documento fiscal é de **responsabilidade exclusiva do Vendedor**, cabendo à SharkBot providenciar a correção mediante atualização cadastral tempestiva e, quando legalmente exigido, emissão de documento substitutivo, observados os prazos legais.

14.2.4. A inexecução, pela SharkBot, das obrigações do item 14.2.1, quando não decorrente de informação incorreta do Vendedor, caso fortuito, força maior ou fato de terceiro, sujeita-se, exclusivamente, aos remédios contratuais aplicáveis, não gerando ao Vendedor direito a reter o pagamento da Taxa nem a compensar créditos tributários diretamente no âmbito desta relação, ressalvadas as hipóteses legais.

14.3 — Das Obrigações Tributárias do Vendedor

14.3.1. É **obrigação exclusiva do Vendedor**, perante o Consumidor Final, o Fisco e demais terceiros, o cumprimento integral das obrigações tributárias, principais e acessórias, decorrentes da comercialização de produtos ou serviços por meio dos Bots, incluindo, sem limitação:

a) a **emissão regular de documento fiscal** ao Consumidor Final, no formato e prazo exigidos pela legislação aplicável (Nota Fiscal Eletrônica de Produto — NF-e, Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica — NFC-e, Nota Fiscal de Serviços Eletrônica — NFS-e, Cupom Fiscal Eletrônico ou documento equivalente), conforme a natureza da operação;

b) o **cálculo, recolhimento e repasse** dos tributos incidentes sobre a operação, inclusive ICMS, ISS, IPI, PIS, COFINS, IRPJ, CSLL, IRRF, INSS e demais tributos federais, estaduais e municipais aplicáveis, conforme o seu regime tributário;

c) o **cumprimento das obrigações acessórias** de escrituração, declaração, transmissão e guarda de documentos, nos prazos legais;

d) a **retenção e recolhimento de tributos devidos por substituição tributária**, quando sua atividade assim o exigir;

e) a **regularidade de sua situação cadastral** perante a Receita Federal do Brasil, as administrações tributárias estaduais e municipais, previdenciárias e demais órgãos pertinentes;

f) a **adequação do CNAE** à atividade efetivamente exercida por meio da Plataforma;

g) a **observância do regime tributário** a que se submete (Simples Nacional, Lucro Presumido, Lucro Real, MEI, quando permitido, ou outro), com eventuais alterações e comunicações devidas ao Fisco.

14.3.2. O Vendedor declara, no ato do aceite e durante toda a vigência da relação contratual, que:

a) é o único sujeito passivo das obrigações tributárias decorrentes das operações realizadas com Consumidores Finais por meio dos Bots;

b) possui estrutura, registros e controles próprios para apuração, recolhimento e prestação de contas ao Fisco acerca de tais operações;

c) não transfere, delega ou presume transferida à SharkBot qualquer obrigação tributária que, por lei, lhe incumbe;

d) mantém-se atento à evolução da legislação tributária aplicável à sua atividade, inclusive às alterações decorrentes da reforma tributária do consumo (Emenda Constitucional nº 132/2023 e legislação complementar) e à implementação do IBS e da CBS, adequando, conforme necessário, seus procedimentos de cálculo, recolhimento e emissão de documentos fiscais.

14.3.3. Compete ao Vendedor, em relação ao Consumidor Final:

a) disponibilizar, por ocasião da transação ou no prazo legal, o documento fiscal respectivo, pelos canais apropriados, inclusive mediante envio por meio do próprio Bot ou por endereço eletrônico cadastrado;

b) prestar ao Consumidor Final as informações exigidas pela legislação consumerista e tributária, nos moldes da Cláusula Décima Primeira, item 11.5;

c) atender a solicitações de documento fiscal, segunda via, correção, cancelamento ou emissão de documento substitutivo, nos prazos legais e observadas as regras aplicáveis.

14.4 — Do Afastamento de Responsabilidade Tributária Solidária

14.4.1. A SharkBot **não assume, não compartilha, não responde solidariamente nem subsidiariamente** pelas obrigações tributárias do Vendedor decorrentes das operações realizadas com Consumidores Finais, em face da autonomia jurídica, econômica e tributária das esferas estabelecida no item 14.1 e da ausência dos requisitos legais caracterizadores da responsabilidade tributária solidária ou de terceiros, previstos nos artigos 124 e 134 do Código Tributário Nacional.

14.4.2. Especificamente, a SharkBot:

a) não é contribuinte, substituto, responsável tributário ou solidário pelas operações de venda de produtos ou prestação de serviços do Vendedor ao Consumidor Final, por não integrar a relação jurídica subjacente a tais operações;

b) não opera na qualidade de agente arrecadador, não retendo, apurando, declarando, recolhendo nem repassando tributos incidentes sobre a operação Vendedor × Consumidor Final, ressalvada a observância de obrigações próprias que sejam supervenientemente impostas por lei;

c) não é destinatária das obrigações de repasse de informações relativas às operações do Vendedor ao Fisco, salvo por cumprimento de ordem judicial, requisição administrativa legítima ou obrigação legal específica que venha a ser editada, nos termos da Cláusula Vigésima Nona.

14.4.3. Na eventual hipótese em que, por alteração legislativa, edição de ato normativo superveniente ou decisão de autoridade competente, venha a ser imposta à SharkBot qualquer responsabilidade, obrigação ou dever instrumental tributário em razão das operações do Vendedor com Consumidores Finais, a SharkBot:

a) adotará, tempestivamente, as providências necessárias ao cumprimento, nos termos da Cláusula Décima, item 10.3.3 (cláusula evolutiva);

b) comunicará o Vendedor, pelos canais oficiais, eventualmente solicitando-lhe informações, documentos e cooperação indispensáveis ao cumprimento;

c) estará autorizada a adotar as medidas técnicas necessárias, inclusive retenções, repasses, emissão de relatórios ou prestação de informações ao Fisco, adequando-se o instrumento contratual na forma da Cláusula Trigésima Nona;

d) preservará integralmente o direito de **regresso** contra o Vendedor, nos termos do item 14.5, pelos valores, encargos, custos e penalidades que venha a suportar em razão de fato imputável ao Vendedor.

14.4.4. Do ônus do Vendedor em demanda indireta. Eventual procedimento administrativo-fiscal, autuação, execução fiscal, inclusão em cadastros de inadimplentes tributários ou qualquer outra demanda que, por equívoco, indevidamente ou por alegação de responsabilidade solidária, venha a ser dirigida à SharkBot em razão de obrigação tributária própria do Vendedor, sujeitará este ao regime de **indenidade** estabelecido na Cláusula Vigésima Sétima, cabendo-lhe, a critério da SharkBot:

a) assumir a defesa, sob a orientação dos profissionais indicados pela SharkBot, ressarcindo os custos respectivos;

b) ressarcir integralmente a SharkBot por todas as despesas, honorários, custas, garantias processuais, fianças e eventuais condenações, acrescidos de atualização monetária, juros e demais encargos;

c) prestar, no prazo razoável fixado, toda a informação, documentação e cooperação necessárias à defesa.

14.5 — Das Retenções, Recolhimentos e Informes

14.5.1. Das retenções eventualmente aplicáveis à Taxa. Quando, em razão do regime tributário do Vendedor, do enquadramento da SharkBot, da natureza do serviço ou de exigência legal específica, houver obrigação de **retenção de tributos na fonte** sobre a Taxa paga à SharkBot — tais como INSS, IRRF, ISS, PIS/COFINS, CSLL ou outros —, observar-se-á o seguinte regime:

a) a retenção será realizada pela parte legalmente obrigada, com repasse do valor retido ao Fisco no prazo legal;

b) a parte retentora disponibilizará à outra parte o respectivo **comprovante de retenção**, no prazo e formato legalmente exigidos, para fins de compensação e apuração;

c) eventual divergência sobre a aplicação, alíquota ou procedimento de retenção será esclarecida mediante consulta à legislação aplicável, podendo a SharkBot solicitar comprovação documental do enquadramento do Vendedor quando relevante para a apuração.

14.5.2. Da inaplicabilidade a operações Vendedor × Consumidor Final. O regime de retenções do item 14.5.1 refere-se **exclusivamente** à Taxa paga pelo Vendedor à SharkBot. A SharkBot **não pratica, não intermedia e não assume** responsabilidade por retenções tributárias incidentes sobre o valor pago pelo Consumidor Final ao Vendedor, as quais, quando aplicáveis, são obrigação exclusiva do Vendedor ou do Gateway, conforme a legislação.

14.5.3. Dos informes fiscais. A SharkBot, observada a legislação aplicável e as obrigações acessórias que lhe sejam impostas:

a) disponibilizará ao Vendedor, quando exigido por lei, o **Informe de Rendimentos Pagos e de Retenções de Imposto de Renda** ou declaração equivalente, no prazo legal;

b) poderá disponibilizar, por liberalidade e sem constituir obrigação permanente, **relatórios gerenciais** de Taxas pagas, tributos retidos e notas fiscais emitidas, para facilitação da apuração do Vendedor;

c) prestará às autoridades fiscais as informações que lhe sejam legalmente exigidas, observado o disposto na Cláusula Vigésima Nona.

14.5.4. Da reforma tributária do consumo. As Partes reconhecem que a implementação do **Imposto sobre Bens e Serviços — IBS** e da **Contribuição sobre Bens e Serviços — CBS**, nos termos da Emenda Constitucional nº 132/2023 e da legislação complementar, poderá demandar adaptações no regime de tributação, de documentação fiscal e de retenções aplicáveis a esta relação, hipótese em que:

a) cada Parte adequará tempestivamente suas rotinas e sistemas, responsabilizando-se pelo cumprimento das obrigações que lhe sejam atribuídas;

b) a SharkBot poderá, na forma do item 9.5.2 da Cláusula Nona, promover reajuste extraordinário da Taxa, quando a alteração impacte, de forma direta e significativa, a carga tributária incidente sobre sua operação;

c) ambas as Partes cooperarão para viabilizar a conformidade, inclusive mediante troca de informações, documentos e, quando cabível, ajustes operacionais.

14.6 — Da Cooperação Documental

14.6.1. As Partes obrigam-se a fornecer uma à outra, em prazo razoável e mediante solicitação fundamentada, os documentos, comprovantes e informações necessários ao adequado cumprimento das obrigações tributárias de cada uma, preservando-se o sigilo das informações, a LGPD e os limites do legítimo interesse das Partes.

14.6.2. A cooperação documental prevista nesta Cláusula não importa:

a) assunção, pela Parte que coopera, de obrigação tributária da outra;

b) reconhecimento de solidariedade ou corresponsabilidade tributária;

c) alteração do regime de autonomia das esferas estabelecido no item 14.1.

CAPÍTULO IV — FUNCIONALIDADES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA — DAS FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA

15.1 — Da Natureza e do Escopo das Funcionalidades

15.1.1. A Plataforma consiste em conjunto integrado de funcionalidades tecnológicas, disponibilizadas em modelo *Software as a Service* (SaaS), destinadas a permitir que o Vendedor crie, configure, opere, monitore e gerencie, de forma autônoma, Bots automatizados de vendas na plataforma Telegram, observadas as disposições destes Termos, dos Anexos e da Política de Uso Aceitável.

15.1.2. As funcionalidades da Plataforma têm natureza **instrumental e de infraestrutura**, servindo como meio para a atividade empresarial própria do Vendedor, e **não constituem**:

a) produto final ofertado ao Consumidor Final;

b) prestação substitutiva das obrigações empresariais, tributárias, consumeristas ou regulatórias do Vendedor;

c) serviço de consultoria, assessoria, representação ou intermediação comercial em nome do Vendedor;

d) garantia de performance, resultado, conversão, volume de vendas ou retorno financeiro em favor do Vendedor.

15.1.3. A configuração, parametrização, conteúdo, lógica, oferta, precificação e execução dos Bots e dos respectivos Fluxos são, em última instância, ato de responsabilidade integral e exclusiva do Vendedor, cabendo à SharkBot exclusivamente a disponibilização das funcionalidades para tanto.

15.2 — Da Descrição das Funcionalidades Atualmente Oferecidas

15.2.1. Integram, na presente data e em caráter meramente descritivo e não exaustivo, o conjunto de funcionalidades disponibilizadas pela Plataforma:

a) Criação e configuração de Bots: ferramenta de criação de Bots automatizados na plataforma Telegram, mediante integração técnica com a respectiva API, com possibilidade de personalização de identidade, mensagens, comandos, gatilhos e comportamentos, sem exigência de conhecimento em programação por parte do Vendedor;

b) Editor de Fluxos: ambiente visual de edição em modelo *drag-and-drop*, para construção lógica da jornada do Consumidor Final, com encadeamento de mensagens, botões, condições, gatilhos, ações e integrações, permitindo reprodução, versionamento e teste de Fluxos;

c) Integração com Gateways de Pagamento: módulo de conexão técnica com Gateways integrados à Plataforma, nos termos da Cláusula Décima Primeira, com geração de cobranças, acompanhamento de eventos transacionais e automação de ações subsequentes à liquidação;

d) Gestão de base de Consumidores Finais: funcionalidade de organização, segmentação, etiquetagem e consulta de contatos coletados pelo Vendedor por meio dos Bots, observada a titularidade dos dados pessoais nos termos da Cláusula Trigésima Quarta e da Política de Privacidade;

e) Disparos automatizados e *remarketing*: funcionalidade de envio de mensagens ativas, agendadas ou condicionadas a eventos, para Consumidores Finais previamente registrados, **sujeita à observância irrestrita das regras da Política de Uso Aceitável**, dos Termos de Serviço da API do Telegram e da legislação aplicável, notadamente quanto a consentimento, finalidade, opt-out e vedação a comunicação não solicitada;

f) Cloaker: ferramenta facultativa destinada à proteção de *links* e ofertas do Vendedor contra tráfego não humano, clonagem, espionagem concorrencial e acesso por agentes automatizados maliciosos, nos estritos limites do uso regulamentado pela Política de Uso Aceitável;

g) *Dashboard* analítico: painel consolidado de indicadores de desempenho comercial, métricas de conversão, acompanhamento em tempo real e relatórios históricos, de natureza informacional e operacional;

h) *Tracking server-side*: funcionalidade de rastreamento de eventos no lado do servidor, com integração a ferramentas de análise, atribuição ou otimização de campanhas, observada a LGPD e as políticas de dados aplicáveis;

i) Shark Wallet: funcionalidade regida pelo item 10.5 da Cláusula Décima, observadas as delimitações ali estabelecidas;

j) APIs, *webhooks* e integrações: pontos de integração técnica para extensão do uso da Plataforma por meio de sistemas do próprio Vendedor ou de terceiros, observado o disposto na Cláusula Vigésima;

k) demais funcionalidades disponibilizadas, criadas, alteradas, incorporadas, desativadas ou descontinuadas pela SharkBot ao longo da vigência destes Termos.

15.2.2. A descrição do item 15.2.1 é **documentativa e dinâmica**, refletindo a configuração da Plataforma na data da redação destes Termos, podendo variar ao longo do tempo nos moldes do item 15.4.

15.2.3. Das funcionalidades vinculadas à Cláusula Décima Sexta. Funcionalidades identificadas pela SharkBot como em fase **beta**, **experimental** ou **em evolução** sujeitam-se, adicionalmente, ao regime

específico da Cláusula Décima Sexta, prevalecendo este, no que couber, sobre o regime geral desta Cláusula.

15.2.4. Das funcionalidades premium e de terceiros. Funcionalidades oferecidas em caráter **premium**, **avançado** ou **integrado a soluções de terceiros** sujeitam-se, adicionalmente, ao disposto no item 9.7 da Cláusula Nona, prevalecendo este em caso de disposição específica divergente.

15.3 — Da Disponibilidade "*As Is*" e da Ausência de Garantias Implícitas

15.3.1. As funcionalidades da Plataforma são oferecidas ao Vendedor **no estado em que se encontram** ("***as is***") e **conforme disponíveis** ("***as available***"), sem garantias implícitas de qualquer natureza, ressalvadas aquelas estabelecidas expressamente por lei imperativa ou por estes Termos.

15.3.2. Especificamente, a SharkBot **não garante**, por força desta Cláusula:

a) que a Plataforma funcionará de maneira ininterrupta, em tempo integral, sem falhas, lentidão, erros técnicos, inconsistências, atrasos, degradação, indisponibilidade temporária ou variações de desempenho;

b) que a Plataforma será compatível com todo e qualquer dispositivo, sistema operacional, navegador, versão de aplicativo, infraestrutura de rede, ambiente técnico ou configuração específica do Vendedor ou dos Consumidores Finais;

c) que a Plataforma estará inteiramente livre de *bugs*, falhas de segurança, vulnerabilidades não conhecidas no momento do desenvolvimento, comportamentos inesperados ou incompatibilidades com integrações de terceiros;

d) que as funcionalidades atenderão, em seu desenho atual ou futuro, aos objetivos comerciais específicos, ao perfil operacional particular ou às expectativas subjetivas de determinado Vendedor;

e) que as informações, métricas, indicadores, relatórios e estimativas apresentados no *dashboard* são rigorosamente exatos em todos os momentos, podendo sofrer ajustes decorrentes de conciliações, correções técnicas, eventos informados tardiamente por terceiros ou reprocessamentos legítimos;

f) que as integrações com Gateways, com a API do Telegram ou com outros terceiros manterão, ao longo do tempo, as exatas características, funcionalidades e desempenho verificados no momento da contratação, nos termos da Cláusula Vigésima;

g) que as medidas de segurança adotadas pela SharkBot são absolutamente impenetráveis, observando, contudo, o padrão de diligência previsto na Cláusula Trigésima Sétima e na Política de Segurança da Informação.

15.3.3. Do regime específico de disponibilidade técnica (SLA). Sem prejuízo da regra geral de ausência de garantia de ininterrupção prevista no item 15.3.2, alínea "a", o parâmetro de disponibilidade técnica mensal, as exclusões e as consequências do não atingimento da meta observam o regime específico da Cláusula Décima Sétima.

15.3.4. Do tratamento das manutenções. O regime de manutenções programadas e emergenciais observa o disposto na Cláusula Décima Oitava, prevalecendo este em caso de disposição específica divergente.

15.3.5. Do acesso à Plataforma em período de indisponibilidade. A indisponibilidade parcial ou temporária da Plataforma:

a) não autoriza, por si só, o Vendedor a exigir reembolso da Taxa já incidida sobre Vendas Aprovadas anteriores ao evento, ressalvado o regime do item 15.3.3 e da Cláusula Décima Sétima;

b) não configura inadimplemento contratual, quando observado o parâmetro de disponibilidade da Cláusula Décima Sétima;

c) não gera direito à suspensão do pagamento da Taxa nem à compensação com créditos pretendidos, ressalvadas as hipóteses expressamente previstas.

15.4 — Do Direito de Alterar, Descontinuar e Limitar Funcionalidades

15.4.1. Do direito geral de evolução da Plataforma. A SharkBot, na qualidade de desenvolvedora e mantenedora da Plataforma, **reserva-se o direito**, a qualquer tempo e a seu critério técnico, comercial, operacional, de segurança ou de *compliance*, de:

a) criar, incorporar ou disponibilizar novas funcionalidades, inclusive em substituição a funcionalidades existentes;

b) aperfeiçoar, alterar, reorganizar, renomear, reposicionar ou modificar funcionalidades vigentes, inclusive sua lógica, interface, capacidade técnica e pontos de acesso;

c) unificar, fracionar, agrupar ou separar funcionalidades, por razões técnicas, de usabilidade ou de modelo comercial;

d) limitar, condicionar ou segmentar a disponibilidade de funcionalidades específicas a determinados perfis de Vendedor, mediante critérios objetivos e não discriminatórios, tais como antiguidade, volume, perfil de risco, classificação *compliance* ou plano contratado;

e) descontinuar, desativar, remover ou encerrar funcionalidades, em caráter permanente ou temporário;

f) alterar requisitos técnicos de compatibilidade, inclusive exigências mínimas de dispositivo, navegador, sistema operacional, versão de aplicativo ou infraestrutura de rede.

15.4.2. Dos fundamentos legítimos para alteração. Constituem fundamentos legítimos para o exercício das faculdades do item 15.4.1, sem caráter exaustivo:

a) evolução tecnológica, técnica, arquitetural, de segurança ou de desempenho da Plataforma;

b) aprimoramento da experiência do Vendedor, da robustez operacional ou da escalabilidade;

c) adequação a alterações legislativas, regulatórias, a decisões judiciais ou a orientações de autoridades competentes, inclusive ANPD, Banco Central do Brasil, CGU, COAF e autoridades consumeristas;

d) adequação a alterações operacionais, técnicas ou comerciais de terceiros, inclusive API do Telegram, Gateways, provedores de nuvem, provedores de analytics e serviços auxiliares;

e) prevenção, mitigação ou remediação de riscos de segurança, fraude, abuso, uso indevido da Plataforma ou degradação da experiência coletiva;

f) viabilidade econômica da continuidade da funcionalidade;

g) racionalização do portfólio, eliminação de redundância, descontinuação de tecnologias legadas;

h) decisão de reposicionamento estratégico do produto.

15.4.3. Da comunicação das alterações. As alterações do item 15.4.1 serão comunicadas ao Vendedor conforme a sua natureza e impacto:

a) Alterações substanciais — que impactem significativamente o uso da Plataforma, a interface principal, a lógica central de Fluxos, a forma de cobrança ou funcionalidades amplamente utilizadas — serão comunicadas com antecedência mínima de **30 (trinta) dias corridos**, pelos canais oficiais, com indicação da natureza da alteração, da data de vigência e, sempre que razoável, de alternativas de transição;

b) Alterações não-substanciais — de interface secundária, melhorias incrementais, ajustes técnicos, correções, refinamentos operacionais ou reorganizações topológicas — independem de comunicação prévia específica, bastando sua implementação e eventual menção em canais de comunicação próprios (notas de atualização, base de conhecimento, *changelog*);

c) Alterações emergenciais — aplicadas em resposta a riscos iminentes de segurança, ordem de autoridade ou evento que comprometa gravemente a continuidade da Plataforma — poderão ser adotadas sem comunicação prévia, com notificação posterior tempestiva e com indicação dos fundamentos, nos termos da Cláusula Décima Oitava e da Cláusula Trigésima Sétima.

15.4.4. Da descontinuação de funcionalidade específica. A descontinuação de funcionalidade específica, quando relevante ao uso ordinário da Plataforma pelo Vendedor:

a) observará o prazo de comunicação previsto no item 15.4.3, alínea "a";

b) contemplará, sempre que tecnicamente viável, **medidas de transição**, tais como migração de dados, disponibilização de funcionalidade alternativa, documentação de substituição ou período de uso paralelo;

c) não gerará ao Vendedor direito a indenização por frustração de expectativa, perda de oportunidade ou lucros cessantes, observado o regime da Cláusula Trigésima;

d) permitirá ao Vendedor, se preferir, rescindir a relação contratual nos termos do item 4.3.1 da Cláusula Quarta, sem ônus adicionais.

15.4.5. Da descontinuação integral da Plataforma. A descontinuação integral e permanente da Plataforma, como hipótese distinta da descontinuação de funcionalidades específicas:

a) observará prazo de aviso prévio razoável, não inferior a **90 (noventa) dias corridos**;

b) será acompanhada de **providências de transição**, incluindo disponibilização de funcionalidades de exportação de dados do Vendedor, nos termos da Cláusula Trigésima Oitava, preservação de registros legais e orientações sobre encerramento operacional;

c) não configura, por si só, inadimplemento contratual, desde que observadas as providências razoáveis previstas nesta alínea e nas Cláusulas Quadragésima Primeira (Força Maior) e correlatas;

d) poderá ser compatibilizada, mediante prévio aviso, com migração da operação para sucessora, nos termos da Cláusula Quadragésima.

15.4.6. Do direito de limitação operacional por perfil de risco. A SharkBot poderá, ainda, limitar ou condicionar o uso de funcionalidades específicas ao Vendedor individualmente considerado, quando:

a) configurada hipótese de Bloqueio Preventivo, nos termos da Cláusula Décima Segunda, item 12.5;

b) presentes indícios de violação da Política de Uso Aceitável, nos termos da Cláusula Vigésima Segunda;

c) aplicável o regime de limites técnicos e *fair use* da Cláusula Décima Nona;

d) determinada em decorrência de cooperação com autoridades, nos termos da Cláusula Vigésima Nona.

15.4.7. Da limitação operacional por conformidade com a API do Telegram. A SharkBot poderá, ainda, alterar, limitar ou descontinuar funcionalidades em razão de alterações unilaterais, restrições, advertências ou exigências emanadas do Telegram ou de sua API, caso em que:

a) as alterações serão comunicadas ao Vendedor pelos canais oficiais, com a celeridade compatível com o evento;

b) a SharkBot buscará, quando viável, alternativas funcionais que preservem o uso ordinário da Plataforma;

c) não caberá à SharkBot responsabilidade por descontinuações ou restrições impostas por terceiros fora de sua esfera de controle, nos moldes da Cláusula Vigésima.

15.5 — Do Dever de Atualização do Vendedor

15.5.1. O Vendedor obriga-se a:

a) manter-se informado, por meio dos canais oficiais, acerca das atualizações, alterações, descontinuações e novidades da Plataforma;

b) consultar, quando disponíveis, as notas de atualização, o *changelog* e a base de conhecimento;

c) adotar, em prazo razoável, as providências técnicas e operacionais necessárias à adaptação da sua operação a alterações substanciais comunicadas;

d) abster-se de criticar publicamente, de forma infundada, alterações legítimas da Plataforma, sem prejuízo do seu direito à livre manifestação de opinião acerca da qualidade do serviço.

15.6 — Da Prevalência sobre Comunicações Informais

15.6.1. A descrição de funcionalidades constantes de materiais de marketing, *landing pages*, publicações em redes sociais, entrevistas, vídeos, *webinars*, artigos de blog, anúncios, manifestações verbais de prepostos da SharkBot e demais comunicações de natureza informativa ou promocional possui **caráter ilustrativo** e não constitui, por si só, obrigação contratual da SharkBot, prevalecendo, em caso de divergência, o disposto nestes Termos e no estado efetivo da Plataforma no momento do uso, nos moldes do item 10.7 da Cláusula Décima.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA — DAS FUNCIONALIDADES BETA E EXPERIMENTAIS

16.1 — Da Natureza e do Propósito

16.1.1. A SharkBot poderá disponibilizar, em caráter não ordinário e com regime jurídico e operacional diferenciado, funcionalidades em estágio de **desenvolvimento, teste, validação ou maturação técnica** ("**Funcionalidades Beta**"), assim entendidas aquelas que, ainda que funcionalmente operantes, apresentem ao menos uma das seguintes características:

a) encontram-se em fase de **testes fechados ou abertos** ("*closed beta*" ou "*open beta*"), com número restrito de usuários ou aberta à experimentação geral;

b) apresentam-se como **pré-visualização** ("*preview*"), **versão experimental** ("*experimental*"), **em desenvolvimento** ("*in development*"), **em laboratório** ("*labs*"), **de acesso antecipado** ("*early access*") ou **de acesso piloto** ("*pilot*");

c) estão submetidas a **ciclo de validação técnica**, de usabilidade, de aderência a casos de uso ou de conformidade regulatória, ainda não concluído;

d) constituem **implementação experimental de tecnologias emergentes**, inclusive, sem limitação, aquelas fundadas em inteligência artificial, aprendizado de máquina, processamento de linguagem natural, automações baseadas em agentes, integrações com protocolos em desenvolvimento ou arranjos técnicos ainda não plenamente estabilizados no mercado;

e) dependem, para pleno funcionamento, de **infraestrutura, integração ou dado de terceiros** cuja estabilidade ou disponibilidade seja, na data da liberação, conhecida e declaradamente limitada;

f) sejam **assim designadas expressamente** pela SharkBot, por meio de rotulagem, aviso, documentação ou comunicação específica, ainda que tecnicamente estáveis, em razão de escolha operacional da SharkBot.

16.1.2. O propósito da disponibilização de Funcionalidades Beta é, cumulativamente:

a) permitir à SharkBot colher dados operacionais, técnicos, de usabilidade e de desempenho em condição real de uso;

b) validar hipóteses de produto, adequação a casos de uso e expectativa de valor percebido pelos Vendedores;

c) antecipar, aos Vendedores interessados, o acesso a funcionalidades que poderão, após maturação, integrar o conjunto ordinário da Plataforma;

d) iterar, a partir de uso efetivo e eventual feedback, o desenho, a arquitetura e a implementação das funcionalidades em desenvolvimento.

16.1.3. A Funcionalidade Beta é **complementar e acessória** ao uso ordinário da Plataforma, não substituindo funcionalidades estáveis equivalentes, quando existentes, e não constituindo base confiável, por si só, para dimensionamento da operação principal do Vendedor.

16.2 — Da Identificação e da Rotulagem

16.2.1. A SharkBot identificará, de forma **clara, visível e contextual**, as Funcionalidades Beta por meio de, isolada ou cumulativamente:

a) rótulo textual próximo à funcionalidade, com expressões como "Beta", "Experimental", "Preview", "Labs", "Early Access", "Em Desenvolvimento" ou equivalente;

b) indicação visual distinta na interface da Plataforma, por meio de ícone, cor, marcador ou selo dedicado;

c) notificação exibida no primeiro acesso à funcionalidade ou ao seu módulo de ativação, descrevendo, de forma sumária, a sua natureza experimental e suas limitações;

d) aviso específico disponibilizado em documentação, base de conhecimento, notas de atualização ou comunicados, vinculado à funcionalidade;

e) termo de adesão específico ou aceite adicional ("*opt-in*"), quando, em razão da natureza da funcionalidade, da sensibilidade técnica, do risco operacional ou de exigência regulatória, a SharkBot entender necessário.

16.2.2. Do aceite específico. Quando exigido aceite adicional na forma do item 16.2.1, alínea "e", o Vendedor somente terá acesso à Funcionalidade Beta após manifestação expressa de concordância com os termos específicos de utilização, os quais integrarão esta Cláusula como disposição complementar, prevalecendo, em caso de conflito, aquilo que for mais específico em relação à Funcionalidade Beta concretamente considerada.

16.2.3. Da ciência inequívoca. A utilização, pelo Vendedor, de Funcionalidade Beta devidamente rotulada, inclusive mediante sua ativação facultativa, caracteriza **ciência inequívoca** acerca de sua natureza experimental e **aceite integral** do regime diferenciado desta Cláusula, não podendo o Vendedor posteriormente alegar desconhecimento quanto a:

a) eventuais instabilidades, falhas, inconsistências ou limitações técnicas;

b) ausência de garantias e de SLA;

c) possibilidade de descontinuação unilateral;

d) eventual perda de dados específicos gerados pela Funcionalidade Beta, ressalvado o regime da LGPD e da Política de Privacidade.

16.3 — Do Regime de Uso "*As Is*" e "*As Available*" — Afastamento de Garantias

16.3.1. As Funcionalidades Beta são disponibilizadas, em caráter ainda mais acentuado do que a regra do item 15.3 da Cláusula Décima Quinta, **no estado em que se encontram** ("***as is***") e **conforme disponíveis** ("***as available***"), **sem qualquer garantia**, explícita ou implícita, ressalvadas exclusivamente aquelas que a legislação imperativa não admita afastamento.

16.3.2. Em relação às Funcionalidades Beta, a SharkBot **expressamente não garante**:

a) o funcionamento ininterrupto, estável, regular, previsível ou em qualquer nível de disponibilidade mínimo;

b) a ausência de falhas, erros, *bugs*, inconsistências, travamentos, lentidão, inoperância parcial ou integral, comportamentos inesperados ou perda de dados específicos produzidos pela funcionalidade;

c) a preservação, conservação, exportabilidade ou portabilidade dos dados, configurações, parâmetros ou resultados gerados exclusivamente por meio da Funcionalidade Beta;

d) a compatibilidade com as demais funcionalidades da Plataforma ou com integrações existentes;

e) a exatidão, completude, confiabilidade, atualidade ou adequação dos resultados, saídas, outputs, predições, classificações, indicadores, conteúdos ou respostas produzidos pela funcionalidade, especialmente no caso de funcionalidades baseadas em inteligência artificial, aprendizado de máquina ou outras tecnologias probabilísticas;

f) a adequação da funcionalidade a finalidade específica do Vendedor, ainda que informada à SharkBot;

g) a conversão da Funcionalidade Beta, em momento futuro, em funcionalidade ordinária da Plataforma;

h) a continuidade da prestação, permanecendo a SharkBot facultada a descontinuá-la na forma do item 16.4.

16.3.3. Da não-aplicabilidade do SLA. Não se aplica às Funcionalidades Beta o regime de disponibilidade técnica (SLA) da Cláusula Décima Sétima, não se computando, para os respectivos indicadores de disponibilidade mensal, os eventos de indisponibilidade, degradação, falha ou interrupção a elas exclusivamente referentes.

16.3.4. Do risco técnico e operacional. O Vendedor **assume integralmente** o risco técnico e operacional inerente à utilização de Funcionalidades Beta, obrigando-se a:

a) não tornar dependente, da Funcionalidade Beta, função crítica, sensível ou insubstituível da sua operação;

b) manter, quando disponível, funcionalidade ordinária equivalente, ainda que em paralelo, para preservação da continuidade em caso de falha ou descontinuação;

c) adotar medidas próprias de contingência, redundância, exportação e preservação de dados;

d) verificar, com razoável diligência, a qualidade, adequação e acuidade dos resultados antes de utilizá-los em decisão relevante para a sua operação ou para os Consumidores Finais.

16.3.5. Dos resultados de inteligência artificial. No caso de Funcionalidades Beta baseadas em **inteligência artificial ou aprendizado de máquina**, o Vendedor reconhece expressamente que:

a) os resultados são produzidos por modelos computacionais probabilísticos, podendo apresentar imprecisões, inexatidões, alucinações, omissões, vieses, desatualizações e outros limites inerentes ao estado atual da tecnologia;

b) o uso dos resultados, inclusive para interação com Consumidores Finais, cobrança, automações ou decisões que afetem terceiros, é **ato de responsabilidade exclusiva do Vendedor**, cabendo-lhe revisar, validar e adequar os resultados antes de qualquer aplicação relevante;

c) A utilização dos resultados produzidos por Funcionalidade Beta baseada em inteligência artificial, inclusive para interação com Consumidores Finais, cobrança, automações ou decisões que afetem terceiros, constitui ato do Vendedor sob sua responsabilidade, cabendo-lhe revisar, validar e adequar os resultados antes de qualquer aplicação relevante perante terceiros. A responsabilidade da SharkBot, na qualidade de fornecedora da funcionalidade, limita-se aos deveres técnicos e regulatórios que lhe sejam imputáveis por força de lei, notadamente em matéria de proteção de dados pessoais, não-discriminação algorítmica e transparência, observados os demais dispositivos destes Termos e o regime de limitação de responsabilidade da Cláusula Trigésima.

d) aplicam-se, no que couber, as disposições da Cláusula Trigésima Quinta, inclusive quanto ao tratamento de dados no contexto de modelos e quanto aos respectivos limites éticos e jurídicos.

16.3.6. Da ausência de garantias não afasta direitos legais. Nenhuma disposição desta Cláusula afasta, restringe ou limita direitos do Vendedor decorrentes de normas imperativas de ordem pública, notadamente aquelas relativas à proteção de dados pessoais, à segurança da informação e, quando excepcionalmente aplicáveis nos termos do item 1.4 do Preâmbulo, às relações de consumo.

16.4 — Da Reversibilidade Unilateral e da Ausência de Dever de Manutenção

16.4.1. Do direito de descontinuar. A SharkBot poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério e **sem necessidade de fundamentação específica**, adotar, isolada ou cumulativamente, as seguintes medidas em relação às Funcionalidades Beta:

a) suspender temporariamente a disponibilidade, total ou parcial, para fins de ajuste, correção, diagnóstico, avaliação ou contenção;

b) restringir o acesso a subconjunto de Vendedores, a determinados perfis operacionais, a regiões específicas ou a ambientes controlados;

c) alterar substancialmente o escopo, a lógica, a interface, o comportamento, a arquitetura, os limites ou os parâmetros da funcionalidade;

d) descontinuar permanentemente, no todo ou em parte, a Funcionalidade Beta;

e) promover o seu desligamento ou remoção da Plataforma, com ou sem migração para funcionalidade ordinária equivalente;

f) converter a Funcionalidade Beta em funcionalidade ordinária, inclusive com alteração de condições de acesso, de nomenclatura, de interface ou de modelo comercial, nos termos do item 9.7 da Cláusula Nona, quando aplicável.

16.4.2. Dos fundamentos não exaustivos. O exercício das faculdades do item 16.4.1 poderá fundar-se, sem caráter exaustivo, em:

a) resultados do ciclo de validação técnica, operacional ou comercial;

b) inviabilidade econômica, técnica ou regulatória da continuidade;

c) exigência ou orientação de autoridade competente;

d) alteração ou descontinuação de infraestrutura, serviço ou API de terceiros da qual a funcionalidade dependa;

e) decisão estratégica de reorientação do produto ou de portfólio;

f) identificação de risco de segurança, de fraude, de uso indevido ou de abuso estrutural;

g) mera conveniência operacional da SharkBot, decorrente da natureza experimental da prestação.

16.4.3. Da comunicação de descontinuação. A descontinuação de Funcionalidade Beta **não se sujeita ao prazo de comunicação prévia** previsto no item 15.4.3, alínea "a", da Cláusula Décima Quinta, observando-se, no entanto:

a) a **comunicação, pelos canais oficiais**, da descontinuação, com a celeridade compatível com sua natureza;

b) a **disponibilização, quando viável**, de informações mínimas sobre a destinação de dados, configurações ou registros específicos da funcionalidade descontinuada;

c) a **atualização**, nas notas de atualização e na base de conhecimento, da nova situação da funcionalidade.

16.4.4. Da inexistência de obrigação de compensação. A suspensão, alteração, restrição, conversão ou descontinuação de Funcionalidade Beta:

a) não gera direito a indenização, reembolso da Taxa, desconto, crédito, compensação, restituição ou qualquer outra forma de reparação em favor do Vendedor;

b) não configura inadimplemento contratual, descumprimento de obrigação essencial, violação de expectativa legítima ou abuso de direito;

c) não autoriza alegação de perda de oportunidade, frustração de planejamento comercial, lucros cessantes, perda de chance ou dano reputacional;

d) não enseja suspensão ou compensação de Taxas devidas em razão do uso da Plataforma ordinária.

16.4.5. Da migração para funcionalidade ordinária. Na hipótese de conversão de Funcionalidade Beta em funcionalidade ordinária, a SharkBot, sempre que tecnicamente viável:

a) promoverá a **migração de dados, configurações e parâmetros** relevantes, preservando a continuidade do uso;

b) comunicará ao Vendedor as **novas condições aplicáveis**, inclusive eventual contraprestação específica, nos termos do item 9.7 da Cláusula Nona;

c) concederá **prazo razoável de transição**, no qual o Vendedor poderá, discordando das novas condições, optar por não aderir ao regime ordinário, hipótese em que se aplicará a descontinuação na forma deste item 16.4.

16.5 — Do Feedback e da Contribuição do Vendedor

16.5.1. Da facultatividade do feedback. O Vendedor poderá, a seu critério e de forma **inteiramente facultativa**, fornecer à SharkBot, por meio dos canais oficiais destinados a essa finalidade, manifestações, opiniões, sugestões, relatos de erro, propostas de aprimoramento, avaliações, respostas a pesquisas, registros de *bugs* ou qualquer outro tipo de contribuição informacional acerca de Funcionalidades Beta ("**Feedback**").

16.5.2. Da inexistência de obrigação de feedback. A utilização de Funcionalidade Beta **não obriga** o Vendedor a fornecer Feedback, não sendo este condição de acesso, de permanência ou de manutenção de direitos contratuais, ressalvadas hipóteses excepcionais em que o fornecimento de Feedback mínimo constitua condição específica e previamente informada para participação em programa *beta* fechado ou piloto dedicado.

16.5.3. Da licença ampla sobre o Feedback. O Vendedor reconhece que, por serem as manifestações de Feedback, por natureza, meras contribuições informacionais destinadas ao aprimoramento do produto e desprovidas, em regra, de originalidade criativa protegida, e, ainda que assim não fossem,

concede à SharkBot, pelo ato do fornecimento do Feedback, **licença perpétua, irrevogável, universal, gratuita, livre de *royalties*, transferível, sublicenciável e não-exclusiva**, para:

a) reproduzir, arquivar, analisar, armazenar, reorganizar e compilar o Feedback;

b) utilizá-lo, no todo ou em parte, como insumo para desenvolvimento, aprimoramento, evolução, correção, reorientação ou abandono de funcionalidades da Plataforma;

c) incorporar, no código-fonte, na arquitetura, na interface, na documentação ou em comunicações da Plataforma, qualquer ideia, conceito, sugestão, recomendação ou solução derivada do Feedback;

d) utilizá-lo, de forma agregada, anonimizada ou de-identificada, para fins estatísticos, de comunicação institucional, de material de marketing e de informes ao mercado;

e) ceder, licenciar ou transferir, total ou parcialmente, os direitos aqui licenciados, no contexto de operações societárias, parcerias comerciais ou evolução do produto.

16.5.4. Da renúncia a direitos de coautoria, compensação e menção. O Vendedor **renuncia expressamente**, em relação ao Feedback fornecido, a:

a) reivindicação de **coautoria**, cotitularidade, participação em invento ou atribuição de autoria sobre funcionalidades, códigos ou soluções resultantes, no todo ou em parte, do Feedback;

b) pretensão a **remuneração, participação nos resultados, royalties, compensação patrimonial ou reconhecimento econômico** de qualquer natureza;

c) direito a **menção, crédito, citação, agradecimento, divulgação ou notoriedade** em razão do Feedback, ressalvadas iniciativas espontâneas da SharkBot de reconhecimento público de contribuintes de programas *beta*, que, quando ocorrerem, constituem liberalidade;

d) exigência de que a SharkBot **adote, implemente ou sequer considere** as sugestões, recomendações ou pedidos contidos no Feedback.

16.5.5. Da articulação com a Cláusula Trigésima Segunda. O regime desta subcláusula articula-se, sistematicamente, com a **Cláusula Trigésima Segunda (Do Feedback e das Sugestões)**, que disciplina, em caráter geral, toda forma de contribuição informacional do Vendedor à SharkBot, aplicando-se aquela, no que couber, às hipóteses não específicas desta Cláusula, e esta em caráter específico e prevalente em relação ao Feedback sobre Funcionalidades Beta.

16.5.6. Do tratamento de dados pessoais contidos no Feedback. Caso o Feedback contenha dados pessoais — do próprio Vendedor, de colaboradores, de Consumidores Finais ou de terceiros — o Vendedor garante:

a) possuir base legal para o respectivo compartilhamento com a SharkBot, nos termos da LGPD;

b) observar os princípios da finalidade, adequação, necessidade e minimização, limitando-se o Feedback ao estritamente necessário à sua finalidade informacional;

c) preservar, por medidas razoáveis, a confidencialidade dos Consumidores Finais, inclusive, quando razoável, mediante pseudonimização ou anonimização;

d) responder, na condição de controlador independente em relação a tais dados, pelas consequências do respectivo compartilhamento, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA — DA DISPONIBILIDADE E DO SLA TÉCNICO (UPTIME)

17.1 — Do Compromisso de Disponibilidade

17.1.1. Sem prejuízo da regra geral de fornecimento "*as is*" estabelecida no item 15.3.1 da Cláusula Décima Quinta, a SharkBot assume, em relação ao conjunto das funcionalidades ordinárias da Plataforma, compromisso de **disponibilidade técnica mensal** ("***Uptime* Mensal**"), apurado nos termos desta Cláusula.

17.1.2. Constitui **meta de *Uptime* Mensal** da Plataforma o percentual de **99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento)** do tempo total elegível de cada mês-calendário, apurado conforme metodologia específica do item 17.3.

17.1.3. O compromisso de *Uptime* incide **exclusivamente** sobre as funcionalidades ordinárias da Plataforma, **não se aplicando** a:

a) Funcionalidades Beta e Experimentais, regidas pela Cláusula Décima Sexta, item 16.3.3;

b) funcionalidades premium integradas a soluções de terceiros, quando assim expressamente indicado na contratação específica da funcionalidade, nos termos do item 9.7 da Cláusula Nona;

c) serviços, infraestruturas ou camadas operadas por terceiros, ainda que acessadas por meio da Plataforma, nos termos da Cláusula Vigésima;

d) hipóteses de exclusão do cômputo, nos termos do item 17.4.

17.1.4. O compromisso estabelecido nesta Cláusula constitui **parâmetro técnico-operacional de referência** e **única forma contratualmente reconhecida de garantia de disponibilidade** da Plataforma, afastando qualquer expectativa superior decorrente de comunicações informais, materiais de marketing, depoimentos, avaliações de terceiros, declarações verbais de prepostos ou documentação não contratual, nos moldes do item 15.6 da Cláusula Décima Quinta e do item 10.7 da Cláusula Décima.

17.2 — Das Definições Técnicas

17.2.1. Para fins desta Cláusula, aplicam-se as seguintes definições:

a) Plataforma em Operação: estado em que as funcionalidades ordinárias essenciais da Plataforma — considerando, cumulativamente, o acesso à área logada, a operação do editor de Fluxos, a emissão e

o recebimento de eventos transacionais pelos Bots e a integração com ao menos um Gateway ativo — respondem a requisições dentro de parâmetros técnicos aceitáveis;

b) Indisponibilidade Computável: período em que a Plataforma deixa de estar em Operação, por falha atribuível a infraestrutura, código ou arquitetura sob **controle direto** da SharkBot, excluídas todas as hipóteses do item 17.4;

c) Incidente: evento individualizado de Indisponibilidade Computável, caracterizado pelo início da falha, pelo restabelecimento da operação regular e pela sua duração mensurada em minutos integrais, arredondados sempre para cima em caso de fração;

d) Tempo Total Elegível: total de minutos do mês-calendário de referência, descontados os minutos correspondentes às hipóteses de exclusão do item 17.4;

e) Tempo de Indisponibilidade Mensal: somatório dos minutos de Incidentes apurados no mês-calendário;

f) *Uptime* Mensal Efetivo: razão, expressa em percentual com duas casas decimais, entre (i) Tempo Total Elegível menos Tempo de Indisponibilidade Mensal e (ii) Tempo Total Elegível, multiplicada por 100 (cem).

17.2.2. Da fórmula. O *Uptime* Mensal Efetivo é apurado pela aplicação da seguinte fórmula:

[*Uptime* Mensal Efetivo (%) = ((Tempo Total Elegível − Tempo de Indisponibilidade Mensal) ÷ Tempo Total Elegível) × 100]

17.2.3. Da referência temporal. As apurações observam o fuso **UTC−3 (horário oficial de Brasília)**, inclusive nos eventos de transição de horário de verão, quando aplicável.

17.3 — Da Metodologia de Apuração

17.3.1. Dos instrumentos de apuração. A apuração da disponibilidade e dos Incidentes é realizada pela SharkBot com base em, cumulativamente e no que couber:

a) sistema próprio de monitoramento técnico em tempo real;

b) registros internos de infraestrutura (logs de servidores, métricas de aplicação, telemetria de integrações);

c) registros de eventos reportados pelos sistemas de monitoramento de terceiros contratados pela SharkBot para essa finalidade;

d) registros de Incidentes consolidados em página de status, quando disponibilizada pela SharkBot;

e) consolidação de ocorrências reportadas via canais oficiais, validadas por evidência técnica.

17.3.2. Da apuração por mês-calendário. A apuração é realizada **mensalmente**, com referência ao mês-calendário anterior, consolidando-se o resultado até o décimo dia útil do mês subsequente.

17.3.3. Da documentação da apuração. A SharkBot manterá registro interno da apuração de *Uptime*, abrangendo, no mínimo:

a) relação dos Incidentes ocorridos no período;

b) duração individual e total;

c) classificação quanto à computabilidade ou exclusão, nos termos do item 17.4;

d) *Uptime* Mensal Efetivo apurado.

17.3.4. Do direito de consulta do Vendedor. O Vendedor poderá, pelos canais oficiais, requerer à SharkBot:

a) informação sobre o *Uptime* Mensal Efetivo de período específico em que tenha mantido Conta ativa;

b) confirmação sobre o cômputo, ou não, de evento específico reportado pelo Vendedor como suposta indisponibilidade;

c) informação resumida sobre Incidentes relevantes do período, preservadas as informações sigilosas, de segurança, de terceiros e de arquitetura técnica.

17.3.5. Da exatidão da apuração. A apuração realizada pela SharkBot, fundada em instrumentos técnicos e registros documentados, prevalece, em caso de divergência, sobre percepções subjetivas do Vendedor, ressalvada a apresentação, por este, de **evidência técnica inequívoca** que demonstre erro de apuração em sua esfera específica, caso em que a SharkBot promoverá a revisão pertinente.

17.4 — Das Exclusões do Cômputo

17.4.1. Não são computáveis como Indisponibilidade Computável, para fins do *Uptime* Mensal Efetivo, os eventos decorrentes de:

a) Manutenções programadas: janelas de manutenção previamente anunciadas nos termos da Cláusula Décima Oitava, observados os parâmetros ali estabelecidos;

b) Manutenções emergenciais: interrupções necessárias para contenção de risco iminente de segurança, falha crítica ou cumprimento de ordem de autoridade, nos termos da Cláusula Décima Oitava, item 18.3, ainda que sem aviso prévio, pelo tempo estritamente necessário;

c) Falhas de terceiros: interrupções, lentidões, degradações, alterações ou falhas atribuíveis a:

(i) **API do Telegram** ou infraestrutura do Telegram;

(ii) **Gateways de Pagamento** e infraestrutura dos arranjos de pagamento;

(iii) **provedores de infraestrutura em nuvem**, *data centers*, CDNs, DNS e conectividade de *backbone*;

(iv) **provedores de mensageria, analytics e tracking**;

(v) **demais serviços, integrações, APIs, *webhooks* e componentes operados por terceiros**, nos termos da Cláusula Vigésima;

d) Falhas de conectividade na ponta: indisponibilidades ou degradações atribuíveis à rede, operadora, conexão, dispositivo, navegador, versão de aplicativo ou infraestrutura do próprio Vendedor ou dos seus Consumidores Finais;

e) Ataques cibernéticos: interrupções decorrentes de ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS), tentativas de invasão, exploração de vulnerabilidades, ataques de força bruta, campanhas coordenadas contra a infraestrutura, observada a diligência da SharkBot em mitigação nos termos da Cláusula Trigésima Sétima;

f) Força maior e caso fortuito: eventos enquadrados no regime da Cláusula Quadragésima Primeira;

g) Decisões de autoridade: cumprimento de ordem judicial, requisição administrativa, medida regulatória ou ordem de autoridade competente que imponha interrupção total ou parcial da Plataforma;

h) Suspensão do Vendedor: interrupção no acesso individual do Vendedor decorrente de aplicação de Bloqueio Preventivo, suspensão, banimento ou medida de restrição por motivo próprio, nos termos das Cláusulas Décima Segunda, Décima Terceira e Vigésima Sexta;

i) Ações do Vendedor: interrupções, erros, indisponibilidades percebidas ou degradações decorrentes de ato ou omissão do próprio Vendedor, inclusive configuração inadequada de Bot, esgotamento de créditos em Gateway, erro em integrações configuradas por ele, ultrapassagem de limites técnicos da Cláusula Décima Nona, excesso de uso ou ações em desconformidade com estes Termos;

j) Indisponibilidades localizadas: eventos que afetem apenas determinada região geográfica, determinado provedor de conexão, determinado sistema operacional, determinado navegador, determinado dispositivo, determinado arranjo de pagamento ou determinado Gateway, sem afetação generalizada do conjunto de Vendedores da Plataforma;

k) Funcionalidades Beta, premium e de terceiros: eventos que afetem exclusivamente funcionalidades excluídas do compromisso de *Uptime*, nos termos do item 17.1.3.

17.4.2. Da concorrência de causas. Em caso de concorrência de causas, sendo uma delas enquadrável em exclusão, computa-se a **parcela de tempo remanescente** exclusivamente atribuível a falha sob controle direto da SharkBot, se identificável, sendo integralmente excluído o evento quando inviável a separação técnica razoável.

17.5 — Das Consequências do Não-Atingimento da Meta

17.5.1. Da apuração do descumprimento. Apurado, no mês-calendário de referência, *Uptime* Mensal Efetivo **inferior** à meta estabelecida no item 17.1.2, o Vendedor elegível fará jus ao regime de créditos de serviço previsto neste item, **observados os requisitos, os limites e as condições aqui estabelecidos**.

17.5.2. Do teto global do Crédito. O Crédito de Serviço aplicável em determinado mês-calendário **não excederá** o equivalente à Taxa efetivamente paga pelo Vendedor em razão de Vendas Aprovadas do

mesmo mês, em nenhuma hipótese, sendo vedada a extensão a Taxas de períodos anteriores ou posteriores.

17.5.3. Do caráter exclusivo e do afastamento de outras reparações. O Crédito de Serviço constitui **único e exclusivo remédio contratual** do Vendedor em razão do não-atingimento da meta de *Uptime*, **afastando integralmente**:

a) indenização por danos materiais ou morais;

b) compensação por frustração de expectativa, perda de oportunidade ou lucros cessantes;

c) restituição total da Taxa, suspensão de pagamento da Taxa ou compensação com outros valores devidos;

d) pretensão de rescisão da relação contratual com fundamento em inadimplemento, ressalvado o direito de rescisão imotivada pelo Vendedor, nos termos do item 4.3.1 da Cláusula Quarta.

17.5.4. Do fundamento do afastamento. O regime do item 17.5.4 encontra fundamento na natureza meramente instrumental da Plataforma, na ausência de promessa de resultado, na delimitação expressa do que a Plataforma não é (item 1.3) e no caráter de **elemento essencial da causa contratual** atribuído à presente Cláusula, nos moldes do item 1.4.1 da Cláusula Primeira, constituindo tal regime pressuposto econômico do modelo de cobrança da Cláusula Nona e, portanto, inseparável da própria precificação da Plataforma.

17.5.5. Dos pré-requisitos para a obtenção do Crédito. A obtenção do Crédito de Serviço sujeita-se à observância cumulativa dos seguintes requisitos:

a) Conta ativa e adimplente no mês-calendário de referência e na data de apuração;

b) ausência de aplicação, ao Vendedor, de suspensão, banimento ou Bloqueio Preventivo no mesmo período, por fato a ele imputável;

c) ausência de concausa relevante do próprio Vendedor para os eventos apurados;

d) requerimento formal, pelos canais oficiais, no prazo de **30 (trinta) dias corridos** contados da disponibilização do resultado da apuração mensal, sob pena de preclusão;

e) ausência de controvérsia em curso quanto ao cumprimento, pelo Vendedor, de obrigações destes Termos.

17.5.6. Da forma de aplicação do Crédito. O Crédito de Serviço, uma vez reconhecido:

a) será aplicado mediante **abatimento** em Taxas devidas em ciclos subsequentes ou, quando inviável o abatimento, mediante **crédito em conta corrente** operacional mantida pela Plataforma;

b) não será convertido em numerário, salvo na hipótese de encerramento da relação contratual, caso em que será restituído ao Vendedor, no prazo de 30 (trinta) dias, por meio compatível com o fluxo de pagamento adotado na Cláusula Nona;

c) não é cumulativo com eventuais compensações decorrentes de outras cláusulas destes Termos relativas ao mesmo período e evento, prevalecendo o de maior valor;

d) não gera juros, correção monetária ou encargos enquanto não vencido.

17.5.7. Da ausência de Crédito em caso de não-atingimento reiterado. O não-atingimento reiterado ou grave da meta, quando não enquadrado nas exclusões do item 17.4 nem justificável por circunstâncias razoáveis, enseja, em adição ao Crédito de Serviço, o direito do Vendedor à **rescisão imotivada sem ônus**, nos termos do item 4.3.1 da Cláusula Quarta, sem prejuízo do regime ordinário de portabilidade de dados da Cláusula Trigésima Oitava.

17.6 — Das Providências Operacionais em Caso de Incidente

17.6.1. Identificado Incidente relevante, a SharkBot adotará, com a celeridade compatível com a natureza e a gravidade do evento, providências razoáveis de:

a) diagnóstico, contenção e restabelecimento da Plataforma em Operação;

b) comunicação, pelos canais oficiais (página de status, base de conhecimento, e-mail transacional, notificação in-app), de forma proporcional à relevância do evento;

c) análise de causa-raiz (*post-mortem*), quando se tratar de Incidente de maior impacto, com implementação de medidas corretivas para mitigação de recorrência;

d) registro interno para fins de apuração do *Uptime* e de conformidade.

17.6.2. As providências do item 17.6.1 são obrigações de **meio**, não de resultado, e seu cumprimento adequado, ainda que não resulte em restabelecimento imediato da Plataforma, observa o padrão de diligência exigível da SharkBot na qualidade de provedora de aplicação.

17.6.3. Do canal de reporte. O Vendedor poderá, durante evento de indisponibilidade percebida, reportar a ocorrência pelos canais oficiais, recebendo, sempre que possível, orientação sobre o estado da Plataforma e o prazo estimado de restabelecimento.

17.7 — Da Compatibilização com Comunicações de Marketing

17.7.1. Comunicações de marketing, institucionais, promocionais, publicitárias ou informativas emitidas pela SharkBot em quaisquer canais — incluindo sítio eletrônico, páginas de vendas, redes sociais, peças publicitárias, depoimentos agregados, apresentações comerciais, propostas, webinars e materiais de divulgação — **devem ser interpretadas em harmonia com os parâmetros objetivos desta Cláusula**, não podendo fundamentar pretensão de nível de disponibilidade superior ao estabelecido no item 17.1.2.

17.7.2. Expressões publicitárias tais como "**24/7**", "**sempre disponível**", "**no ar**", "**operando ininterruptamente**", "**uptime máximo**", "**infraestrutura robusta**", "**estabilidade total**", "**sem interrupções**" ou congêneres, quando utilizadas em comunicações de marketing, possuem **natureza promocional e não contratual**, devendo ser compreendidas como referência ao esforço e à

arquitetura geral de alta disponibilidade da Plataforma, sem que constituam compromisso de disponibilidade superior ao parâmetro técnico desta Cláusula.

17.7.3. A eventual divergência entre comunicação promocional e parâmetros desta Cláusula:

a) não gera direito subjetivo do Vendedor a disponibilidade superior à aqui estabelecida;

b) não autoriza pleito de quebra de expectativa legítima, frustração de confiança ou reparação por informação enganosa, ressalvados casos flagrantes e documentados de divulgação claramente falsa da disponibilidade real;

c) autoriza, ao contrário, o Vendedor a requerer esclarecimento da SharkBot sobre o alcance técnico efetivo de expressões promocionais, as quais serão esclarecidas nos moldes desta Cláusula.

17.7.4. Da revisão proativa de comunicações. A SharkBot adotará, em relação às suas próprias comunicações de marketing, diligência razoável para evitar divulgação manifestamente destoante dos parâmetros desta Cláusula, cabendo ao Vendedor, em reciprocidade, abster-se de invocar frases de efeito extraídas de peças promocionais como se contratualmente vinculantes fossem.

17.7.5. Da prevalência sobre declarações antecedentes. Em caso de divergência entre o disposto nesta Cláusula e quaisquer declarações, promessas, parâmetros ou compromissos de disponibilidade constantes de comunicações anteriores à data de vigência destes Termos, **prevalece o disposto nesta Cláusula**, nos moldes do item 10.7 da Cláusula Décima e do item 15.6 da Cláusula Décima Quinta.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA — DAS MANUTENÇÕES PROGRAMADAS E EMERGENCIAIS

18.1 — Disposições Gerais

18.1.1. A SharkBot adota, como prática operacional ordinária, a realização de **atividades de manutenção** da Plataforma, entendidas como o conjunto de intervenções técnicas destinadas a preservar, aprimorar, corrigir, atualizar, escalonar, tornar mais segura ou adequar a regulação vigente a infraestrutura, o código, as integrações e os demais componentes que compõem a Plataforma.

18.1.2. As atividades de manutenção classificam-se em:

a) Manutenções Programadas, assim entendidas aquelas planejadas com antecedência e anunciadas nos termos do item 18.2;

b) Manutenções Emergenciais, assim entendidas aquelas executadas em resposta a evento que, pela sua natureza, urgência ou risco, não admita o procedimento ordinário de programação, nos termos do item 18.3.

18.1.3. Ambas as modalidades, quando realizadas em observância ao disposto nesta Cláusula, constituem **eventos legítimos de indisponibilidade excluídos do cômputo do *Uptime* Mensal Efetivo**, nos termos do item 17.4.1, alíneas "a" e "b", da Cláusula Décima Sétima.

18.1.4. A SharkBot envidará esforços razoáveis para, no planejamento e na execução das atividades de manutenção:

a) minimizar o impacto operacional sobre os Vendedores, dimensionando, sempre que tecnicamente viável, intervenções que preservem a disponibilidade parcial da Plataforma;

b) priorizar janelas de menor utilização média da Plataforma;

c) adotar padrões técnicos de implantação contínua, *rolling updates*, *blue-green deployments*, *feature flags* ou equivalentes, destinados a reduzir ou evitar indisponibilidade total durante a maior parte das intervenções;

d) concentrar, sempre que possível, múltiplas atividades em uma mesma janela de manutenção, para evitar fragmentação e indisponibilidades sucessivas.

18.1.5. A execução de atividade de manutenção **não gera**, em favor do Vendedor, direito a reembolso, compensação ou qualquer reparação pelo período de indisponibilidade correspondente, desde que observados os parâmetros desta Cláusula, ressalvado o regime de *Uptime* Mensal Efetivo e de Crédito de Serviço da Cláusula Décima Sétima, quando aplicável.

18.2 — Das Manutenções Programadas

18.2.1. Da janela-padrão. As Manutenções Programadas da Plataforma serão realizadas, preferencialmente, dentro das seguintes **janelas aceitáveis**:

a) Janela ordinária: das 03h00 às 06h00, horário de Brasília (UTC−3), preferencialmente em dias úteis de terça-feira a quinta-feira], quando se registra, historicamente, menor utilização da Plataforma;

b) Janela alternativa: madrugada de domingos, das 02h00 às 07h00, horário de Brasília], reservada a intervenções de maior duração ou impacto;

c) Janela estendida: em caso de intervenção de porte excepcional, devidamente justificada, a SharkBot poderá utilizar janelas específicas fora do padrão, com aviso prévio ampliado conforme o item 18.2.4.

18.2.2. Da duração ordinária. A Manutenção Programada, em sua janela ordinária, não excederá, como regra, **3 (três) horas** por evento, admitindo-se duração superior quando a natureza da intervenção razoavelmente o justificar, hipótese em que:

a) a duração estimada constará do aviso prévio respectivo;

b) a SharkBot buscará promover comunicação atualizada ao longo da execução, quando houver alteração relevante.

18.2.3. Da periodicidade. A SharkBot busca limitar as Manutenções Programadas a patamar compatível com a qualidade técnica da Plataforma, evitando periodicidade que comprometa a operação do Vendedor, sem que isso constitua, contudo, compromisso vinculante acerca de número máximo de manutenções mensais ou anuais.

18.2.4. Do prazo de aviso prévio. As Manutenções Programadas serão anunciadas com antecedência mínima conforme o seu impacto esperado:

a) Manutenção Programada de Impacto Menor — aquela cuja duração estimada seja inferior a 30 (trinta) minutos e que não afete funcionalidades críticas: antecedência mínima de **24 (vinte e quatro) horas**;

b) Manutenção Programada de Impacto Moderado — aquela cuja duração estimada seja igual ou superior a 30 (trinta) minutos e inferior a 3 (três) horas, ou que afete funcionalidades de uso frequente: antecedência mínima de **48 (quarenta e oito) horas**;

c) Manutenção Programada de Impacto Relevante — aquela cuja duração estimada seja igual ou superior a 3 (três) horas, que imponha indisponibilidade total da Plataforma ou que afete integrações estruturais: antecedência mínima de **7 (sete) dias corridos**.

18.2.5. Dos meios de comunicação. A comunicação da Manutenção Programada será feita, isolada ou cumulativamente, pelos seguintes canais:

a) página de status (*status page*) da Plataforma, quando disponibilizada;

b) notificação na área logada da Plataforma;

c) e-mail transacional dirigido ao endereço cadastrado do Vendedor, para intervenções de impacto moderado ou relevante;

d) base de conhecimento ou página dedicada a anúncios de manutenção;

e) comunicação adicional nos canais de suporte, redes institucionais ou documentação técnica, conforme a natureza da intervenção.

18.2.6. Do conteúdo mínimo do aviso. O aviso prévio conterá, no mínimo:

a) data e horário previstos de início e de término estimado da manutenção, observado o fuso horário oficial de Brasília;

b) escopo funcional afetado, com indicação das funcionalidades impactadas;

c) natureza sintética da intervenção (atualização, correção, evolução, reforço de segurança, adequação regulatória ou equivalente), preservadas as informações sigilosas, de segurança e de arquitetura técnica que, quando divulgadas, possam comprometer a própria finalidade da intervenção;

d) impacto esperado, incluindo se a manutenção implicará indisponibilidade total, parcial ou apenas degradação pontual;

e) canal de suporte para eventuais dúvidas do Vendedor.

18.2.7. Do reagendamento. A SharkBot poderá, a seu critério técnico, reagendar, postergar ou antecipar Manutenção Programada anunciada, comunicando o Vendedor, pelos canais oficiais, com a celeridade compatível, observado o seguinte:

a) reagendamento sem redução do prazo mínimo: permitido a qualquer tempo, desde que o prazo mínimo de aviso seja respeitado em relação à nova janela;

b) reagendamento com redução do prazo mínimo de aviso: admitido quando justificado por necessidade operacional legítima, observando-se, quando cabível, o regime da Manutenção Emergencial do item 18.3;

c) cancelamento da manutenção anunciada: comunicado pelos canais oficiais, sem necessidade de justificativa específica.

18.3 — Das Manutenções Emergenciais

18.3.1. Do conceito. Considera-se **Manutenção Emergencial** aquela cuja execução, pela sua natureza, urgência ou risco, **não admite** o prazo ordinário de aviso prévio do item 18.2.4, e que se faz necessária em razão de, exemplificativamente e sem caráter exaustivo:

a) Risco iminente à segurança: identificação de vulnerabilidade crítica, ataque em curso, tentativa de invasão, comprometimento de credenciais em escala ou outro evento que possa expor a Plataforma, seus dados ou seus usuários a dano de difícil ou impossível reparação;

b) Falha técnica crítica: ocorrência de falha estrutural, instabilidade generalizada, inconsistência de dados em larga escala, rompimento de integração essencial ou degradação grave de desempenho que demande intervenção imediata;

c) Ordem de autoridade: cumprimento de decisão judicial, ato normativo superveniente com vigência imediata, requisição administrativa urgente ou determinação de autoridade competente;

d) Alteração de terceiros: necessidade de adaptação imediata a alteração técnica, operacional ou contratual de terceiros, inclusive API do Telegram, Gateways ou provedores de infraestrutura em nuvem, nos termos da Cláusula Vigésima, que demande intervenção técnica imediata para preservação da continuidade da Plataforma;

e) Incidente de segurança da informação: ocorrência de incidente nos termos da Cláusula Trigésima Sétima, que exija resposta técnica imediata;

f) Contenção de fraude sistêmica: identificação de padrão de fraude em escala que, para sua interrupção, demande intervenção técnica emergencial;

g) Continuidade do negócio: evento que, se não endereçado de imediato, comprometa de forma grave a própria continuidade da Plataforma.

18.3.2. Da dispensa do prazo ordinário. Configurada a Manutenção Emergencial, a SharkBot:

a) poderá executar a intervenção sem aviso prévio, ou com prazo reduzido, quando o evento não admitir espera;

b) buscará, contudo, emitir aviso contemporâneo, ainda que simultâneo ao início da intervenção, pelos canais oficiais, sempre que tecnicamente viável e quando a divulgação não comprometer a própria finalidade da medida;

c) comunicará posteriormente, em prazo razoável, os elementos informativos da intervenção, nos moldes do item 18.3.4.

18.3.3. Da duração. A Manutenção Emergencial terá duração **estritamente necessária** à contenção do risco ou à correção do evento que a justificou, não se prolongando além do tempo razoavelmente exigido para tanto.

18.3.4. Do reporte posterior. Concluída a Manutenção Emergencial, a SharkBot divulgará, em prazo razoável e pelos canais oficiais, comunicado descritivo contendo, no mínimo:

a) natureza sintética do evento que justificou a intervenção;

b) período em que se desenvolveu a intervenção;

c) funcionalidades afetadas, na medida do impacto verificado;

d) medidas subsequentes, quando aplicáveis, para mitigação de recorrência;

preservadas, em todos os casos, as informações sigilosas, sensíveis à segurança, de arquitetura técnica, submetidas a dever legal de não-divulgação ou cuja publicidade possa favorecer agentes hostis.

18.3.5. Das manutenções por ordem de autoridade. Nas hipóteses da alínea "c" do item 18.3.1, a SharkBot observará, adicionalmente, o regime da Cláusula Vigésima Nona, inclusive quanto às hipóteses em que a comunicação ao Vendedor deva ser diferida ou suprimida por imposição legal ou por ordem específica.

18.4 — Das Manutenções em Componentes de Terceiros

18.4.1. As manutenções executadas por terceiros — incluindo, sem limitação, Telegram, Gateways, provedores de infraestrutura em nuvem, provedores de analytics, provedores de tracking e demais fornecedores de serviços que integram a cadeia técnica da Plataforma — são **alheias ao controle da SharkBot** e regem-se, em regra, pelas políticas próprias de cada terceiro.

18.4.2. A SharkBot:

a) não se responsabiliza pelo conteúdo, prazo, aviso, duração ou consequências de manutenções promovidas por terceiros;

b) poderá, por liberalidade, retransmitir aos Vendedores avisos emitidos por terceiros, quando tal retransmissão se mostrar operacionalmente viável e útil;

c) observará, em sua própria cadeia de resposta, o regime da Cláusula Vigésima e o regime de *Uptime* da Cláusula Décima Sétima quanto à exclusão de cômputo correspondente.

18.5 — Das Obrigações do Vendedor em Período de Manutenção

18.5.1. Durante a execução de Manutenção Programada ou Emergencial, o Vendedor obriga-se a:

a) abster-se de reiterar tentativas automatizadas agressivas de acesso, requisições ou disparos que possam agravar a instabilidade ou retardar o restabelecimento;

b) consultar os canais oficiais de comunicação antes de escalar incidentes ao suporte;

c) aguardar o término da intervenção, salvo quando necessário reporte de situação específica não coberta pelo aviso, hipótese em que poderá acionar o suporte;

d) não divulgar publicamente, de forma imprecisa ou manifestamente distorcida, eventos de manutenção, ressalvado o legítimo exercício da liberdade de expressão em crítica objetiva à qualidade do serviço, nos moldes do item 15.5.1, alínea "d", da Cláusula Décima Quinta.

18.6 — Da Compatibilização com Marketing e Comunicações Informais

18.6.1. Aplicam-se, por analogia, às manutenções as disposições do item 17.7 da Cláusula Décima Sétima, notadamente quanto ao caráter não-contratual de expressões promocionais atinentes a disponibilidade integral e quanto à prevalência dos parâmetros técnicos desta Cláusula sobre declarações de marketing.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA — DOS LIMITES TÉCNICOS DE USO E DO FAIR USE

19.1 — Do Princípio do Uso Razoável

19.1.1. A utilização da Plataforma pelo Vendedor rege-se pelo **princípio do uso razoável** (*fair use*), segundo o qual o consumo de recursos técnicos, de capacidade operacional e de infraestrutura compartilhada deve guardar **proporcionalidade com a atividade legítima do Vendedor** e com o modelo econômico da Plataforma, preservando-se a qualidade da experiência coletiva dos demais Vendedores e a integridade operacional do conjunto.

19.1.2. O princípio do uso razoável fundamenta-se na natureza **multi-usuário** (*multi-tenant*) da Plataforma, na qual recursos de processamento, memória, banda, capacidade de integração, filas de execução e demais componentes são dimensionados para atender, de forma eficiente, a totalidade dos Vendedores ativos, sem que o uso particular de um comprometa o funcionamento dos demais.

19.1.3. O princípio do uso razoável articula-se sistematicamente com:

a) o modelo comercial *pay-per-use* da Cláusula Nona;

b) o regime de disponibilidade da Cláusula Décima Sétima;

c) a Política de Uso Aceitável da Cláusula Vigésima Segunda;

d) a prevenção à fraude transacional da Cláusula Décima Terceira.

19.1.4. O princípio do uso razoável **não equivale**, em nenhuma hipótese, a cobrança tácita por volume, variação não anunciada de preço ou condicionamento oculto do acesso, traduzindo-se, exclusivamente, em diretrizes objetivas e parâmetros técnicos conhecidos, estabelecidos nesta Cláusula.

19.2 — Dos Limites Técnicos Objetivos

19.2.1. A SharkBot estabelece, como parâmetros operacionais para o uso ordinário da Plataforma, **Limites Técnicos** objetivos aplicáveis a recursos finitos ou cujo consumo desproporcional possa comprometer a estabilidade do conjunto, notadamente:

a) Limite de Bots simultaneamente ativos por Vendedor: número máximo de Bots que podem estar simultaneamente em operação vinculados à mesma Conta, conforme parametrização vigente na Plataforma;

b) *Rate limits* de API e de *webhooks*: número máximo de requisições por segundo, por minuto ou por hora, aplicáveis a endpoints da Plataforma, integrações técnicas e chamadas programáticas;

c) Volume de disparos automatizados e mensagens ativas: quantidade máxima de mensagens, notificações ou comunicações enviadas por meio dos Bots em unidade de tempo, observados, adicionalmente, os limites impostos pela API do Telegram e pela legislação aplicável a comunicação eletrônica;

d) Capacidade de armazenamento de base de Consumidores Finais: volume máximo de contatos, registros, etiquetas, metadados e anexos armazenados na Conta;

e) Capacidade de processamento de Fluxos: número máximo de Fluxos simultâneos, passos concorrentes, execuções em paralelo e filas de automação;

f) Consumo de tráfego e banda: volume de transferência de dados, inclusive mídias anexadas, downloads e uploads;

g) Número máximo de integrações ativas: limite de integrações com Gateways, webhooks externos, ferramentas de analytics e demais serviços de terceiros conectados à Conta;

h) Demais parâmetros técnicos estabelecidos e documentados pela SharkBot em função de evolução do produto, da infraestrutura, do perfil de risco ou de exigência regulatória.

19.2.2. Da publicação dos Limites. Os Limites Técnicos vigentes, com seus valores quantitativos concretos, serão disponibilizados pela SharkBot ao Vendedor por meio de, isolada ou cumulativamente:

a) área logada da Plataforma, com indicação de limite aplicável e consumo corrente, quando tecnicamente viável;

b) documentação técnica e base de conhecimento;

c) Política de Uso Aceitável e respectivos anexos técnicos;

d) comunicados específicos, por ocasião de alterações relevantes.

19.2.3. Da variabilidade dos Limites. Os valores quantitativos dos Limites Técnicos poderão variar conforme:

a) perfil de uso do Vendedor, inclusive antiguidade, volume transacional, histórico de conformidade e perfil de risco;

b) plano ou pacote comercial, se e quando a SharkBot vier a estruturar diferenciação comercial nos moldes do item 9.7 da Cláusula Nona ou do item 15.4.1, alínea "d", da Cláusula Décima Quinta;

c) evolução da infraestrutura e do estado técnico da Plataforma;

d) exigências regulatórias ou decisões de autoridades competentes;

e) diretrizes de prevenção a fraude, abuso ou uso indevido, nos termos da Cláusula Décima Terceira.

19.2.4. Das alterações. Alterações nos Limites Técnicos:

a) que impliquem restrição relevante dos limites vigentes, com impacto prático sobre o uso ordinário da Plataforma, serão comunicadas com antecedência razoável, em prazo não inferior ao previsto no item 15.4.3, alínea "a", da Cláusula Décima Quinta;

b) que consistam em ampliação, flexibilização ou simples aprimoramento dos limites, bem como alterações de natureza técnica sem impacto prático restritivo, poderão ser implementadas independentemente de comunicação prévia específica.

19.3 — Do Direito de *Throttling* e de Bloqueio Preventivo

19.3.1. Do direito de *throttling*. A SharkBot poderá adotar, a qualquer tempo e sem prejuízo das demais medidas previstas nestes Termos, técnicas de **modulação técnica do consumo** (*throttling*) em relação à Conta do Vendedor ou a funcionalidades específicas, consistindo em:

a) limitação progressiva da taxa de requisições;

b) enfileiramento automático de chamadas excedentes, com processamento em regime de prioridade reduzida;

c) rejeição temporária de requisições que excedam, de forma súbita ou reiterada, os limites vigentes;

d) suspensão temporária da funcionalidade específica cujo consumo exceda o razoável;

e) redução dinâmica da capacidade disponibilizada àquela Conta, pelo tempo necessário ao reestabelecimento do equilíbrio operacional.

19.3.2. Das hipóteses autorizadoras do *throttling*. O *throttling* poderá ser adotado nas seguintes hipóteses, exemplificativas e não exaustivas:

a) excesso sobre os Limites Técnicos vigentes, ainda que não caracterizada violação deliberada;

b) picos súbitos, atípicos ou incompatíveis com o histórico de uso do Vendedor ou com a natureza do seu negócio;

c) padrões automatizados indicativos de uso não humano, incluindo, sem limitação, requisições em ritmo claramente incompatível com interação legítima, reiterações idênticas em alta frequência, padrões de *scraping*, uso de emuladores ou automatização não homologada;

d) indícios de fraude, abuso ou uso indevido, nos termos das Cláusulas Décima Terceira e Vigésima Segunda;

e) eventos de saúde operacional da Plataforma que recomendem a contenção proporcional do consumo de Vendedor individualmente considerado para preservar a estabilidade do conjunto;

f) recomendação técnica de terceiro cuja infraestrutura esteja sendo impactada, notadamente API do Telegram, Gateway ou provedor de nuvem, nos termos da Cláusula Vigésima.

19.3.3. Do Bloqueio Preventivo por uso abusivo. Quando o uso abusivo, pela sua gravidade, pela sua reiteração ou pelo risco que represente à Plataforma, a Consumidores Finais ou a terceiros, **exceder a contenção por mera modulação técnica**, a SharkBot poderá aplicar **Bloqueio Preventivo**, total ou parcial, da Conta ou de funcionalidades específicas, nos termos do item 12.5 da Cláusula Décima Segunda, aplicando-se o respectivo procedimento de comunicação, reexame e desdobramento.

19.3.4. Da proporcionalidade. O *throttling* e o Bloqueio Preventivo por uso abusivo serão aplicados observando-se:

a) adequação da medida à contenção do evento;

b) necessidade, no sentido da inexistência de medida menos restritiva capaz de produzir efeito equivalente;

c) moderação, evitando restrição que ultrapasse o necessário;

d) temporariedade, reavaliando-se a manutenção da medida à medida que o evento evolua.

19.3.5. Da comunicação ao Vendedor. A aplicação de *throttling* ou de Bloqueio Preventivo por uso abusivo será comunicada ao Vendedor, pelos canais oficiais, em prazo compatível com a natureza da medida, com indicação, na extensão juridicamente possível, dos fundamentos, da extensão da restrição, das providências esperadas para normalização e dos meios de manifestação e esclarecimento, ressalvados os casos de dever de sigilo, ordem de autoridade ou risco de frustração da medida, aplicando-se, no que couber, o item 12.5.4 da Cláusula Décima Segunda.

19.3.6. Da restrição não-punitiva. A aplicação de *throttling* ou de Bloqueio Preventivo fundada exclusivamente em excesso de Limites Técnicos, sem caracterização de má-fé, fraude ou violação deliberada, tem caráter **estritamente operacional** e **não constitui**, por si só:

a) violação destes Termos pelo Vendedor;

b) fundamento para cobrança adicional, multa ou penalidade pecuniária;

c) antecedente negativo para avaliação de conformidade;

ressalvadas as hipóteses em que o excesso represente, em si, violação autônoma à Política de Uso Aceitável ou a outras Cláusulas destes Termos.

19.4 — Das Condutas Vedadas sob o Regime de Uso Razoável

19.4.1. Em acréscimo às vedações específicas da Política de Uso Aceitável e das demais Cláusulas destes Termos, é **expressamente vedado** ao Vendedor, sob o regime desta Cláusula:

a) Contorno deliberado de Limites: adotar técnicas destinadas a contornar, fraudar ou burlar os Limites Técnicos vigentes, inclusive por meio de fragmentação artificial de requisições, distribuição de carga em múltiplas Contas coordenadas, uso de proxies, rotação de credenciais ou artifícios técnicos análogos;

b) Criação de múltiplas Contas para expansão de limites: manter ou operar múltiplas Contas, por si ou por interposta pessoa, com o propósito de ampliar indiretamente os Limites Técnicos aplicáveis, em violação ao item 8.1.2 da Cláusula Oitava;

c) Uso automatizado não homologado: operar a Plataforma por meio de scripts, bots, emuladores, ferramentas de RPA, extensões, automações ou integrações não homologadas que extrapolem o uso humano ordinário ou as APIs oficialmente disponibilizadas pela SharkBot;

d) Degradação deliberada ou consciente: realizar, induzir, tolerar ou facilitar conduta que, por sua natureza ou volume, possa degradar deliberadamente o desempenho da Plataforma, a integridade dos dados ou a experiência dos demais Vendedores;

e) Ataques à infraestrutura: realizar, tentar realizar, encomendar ou participar de qualquer ação que configure teste de carga não autorizado, ataque de negação de serviço, exploração de vulnerabilidade, varredura não consentida, engenharia reversa, descompilação ou qualquer forma de interferência na infraestrutura ou no código da Plataforma;

f) Interferência em integrações compartilhadas: realizar conduta que, isoladamente ou em conjunto, comprometa a integridade das integrações com terceiros (Telegram, Gateways, provedores de nuvem, analytics), de modo a gerar sanção coletiva, rate-limit externo ou perda de homologação que afete os demais Vendedores;

g) Simulação e inflação de uso: gerar tráfego artificial, autopagamento, disparo simulado, engajamento fabricado ou atividade não correspondente a operação legítima, com o propósito de

inflar métricas, simular desempenho, testar limites de bloqueio ou consumir recursos sem finalidade legítima, nos moldes do item 13.4.4, alínea "c", da Cláusula Décima Terceira;

h) Operação em estado de instabilidade declarada: insistir em operação intensiva durante evento de manutenção, *throttling* declarado ou instabilidade conhecida, nos moldes do item 18.5.1 da Cláusula Décima Oitava.

19.4.2. A prática de qualquer das condutas do item 19.4.1:

a) configura **violação grave** destes Termos;

b) autoriza, além das medidas desta Cláusula, a adoção das previstas nas Cláusulas Décima Segunda, Décima Terceira, Vigésima Segunda e Vigésima Sexta;

c) aciona o regime de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima, respondendo o Vendedor pelos danos causados à SharkBot, a outros Vendedores, a Consumidores Finais e a terceiros;

d) poderá ser considerada concausa relevante, nos termos do item 8.4.4, alínea "b", da Cláusula Oitava, para fins de mitigação de eventual responsabilidade da SharkBot por falhas associadas.

19.5 — Da Preservação da Experiência Coletiva

19.5.1. O Vendedor reconhece e aceita que a Plataforma opera em **ambiente compartilhado**, no qual o desempenho individual de cada Conta depende, direta ou indiretamente, da moderação e da boa-fé operacional dos demais Vendedores, comprometendo-se a:

a) respeitar os Limites Técnicos vigentes, mesmo quando estes sejam superiores ao consumo usual do Vendedor;

b) não adotar práticas, ainda que lícitas no plano individual, que, por sua intensidade, periodicidade ou concentração, possam afetar desproporcionalmente os recursos disponíveis aos demais;

c) reportar à SharkBot, pelos canais oficiais, situações em que, na sua avaliação, o comportamento de terceiro esteja prejudicando a experiência coletiva da Plataforma;

d) cooperar com a SharkBot na adaptação da sua operação a orientações técnicas razoáveis, inclusive em situações de contingência.

19.5.2. A SharkBot adotará, em contrapartida, diligência razoável para:

a) dimensionar adequadamente a infraestrutura ao volume de Vendedores ativos e ao crescimento esperado;

b) identificar, mitigar e conter, com a prontidão compatível, comportamentos que comprometam a experiência coletiva;

c) evoluir os Limites Técnicos conforme a evolução do produto e da base de usuários;

d) manter transparência sobre os parâmetros vigentes e sobre eventuais alterações relevantes.

19.5.3. Do caráter não-exclusivo da contrapartida. As obrigações da SharkBot previstas no item 19.5.2 não criam obrigação de resultado, aplicando-se-lhes a regra geral do fornecimento "*as is*" da Cláusula Décima Quinta e do regime de *Uptime* da Cláusula Décima Sétima.

19.6 — Da Articulação com Terceiros

19.6.1. Os Limites Técnicos aplicáveis à Plataforma, quando decorrentes ou impactados por **limites próprios de terceiros** — notadamente API do Telegram, Gateways e provedores de nuvem —, observam, no que couber, as respectivas políticas de uso, as quais podem variar unilateralmente, nos termos da Cláusula Vigésima.

19.6.2. A eventual aplicação, pela SharkBot, de limite mais restritivo do que aquele tecnicamente possível na camada interna da Plataforma, por decorrência de política de terceiro, **não caracteriza limitação injustificada**, constituindo, ao contrário, adequação razoável à cadeia técnica em que a Plataforma se insere.

CLÁUSULA VIGÉSIMA — DAS APIS, INTEGRAÇÕES E WEBHOOKS DE TERCEIROS

20.1 — Da Natureza Cooperativa e da Dependência Externa

20.1.1. A Plataforma opera, por concepção, em **ambiente integrado e cooperativo**, valendo-se de conexões técnicas com sistemas, APIs, serviços e infraestruturas de **terceiros**, os quais constituem componentes essenciais para o pleno funcionamento das funcionalidades oferecidas ao Vendedor.

20.1.2. A arquitetura integrada descrita no item 20.1.1 é inerente à natureza da Plataforma — que se propõe justamente a permitir ao Vendedor criar e operar Bots **no Telegram**, cobrar via **Gateways de Pagamento** e conectar sua operação a **ferramentas de analytics, marketing e automação** — e constitui **elemento essencial e causa determinante** destes Termos, nos moldes do item 1.4.1 da Cláusula Primeira.

20.1.3. O Vendedor **reconhece e aceita**, como pressuposto da contratação, que:

a) a operação da Plataforma depende, em parte relevante, de **decisões, políticas, regras, disponibilidade técnica, estabilidade, continuidade e evolução** de terceiros sobre os quais a SharkBot não detém controle;

b) eventos, alterações, indisponibilidades, restrições ou descontinuações atribuíveis a terceiros **podem afetar**, de forma direta ou indireta, a utilização da Plataforma pelo Vendedor;

c) a SharkBot atua como **provedora de infraestrutura tecnológica** que articula, por meio de integrações, funcionalidades oferecidas por tais terceiros, **sem responder**, por isso, pelos atos, omissões ou desempenho destes, nos limites estabelecidos nesta Cláusula.

20.1.4. A presente Cláusula **articula-se sistematicamente** com:

a) a Cláusula Décima Primeira, quanto aos Gateways de Pagamento;

b) a Cláusula Décima Quinta, item 15.3.2, alínea "f";

c) a Cláusula Décima Sétima, item 17.4.1, alínea "c", relativa às exclusões do *Uptime*;

d) a Cláusula Décima Nona, item 19.6, quanto aos limites técnicos decorrentes de terceiros,

prevalecendo, em caso de concorrência específica, aquela redação mais próxima da matéria concretamente envolvida.

20.2 — Das Categorias de Terceiros Integrados

20.2.1. Integram a cadeia técnica da Plataforma, em caráter descritivo e não exaustivo, as seguintes categorias de terceiros:

a) Telegram e API do Telegram: infraestrutura de mensageria e interface de programação oficiais operadas pela **Telegram FZ-LLC** ou entidade sucessora, essenciais à existência e ao funcionamento dos Bots, sujeitas aos respectivos **Terms of Service**, **Bot Terms of Service**, **Bot API Terms of Service** e demais instrumentos oficiais;

b) Gateways de Pagamento e arranjos de pagamento: conforme delimitado na Cláusula Décima Primeira, incluindo instituições de pagamento, arranjos, iniciadores de transação e demais participantes do sistema de pagamentos;

c) Provedores de infraestrutura em nuvem e de conectividade: serviços de hospedagem, computação em nuvem, *data centers*, CDNs, DNS, conectividade de rede e correlatos, sobre os quais a Plataforma se apoia;

d) Provedores de analytics, *tracking* e atribuição: serviços de coleta, processamento e análise de dados de eventos, conversão, atribuição e otimização, utilizados isoladamente pela Plataforma ou configurados pelo Vendedor em sua operação;

e) Provedores de comunicação transacional: serviços de e-mail transacional, SMS, WhatsApp empresarial e demais canais de comunicação utilizados pela Plataforma ou configurados pelo Vendedor;

f) Provedores de inteligência artificial e automação: serviços de processamento de linguagem natural, assistência inteligente, geração de conteúdo, classificação automatizada e afins, quando utilizados em funcionalidades da Plataforma ou em integrações acionadas pelo Vendedor;

g) Provedores de segurança e prevenção a fraude: serviços de autenticação, verificação de identidade, detecção de fraude, *scoring* de risco, proteção contra bots maliciosos e correlatos;

h) Demais integrações disponibilizadas pela Plataforma, configuradas pelo Vendedor ou acessadas por meio de APIs e *webhooks* abertos.

20.2.2. Da relação dinâmica. A relação de terceiros integrados à Plataforma é **dinâmica**, podendo a SharkBot, conforme o item 11.2.2 da Cláusula Décima Primeira e o item 15.4 da Cláusula Décima

Quinta, incluir, substituir, retirar ou alterar parcerias e integrações, observado o regime específico de cada categoria.

20.3 — Das Camadas de Integração

20.3.1. Para fins de alocação de responsabilidades, a integração com terceiros classifica-se, cumulativamente ou isoladamente, nas seguintes camadas:

a) Integração Nativa: conexão técnica estabelecida diretamente pela SharkBot, por iniciativa e configuração próprias, para oferecer, como parte da Plataforma, funcionalidades que dependem do terceiro (exemplos: integração com a API do Telegram, integração com provedor de nuvem, integração com provedor de tracking utilizado pela SharkBot);

b) Integração Habilitada: conexão técnica cuja **ativação e configuração depende de ato do Vendedor**, embora a SharkBot ofereça o canal técnico (exemplos: ativação de integração com determinado Gateway, conexão com ferramenta de e-mail marketing de titularidade do Vendedor, conexão com *pixel* de analytics de escolha do Vendedor);

c) Integração Personalizada: conexão técnica construída pelo próprio Vendedor por meio de APIs, *webhooks* ou recursos abertos da Plataforma, inclusive para conectar sistemas próprios, soluções de terceiros não nativamente integradas ou automações customizadas.

20.3.2. Da repartição implícita de responsabilidades. A camada de integração em que se insere determinada funcionalidade ou fluxo **informa, sem esgotar**, a repartição de responsabilidades:

a) nas **Integrações Nativas**, cabe à SharkBot a diligência razoável quanto à escolha e à manutenção técnica da integração, observado o regime de não-garantia absoluta das Cláusulas Décima Quinta e Décima Sétima;

b) nas **Integrações Habilitadas**, cabe ao Vendedor a decisão sobre a ativação, configuração, parâmetros, credenciamento perante o terceiro e conformidade da operação resultante;

c) nas **Integrações Personalizadas**, cabe ao Vendedor a integralidade da responsabilidade pela conexão construída, pelos efeitos técnicos e jurídicos dela decorrentes e pela observância das regras aplicáveis ao terceiro envolvido.

20.4 — Das Obrigações do Vendedor perante Terceiros

20.4.1. Do dever de conhecimento dos *Terms of Service*. O Vendedor obriga-se a **conhecer, ler, compreender e observar**, de forma autônoma e direta, os termos, políticas, manuais, anexos e demais instrumentos contratuais aplicáveis aos terceiros com os quais sua operação interaja por meio da Plataforma, incluindo, especialmente:

a) os **Terms of Service**, **Bot Terms of Service** e **API Terms of Service** do Telegram, e suas atualizações;

b) as políticas e instrumentos contratuais do Gateway selecionado, nos termos da Cláusula Décima Primeira;

c) os termos de uso de ferramentas de analytics, *tracking*, mensageria, automação e demais serviços configurados pelo Vendedor em sua operação;

d) quaisquer políticas de conduta, restrições de conteúdo, diretrizes comerciais, limites técnicos, regras de segurança e exigências regulatórias opostas por tais terceiros.

20.4.2. Do dever de conformidade. O Vendedor obriga-se a manter sua operação, em todos os aspectos em que interaja com terceiros por meio da Plataforma, em **estrita conformidade** com as regras do item 20.4.1, abstendo-se, notadamente, de:

a) utilizar Bots para condutas **vedadas pelos *Terms of Service* do Telegram**, incluindo, sem limitação, SPAM, esquemas fraudulentos, conteúdo ilegal, pornografia não autorizada, venda de produtos proibidos, conteúdo que atente contra direitos humanos ou discurso de ódio, bem como demais vedações atualmente vigentes ou supervenientemente editadas;

b) operar em desconformidade com regras **antifraude, antilavagem e de vedação de segmentos** estabelecidas por Gateways, bandeiras e arranjos de pagamento;

c) violar termos de uso de **ferramentas de analytics, tracking ou automação**, inclusive no que concerne a coleta de dados, finalidade, transferência internacional, consentimento e segurança;

d) utilizar tecnologias ou configurações que **induzam terceiro em erro** quanto à natureza, finalidade ou licitude da operação.

20.4.3. Do KYC e *onboarding* direto. Quando o acesso a determinada integração exigir cadastro direto do Vendedor perante o terceiro — notadamente Gateway, ferramenta de analytics ou serviço de comunicação —, são de **responsabilidade exclusiva do Vendedor**:

a) a realização do cadastro, *onboarding*, validação, KYC e demais procedimentos exigidos pelo terceiro;

b) a veracidade e atualização das informações fornecidas;

c) a observância de eventual aprovação, reprovação, suspensão ou restrição aplicada pelo terceiro;

d) a manutenção das credenciais, tokens e chaves de integração em ambiente seguro, nos termos da Cláusula Oitava.

20.4.4. Da indenidade. O Vendedor obriga-se a manter a SharkBot **indene**, ressarcindo-a integralmente, por qualquer ônus, demanda, multa, penalidade, suspensão, advertência, *downgrade* de homologação, perda de integração, ação regulatória, condenação ou dano que a SharkBot venha a suportar, direta ou indiretamente, em razão:

a) de violação, pelo Vendedor, dos termos aplicáveis a qualquer terceiro integrado;

b) de imputação, à SharkBot, de corresponsabilidade pela conduta do Vendedor perante o terceiro;

c) de afetação, à integração nativa da SharkBot com o terceiro, em razão de operação específica do Vendedor (exemplos: banimento em massa de Bots, *rate limit* punitivo, restrição de *range* de IPs, rebaixamento de elegibilidade comercial),

aplicando-se, em qualquer dessas hipóteses, o regime geral de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima.

20.5 — Das Alterações Unilaterais por Terceiros e da Ausência de Responsabilidade da SharkBot

20.5.1. Do reconhecimento da volatilidade externa. As Partes reconhecem que os terceiros integrados à Plataforma podem, unilateralmente e **sem controle ou ingerência da SharkBot**:

a) alterar termos, políticas, manuais, documentação técnica, regras operacionais e comerciais;

b) modificar APIs, *endpoints*, formatos de requisição, protocolos, limites, autenticação e arquitetura;

c) revisar tarifas, taxas, regras de repasse, prazos de liquidação e condições comerciais;

d) restringir, suspender, descontinuar ou extinguir funcionalidades, serviços, integrações, produtos ou programas;

e) alterar políticas de conteúdo, conduta e segmentos vedados, com efeitos sobre a utilização da Plataforma;

f) aplicar sanções, bloqueios ou restrições a Bots, Contas, integrações ou ranges de IPs, de forma individual ou em escala;

g) vincular-se a decisões regulatórias, judiciais ou de autoridade, internacionais ou nacionais, com reflexos sobre sua operação e, reflexamente, sobre a Plataforma;

h) sofrer, por si, eventos de indisponibilidade, incidente de segurança, falha estrutural, operação societária, encerramento ou insolvência.

20.5.2. Da ausência de responsabilidade da SharkBot. A SharkBot **não responde**, em nenhuma hipótese, direta ou subsidiariamente, por:

a) alteração, suspensão, descontinuação ou extinção, pelo terceiro, de APIs, serviços, integrações ou funcionalidades;

b) modificação de tarifas, regras comerciais, prazos ou políticas aplicadas pelo terceiro à sua relação com o Vendedor;

c) indisponibilidade, lentidão, degradação, erro, falha técnica, incidente de segurança, perda de dados ou *downtime* de infraestrutura do terceiro;

d) bloqueios, suspensões, restrições, banimentos ou sanções aplicados pelo terceiro a Bots, Contas, integrações ou operações específicas do Vendedor;

e) divergência entre a funcionalidade originalmente oferecida pelo terceiro e aquela efetivamente disponível após alteração unilateral;

f) consequências operacionais, comerciais, reputacionais ou financeiras suportadas pelo Vendedor em razão de atos do terceiro;

g) atos, omissões, decisões societárias, operações de M&A, encerramento de atividades ou insolvência do terceiro.

20.5.3. Da diligência da SharkBot. Sem prejuízo do disposto no item 20.5.2, a SharkBot adotará, como diretriz operacional ordinária e como obrigação de **meio**, as seguintes providências:

a) monitoramento razoável das alterações relevantes publicadas pelos principais terceiros integrados;

b) adaptação tempestiva da Plataforma às alterações técnicas obrigatórias, nos limites da sua viabilidade;

c) comunicação, pelos canais oficiais e quando operacionalmente cabível, das alterações de terceiros que impactem significativamente o uso ordinário da Plataforma;

d) esforço razoável de substituição ou alternativa, quando a alteração de terceiro comprometer gravemente o uso ordinário da Plataforma.

20.5.4. Do caráter instrumental das providências. As providências do item 20.5.3 possuem caráter **instrumental e cooperativo**, não configurando obrigação de resultado, garantia de continuidade ou assunção, pela SharkBot, da responsabilidade do terceiro, aplicando-se o padrão de diligência do item 13.6.1 da Cláusula Décima Terceira.

20.5.5. Da comunicação informacional. Comunicações emitidas pela SharkBot sobre alterações de terceiros têm caráter **informativo e de cortesia**, podendo conter informações incompletas, preliminares ou sujeitas a revisão em razão da dinâmica do próprio terceiro, cabendo ao Vendedor, em última análise, consultar diretamente a documentação oficial do terceiro.

20.6 — Da Suspensão ou Remoção de Integrações

20.6.1. Das hipóteses de suspensão ou remoção. A SharkBot poderá, a seu critério técnico, operacional, comercial, de segurança ou de *compliance*, suspender temporariamente ou remover definitivamente integração com qualquer terceiro, nas hipóteses:

a) por iniciativa do terceiro, quando este descontinuar ou restringir a integração;

b) por evolução técnica, quando a integração se tornar obsoleta, incompatível com a arquitetura da Plataforma ou substituída por alternativa superior;

c) por risco de segurança, quando identificado risco atribuível ao terceiro ou à integração;

d) por descumprimento contratual do terceiro perante a SharkBot;

e) por exigência regulatória, judicial ou administrativa;

f) por decisão comercial, inclusive descontinuação de parceria ou reorientação de portfólio;

g) por proteção da Plataforma, quando a integração estiver gerando risco, abuso ou impacto negativo desproporcional sobre a operação coletiva.

20.6.2. Do regime aplicável. A suspensão ou remoção de integração observará, no que couber:

a) o regime de comunicação da Cláusula Décima Quinta, item 15.4.3, conforme a natureza e a relevância da alteração;

b) o regime específico da Cláusula Décima Primeira, quando se tratar de Gateway;

c) a disponibilização de **alternativas funcionais**, quando tecnicamente viáveis, para mitigar impacto sobre o Vendedor;

d) a **não-responsabilização** da SharkBot por descasamentos técnicos, perdas operacionais ou consequências comerciais decorrentes da suspensão ou remoção, ressalvadas as hipóteses excepcionais de manifesta falta de diligência;

e) o direito do Vendedor à rescisão imotivada, sem ônus, quando a remoção afetar funcionalidade para ele essencial, nos termos do item 4.3.1 da Cláusula Quarta.

20.6.3. Da suspensão emergencial. A suspensão emergencial de integração, motivada por risco iminente de segurança, ordem de autoridade, falha crítica ou ato unilateral do terceiro, poderá ser realizada **sem comunicação prévia**, nos termos do item 18.3 da Cláusula Décima Oitava, com notificação posterior tempestiva.

20.6.4. Da tratativa dos dados decorrentes da integração. Suspensa ou removida a integração, a SharkBot, observadas a LGPD e a Política de Privacidade:

a) preservará, pelo prazo legal aplicável, os registros e Dados Pessoais que sejam necessários ao cumprimento de obrigação legal, ao exercício regular de direitos ou à salvaguarda de terceiros;

b) eliminará ou anonimizará, nos termos previstos para cada categoria de dado, aqueles cuja finalidade tenha se exaurido;

c) orientará o Vendedor, quando cabível, sobre a portabilidade ou exportação de dados eventualmente disponíveis na integração descontinuada, observado o item 20.5.4 quanto à natureza de obrigação de meio.

20.7 — Das APIs e *Webhooks* Disponibilizados pela Plataforma

20.7.1. A SharkBot poderá disponibilizar ao Vendedor **APIs, *webhooks* e recursos abertos** destinados à construção de **Integrações Personalizadas**, nos termos do item 20.3.1, alínea "c", observando-se:

a) a disponibilização se dá **conforme parâmetros técnicos e documentação vigentes**, os quais podem evoluir nos termos do item 15.4 da Cláusula Décima Quinta;

b) o uso das APIs e *webhooks* sujeita-se aos **Limites Técnicos** da Cláusula Décima Nona, a requisitos de segurança razoáveis e, quando cabível, a procedimento de geração e rotação de credenciais;

c) a SharkBot **não garante compatibilidade retroativa** indefinida, podendo versionar, depreciar ou descontinuar endpoints, mediante comunicação compatível com a natureza da mudança;

d) o Vendedor **não poderá transferir, sublicenciar, ceder, compartilhar ou comercializar** credenciais, tokens ou chaves de integração, nos moldes da Cláusula Oitava;

e) o Vendedor **é integralmente responsável** pela conformidade, segurança e efeitos da Integração Personalizada por ele construída, inclusive perante Consumidores Finais, terceiros e autoridades.

20.7.2. Da vedação a uso não autorizado. É **expressamente vedado** ao Vendedor, nos moldes do item 19.4.1 da Cláusula Décima Nona:

a) utilizar as APIs e *webhooks* da Plataforma de forma não documentada, em *endpoints* internos, não homologados, ou mediante engenharia reversa;

b) realizar *scraping*, extração automatizada em massa ou coleta não autorizada de dados da Plataforma;

c) construir, por meio das APIs, produto concorrente ou substitutivo da Plataforma, **ressalvadas** integrações legítimas em favor da própria operação do Vendedor.

20.7.3. Da reciprocidade informacional. A utilização das APIs e *webhooks* pela Plataforma pode envolver o recebimento, pela SharkBot, de dados oriundos de sistemas do próprio Vendedor, hipótese em que:

a) o Vendedor declara e garante possuir **base legal adequada** para o compartilhamento;

b) observa-se, em relação a tais dados, o regime das Cláusulas Trigésima Quarta e Trigésima Sexta;

c) o Vendedor é responsável pela **finalidade, adequação e necessidade** do compartilhamento realizado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA — DO SUPORTE E DO SLA

21.1 — Do Escopo Geral do Suporte

21.1.1. A SharkBot disponibiliza ao Vendedor, durante a vigência da relação contratual e observados os parâmetros desta Cláusula, **suporte técnico-operacional** destinado ao esclarecimento de dúvidas, à orientação sobre utilização da Plataforma e ao atendimento de incidentes relativos ao funcionamento das funcionalidades contratadas.

21.1.2. O suporte de que trata esta Cláusula constitui **obrigação de meio**, consistindo no envidamento de esforços razoáveis pela SharkBot, segundo os padrões técnicos e operacionais aqui estabelecidos, **não se configurando** como:

a) consultoria, assessoria, mentoria, capacitação personalizada ou serviço profissional individualizado;

b) prestação substitutiva das obrigações operacionais, empresariais, jurídicas, contábeis, tributárias, consumeristas ou regulatórias do Vendedor;

c) garantia de solução, resolução ou resposta favorável a toda e qualquer solicitação;

d) canal de atendimento ao **Consumidor Final**, que permanece, sob todos os aspectos, de responsabilidade exclusiva do Vendedor, nos moldes do item 1.3.1, alínea "c", da Cláusula Primeira, e da Cláusula Décima Primeira, item 11.5.

21.1.3. O **regime de SLA técnico de disponibilidade** da Plataforma observa a Cláusula Décima Sétima, não se confundindo com o regime de SLA de suporte estabelecido nesta Cláusula, os quais operam em planos distintos, com parâmetros, consequências e exclusões próprias.

21.2 — Dos Canais Oficiais de Suporte

21.2.1. Constituem **canais oficiais** de suporte, disponibilizados pela SharkBot para contato do Vendedor:

a) Canal de atendimento por e-mail: sac@sharkbotbr.com;

c) Canal de atendimento via mensageria: Telegram institucional da SharkBot - **https://t.me/sharkbotsuporte** ;

d) Central de ajuda e base de conhecimento: [https://t.me/sharkbotsuporte], com artigos, tutoriais e documentação de autoatendimento;

e) Canal de denúncias e *notice & takedown*: canal específico para comunicação de conteúdo irregular, fraude ou violação, observado o disposto na Cláusula Vigésima Oitava;

f) Canal do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO): dpo@sharkbot.com.br, destinado exclusivamente a questões relativas à LGPD, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta.

21.2.2. Da exclusividade dos canais oficiais. Somente as comunicações dirigidas aos canais oficiais do item 21.2.1 geram obrigação de atendimento pela SharkBot nos termos desta Cláusula. **Não constituem canais oficiais** e **não geram obrigação de atendimento** nos prazos aqui estabelecidos:

a) comentários e mensagens em redes sociais, perfis corporativos, perfis pessoais de prepostos, fóruns externos ou plataformas de avaliação;

b) mensagens diretas (*DMs*) a colaboradores, executivos ou parceiros comerciais da SharkBot;

c) contatos realizados em eventos, feiras, lives, transmissões ou reuniões não oficiais;

d) comunicações dirigidas a canais descontinuados, cujo redirecionamento ao canal oficial vigente é ônus do Vendedor.

21.2.3. Do dever de utilização do canal adequado. O Vendedor obriga-se a dirigir cada solicitação ao canal adequado conforme a sua natureza, cabendo à SharkBot o redirecionamento interno em casos de inadequação material, sem que o tempo de redirecionamento seja computado nos prazos do item 21.4.

21.2.4. Da autenticação do demandante. A SharkBot poderá exigir, para fins de atendimento, a autenticação do Vendedor ou de seu usuário operacional delegado, nos moldes da Cláusula Oitava, recusando-se, por razões de segurança, a atender solicitações que não permitam identificação segura do solicitante ou do seu vínculo com a Conta.

21.3 — Do Horário de Atendimento

21.3.1. O horário oficial de atendimento de suporte, para fins dos prazos estabelecidos nesta Cláusula, é de **segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00, horário de Brasília (UTC−3), excluídos os feriados nacionais**.

21.3.2. Dos canais de atendimento contínuo. A base de conhecimento e eventuais canais de autoatendimento permanecem **acessíveis em regime 24x7**, sem que isso implique obrigação de atendimento humano fora do horário oficial.

21.3.3. Do atendimento fora do horário oficial. A SharkBot poderá, a seu critério e como boa prática operacional, realizar atendimento fora do horário oficial em hipóteses de **Severidade Crítica** (item 21.4.1, alínea "a"), sem que isso configure compromisso contratual de atendimento ininterrupto nem amplie o regime ordinário desta Cláusula.

21.3.4. Da contagem dos prazos. Os prazos estabelecidos no item 21.4 computam-se **em horas úteis**, assim entendidas aquelas compreendidas no horário oficial do item 21.3.1, sendo interrompidos aos sábados, domingos e feriados nacionais, salvo disposição específica em contrário.

21.3.5. Dos idiomas de atendimento. O atendimento é realizado em **português brasileiro**, podendo a SharkBot, por liberalidade e quando disponível, oferecer atendimento em outros idiomas, sem que isso constitua obrigação contratual.

21.4 — Da Classificação de Severidade e dos Prazos

21.4.1. Da classificação de severidade. Para fins de priorização do atendimento, as solicitações de suporte classificam-se em quatro níveis:

a) Severidade Crítica — incidente que impeça totalmente o uso da Plataforma pelo conjunto dos Vendedores, ou que cause indisponibilidade generalizada de funcionalidade essencial, ou que configure incidente de segurança com impacto imediato, abrangendo, exemplificativamente:

(i) indisponibilidade total da Plataforma;

(ii) falha de acesso à área logada em escala generalizada;

(iii) indisponibilidade de recebimento de eventos transacionais por Bots ativos em escala;

(iv) incidente de segurança nos termos da Cláusula Trigésima Sétima;

b) Severidade Alta — incidente que impacte significativamente a operação do Vendedor individualmente considerado, sem caracterizar situação generalizada, tais como:

(i) impossibilidade de criar ou editar Bot ou Fluxo em caráter persistente;

(ii) falha específica de integração com Gateway vinculado à Conta;

(iii) erros que afetem de forma substancial o uso cotidiano da Conta;

c) Severidade Média — dúvida, orientação ou incidente com impacto moderado sobre a operação, não caracterizando impedimento substancial ao uso da Plataforma, abrangendo:

(i) dúvidas técnicas sobre configuração;

(ii) incidentes pontuais recuperáveis por ação ordinária do Vendedor;

(iii) solicitações de esclarecimento sobre relatórios e métricas;

d) Severidade Baixa — solicitações de natureza informativa, sugestões, dúvidas gerais, orientações comerciais e pedidos não vinculados a uso efetivo da Plataforma.

21.4.2. Dos prazos de primeira resposta. A SharkBot se compromete a prestar a primeira resposta qualificada ao Vendedor, contada da abertura da solicitação em canal oficial, nos seguintes prazos:

Severidade	**Prazo máximo de primeira resposta**
Crítica	**até 2 (duas) horas úteis**
Alta	**até 8 (oito) horas úteis**
Média	**até 24 (vinte e quatro) horas úteis**
Baixa	**até 48 (quarenta e oito) horas úteis**

21.4.3. Da primeira resposta qualificada. Considera-se "primeira resposta qualificada" a manifestação objetiva da SharkBot acerca da solicitação, com, no mínimo:

a) confirmação de recebimento e classificação atribuída;

b) informação sobre a etapa investigativa ou de atendimento iniciada;

c) quando possível, indicação preliminar de prazo estimado de tratativa, ou solicitação de esclarecimentos complementares ao Vendedor.

21.4.4. Da distinção entre primeira resposta e resolução. O prazo de primeira resposta qualificada **não se confunde** com o prazo de **resolução** da solicitação, o qual depende da natureza, da complexidade, da disponibilidade de informação e da colaboração do Vendedor, **não se estabelecendo**, nesta Cláusula, prazo máximo de resolução, ressalvado o regime específico de incidentes críticos do item 21.4.5.

21.4.5. Do regime específico de Severidade Crítica. Em incidentes de Severidade Crítica, além do prazo de primeira resposta, a SharkBot observará, como obrigação de meio:

a) comunicação periódica sobre o andamento, pelos canais oficiais ou por página de status, em intervalos razoáveis compatíveis com a natureza do evento;

b) envidamento contínuo de esforços técnicos até o restabelecimento da operação regular;

c) divulgação de análise sintética (*post-mortem*), em prazo razoável após o restabelecimento, nos termos do item 17.6.1 da Cláusula Décima Sétima;

sem que isso implique compromisso de prazo máximo de resolução.

21.4.6. Da reclassificação de severidade. A SharkBot poderá, fundamentadamente, **reclassificar** a severidade atribuída pelo Vendedor à solicitação, quando identificar que a classificação inicial não guarda correspondência com a natureza do fato. A reclassificação será comunicada ao Vendedor na primeira resposta, abrindo-se espaço para manifestação em caso de discordância.

21.4.7. Dos fatores de suspensão ou dilatação de prazo. Suspendem ou dilatam razoavelmente os prazos do item 21.4.2, conforme o caso:

a) ausência de resposta do Vendedor a solicitação de esclarecimento, documentação ou evidência, enquanto não atendida;

b) dependência de terceiros, inclusive Gateways, Telegram, provedores de infraestrutura e autoridades, nos limites da Cláusula Vigésima;

c) eventos de força maior, nos termos da Cláusula Quadragésima Primeira;

d) manutenções programadas ou emergenciais, nos termos da Cláusula Décima Oitava;

e) incidentes de segurança em tratamento, nos termos da Cláusula Trigésima Sétima;

f) hipóteses em que a resposta dependa de parecer especializado, análise técnica complexa ou pronunciamento interno qualificado.

21.5 — Do Escopo Coberto

21.5.1. O suporte abrange, em relação às funcionalidades ordinárias da Plataforma:

a) Dúvidas técnicas sobre a utilização das funcionalidades, configuração de Bots, estruturação de Fluxos, integração com Gateways oficialmente suportados e uso de recursos da área logada;

b) Orientação sobre procedimentos operacionais documentados, acessíveis pela base de conhecimento;

c) Relato de *bugs* ou comportamentos inesperados da Plataforma, inclusive abertura de chamado junto às áreas técnicas internas;

d) Acesso, credenciais e segurança da Conta, nos termos da Cláusula Oitava, incluindo recuperação de credenciais, revogação de sessões e redefinição de autenticação;

e) Esclarecimento de relatórios de apuração de Taxa e de consumo de Limites Técnicos, nos termos das Cláusulas Nona e Décima Nona;

f) Procedimento de exercício de direitos LGPD, mediante redirecionamento ao Canal do DPO, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta;

g) Encaminhamento de comunicações sobre descontinuações, migrações, alterações contratuais e manutenções relevantes.

21.5.2. Da natureza técnica do suporte. O suporte é prestado por equipe técnico-operacional, sem caráter consultivo especializado, e baseia-se nas **práticas documentadas** da Plataforma, na base de conhecimento oficial e nos procedimentos internos de atendimento.

21.6 — Das Exclusões do Suporte

21.6.1. Das matérias expressamente excluídas. O suporte previsto nesta Cláusula **não abrange**:

a) Dúvidas sobre o negócio do Vendedor: estratégia comercial, marketing, *copywriting*, precificação, modelo de negócio, técnicas de venda, abordagem ao Consumidor Final, estruturação de ofertas e afins;

b) Consultoria individualizada: análise personalizada de operação do Vendedor, auditoria, validação de modelo, diagnóstico de performance comercial, *benchmarking* competitivo;

c) Aconselhamento jurídico, tributário, contábil, financeiro ou regulatório: incluindo, sem limitação, orientação sobre enquadramento tributário do Vendedor, emissão de documentos fiscais, cumprimento de obrigações consumeristas perante Consumidores Finais, estruturação societária e conformidade regulatória;

d) Suporte a terceiros: atendimento a Consumidores Finais, contadores, advogados, agências, prestadores de serviço ou afiliados do Vendedor, sem prejuízo da autenticação de usuário operacional delegado nos moldes do item 8.1.4 da Cláusula Oitava;

e) Suporte a integrações personalizadas: assistência técnica ao código, arquitetura ou operação de Integrações Personalizadas construídas pelo Vendedor, nos termos do item 20.3.1, alínea "c", da Cláusula Vigésima, ressalvado o esclarecimento de dúvidas sobre APIs e *webhooks* oficialmente documentados;

f) Suporte a terceiros integrados: atendimento técnico relativo ao Telegram, Gateways, provedores de analytics, provedores de mensageria e demais terceiros, cujo suporte é prestado diretamente pelos respectivos titulares, conforme item 11.3.3 da Cláusula Décima Primeira e Cláusula Vigésima;

g) Suporte a funcionalidades Beta e Experimentais: atendimento fora dos canais específicos eventualmente disponibilizados para tais funcionalidades, observado o regime da Cláusula Décima Sexta;

h) Solicitações em desacordo com estes Termos: pedidos que envolvam violação destes Termos, dos Anexos, da Política de Uso Aceitável, de direitos de terceiros ou da legislação aplicável;

i) Operação em nome do Vendedor: execução, pela SharkBot, de atos operacionais que competem ao Vendedor, inclusive criação de Bots, configuração de Fluxos, gestão de base de Consumidores Finais, disparos de mensagens e operações assemelhadas, ressalvadas hipóteses excepcionais expressamente oferecidas em serviços profissionais específicos, nos moldes do item 9.7 da Cláusula Nona;

j) Solicitações de conteúdo vedado: recusa absoluta de atendimento a pedidos que envolvam burla a controles, contorno de Limites Técnicos, acesso a dados de terceiros, obtenção de vantagem indevida, engenharia social ou qualquer conduta vedada por estes Termos.

21.6.2. Do encaminhamento em caso de exclusão. Nas matérias excluídas, a SharkBot poderá, conforme o caso e a seu critério:

a) indicar material de autoatendimento relevante;

b) orientar o Vendedor a buscar profissional especializado;

c) redirecionar a pessoa adequada (Consumidor Final ao Vendedor; Vendedor ao suporte do terceiro integrado);

d) informar a natureza excluída da matéria e encerrar o atendimento.

21.7 — Do Nível Diferenciado de Suporte

21.7.1. A SharkBot poderá, a seu critério técnico e comercial, oferecer **níveis diferenciados de suporte**, inclusive:

a) atendimento estendido em horário ampliado;

b) canal dedicado ou gerente técnico de conta;

c) prazos de resposta reduzidos;

d) consultoria de *onboarding*, treinamento dedicado ou assessoria operacional personalizada;

e) pacotes de serviços profissionais.

21.7.2. Os níveis diferenciados do item 21.7.1 sujeitam-se ao regime do item 9.7 da Cláusula Nona, mediante contraprestação específica e aceite individualizado do Vendedor, não substituindo nem afastando o regime ordinário desta Cláusula quanto às demais solicitações.

21.8 — Do Dever de Colaboração do Vendedor

21.8.1. Para o bom atendimento do suporte, o Vendedor obriga-se a:

a) descrever de forma clara e completa a solicitação, fornecendo informações de contexto, capturas de tela, *IDs* de transação ou de Bot, registros de erro e demais elementos relevantes;

b) responder tempestivamente aos pedidos de esclarecimento ou documentação, em prazo razoável;

c) abster-se de reiterar simultaneamente a mesma solicitação em múltiplos canais ou múltiplos tickets, sob pena de enfileiramento duplicado ou cancelamento automático;

d) não interagir de modo abusivo, injurioso, intimidatório ou agressivo com a equipe de suporte, sob pena de suspensão do atendimento na solicitação específica e, em casos graves ou reiterados, aplicação das medidas da Cláusula Vigésima Sexta;

e) utilizar o canal adequado à natureza da solicitação, nos moldes do item 21.2.3;

f) respeitar as orientações técnicas razoáveis prestadas pela equipe de suporte, em especial em cenário de Incidente ou de manutenção.

21.8.2. Do abuso do canal de suporte. Configura uso abusivo do canal de suporte, sem prejuízo das consequências gerais destes Termos:

a) abertura reiterada, em curto intervalo, de solicitações manifestamente improcedentes, informativas ou comerciais dissimuladas de suporte técnico;

b) utilização do canal para coletar informações de uso concorrencial, realizar engenharia reversa de processos internos ou obter opinião sobre operação alheia;

c) utilização do canal para formular reclamações reiteradas, já respondidas de forma fundamentada, com o propósito de induzir alteração de decisão por mera persistência;

d) envio de volume desproporcional de solicitações em relação ao perfil operacional do Vendedor, sem justificativa razoável.

21.9 — Dos Limites e das Consequências do Descumprimento dos Prazos

21.9.1. Da natureza dos prazos. Os prazos estabelecidos nesta Cláusula constituem **parâmetros operacionais de diligência**, destinados a orientar a prestação do suporte e a organizar a expectativa do Vendedor, e integram **obrigação de meio**, não de resultado.

21.9.2. Do descumprimento. O descumprimento eventual de prazo específico de primeira resposta, em solicitação individualmente considerada, não configura, por si só:

a) inadimplemento contratual;

b) fundamento para restituição da Taxa, compensação ou indenização;

c) direito à rescisão com ônus para a SharkBot,

ressalvadas as hipóteses em que o descumprimento seja **reiterado, injustificado e grave**, configurando quebra estrutural da obrigação de suporte, hipótese em que o Vendedor poderá, após manifestação formal pelos canais oficiais e em prazo razoável para regularização pela SharkBot, promover a rescisão imotivada sem ônus, nos termos do item 4.3.1 da Cláusula Quarta.

21.9.3. Do afastamento de outras reparações. Aplica-se à eventual reparação por descumprimento do regime de suporte o regime da Cláusula Trigésima, inclusive quanto ao teto e às exclusões de danos indiretos, lucros cessantes e perda de chance.

CAPÍTULO V — CONDUTAS E USO ACEITÁVEL

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA — DA POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL (AUP)

22.1 — Disposições Gerais

22.1.1. A presente Cláusula consubstancia a **Política de Uso Aceitável** (*Acceptable Use Policy* — AUP) da Plataforma SharkBot, estabelecendo, de forma sistemática, as **condutas vedadas**, as **obrigações positivas** e os **padrões de conformidade** que o Vendedor obriga-se a observar durante toda a vigência da relação contratual.

22.1.2. Da natureza integrativa. A AUP integra, para todos os fins, estes Termos, e articula-se sistematicamente com:

a) as representações e garantias da Cláusula Sexta;

b) as vedações de sanções e PEP da Cláusula Sétima;

c) a diretriz antilavagem da Cláusula Quinta, item 5.5;

d) o regime de chargebacks, bloqueios e fraude das Cláusulas Décima Segunda e Décima Terceira;

e) os deveres perante terceiros integrados da Cláusula Vigésima;

f) o regime de suspensão e banimento da Cláusula Vigésima Sexta;

g) a indenidade e regresso da Cláusula Vigésima Sétima.

22.1.3. Do caráter enunciativo. As condutas vedadas e as obrigações estabelecidas nesta Cláusula possuem **caráter enunciativo, não exaustivo**, não afastando nem limitando a incidência de quaisquer outras proibições ou deveres decorrentes:

a) da legislação brasileira aplicável, em suas dimensões civil, consumerista, tributária, penal, regulatória e de proteção de dados;

b) dos **Terms of Service** do Telegram, notadamente do **Bot Terms of Service** e do **Bot API Terms of Service**;

c) dos instrumentos contratuais firmados pelo Vendedor com Gateways, arranjos de pagamento, bandeiras e demais terceiros;

d) de normas setoriais, códigos de autorregulação e padrões de compliance reconhecidos pelo mercado.

22.1.4. Da responsabilidade objetiva de conformidade. A observância da AUP constitui **obrigação de resultado** do Vendedor, respondendo este objetivamente pelos atos praticados por meio de sua Conta, pelos Bots sob sua titularidade e por seus usuários operacionais delegados, nos moldes do item 8.1.4 da Cláusula Oitava e do item 8.3.3 da mesma Cláusula.

22.1.5. Do padrão de interpretação. Em caso de dúvida interpretativa sobre a conformidade de determinada conduta à AUP, prevalece a interpretação **mais restritiva**, cabendo ao Vendedor, antes de adotar conduta duvidosa, consultar a SharkBot pelos canais oficiais ou, quando cabível, buscar orientação profissional especializada.

22.2 — Das Condutas Expressamente Vedadas — Rol Geral

22.2.1. É **absoluta e expressamente vedado** ao Vendedor, direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, utilizar a Plataforma para:

a) Ilícitos penais em geral: praticar, facilitar, instruir, promover, organizar, induzir, auxiliar, dissimular ou coonestar qualquer conduta tipificada como crime ou contravenção penal no ordenamento jurídico brasileiro;

b) Ilícitos contra o patrimônio: estelionato (art. 171, CP), fraude, golpe, ardil, apropriação indébita, falsificação, falsidade ideológica, usurpação e condutas análogas;

c) Ilícitos contra a ordem tributária: sonegação fiscal, emissão fraudulenta de documentos, simulação negocial, ocultação de receita e demais condutas da Lei nº 8.137/1990;

d) Ilícitos contra o sistema financeiro nacional: operações em desacordo com a Lei nº 7.492/1986, evasão de divisas, operação irregular de instituição financeira, gestão fraudulenta e demais condutas tipificadas;

e) Lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo: utilização da Plataforma para ocultação, dissimulação, conversão ou canalização de recursos de origem ilícita, ou para financiamento de organização terrorista, nos termos das Leis nºs 9.613/1998, 12.683/2012 e 13.260/2016;

f) Organizações criminosas: operar em benefício, por conta, sob orientação ou em articulação com organização criminosa, nos termos da Lei nº 12.850/2013;

g) Corrupção: oferecer, prometer, solicitar, aceitar ou receber vantagem indevida, em esferas pública ou privada, em desacordo com as Leis nºs 12.846/2013 e 14.133/2021, aplicando-se, adicionalmente, o disposto na Cláusula Vigésima Quinta.

22.2.2. Vedações quanto ao objeto comercializado. É igualmente vedado ao Vendedor utilizar a Plataforma para comercializar, promover, divulgar, intermediar, entregar ou facilitar:

a) Produtos e serviços ilícitos: substâncias entorpecentes, medicamentos sujeitos a controle especial fora da prescrição médica, armas, munições, explosivos, materiais radioativos, produtos falsificados, produtos contrabandeados, documentos falsos, serviços ilícitos em geral;

b) Esquemas de pirâmide e condutas análogas: esquemas fraudulentos de marketing multinível, esquemas Ponzi, HYIP (*High-Yield Investment Programs*), recrutamento em rede com remuneração predominantemente derivada de adesão de novos participantes, jogos de "bola", correntes de valores e assemelhados;

c) Produtos e serviços financeiros não autorizados: atividade de câmbio sem autorização, oferta pública de valores mobiliários sem registro, captação de poupança popular, empréstimos com taxas usurárias, mútuos clandestinos, prestação de serviços de pagamento sem autorização do Banco Central do Brasil;

d) Serviços que exijam regulação sem autorização: serviços de saúde, farmacêuticos, odontológicos, veterinários, psicológicos, jurídicos, contábeis, financeiros, de segurança privada, de transporte regulamentado e assemelhados, quando o Vendedor não detenha registro, habilitação ou autorização competente;

e) Produtos e conteúdos de propriedade intelectual de terceiros: obras sujeitas a direitos autorais sem autorização do titular, produtos falsificados ou que violem marcas, patentes ou desenho industrial, material pirata, *cracks*, seriais, *streaming* ilegal, *IPTV* clandestino, listas de conteúdo ilegal e assemelhados;

f) Conteúdos de origem fraudulenta: bases de dados, cadastros, leads ou qualquer acervo informacional obtido por meio ilícito ou cuja origem o Vendedor não possa comprovar regular;

g) Apostas, jogos e loterias não autorizados: atividades de apostas, jogos, loterias, sorteios, rifas, *fantasy sports* remunerados e afins, quando não regidos por autorização competente, observada a legislação federal e estadual aplicável, inclusive a Lei nº 14.790/2023.

22.2.3. Vedações quanto à proteção da criança e do adolescente. Sem prejuízo do disposto na Cláusula Vigésima Terceira, é **absoluta e imediatamente vedado** ao Vendedor utilizar a Plataforma para:

a) qualquer conduta dirigida a menores de idade como Consumidores Finais, quando tal dirigimento seja incompatível com a natureza do produto ou serviço;

b) qualquer forma de captação, indução, aliciamento, exposição ou comercialização dirigida a crianças e adolescentes que viole o Estatuto da Criança e do Adolescente;

c) produção, comercialização, divulgação, intermediação, armazenamento ou distribuição de material que configure pornografia infantil (CSAM) ou exploração sexual infantojuvenil, sob qualquer forma, aplicando-se, nesta hipótese, **banimento imediato**, **preservação integral de provas** e **comunicação obrigatória às autoridades competentes**, nos termos do item 22.10.

22.2.4. Vedações quanto a conteúdos violentos, discriminatórios e atentatórios à dignidade. É vedado ao Vendedor utilizar a Plataforma para veicular, comercializar ou facilitar acesso a:

a) conteúdo que incite, divulgue, promova, justifique ou apologize violência física ou psicológica contra pessoas ou grupos;

b) conteúdo que configure discurso de ódio, racismo, xenofobia, homofobia, transfobia, antissemitismo, islamofobia, capacitismo, misoginia, discriminação por classe social ou quaisquer outras formas de discriminação ilícita;

c) conteúdo que incite, promova ou facilite atos de automutilação, suicídio, distúrbios alimentares ou práticas análogas;

d) conteúdo terrorista, extremista violento ou de organização proscrita por autoridade competente nacional ou internacional;

e) conteúdo que viole a honra, a imagem, a privacidade ou a dignidade de terceiros.

22.2.5. Vedações quanto à comunicação e ao *marketing*. É vedado ao Vendedor utilizar a Plataforma para:

a) Propaganda enganosa, abusiva ou fraudulenta: veiculação de mensagens publicitárias que induzam o Consumidor Final em erro quanto à natureza, qualidade, quantidade, preço, origem, riscos, prazos, condições de pagamento ou qualquer outra característica relevante do produto ou serviço, em violação aos artigos 36 a 38 do CDC;

b) Promessa de resultado financeiro irrealista: veiculação de promessas de ganho certo, rápido ou extraordinário, com base em método, sistema ou mentoria, quando tais promessas não guardem correspondência com evidências objetivas, documentadas e demonstráveis, configurando hipótese que atraia, de forma reflexa, a vedação a esquemas fraudulentos;

c) Comunicação eletrônica não solicitada (SPAM): disparo, envio ou distribuição de mensagens a destinatários que não tenham manifestado interesse prévio, livre, informado e inequívoco em recebê-las, em violação ao artigo 7º, inciso II, do Marco Civil da Internet e, no que couber, ao CDC e à LGPD;

d) Mensagens que ocultem, dissimulem ou mascarem a identidade do Vendedor, a natureza comercial da comunicação ou a forma de opt-out, em violação aos princípios da transparência, finalidade e livre manifestação do titular;

e) Técnicas de manipulação comportamental abusivas (*dark patterns*), incluindo, sem limitação, falsa urgência, falsa escassez, coerção psicológica, indução ao erro por design enganoso e dissimulação de termos essenciais;

f) Uso do Bot para comunicação em massa a destinatários sem base de consentimento documentada pelo Vendedor, ressalvadas as hipóteses excepcionais de outras bases legais da LGPD, comprovadamente aplicáveis;

g) Disparo de mensagens que violem regras da API do Telegram, notadamente vedações a SPAM, *flood*, *mass messaging* e comunicações coordenadas em escala atípica.

22.2.6. Vedações quanto à privacidade e aos dados pessoais. É vedado ao Vendedor utilizar a Plataforma para:

a) tratar Dados Pessoais de Consumidores Finais ou terceiros em desconformidade com a LGPD, notadamente sem base legal adequada, para finalidade incompatível ou em violação ao princípio da necessidade;

b) expor, divulgar, compartilhar, comercializar ou utilizar de forma indevida Dados Pessoais de terceiros, inclusive telefone, endereço, CPF, informações financeiras, orientação sexual, filiação política, dados de saúde e demais categorias sensíveis;

c) realizar *scraping*, raspagem, extração automatizada, coleta em massa ou compilação não autorizada de dados de terceiros, inclusive de outras plataformas, redes sociais ou fontes públicas, em violação à LGPD ou a termos aplicáveis às fontes;

d) comercializar, alugar, permutar, ceder ou compartilhar bases de Dados Pessoais de Consumidores Finais, salvo nas hipóteses de sucessão empresarial legítima, com observância dos artigos 6º a 10 e 26 da LGPD;

e) utilizar a Plataforma em desacordo com as finalidades declaradas ao titular dos dados no momento da coleta.

22.2.7. Vedações quanto à integridade técnica e à segurança. É vedado ao Vendedor:

a) realizar, tentar ou facilitar ataque cibernético, invasão, exploração de vulnerabilidade, injeção de código, *phishing*, engenharia social ou qualquer conduta de segurança ofensiva contra a Plataforma, seus usuários, seus Consumidores Finais ou terceiros;

b) distribuir, por meio da Plataforma, *malware*, *ransomware*, *spyware*, *keyloggers*, *rootkits*, ferramentas de ataque, *exploits* ou qualquer conteúdo tecnicamente nocivo;

c) realizar engenharia reversa, descompilação, desmontagem, *scraping*, *crawling* não autorizado, varredura de vulnerabilidades ou qualquer forma de análise técnica não consentida da Plataforma;

d) burlar mecanismos de autenticação, controle de acesso, *rate limits*, filtros de moderação ou quaisquer sistemas de proteção da Plataforma;

e) usar a Plataforma para atacar, prejudicar ou degradar a infraestrutura de terceiros, inclusive para lançar ataques DDoS, envio massivo de e-mails, *click farms* ou fraude de engajamento.

22.2.8. Vedações concorrenciais e de identidade. É vedado ao Vendedor:

a) Construir produto concorrente: utilizar a Plataforma, suas APIs, documentação ou informações acessadas em razão do uso como insumo para o desenvolvimento de produto substitutivo ou concorrencial, ressalvadas integrações legítimas em favor da própria operação, nos termos do item 20.7.2 da Cláusula Vigésima;

b) Imitação e passing off: imitar a identidade visual, marca, *copy*, arquitetura, interface ou proposta de valor da SharkBot de forma a gerar confusão no mercado;

c) Falsidade de identidade: apresentar-se como pessoa diversa da real, utilizar identidade falsa, identidade de terceiro sem autorização, perfil falso ou *deepfake* de figura pública;

d) Falsa associação com a SharkBot: apresentar-se como parceiro, homologado, certificado, preferencial ou endossado pela SharkBot sem autorização formal, nos moldes da Cláusula Vigésima Quarta.

22.3 — Das Obrigações Positivas do Vendedor

22.3.1. Obrigações relativas ao Consumidor Final. O Vendedor, na qualidade de **fornecedor direto** perante o Consumidor Final, obriga-se a:

a) Identificação transparente: identificar-se de forma clara, acessível e verificável, com razão social ou nome, CPF ou CNPJ, endereço, canal de atendimento e demais dados exigidos pelo artigo 3º do Decreto nº 7.962/2013;

b) Informação adequada do produto ou serviço: descrever, com exatidão, as características essenciais do produto ou serviço comercializado, preço total, prazos, condições, ônus, riscos e eventuais restrições;

c) Direito de arrependimento: respeitar o direito de arrependimento de 7 (sete) dias, previsto no artigo 49 do CDC, quando aplicável;

d) Canal de atendimento próprio: manter canal próprio, acessível e funcional, para atendimento de dúvidas, reclamações, solicitações e exercício de direitos pelos Consumidores Finais, com prazos razoáveis de resposta;

e) Política de reembolso e cancelamento: estabelecer e divulgar, de forma clara, política de reembolso, cancelamento, troca e devolução, em conformidade com o CDC e a legislação aplicável;

f) Adimplemento da obrigação contratada: entregar o produto ou prestar o serviço nos termos contratados com o Consumidor Final, respondendo pelas obrigações principais e acessórias da relação.

22.3.2. Obrigações em matéria de LGPD perante o Consumidor Final. O Vendedor, na qualidade de **controlador** dos Dados Pessoais dos Consumidores Finais coletados por meio dos Bots, obriga-se a:

a) Definir finalidades legítimas, específicas e explícitas para o tratamento, informando-as ao titular no momento da coleta;

b) Fundamentar o tratamento em base legal adequada, nos termos do artigo 7º (dados pessoais) e do artigo 11 (dados sensíveis) da LGPD;

c) Prestar informações transparentes ao titular, nos termos do artigo 9º da LGPD, inclusive sobre finalidade, forma, duração, compartilhamento e identificação do controlador;

d) Atender aos direitos do titular previstos no artigo 18 da LGPD, em prazos razoáveis, dispondo de canal próprio de exercício de direitos;

e) Adotar medidas técnicas e administrativas de segurança proporcionais ao risco do tratamento, nos termos do artigo 46 da LGPD;

f) Comunicar incidentes de segurança à ANPD e aos titulares afetados, quando cabível, nos termos do artigo 48 da LGPD, cooperando com a SharkBot nos moldes da Cláusula Trigésima Sétima;

g) Manter registros de operações de tratamento (ROPA), nos termos do artigo 37 da LGPD;

h) Indicar, quando exigível, Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), nos termos do artigo 41 da LGPD.

22.3.3. Obrigações em matéria de opt-out e comunicação eletrônica. O Vendedor obriga-se a:

a) Oferecer mecanismo acessível de opt-out em todas as comunicações eletrônicas enviadas aos Consumidores Finais por meio dos Bots, com processamento efetivo e tempestivo;

b) Preservar o registro de consentimento e de opt-out dos Consumidores Finais, de forma auditável, permitindo comprovação perante autoridades;

c) Cessar imediatamente o envio de comunicações a Consumidores Finais que tenham exercido o opt-out;

d) Segmentar a base de forma que o opt-out seja efetivo em todos os canais e finalidades aplicáveis;

e) Identificar claramente o remetente e a natureza da comunicação;

f) Abster-se de contornar o mecanismo de opt-out por meio de nova coleta, reativação automática, recriação de contato ou técnica análoga.

22.3.4. Obrigações tributárias e fiscais. O Vendedor obriga-se a:

a) cumprir integralmente as obrigações tributárias, principais e acessórias, decorrentes de sua atividade, nos moldes da Cláusula Décima Quarta;

b) emitir, tempestivamente, documento fiscal regular ao Consumidor Final;

c) manter a regularidade de sua situação cadastral perante os Fiscos federal, estadual e municipal;

d) observar o regime tributário aplicável e recolher os tributos devidos.

22.3.5. Obrigações regulatórias e setoriais. O Vendedor obriga-se a:

a) cumprir a legislação setorial aplicável à sua atividade;

b) manter registros, habilitações, licenças e autorizações exigíveis pela natureza do produto ou serviço;

c) observar normas de proteção ao consumidor, publicidade, telecomunicações, saúde, alimentação e demais regulamentações pertinentes, conforme o segmento;

d) cumprir decisões judiciais, administrativas e determinações de autoridades.

22.3.6. Obrigações de segurança e integridade. O Vendedor obriga-se a:

a) manter boas práticas de segurança em sua própria operação, inclusive em dispositivos, credenciais, sistemas e integrações;

b) comunicar à SharkBot, imediatamente, suspeita de comprometimento de credenciais ou incidente de segurança em sua esfera, nos moldes da Cláusula Oitava, item 8.4;

c) adotar controles internos razoáveis de prevenção à fraude, nos moldes da Cláusula Décima Terceira, item 13.4.4;

d) manter informações cadastrais atualizadas, nos moldes da Cláusula Quinta, item 5.2.5.

22.4 — Da Conformidade com os *Terms of Service* do Telegram

22.4.1. Do dever de conformidade integral. O Vendedor obriga-se a operar seus Bots em **estrita conformidade** com os termos aplicáveis ao Telegram, notadamente:

a) Terms of Service gerais do Telegram;

b) Bot Terms of Service;

c) Bot API Terms of Service;

d) Telegram Privacy Policy;

e) políticas específicas sobre canais, grupos e funcionalidades;

f) atualizações supervenientes a quaisquer dos instrumentos acima.

22.4.2. Das vedações específicas derivadas do ecossistema Telegram. Em decorrência do item 22.4.1, e sem prejuízo do rol geral do item 22.2, é especialmente vedado ao Vendedor:

a) utilizar Bots para **SPAM**, *flood*, *mass messaging* não consentido ou comunicação em escala atípica;

b) utilizar Bots para **esquemas fraudulentos**, fraude transacional, venda de produto inexistente, *phishing* ou engenharia social;

c) utilizar Bots para **distribuição de conteúdo ilegal**, nos termos do rol do item 22.2;

d) utilizar Bots para **automação de contas Telegram não-Bot** (*userbots*), em violação aos Terms of Service gerais;

e) extrair, comercializar ou manipular identificadores, telefones ou dados de usuários do Telegram em desacordo com a política de privacidade e com os termos da API;

f) burlar mecanismos de moderação, sanção ou restrição aplicados pelo Telegram, inclusive mediante criação de Bots sucessores, alternância de contas ou contorno análogo.

22.4.3. Da exposição operacional. O Vendedor reconhece que a violação dos termos do Telegram pode ensejar:

a) banimento individual do Bot, com perda de dados e acesso;

b) restrição da conta do próprio Vendedor no Telegram;

c) sanção em escala contra o conjunto de Bots da SharkBot, em hipóteses de violação sistemática ou de má-fé massiva, com impacto sobre os demais Vendedores;

d) acionamento de medidas pela SharkBot, nos termos desta Cláusula e da Cláusula Vigésima Sexta.

22.4.4. Da preservação da integração. O Vendedor obriga-se a adotar diligência razoável para **não comprometer a integridade da integração** da SharkBot com o Telegram, abstendo-se de condutas que, por sua intensidade ou natureza, possam acionar sanções coletivas contra *range* de IPs, *tokens* ou infraestrutura compartilhada.

22.5 — Do Uso Regulamentado do Cloaker

22.5.1. Da natureza do Cloaker. O **Cloaker** é ferramenta técnica disponibilizada pela Plataforma com a finalidade específica de **proteger *links*, ofertas e ativos digitais do Vendedor** contra tráfego não humano indesejado, clonagem, espionagem concorrencial e acesso por agentes automatizados, nos estritos limites deste item.

22.5.2. Dos usos legítimos. Constituem **usos legítimos** do Cloaker:

a) proteção contra **bots de scraping**, *crawlers* não consentidos e extração automatizada de conteúdo;

b) proteção contra **clonagem de páginas de vendas** e ofertas por concorrentes desleais;

c) proteção contra **tráfego de redes de ataque**, *botnets* e acessos coordenados maliciosos;

d) segmentação de tráfego por **critérios técnicos objetivos**, tais como geolocalização declarada ou tipo de dispositivo, quando relacionada à entrega adequada de conteúdo;

e) demais usos tecnicamente defensivos e consentâneos com a boa-fé objetiva.

22.5.3. Dos usos expressamente vedados. É **expressamente vedado** ao Vendedor utilizar o Cloaker para:

a) Burla de revisão de plataformas de anúncios: exibir, a mecanismos de moderação de plataformas de publicidade (*ad networks*), conteúdo distinto — ou página distinta (*white page*) — daquele efetivamente apresentado ao Consumidor Final (*money page*), com o propósito de obter aprovação de anúncios que seriam reprovados se a plataforma tivesse acesso ao conteúdo real;

b) Ocultação de ilicitude: mascarar, dissimular ou ocultar, perante Consumidores Finais, autoridades, Gateways ou plataformas terceiras, a natureza real do produto, do serviço ou da operação, quando esta configure violação destes Termos ou da legislação;

c) Engano do Consumidor Final: induzir o Consumidor Final a crer estar em destino diverso do efetivo, em violação ao artigo 6º, incisos III e IV, do CDC, e à boa-fé objetiva;

d) Discriminação ilícita: segmentar tráfego com base em critérios discriminatórios vedados pela legislação, inclusive raça, cor, orientação sexual, religião ou origem;

e) Evasão de fiscalização: utilizar o Cloaker para dificultar ou impedir a ação de autoridades fiscalizadoras legitimamente atuantes, em investigação ou auditoria;

f) Burla de termos de terceiros: utilizar o Cloaker em desacordo com os termos das plataformas de anúncios, motores de busca, *ad exchanges* e demais terceiros integrados à cadeia publicitária do Vendedor.

22.5.4. Da responsabilidade exclusiva. O Vendedor reconhece que o uso do Cloaker é **facultativo** e que, optando por utilizá-lo, assume **integral e exclusiva responsabilidade** pela configuração, finalidade e consequências de sua utilização, respondendo perante:

a) plataformas de anúncios e afins, por eventual violação de seus termos;

b) Consumidores Finais, por eventual prática enganosa;

c) autoridades, por eventual obstrução à fiscalização;

d) a SharkBot, em regime de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima, por qualquer demanda que a alcance em razão do uso indevido.

22.5.5. Da monitoração e da intervenção. A SharkBot poderá, sem prévio aviso, **desativar, limitar ou revogar** o acesso do Vendedor ao Cloaker quando identificar indícios consistentes de uso em desacordo com o item 22.5.3, aplicando-se, conforme a gravidade, as medidas da Cláusula Vigésima Sexta.

22.6 — Do Uso Regulamentado de Outras Ferramentas Sensíveis

22.6.1. Das ferramentas sensíveis em geral. Ademais do Cloaker, constituem **ferramentas sensíveis** da Plataforma aquelas cuja utilização apresente, por natureza, maior potencial de impacto sobre Consumidores Finais, terceiros ou integridade do sistema, notadamente:

a) Disparos automatizados em massa e remarketing;

b) Integrações com APIs de terceiros para enriquecimento de dados;

c) *Tracking* server-side e técnicas avançadas de atribuição;

d) Funcionalidades de IA, quando aplicáveis, nos moldes da Cláusula Décima Sexta;

e) APIs e *webhooks* abertos da Plataforma;

f) Funcionalidades de comunicação com destinatários em escala.

22.6.2. Do dever de uso proporcional e diligente. O Vendedor obriga-se a utilizar as ferramentas sensíveis:

a) com finalidade legítima, adequada à sua operação;

b) com base legal adequada, quando envolvam tratamento de Dados Pessoais;

c) respeitando opt-out e preferências dos Consumidores Finais;

d) em conformidade com os termos de terceiros eventualmente envolvidos na cadeia técnica;

e) com volume, frequência e intensidade proporcionais à sua operação e aos Limites Técnicos da Cláusula Décima Nona.

22.6.3. Da auditoria operacional. A SharkBot poderá, a qualquer tempo, auditar o uso de ferramentas sensíveis, solicitando ao Vendedor documentação, evidência e esclarecimentos sobre finalidade, base legal, bases de destinatários e padrão de utilização, nos termos da Cláusula Décima Segunda, item 12.6.

22.7 — Da Cooperação e da Autoavaliação

22.7.1. Do dever de cooperação. O Vendedor obriga-se a cooperar, de forma tempestiva e documentada, com as apurações, auditorias, investigações e solicitações da SharkBot destinadas à verificação da conformidade com esta Cláusula.

22.7.2. Da autoavaliação periódica. A SharkBot recomenda — sem constituir obrigação contratual — que o Vendedor adote **autoavaliação periódica** de sua operação, verificando a aderência às vedações e obrigações desta Cláusula, especialmente nos aspectos relativos a LGPD, CDC, tributos, opt-out e conformidade com termos de terceiros.

22.7.3. Do canal de consulta. O Vendedor poderá, em caso de dúvida sobre a adequação de conduta específica, consultar a SharkBot pelos canais oficiais, recebendo, quando possível, orientação genérica, sem que isso configure aconselhamento jurídico individualizado nem afaste a responsabilidade do Vendedor pela decisão final de adotar ou não a conduta consultada.

22.8 — Da Comunicação de Violações por Terceiros

22.8.1. Do canal de denúncia. A SharkBot disponibiliza canal específico para **recebimento de denúncias** de condutas do Vendedor que violem esta Cláusula, aplicando-se o procedimento de *notice & takedown* da Cláusula Vigésima Oitava.

22.8.2. Do tratamento das denúncias. A SharkBot analisará as denúncias recebidas observando:

a) proporcionalidade entre gravidade, plausibilidade e medida adotada;

b) contraditório razoável, quando cabível, observado o regime da Cláusula Vigésima Sexta;

c) preservação da identidade do denunciante, nos limites legais;

d) cooperação com autoridades, quando a denúncia revelar fato que a exija, nos termos da Cláusula Vigésima Nona.

22.8.3. Da falsa denúncia. A apresentação de denúncia sabidamente falsa, temerária ou com o propósito de causar dano a outro Vendedor configura, por si, violação destes Termos pelo denunciante, sujeitando-o às medidas da Cláusula Vigésima Sexta.

22.9 — Da Responsabilidade por Usuários Delegados e Terceiros

22.9.1. O Vendedor responde integralmente pelos atos praticados em sua Conta por:

a) usuários operacionais delegados, nos moldes do item 8.1.4 da Cláusula Oitava;

b) colaboradores, empregados, prepostos, afiliados, agentes e prestadores que, em seu nome ou interesse, operem qualquer funcionalidade da Plataforma;

c) terceiros a quem tenha indevidamente compartilhado credenciais, ressalvadas as hipóteses estritas de comprometimento sem culpa do Vendedor, nos moldes do item 8.3.4 da Cláusula Oitava.

22.9.2. Da responsabilidade pela cadeia comercial. O Vendedor responde também pelos atos de **afiliados, revendedores e parceiros comerciais** que, sob sua orientação ou em seu benefício, promovam seus produtos ou serviços por meio da Plataforma, devendo incluir, em seus próprios instrumentos com tais terceiros, obrigações equivalentes às desta Cláusula.

22.10 — Das Consequências da Violação

22.10.1. Da escalação proporcional. A violação desta Cláusula, conforme a gravidade, a intencionalidade, a extensão, a reincidência e o risco associado, autoriza a SharkBot a adotar, isolada ou cumulativamente, as seguintes medidas:

a) Advertência formal, com indicação da conduta e prazo para correção;

b) Solicitação de esclarecimentos, no âmbito de apuração interna;

c) Bloqueio Preventivo, nos moldes do item 12.5 da Cláusula Décima Segunda;

d) *Throttling*, restrição de funcionalidades específicas ou redução de Limites Técnicos, nos moldes da Cláusula Décima Nona;

e) Desativação de Bot ou Fluxo específico identificado como violador;

f) Revogação do acesso a ferramentas sensíveis, incluindo o Cloaker;

g) Suspensão temporária da Conta;

h) Banimento definitivo, nos termos da Cláusula Vigésima Sexta;

i) Cobrança por chargeback abusivo, custos administrativos e indenização, nos moldes da Cláusula Décima Segunda, item 12.4;

j) Comunicação a Gateway, bandeira, arranjo de pagamento ou autoridade, quando exigível ou razoável;

k) Acionamento do regime de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima;

l) Preservação integral de provas e cooperação com autoridades, nos termos da Cláusula Vigésima Nona.

22.10.2. Das violações que autorizam banimento imediato. Sem prejuízo da escalação ordinária, autorizam **banimento imediato, sem advertência prévia**, as seguintes hipóteses:

a) prática ou facilitação de **crimes contra crianças e adolescentes**, nos moldes do item 22.2.3, alínea "c";

b) pornografia infantil ou exploração sexual infantojuvenil, em qualquer forma;

c) terrorismo, financiamento ao terrorismo ou apologia de organização terrorista;

d) fraude financeira em escala ou organizada;

e) lavagem de dinheiro estruturada;

f) ataque cibernético contra a Plataforma ou seus usuários;

g) uso sistemático da Plataforma para ilícitos penais;

h) violação de **ordem judicial expressa** dirigida à Conta.

22.10.3. Da inaplicabilidade de reparação. As medidas adotadas em razão de violação desta Cláusula, quando fundadas em evidência objetiva e aplicadas com observância do regime de proporcionalidade

e dos procedimentos aplicáveis, **não geram**, em favor do Vendedor, direito a indenização, reembolso da Taxa, compensação, restituição de valores ou qualquer outra forma de reparação, aplicando-se o disposto no item 13.6 da Cláusula Décima Terceira.

22.10.4. Da preservação de provas. Em caso de violação desta Cláusula, a SharkBot adotará, nos limites legais, medidas de **preservação integral das evidências**, incluindo registros de acesso, logs transacionais, configurações de Bots e Fluxos, conteúdo de comunicações automatizadas, e demais elementos técnicos relevantes, pelo prazo necessário ao esclarecimento e ao cumprimento de obrigações legais, nos moldes da Cláusula Vigésima Nona.

22.10.5. Da cumulatividade. As medidas previstas nesta Cláusula são **cumulativas** entre si e com as demais previstas nestes Termos, nos Anexos e na legislação, não sendo alternativas ou excludentes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA — DA PROTEÇÃO INFANTOJUVENIL

23.1 — Da Fundamentação e do Caráter Intangível

23.1.1. A proteção integral da criança e do adolescente constitui **dever jurídico, ético e social absoluto** da SharkBot e de todos os Vendedores que utilizam a Plataforma, fundado nos seguintes marcos normativos, aos quais estes Termos se submetem sem qualquer reserva:

a) artigo 227 da **Constituição Federal**, que estabelece o dever da família, da sociedade e do Estado de assegurar, com absoluta prioridade, os direitos da criança e do adolescente;

b) Lei nº 8.069/1990 — Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), notadamente seus artigos 240 a 241-E, que tipificam crimes de produção, reprodução, aquisição, posse, armazenamento, divulgação e publicação de conteúdo contendo criança ou adolescente em cena de sexo explícito, pornografia ou nudez sexualizada;

c) artigo 14 da **Lei nº 13.709/2018 — LGPD**, que disciplina o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, exigindo consentimento específico e em destaque de pelo menos um dos pais ou responsável legal, e consagrando o princípio do melhor interesse;

d) Lei nº 14.811/2024, que institui medidas de prevenção e repressão a violência contra crianças e adolescentes em ambiente digital;

e) Lei nº 12.015/2009 e demais normas tipificadoras de crimes sexuais, inclusive mediante uso de tecnologia;

f) Lei nº 11.829/2008, que ampliou a repressão ao abuso e à exploração sexual de crianças e adolescentes;

g) Convenção sobre os Direitos da Criança das Nações Unidas, internalizada pelo Decreto nº 99.710/1990, e seu Protocolo Facultativo relativo à venda de crianças, à prostituição infantil e à pornografia infantil;

h) Terms of Service, Bot Terms of Service e API Terms of Service do Telegram, que vedam, sem exceção, conteúdo que sexualize, explore ou coloque em risco menores de idade;

i) regulamentação setorial aplicável, incluindo orientações da **Senacon**, do **Ministério Público**, da **Polícia Federal** e da **ANPD** sobre proteção infantojuvenil em ambiente digital.

23.1.2. Do caráter absoluto e inderrogável. As disposições desta Cláusula constituem **núcleo intangível** dos Termos, aplicando-se, com prevalência absoluta, sobre qualquer outra disposição destes Termos, dos Anexos, de acordos específicos entre SharkBot e Vendedor, ou de comunicações informais, sendo **vedada toda e qualquer interpretação, exceção, flexibilização ou relativização**, ainda que tacitamente consentida.

23.1.3. Da extensão do dever. O dever de proteção infantojuvenil abrange:

a) crianças e adolescentes na condição de **Consumidor Final** do Bot;

b) crianças e adolescentes na condição de **pessoa retratada, representada, referenciada ou aludida** em conteúdo comercializado por meio do Bot;

c) crianças e adolescentes alcançadas **reflexamente ou de forma indireta** por operações realizadas na Plataforma;

d) situações em que haja **risco presumido ou razoavelmente antecipável** de alcance a crianças e adolescentes.

23.1.4. Do princípio da precaução. Na **dúvida razoável** sobre a natureza, o destinatário, o conteúdo ou o envolvimento de criança ou adolescente em operação realizada por meio da Plataforma, aplicam-se, **em favor da proteção da criança e do adolescente**, as medidas mais restritivas cabíveis, afastando-se interpretação permissiva ou dilatória.

23.2 — Das Vedações Absolutas

23.2.1. É **absolutamente vedado** ao Vendedor, sob qualquer fundamento, pretexto, permissão ou justificativa, e sob pena de banimento imediato e irreversível, além das sanções legais cabíveis:

a) Produção, divulgação, comercialização, distribuição ou armazenamento de CSAM (*Child Sexual Abuse Material*): qualquer conteúdo, em qualquer formato (imagem, vídeo, áudio, texto, animação, desenho, representação digital, conteúdo gerado por inteligência artificial ou quaisquer outros), que contenha, represente, descreva, sugira ou simule criança ou adolescente em cena de sexo explícito, pornografia, nudez sexualizada, ato libidinoso, exposição erótica ou situação análoga, nos termos dos artigos 240 a 241-E do ECA e demais normas aplicáveis;

b) Conteúdo gerado por IA representando menores: conteúdo artificial, sintético ou gerado por meio de inteligência artificial, *deepfake*, *morphing*, *face-swap* ou tecnologias análogas, que represente, simule, insinue ou permita a interpretação de envolvimento de criança ou adolescente em contexto sexual, erótico, de nudez ou de violência, sendo **irrelevante a ausência de vítima real identificada**;

c) Comercialização, direta ou indireta, dirigida a crianças ou adolescentes de produtos, serviços ou conteúdos cujo consumo, posse ou utilização seja legalmente restrito a maiores de idade, incluindo, sem limitação, conteúdo adulto, bebidas alcoólicas, produtos fumígenos, apostas, jogos de azar, substâncias controladas, armas, munições, serviços financeiros sujeitos a restrição etária e demais categorias;

d) Aliciamento, assédio ou abordagem sexualizada (***grooming***) de criança ou adolescente, por qualquer meio ou finalidade, inclusive para fins de exploração sexual, trabalho infantil, tráfico de pessoas ou qualquer outra forma de violação;

e) Exploração do trabalho infantil: utilização da Plataforma para oferecer, intermediar, agenciar ou facilitar trabalho infantil vedado pelo artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal e pela Convenção 138 da OIT;

f) Coleta, tratamento ou monetização de dados pessoais de crianças e adolescentes sem observância rigorosa do artigo 14 da LGPD, incluindo, sem limitação, segmentação publicitária dirigida a menores, construção de bases de leads compostas por menores, *profiling* ou tomada de decisão automatizada sobre menores;

g) Indução, instigação ou auxílio a crianças e adolescentes à prática de ato vedado por lei, ao uso de substâncias nocivas, ao comportamento autolesivo, a situação de risco à vida ou à saúde, ou a qualquer forma de vulnerabilização;

h) Uso da Plataforma em contexto que envolva criança ou adolescente como **pagador, titular de instrumento de pagamento, operador de transação ou subscritor** de contrato ou termo, independentemente de consentimento parental, quando tal envolvimento configurar burla a restrição legal, comercialização irregular ou situação de exploração;

i) Comercialização, circulação ou oferta de material que, embora não se enquadre como CSAM em sentido estrito, sexualize, erotize ou coisifique a figura infantil ou adolescente, inclusive por meio de estética, linguagem, cenário ou referência indireta (*quasi-CSAM*, *age-play* com representação de menor, *barely legal* com indícios de envolvimento de menor ou afins);

j) Qualquer outra conduta que, por ato, omissão, conivência, tolerância, facilitação ou participação, viole as normas de proteção infantojuvenil referenciadas no item 23.1.1.

23.2.2. Da irrelevância do consentimento ou da inexistência de dano concreto. Nenhuma das vedações do item 23.2.1 admite flexibilização, ainda que:

a) haja consentimento, aquiescência ou solicitação do próprio menor;

b) haja consentimento ou autorização dos pais, responsáveis ou de terceiros;

c) a conduta seja desprovida, no caso concreto, de dano identificável;

d) o conteúdo seja apresentado como ficcional, artístico, humorístico, educativo, satírico ou análogo;

e) a conduta seja praticada em jurisdição estrangeira em que eventualmente seja lícita, sendo aplicável, em qualquer hipótese, a legislação brasileira e o padrão internacional mais protetivo.

23.3 — Da Verificação de Idade do Consumidor Final

23.3.1. Do dever de verificação pelo Vendedor. O Vendedor, na qualidade de **fornecedor direto** perante o Consumidor Final e como responsável exclusivo pela adequação do seu produto ou serviço ao público-alvo legítimo, obriga-se a implementar, em sua operação, mecanismos razoáveis de **verificação de idade** do Consumidor Final sempre que:

a) o produto ou serviço comercializado seja **legalmente restrito a maiores de idade**;

b) o conteúdo oferecido possua **natureza adulta**, erótica, sensual ou orientada a público específico maior de idade;

c) exista **risco razoavelmente antecipável** de alcance do Bot a crianças ou adolescentes, em razão da natureza do produto, do canal de divulgação ou do perfil de audiência;

d) assim o exija **norma legal, regulatória, bandeira de cartão, Gateway ou política do Telegram** aplicável à operação.

23.3.2. Dos mecanismos de verificação. Os mecanismos de verificação de idade adotados pelo Vendedor deverão ser **razoáveis, proporcionais e efetivos**, considerando o estado da arte tecnológica e a sensibilidade do conteúdo, podendo compreender:

a) declaração de idade pelo Consumidor Final no início da interação com o Bot, com registro da manifestação;

b) validação documental, mediante envio de documento de identificação, quando a sensibilidade do conteúdo o justificar;

c) prova de vida (*liveness*) e cotejo biométrico, em situações de alta sensibilidade;

d) validação de instrumento de pagamento, quando o Gateway ou a bandeira exigirem, observando-se, em qualquer caso, que cartão de crédito em nome de menor pode existir, não sendo, por si só, prova suficiente de maioridade;

e) integração com serviços especializados de verificação de idade, quando disponíveis e proporcionais;

f) soluções técnicas equivalentes ou superiores adotadas de boa-fé pelo Vendedor.

23.3.3. Da insuficiência do *opt-in* único. A simples declaração unilateral de maioridade, isoladamente considerada, **não é suficiente** em hipóteses de alta sensibilidade (conteúdo adulto explícito, produtos legalmente controlados, serviços financeiros restritos), devendo ser complementada por ao menos um dos mecanismos das alíneas "b" a "f" do item 23.3.2.

23.3.4. Da cooperação da SharkBot. A SharkBot poderá, conforme a evolução do produto, disponibilizar na Plataforma **funcionalidades nativas de apoio à verificação de idade**, como:

a) gatilho de verificação etária no início do Fluxo;

b) integração com provedores de verificação;

c) documentação e melhores práticas disponibilizadas na base de conhecimento;

sem que tal disponibilização configure substituição, assunção ou compartilhamento, pela SharkBot, da responsabilidade que é **exclusiva do Vendedor** pela efetividade da verificação no caso concreto.

23.3.5. Da responsabilidade pela falha de verificação. A insuficiência, inadequação ou ausência do mecanismo de verificação de idade, com o consequente alcance a crianças ou adolescentes, configura violação desta Cláusula e aciona o regime do item 23.5, **sendo irrelevante** a alegação de que o Vendedor "não poderia saber" da minoridade, quando indícios objetivos razoáveis indicassem a necessidade de verificação e esta não tenha sido implementada ou tenha sido implementada de forma negligente.

23.4 — Do Tratamento de Dados Pessoais de Crianças e Adolescentes

23.4.1. O tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, quando excepcionalmente lícito e realizado em conformidade com o **melhor interesse** do titular, observa:

a) base legal específica do artigo 14 da LGPD, com exigência de **consentimento específico e em destaque** de pelo menos um dos pais ou responsável legal, para dados de crianças;

b) princípio da minimização, limitando-se ao estritamente necessário à finalidade;

c) vedação absoluta ao condicionamento da participação, em jogo, aplicação ou outra atividade, ao fornecimento de informações pessoais, além das estritamente necessárias à atividade;

d) vedação à realização de *profiling*, segmentação publicitária dirigida, tomada de decisão automatizada com efeitos relevantes ou demais tratamentos incompatíveis com o melhor interesse;

e) facilitação de exercício de direitos, inclusive eliminação de dados, nos termos do artigo 18 da LGPD e do item 23.4.3 abaixo.

23.4.2. Do caráter excepcional. O tratamento de dados de crianças e adolescentes na Plataforma constitui **exceção** que deve ser justificada pela finalidade legítima e proporcional da operação do Vendedor, não se admitindo como **rotina, estratégia comercial ou prática sistemática** de segmentação.

23.4.3. Do dever imediato de eliminação. Constatado, a qualquer tempo, o tratamento indevido de dados pessoais de criança ou adolescente, sem observância do artigo 14 da LGPD, a SharkBot e o Vendedor obrigam-se, em suas respectivas esferas, a:

a) promover a eliminação imediata dos dados;

b) documentar o fato para fins de prova;

c) comunicar à ANPD, quando configurada hipótese de incidente nos moldes do artigo 48 da LGPD;

d) notificar o titular e, quando cabível, os responsáveis legais, observada a orientação de autoridade competente.

23.4.4. Da articulação com o Encarregado (DPO). As questões relativas a esta Cláusula podem ser dirigidas, adicionalmente aos canais gerais de denúncia, ao Canal do DPO, nos termos do item 21.2.1, alínea "f".

23.5 — Da Tolerância Zero, do Banimento Imediato e da Cooperação com Autoridades

23.5.1. Da tolerância zero. A SharkBot adota, em matéria de proteção infantojuvenil, **regime de tolerância zero**, traduzido em:

a) ausência absoluta de contraditório prévio à adoção de medidas cautelares de contenção, quando identificado indício consistente de violação;

b) banimento imediato, definitivo e irreversível do Vendedor, e das pessoas a ele vinculadas nos termos do item 5.1.4, alínea "c", da Cláusula Quinta, em caso de violação comprovada;

c) vedação a reativação futura da Conta, do Vendedor, de sócios, administradores, beneficiário final ou interposta pessoa vinculada;

d) prioridade máxima na alocação de recursos técnicos, humanos e jurídicos para investigação, contenção e cooperação com autoridades.

23.5.2. Das medidas cautelares imediatas. Identificado indício consistente de violação desta Cláusula, a SharkBot adotará, **imediatamente e sem aviso prévio**, as seguintes medidas cumulativas:

a) Bloqueio Preventivo total da Conta, nos termos do item 12.5 da Cláusula Décima Segunda, com caráter integral e sem restrição de escopo;

b) desativação imediata de todos os Bots vinculados;

c) preservação integral das provas, inclusive registros técnicos, *logs*, mensagens, configurações, bases de contatos, conteúdos armazenados em infraestrutura da Plataforma e *backups* relevantes, pelo prazo necessário à apuração e ao cumprimento de eventuais requisições de autoridade;

d) restrição de funcionalidades de exportação de dados, quando houver risco razoável de que tais dados contenham elementos probatórios ou possam ser utilizados para continuidade da conduta;

e) inclusão da Conta, do Vendedor e das pessoas vinculadas em registro interno de vedação permanente;

f) comunicação imediata às autoridades competentes, nos termos do item 23.5.3.

23.5.3. Da cooperação obrigatória com autoridades.

23.5.3.1. A SharkBot, na qualidade de provedora de aplicação, cooperará **integral, tempestiva e incondicionalmente** com as autoridades competentes em matéria de proteção infantojuvenil, notadamente:

a) Polícia Federal, inclusive em relação à **Unidade de Repressão a Crimes Cibernéticos**;

b) Ministério Público, federal e estadual, inclusive pelos **Grupos Especializados em Combate a Crimes Cibernéticos** e **Promotorias da Infância e da Juventude**;

c) Polícia Civil e delegacias especializadas;

d) **Safernet Brasil, **Central Nacional de Denúncias de Crimes Cibernéticos** e entidades parceiras reconhecidas;

e) **Conselho Tutelar, **Delegacias de Proteção à Criança e ao Adolescente** e órgãos equivalentes;

f) autoridades judiciais competentes, em cumprimento de requisições e ordens;

g) ANPD, em matéria de tratamento indevido de dados pessoais de crianças e adolescentes;

h) Interpol e autoridades estrangeiras, quando cabível e no âmbito de cooperação internacional.

23.5.3.2. A cooperação do item 23.5.3.1 compreende, sem caráter exaustivo:

a) comunicação espontânea de fatos configuradores de violação identificados pela SharkBot, independentemente de requisição prévia, quando a comunicação constituir dever legal ou razoável diligência;

b) atendimento tempestivo a ofícios, requisições e ordens judiciais ou administrativas;

c) preservação e entrega de provas, observados os limites legais e os princípios da LGPD no que couber;

d) cessão de acesso técnico a registros e infraestrutura relevantes, nos termos determinados pela autoridade;

e) prestação de esclarecimentos técnicos necessários à instrução de procedimentos.

23.5.3.3. Da dispensa da notificação prévia ao Vendedor investigado. A comunicação à autoridade competente, nas hipóteses desta Cláusula, **dispensa a notificação prévia** ao Vendedor investigado, aplicando-se, por analogia e com maior razão, o disposto no item 5.5.4, alínea "c", da Cláusula Quinta.

23.5.3.4. Da imunidade da SharkBot. A cooperação realizada nos termos desta Cláusula, quando feita de boa-fé e no cumprimento de dever legal ou de diretriz institucional razoável, **não caracteriza** violação de sigilo, quebra de confidencialidade, ato ilícito ou fundamento de pretensão indenizatória em favor do Vendedor, aplicando-se o disposto no item 5.5.5 da Cláusula Quinta.

23.5.4. Das consequências financeiras e patrimoniais. Sem prejuízo das medidas cautelares e do banimento, a violação desta Cláusula:

a) aciona o regime de **indenidade integral** da Cláusula Vigésima Sétima, respondendo o Vendedor por **todos os ônus, custos, despesas, honorários, multas, condenações e danos reputacionais** que a SharkBot venha a suportar direta ou indiretamente;

b) configura **violação grave e essencial** destes Termos, afastando qualquer pretensão do Vendedor ao teto indenizatório do item 30.2 em face da SharkBot;

c) autoriza a **cobrança regressiva integral** de quaisquer valores pagos pela SharkBot em razão da conduta do Vendedor;

d) não gera direito do Vendedor a qualquer forma de restituição da Taxa já apurada, compensação ou reparação em razão do banimento.

23.6 — Do Dever do Vendedor de Comunicação e Cooperação

23.6.1. O Vendedor obriga-se a comunicar **imediatamente** à SharkBot, pelos canais oficiais, com prioridade máxima, qualquer:

a) suspeita, indício, tentativa ou ocorrência de violação desta Cláusula, inclusive envolvendo suas próprias operações, usuários operacionais delegados, colaboradores, afiliados ou terceiros;

b) ciência de que Consumidor Final possa ser criança ou adolescente em situação incompatível com o produto ou serviço oferecido;

c) notificação, intimação, ofício ou requisição de autoridade competente relativa a matéria afeta a esta Cláusula;

d) comprometimento de Bot por terceiro não autorizado, quando houver risco de utilização para conduta vedada por esta Cláusula.

23.6.2. O Vendedor obriga-se, em caráter irrestrito, a:

a) cessar imediatamente operação em que identificada qualquer das vedações do item 23.2.1;

b) preservar integralmente todos os elementos probatórios relacionados;

c) cooperar ativamente com a SharkBot e com as autoridades, independentemente de obrigação de prestar informação contra si próprio em esfera penal, que se preserva;

d) implementar, em caráter permanente, mecanismos internos de prevenção, monitoramento e resposta a eventos desta natureza.

23.7 — Da Diligência Proativa da SharkBot

23.7.1. Sem prejuízo da responsabilidade exclusiva do Vendedor pela operação dos Bots, a SharkBot adota, como diretriz institucional, **diligência proativa** em matéria de proteção infantojuvenil, traduzida, na medida da evolução técnica e da razoabilidade operacional, em:

a) monitoramento automatizado de indicadores objetivos de risco, tais como palavras-chave, padrões transacionais, categorias declaradas e sinais técnicos compatíveis com conduta vedada;

b) priorização absoluta de denúncias recebidas pelo canal de *notice & takedown*;

c) capacitação contínua das equipes técnica, jurídica e de suporte;

d) revisão periódica desta Cláusula e dos procedimentos internos, à luz da evolução regulatória, tecnológica e jurisprudencial;

e) cooperação institucional com entidades reconhecidas de proteção à criança e ao adolescente, dentro dos limites da viabilidade operacional.

23.7.2. Do caráter de obrigação de meio. As diligências do item 23.7.1 constituem **obrigação de meio**, consistindo no envidamento de esforços razoáveis e proporcionais, e **não configuram**:

a) garantia de detecção integral de toda violação;

b) assunção, pela SharkBot, da responsabilidade primária pela operação do Vendedor;

c) fundamento para afastamento da responsabilidade exclusiva do Vendedor nos termos desta Cláusula.

23.8 — Da Interpretação Mais Protetiva

23.8.1. Em qualquer dúvida interpretativa sobre esta Cláusula, sobre o conjunto destes Termos ou sobre situação concreta que a ela se relacione, **prevalecerá, em favor da criança e do adolescente**, a interpretação mais protetiva, ainda que essa interpretação imponha ônus, restrições ou sacrifícios econômicos a qualquer das Partes.

23.8.2. Nenhuma disposição destes Termos poderá ser interpretada no sentido de permitir, autorizar, relativizar ou facilitar conduta vedada por esta Cláusula, sendo nula de pleno direito toda e qualquer manifestação de vontade em contrário.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA — DO USO DA MARCA E DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA

24.1 — Da Titularidade da Marca e Elementos Distintivos

24.1.1. A marca "**SharkBot**", o logotipo, as variações nominativas, mistas e figurativas, os sinais distintivos, *trade dress*, elementos visuais, *look and feel*, paleta cromática, tipografia institucional, nomes de produtos, nomes de funcionalidades, *slogans*, frases publicitárias, URLs oficiais e demais elementos de identidade visual ou verbal da Plataforma (conjuntamente, "**Marca SharkBot**") constituem **propriedade intelectual exclusiva** da SharkBot ou de seus legítimos titulares, protegida pela **Lei nº 9.279/1996 — Lei da Propriedade Industrial (LPI)**, pela **Lei nº 9.610/1998 — Lei de Direitos Autorais** e pela legislação internacional pertinente, incluindo os tratados de que o Brasil é signatário.

24.1.2. A titularidade da Marca SharkBot **não é afetada, mitigada ou limitada** por eventual pendência, controvérsia ou demanda relativa a registro específico, incluindo o procedimento perante o **Instituto Nacional da Propriedade Industrial — INPI**, assistindo à SharkBot, em qualquer hipótese, os direitos derivados do **uso comercial, da anterioridade negocial, do trade dress, da notoriedade adquirida e da concorrência desleal**, nos termos dos artigos 129, 195 e 209 da LPI.

24.1.3. Estes Termos **não transferem, cedem, licenciam, autorizam ou conferem** ao Vendedor qualquer direito de propriedade, co-titularidade, uso continuado, registro, exploração comercial, sublicenciamento, franquia ou representação sobre a Marca SharkBot, ressalvadas exclusivamente as autorizações limitadas e revogáveis expressamente concedidas nos itens 24.3 e 24.5, nos estritos limites ali estabelecidos.

24.1.4. A relação contratual entre as Partes caracteriza-se como **licença de uso da Plataforma**, nos termos da Cláusula Trigésima Primeira, **não constituindo, em nenhuma hipótese**, franquia, autorização de revenda, licenciamento de marca, parceria comercial formal ou vínculo de representação que justifique o uso da Marca SharkBot pelo Vendedor como sinal distintivo do seu próprio negócio.

24.2 — Das Vedações à Autoapresentação

24.2.1. É **expressamente vedado** ao Vendedor, em qualquer meio, canal, suporte ou circunstância, e perante Consumidores Finais, terceiros, autoridades, parceiros comerciais, investidores ou público em geral:

a) Autoapresentar-se como SharkBot: identificar-se, direta ou indiretamente, como sendo a SharkBot, operar em nome da SharkBot, agir sob a aparência da SharkBot ou induzir qualquer pessoa a supor existir identidade entre sua operação e a Plataforma;

b) Atribuir-se qualidade oficial não conferida: apresentar-se como "**parceiro oficial**", "**parceiro homologado**", "**representante oficial**", "**revendedor autorizado**", "**distribuidor credenciado**", "**embaixador**", "**especialista certificado**", "**consultor aprovado**" ou qualquer outro título que sugira vínculo de credenciamento, homologação, chancela ou aprovação formal da SharkBot, quando tal vínculo inexista ou não esteja formalizado em instrumento específico;

c) Invocar endosso, garantia ou recomendação: afirmar, sugerir ou implicar que seu produto, serviço, metodologia, resultado comercial, curso, mentoria, treinamento ou oferta é **recomendado, garantido, auditado, validado, verificado, certificado ou endossado** pela SharkBot, quando tal manifestação inexista ou seja descontextualizada;

d) Utilizar a Marca SharkBot como sinal distintivo próprio: incorporar, no todo ou em parte, elementos da Marca SharkBot em seu próprio nome empresarial, nome fantasia, marca, domínio, perfil em rede social, e-mail, assinatura, material de venda, *copy*, anúncio, peça publicitária, embalagem, documento ou comunicação, de modo que possa induzir confusão ou associação indevida;

e) Sugerir responsabilidade solidária da SharkBot: apresentar a Marca SharkBot em contexto que possa induzir o Consumidor Final ou terceiros a acreditar que a SharkBot é co-fornecedora, co-

responsável, fiadora, avalista, garantidora do produto ou serviço do Vendedor, ou que responde solidária ou subsidiariamente pelos resultados, qualidade ou adimplemento da operação;

f) Apropriar-se de reputação alheia: utilizar métricas, cases, resultados, depoimentos, volumes, dados ou indicadores agregados divulgados pela SharkBot como se fossem do próprio Vendedor, ou apresentá-los de modo a criar falsa impressão de notoriedade ou desempenho;

g) Registrar ou depositar elementos confundíveis: requerer, perante o INPI ou qualquer órgão análogo, nacional ou estrangeiro, registro de marca, nome empresarial, desenho industrial, nome de domínio, perfil em plataforma digital ou outro sinal distintivo que reproduza, imite ou se aproxime da Marca SharkBot, no todo ou em parte;

h) Criar conteúdo parasitário: produzir conteúdo, materiais, cursos, infoprodutos, mentorias, consultorias ou comunicações cuja finalidade predominante consista em explorar a notoriedade ou o posicionamento da Marca SharkBot para oferta de produto ou serviço alheio, sem autorização específica, ressalvada a crítica jornalística legítima, a produção acadêmica e o exercício regular da liberdade de expressão;

i) Praticar concorrência desleal: adotar condutas que, mediante uso indevido da Marca SharkBot, desviem clientela, induzam erro de associação ou configurem as hipóteses do artigo 195 da LPI.

24.2.2. Da irrelevância da boa-fé ou do intuito promocional favorável. As vedações do item 24.2.1 aplicam-se **ainda que** o uso indevido tenha tom laudatório, pretensamente favorável à SharkBot, ou seja realizado sem intenção de dano, sendo igualmente vedados os usos que, por desorganização, imprecisão ou excesso comunicativo, induzam terceiros em erro quanto à natureza da relação entre SharkBot e Vendedor.

24.2.3. Das consequências da violação. O descumprimento do item 24.2.1 autoriza a SharkBot, isolada ou cumulativamente, a:

a) exigir, mediante notificação pelos canais oficiais, a **cessação imediata** da conduta e a **remoção pública** dos materiais irregulares, no prazo que fixar;

b) encaminhar, aos respectivos provedores, plataformas de redes sociais, mecanismos de busca, anunciantes e demais terceiros, pedidos de **remoção de conteúdo** com fundamento na LPI, na Lei de Direitos Autorais, no Marco Civil e nas políticas de *DMCA*/*takedown* aplicáveis;

c) aplicar as **medidas da Cláusula Vigésima Sexta**, inclusive suspensão e banimento;

d) acionar o **regime de indenidade** da Cláusula Vigésima Sétima, exigindo reparação por danos materiais, morais, reputacionais e de imagem;

e) buscar **tutelas jurisdicionais inibitórias, cominatórias e indenizatórias**, inclusive em caráter de urgência, nos termos dos artigos 209 e 210 da LPI e do artigo 300 do CPC;

f) cobrar **multa compensatória** por ocorrência individualmente identificada, no valor de **R$ 10.000,00 (dez mil reais)**, em caráter cumulativo e sem prejuízo das perdas e danos efetivamente apurados.

24.3 — Do Uso Autorizado da Marca SharkBot

24.3.1. Da autorização limitada. Sem prejuízo das vedações do item 24.2, a SharkBot concede ao Vendedor, durante a vigência da relação contratual e sob o regime de **licença não-exclusiva, intransferível, revogável a qualquer tempo, gratuita, restrita ao território nacional e limitada às finalidades expressamente previstas**, o direito de utilizar a Marca SharkBot exclusivamente para:

a) mencionar a SharkBot como a Plataforma utilizada em sua operação, em contextos informacionais legítimos, tais como documentação técnica, página de ajuda ao Consumidor Final, nota explicativa de funcionamento do Bot ou contexto análogo;

b) indicar a utilização da Plataforma em ambientes internos de comunicação com colaboradores, prestadores e consultores, quando necessário à operação;

c) responder, perante autoridades, quando questionado sobre a infraestrutura utilizada em sua operação, indicando a SharkBot como provedora da Plataforma;

d) usar eventuais selos, *badges* ou *widgets* oficiais que a SharkBot venha a disponibilizar em programa específico (ex.: "Powered by SharkBot", "Desenvolvido com SharkBot" ou equivalente), nos estritos parâmetros visuais, textuais e de aplicação definidos em guia próprio publicado pela SharkBot.

24.3.2. Das condições cumulativas de uso. O uso autorizado no item 24.3.1 sujeita-se à observância cumulativa das seguintes condições:

a) ausência de alteração da Marca SharkBot, vedada qualquer modificação, distorção, adaptação, tradução, recoloração, inclusão de elementos estranhos ou combinação com outras marcas que altere seu aspecto original;

b) ausência de contexto pejorativo, difamatório, ilícito, obsceno, discriminatório, político-partidário proselitista ou incompatível com a imagem institucional da SharkBot;

c) ausência de indução a qualquer das vedações do item 24.2.1;

d) observância das diretrizes de uso de marca ("***brand guidelines***") eventualmente publicadas pela SharkBot em sua base de conhecimento ou canal próprio, as quais integrarão esta Cláusula como complemento técnico;

e) proporcionalidade e contextualidade, não podendo o uso da Marca SharkBot ter protagonismo, tamanho, destaque ou posição que supere o adequado à natureza informativa do uso autorizado.

24.3.3. Da revogabilidade. A autorização do item 24.3.1 é **revogável a qualquer tempo**, independentemente de justificativa específica, mediante comunicação pelos canais oficiais, produzindo efeitos no prazo indicado na comunicação, não inferior a **15 (quinze) dias corridos**, salvo:

a) em caso de **violação das condições** do item 24.3.2, quando a revogação poderá ser **imediata**, com obrigação de remoção também imediata;

b) em hipóteses de **urgência reputacional**, incidente de segurança ou determinação de autoridade, quando a revogação será imediata e as razões serão comunicadas posteriormente em prazo razoável.

24.3.4. Da não-cumulatividade com programas específicos. A concessão de selos, *badges* ou *widgets* oficiais, bem como a participação em programas específicos de parceria, embaixada, afiliação, revenda ou referência — se e quando estruturados pela SharkBot — **não decorre** da autorização geral do item 24.3.1, dependendo de **adesão específica** pelo Vendedor a termos próprios, sem que a utilização ordinária da Plataforma confira, por si só, tal prerrogativa.

24.4 — Do Uso do Vendedor como Case Comercial

24.4.1. Da autorização condicionada. A SharkBot poderá utilizar o nome empresarial, nome fantasia, marca, logotipo, depoimento, métrica de desempenho, case de sucesso, descrição operacional ou outros elementos identificadores do Vendedor para fins de **comunicação institucional, marketing, materiais de venda, apresentações comerciais, sítio eletrônico, redes sociais, estudos de caso, webinars, relatórios setoriais e demais ações promocionais legítimas**, **exclusivamente mediante**:

a) consentimento prévio, livre, informado e específico do Vendedor, manifestado por meio expresso pelos canais oficiais, em instrumento próprio ou em campo específico de aceite destacado;

b) delimitação do escopo autorizado, incluindo natureza do uso, canais previstos, prazo de utilização e eventual exclusividade;

c) observância da precisão informacional, abstendo-se a SharkBot de divulgar dados, métricas ou resultados de forma descontextualizada, inflada ou distorcida.

24.4.2. Do caráter facultativo. A autorização para uso como case comercial **não constitui**:

a) obrigação do Vendedor;

b) condição de acesso a funcionalidades, a condições comerciais diferenciadas ou a suporte;

c) fundamento de tratamento discriminatório, privilegiado ou preterido.

24.4.3. Da revogabilidade pelo Vendedor. O Vendedor poderá, a qualquer tempo e independentemente de justificativa, **revogar** a autorização concedida, mediante comunicação pelos canais oficiais, produzindo efeitos:

a) imediatamente, quanto a novas publicações ou reproduções;

b) em **prazo razoável**, quanto a materiais já publicados, observada a viabilidade técnica de remoção e as circunstâncias do canal (ex.: conteúdos impressos, anúncios pagos em veiculação, materiais indexados por terceiros), comprometendo-se a SharkBot a envidar esforços razoáveis para remoção ou atualização.

24.4.4. Da veracidade dos dados fornecidos. O Vendedor que autorize o uso de dados operacionais, métricas ou resultados como case comercial declara serem tais informações **verdadeiras, atuais e não inflacionadas**, respondendo pela veracidade, e autorizando a SharkBot a utilizá-las no contexto

promocional específico, observada a proteção de dados pessoais de Consumidores Finais e a vedação a divulgação de dados sigilosos.

24.4.5. Do tratamento de dados pessoais no material promocional. Qualquer material promocional que envolva tratamento de dados pessoais do Vendedor pessoa natural, de seus representantes, de Consumidores Finais ou de terceiros observará:

a) a **base legal adequada** sob a LGPD, notadamente consentimento específico para finalidade de marketing e publicidade;

b) os **princípios da finalidade, adequação, necessidade e minimização**;

c) o **direito de revogação** do consentimento, nos termos do artigo 8º, §5º, da LGPD.

24.4.6. Da desvinculação. A utilização do Vendedor como case comercial **não configura**, em nenhuma hipótese:

a) vínculo de parceria formal, homologação, franquia ou representação recíproca;

b) garantia, pela SharkBot, de manutenção das condições comerciais, resultados ou performance do Vendedor;

c) responsabilidade da SharkBot pelo conteúdo, qualidade ou adimplemento do produto ou serviço do Vendedor;

d) obrigação recíproca do Vendedor de promover, endossar ou recomendar a SharkBot, além daquilo expressamente consentido.

24.5 — Do Uso Recíproco em Programas Específicos

24.5.1. A eventual estruturação, pela SharkBot, de **programas específicos** — incluindo, sem limitação, programa de afiliados, programa de indicação, programa de parceiros integradores, programa de embaixadores, programa de revenda autorizada, programa de *whitelabel* ou figura análoga — sujeita o uso recíproco de marcas e elementos distintivos a **termos próprios e aditivos contratuais específicos**, aplicáveis por adesão específica e independente, observando-se que:

a) tais programas **não integram automaticamente** estes Termos;

b) a adesão a um programa específico **é facultativa** e independente da manutenção da relação contratual geral;

c) o desligamento de programa específico **não afeta**, por si só, a relação contratual geral, salvo disposição contrária expressa;

d) em caso de conflito, prevalecem as disposições do programa específico sobre o tema por ele regulado, aplicando-se estes Termos subsidiariamente.

24.6 — Da Comunicação Pública e da Manifestação de Opinião

24.6.1. Da liberdade de expressão legítima. Nada nesta Cláusula **restringe** o legítimo exercício, pelo Vendedor, da **liberdade de expressão**, inclusive quanto a:

a) avaliação honesta e de boa-fé da Plataforma, positiva ou negativa, em canais públicos, redes sociais, fóruns, plataformas de *review* e demais ambientes;

b) crítica objetiva a decisões, funcionalidades ou políticas da SharkBot, desde que fundada em fatos verificáveis;

c) compartilhamento da sua experiência como usuário da Plataforma, desde que não induza em erro sobre a natureza da relação;

d) participação em debates, reportagens, entrevistas, podcasts, lives, eventos e produção acadêmica em que a SharkBot seja mencionada.

24.6.2. Dos limites. O exercício da liberdade de expressão observa, entretanto:

a) o **dever de veracidade**, vedando-se imputação falsa, difamatória, caluniosa ou injuriosa;

b) a **não-violação de confidencialidade**, nos termos da Cláusula Trigésima Segunda, quanto a informações sigilosas obtidas no contexto da relação contratual;

c) a **não-divulgação** de informações sensíveis de segurança, *vulnerabilities*, roadmap, bases de Consumidores Finais ou dados técnicos da Plataforma;

d) a **vedação à concorrência desleal**, ao assédio coordenado e à campanha difamatória articulada.

24.6.3. Da resposta da SharkBot. A SharkBot preserva, reciprocamente, o direito de **responder publicamente**, de forma proporcional e factual, a manifestações sobre a Plataforma que demandem esclarecimento, correção ou contraditório, observando sempre a boa-fé, a dignidade do Vendedor e o dever de sigilo quanto a informações cobertas por confidencialidade ou por LGPD.

24.7 — Da Sobrevivência e da Extensão Temporal

24.7.1. As vedações do item 24.2, a obrigação de cessação do uso da Marca SharkBot e as consequências do descumprimento previstas no item 24.2.3 **sobrevivem ao término da relação contratual**, por prazo indeterminado, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

24.7.2. Extinta a relação contratual, o Vendedor obriga-se a, em prazo não superior a **30 (trinta) dias corridos**:

a) cessar integralmente qualquer uso da Marca SharkBot;

b) remover menções, selos, *badges*, *widgets* e demais elementos da Marca SharkBot de seus canais, comunicações e materiais, na extensão tecnicamente viável;

c) abster-se de apresentar-se como usuário, parceiro, cliente ou associado da SharkBot, salvo em contexto estritamente histórico-informacional e não promocional.

24.7.3. Da reciprocidade quanto a case comercial. A SharkBot, por sua vez, observará:

a) a **cessação tempestiva do uso do Vendedor como case comercial**, nos termos do item 24.4.3, em caso de revogação;

b) a **remoção razoável**, em prazo compatível, de menções publicadas após a extinção da relação contratual, ressalvados materiais já veiculados em formatos cuja remoção se mostre tecnicamente inviável ou desproporcional.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA — DA CONFORMIDADE ANTI-CORRUPÇÃO E DA ÉTICA EMPRESARIAL

25.1 — Da Fundamentação Normativa e do Compromisso Institucional

25.1.1. A SharkBot adota, como **diretriz institucional permanente**, o mais elevado padrão de conformidade anti-corrupção, de integridade empresarial e de ética nos negócios, comprometendo-se, em todas as suas atividades e relações, a respeitar, cumprir e fazer cumprir:

a) Lei nº 12.846/2013 — Lei Anticorrupção Empresarial, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira;

b) Decreto nº 11.129/2022, que regulamenta a Lei Anticorrupção, disciplinando os programas de integridade, os acordos de leniência e o processo administrativo de responsabilização;

c) Lei nº 8.429/1992 — Lei de Improbidade Administrativa, com as alterações da Lei nº 14.230/2021;

d) Lei nº 8.666/1993, **Lei nº 14.133/2021** — Lei de Licitações e Contratos Administrativos, e legislação correlata de probidade em contratações públicas;

e) Lei nº 9.613/1998 e **Lei nº 12.683/2012** — prevenção e combate à lavagem de dinheiro, nos termos articulados nas Cláusulas Quinta, Sétima e Décima Terceira;

f) Código Penal, notadamente os tipos de corrupção ativa e passiva (arts. 317 e 333), concussão (art. 316), peculato (art. 312), tráfico de influência (art. 332), exploração de prestígio (art. 357), facilitação de contrabando ou descaminho (art. 318), e demais crimes contra a administração pública, a ordem tributária e o sistema financeiro nacional;

g) Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (OCDE), internalizada pelo Decreto nº 3.678/2000;

h) Convenção Interamericana contra a Corrupção (OEA), internalizada pelo Decreto nº 4.410/2002;

i) Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (UNCAC/Convenção de Mérida), internalizada pelo Decreto nº 5.687/2006;

j) em caráter subsidiário e quando aplicável por extraterritorialidade, o ***Foreign Corrupt Practices Act*** (FCPA) dos Estados Unidos da América e o ***UK Bribery Act 2010*** do Reino Unido, nos limites em que a atividade da SharkBot ou de Vendedores a eles se sujeite;

k) orientações, enunciados e diretrizes emanadas da **Controladoria-Geral da União (CGU)**, do **Ministério Público**, do **Tribunal de Contas da União (TCU)** e demais órgãos de controle, bem como práticas internacionais consolidadas em matéria de **integridade empresarial**, ***compliance*** **e due diligence anti-corrupção**.

25.1.2. Do caráter intangível. O compromisso anti-corrupção estabelecido nesta Cláusula constitui **elemento essencial e causa determinante** destes Termos, nos moldes do item 1.4.1 da Cláusula Primeira, aplicando-se com prevalência sobre qualquer disposição que, por interpretação, possa sugerir sua relativização.

25.1.3. Da articulação sistêmica. As disposições desta Cláusula articulam-se, de forma complementar, com:

a) a diretriz antilavagem da Cláusula Quinta, item 5.5;

b) o regime de sanções internacionais e PEP da Cláusula Sétima;

c) a prevenção à fraude transacional da Cláusula Décima Terceira;

d) a Política de Uso Aceitável da Cláusula Vigésima Segunda;

e) a cooperação com autoridades da Cláusula Vigésima Nona,

aplicando-se, em caso de concurso de disposições, a regra do específico sobre o geral, nos termos da Cláusula Terceira.

25.2 — Das Vedações Absolutas

25.2.1. É **expressamente vedado** ao Vendedor, diretamente ou por meio de seus sócios, administradores, prepostos, colaboradores, prestadores de serviço, afiliados, parceiros comerciais, intermediários ou qualquer pessoa a ele vinculada, no contexto da utilização da Plataforma ou de operações realizadas por meio dos Bots, oferecer, prometer, entregar, autorizar, solicitar, aceitar, receber ou anuir com a entrega de:

a) Vantagem indevida a agente público: qualquer dinheiro, bem, direito, vantagem patrimonial, benefício, presente, viagem, hospedagem, entretenimento, favor, promessa de emprego ou qualquer outra utilidade, direta ou indireta, a **agente público** nacional ou estrangeiro — incluindo servidores, funcionários, agentes políticos, membros do Poder Judiciário, do Ministério Público, dos Tribunais de Contas, das Forças Armadas, de agência reguladora, de empresa estatal, sociedade de economia mista, autarquia, fundação ou organização internacional — em razão do exercício do cargo, função, emprego ou atividade, com o fim de:

(i) **determinar, induzir, facilitar ou retribuir** ato de ofício, comissivo ou omissivo;

(ii) **obter, manter ou direcionar** contrato, licença, autorização, aprovação, decisão, opinião, parecer ou qualquer outro ato administrativo;

(iii) **evitar, atenuar, adiar, frustrar ou influenciar** investigação, fiscalização, auditoria, autuação, sanção, procedimento administrativo ou demanda judicial;

(iv) **obter vantagem competitiva indevida** ou desviar a livre concorrência;

(v) **acelerar ou agilizar atos** rotineiros a cargo da administração pública, ainda que sob rótulo de "***facilitating payment***" ou expressão análoga, vedação esta reforçada pela adesão do Brasil à Convenção da OCDE;

b) Corrupção no setor privado: qualquer vantagem indevida oferecida, prometida, entregue, solicitada, aceita ou recebida no âmbito de relações privadas — notadamente envolvendo colaboradores, representantes ou administradores de clientes, fornecedores, parceiros, concorrentes, entidades de classe ou associações — com o fim de obter comportamento desleal, informação sigilosa, preferência contratual ou vantagem competitiva indevida;

c) Fraude a licitações e contratos administrativos: qualquer participação em esquema de **frustração, fraude ou burla** ao caráter competitivo de processo licitatório, inclusive mediante combinação de preços, ajuste de propostas, simulação de concorrência, fraude à habilitação, obtenção irregular de vantagem ou qualquer outra conduta tipificada no art. 5º da Lei nº 12.846/2013 ou nos arts. 337-E a 337-P do Código Penal;

d) Obstrução à investigação ou fiscalização: conduta destinada a dificultar, embaraçar ou frustrar investigação, fiscalização ou processamento por órgãos, entidades ou agentes públicos, nacionais ou estrangeiros, ou por órgãos de controle interno;

e) Contabilidade irregular com finalidade ilícita: manutenção de livros, registros ou controles contábeis que não reflitam, de forma fidedigna e completa, a realidade das operações, quando tal irregularidade sirva a ocultar, dissimular, permitir ou facilitar conduta vedada por esta Cláusula;

f) Doações políticas irregulares: realização, por meio da Plataforma ou em seu entorno comercial, de doações a partidos políticos, candidatos, comitês eleitorais ou entidades equiparadas em desconformidade com a legislação eleitoral, notadamente a Lei nº 9.504/1997 e as resoluções do Tribunal Superior Eleitoral;

g) Uso da Plataforma como meio ou instrumento: utilização da Plataforma, dos Bots, dos Fluxos, das bases de Consumidores Finais, dos registros técnicos ou de qualquer funcionalidade como **meio, instrumento, canal ou veículo** para a consecução de qualquer das condutas vedadas nas alíneas anteriores;

h) Cooptação, indução ou cumplicidade: instigar, induzir, auxiliar, aconselhar, encobrir ou, de qualquer forma, concorrer para a prática, por terceiros, das condutas vedadas nesta Cláusula, bem como omitir-se em face de sua ocorrência quando sobre ela recaia dever legal de comunicação.

25.2.2. Da irrelevância da forma, do valor ou do intuito. As vedações do item 25.2.1 aplicam-se **independentemente**:

a) da forma ou da natureza da vantagem (pecuniária, em espécie, em serviços, em produtos, em "favores", em cortesias);

b) do valor, **ainda que simbólico**, aparentando liberalidade ou gentileza;

c) do intermediário utilizado, **ainda que pessoa interposta** (familiares, sócios, prepostos, consultores, despachantes);

d) da alegada ausência de contraprestação específica ou de "acordo" formal;

e) da prática se dar no Brasil ou no exterior, por via presencial ou digital, em ambiente público ou privado;

f) de o beneficiário agir de boa-fé ou mesmo desconhecer a origem da vantagem.

25.2.3. Das hospitalidades, cortesias e brindes. Cortesias, brindes institucionais, hospitalidades e cortesias comerciais **somente são admissíveis** quando cumulativamente:

a) forem de **valor modesto** e compatível com a praxe comercial ordinária;

b) tiverem **finalidade estritamente institucional ou promocional**, sem contrapartida indevida;

c) observarem as **políticas internas** da SharkBot e do Vendedor, bem como as normas aplicáveis ao destinatário;

d) não forem ofertadas a **agentes públicos** em momento ou circunstância que possa razoavelmente sugerir influência sobre ato de ofício.

25.3 — Das Declarações e das Obrigações Positivas do Vendedor

25.3.1. Das declarações do Vendedor. O Vendedor declara, no ato do aceite e ao longo de toda a vigência da relação contratual, que:

a) conhece e compreende as normas anti-corrupção aplicáveis à sua atividade, especialmente aquelas relacionadas no item 25.1.1;

b) não praticou, não pratica e não praticará qualquer conduta vedada pelo item 25.2;

c) seus sócios, administradores, controladores, beneficiário final, prepostos e colaboradores igualmente se obrigam ao cumprimento desta Cláusula, respondendo o Vendedor por seus atos;

d) mantém registros contábeis, fiscais e operacionais que refletem fielmente a natureza e o volume das suas operações;

e) não se encontra em situação de **sanção administrativa**, judicial ou arbitral decorrente de apuração anti-corrupção, ressalvado o dever de informar situações supervenientes, nos termos do item 7.4 da Cláusula Sétima;

f) cooperará de boa-fé com eventuais apurações internas da SharkBot, nos limites do razoável e sem prejuízo de seus direitos constitucionais;

g) assumirá plena responsabilidade por quaisquer consequências decorrentes da violação desta Cláusula, nos termos do item 25.6.

25.3.2. Das obrigações positivas. O Vendedor obriga-se, no exercício ordinário de sua atividade, a:

a) abster-se de condutas que, pela sua natureza, pela sua repetição ou pelo seu contexto, possam caracterizar, ainda que em tese, violação das normas anti-corrupção, observada a devida cautela em circunstâncias de risco majorado (contratação com poder público, operação em jurisdições de alto risco, interação com PEP);

b) adotar, quando compatível com o porte da operação, políticas internas de integridade, códigos de conduta e mecanismos de prevenção, inclusive treinamento de seus colaboradores;

c) conduzir diligência razoável sobre fornecedores, prestadores, parceiros e afiliados, quando a natureza da interação possa expor a operação a risco anti-corrupção;

d) manter documentação adequada que permita, em eventual apuração, demonstrar a regularidade das suas operações;

e) responder tempestivamente, pelos canais oficiais, a consultas, esclarecimentos ou requisições de informação formuladas pela SharkBot em razão de apuração interna anti-corrupção.

25.3.3. Do Vendedor em interação com o poder público. Quando o Vendedor, por natureza de sua operação, interagir regularmente com agentes públicos, contratar com a administração pública, participar de licitações ou exercer atividades cuja regulamentação envolva fiscalização intensa, as obrigações do item 25.3.2 aplicam-se de forma **reforçada**, admitindo a SharkBot solicitar, em contexto de diligência anti-corrupção, evidências documentais adicionais, no que couber e nos termos da Cláusula Quinta.

25.4 — Do Dever de Comunicação de Suspeitas e do Canal Ético

25.4.1. Do dever de comunicação pelo Vendedor. O Vendedor obriga-se a comunicar à SharkBot, pelos canais oficiais, com prioridade e no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** contados da ciência, qualquer:

a) suspeita, indício, tentativa ou prática de conduta vedada por esta Cláusula, envolvendo sua própria operação, seus colaboradores, parceiros, afiliados ou terceiros com quem interaja;

b) aproximação indevida de agente público, privado ou terceiro que tenha por objeto obter vantagem ilícita em contexto que toque, direta ou indiretamente, à Plataforma;

c) notificação, intimação, ofício ou requisição de autoridade competente relativa a matéria afeta a esta Cláusula;

d) instauração de procedimento, investigação ou processo, judicial ou administrativo, em face do Vendedor ou de pessoas a ele vinculadas, por fato que configure, em tese, violação das normas anti-corrupção;

e) inclusão em cadastro de empresas inidôneas, punidas ou em situação de inabilitação administrativa, nos termos do item 7.1.1, alínea "h", da Cláusula Sétima.

25.4.2. Do canal ético da SharkBot. A SharkBot mantém, para recebimento de comunicações de suspeitas, denúncias e relatos relacionados a esta Cláusula e à conduta ética em seu ecossistema, **Canal Ético** acessível por meio do e-mail sac@sharkbotbr.com, observando, em sua operação, os seguintes parâmetros:

a) acessibilidade a Vendedores, colaboradores, Consumidores Finais, parceiros e terceiros;

b) possibilidade de comunicação anônima, quando o denunciante assim preferir, sem prejuízo da análise quando a denúncia venha acompanhada de elementos objetivos de verificação;

c) sigilo e proteção do denunciante de boa-fé, incluindo vedação a represália, em linha com o artigo 4º-C da Lei nº 12.846/2013, incluído pela Lei nº 14.457/2022, e com os parâmetros internacionais de *whistleblower protection*;

d) registro formal das comunicações recebidas, com numeração, data e trâmite;

e) análise prévia de admissibilidade, seguida de apuração compatível com a natureza do fato;

f) retorno ao denunciante, quando identificado e quando cabível, sobre o desfecho da apuração, observados os limites legais e de sigilo.

25.4.3. Da vedação à represália. A SharkBot **veda expressamente** qualquer forma de retaliação, represália, ameaça, constrangimento, demissão, rescisão contratual ou tratamento discriminatório contra:

a) Vendedor que, de boa-fé, reporte suspeita ou ocorrência de conduta vedada por esta Cláusula;

b) colaborador da SharkBot, interno ou externo, que, no exercício de seu dever de *compliance*, identifique e reporte tais condutas;

c) terceiro que, de boa-fé, apresente denúncia pelo Canal Ético.

25.4.4. Da má-fé no uso do Canal. A vedação à represália do item 25.4.3 **não se aplica** à apresentação de **denúncias temerárias, caluniosas, instrumentais ou manifestamente destinadas a fins concorrenciais escusos**, casos em que a SharkBot poderá adotar as medidas cabíveis, inclusive de responsabilização, preservando, em qualquer caso, as garantias processuais mínimas do denunciante.

25.4.5. Do tratamento de dados pessoais no Canal Ético. O tratamento de dados pessoais no contexto do Canal Ético observa a LGPD e fundamenta-se no cumprimento de obrigação legal e regulatória e no legítimo interesse da SharkBot em prevenir ilícitos, nos termos do artigo 7º, incisos II e IX, da LGPD, aplicando-se o regime da Cláusula Trigésima Quarta.

25.5 — Da Diligência Interna da SharkBot

25.5.1. A SharkBot adota, como diretriz institucional e em proporção compatível com seu porte, atividade e perfil de risco:

a) código de conduta interno aplicável a colaboradores, diretores e prestadores;

b) programa de integridade estruturado nos parâmetros do Decreto nº 11.129/2022;

c) *due diligence* anti-corrupção em relações comerciais com parceiros de risco majorado;

d) treinamentos e capacitações periódicos dos colaboradores;

e) mecanismos internos de identificação e resposta a indícios de conduta vedada;

f) revisão periódica do programa, à luz da evolução regulatória e das práticas do setor.

25.5.2. Do caráter de obrigação de meio. As diligências do item 25.5.1 constituem **obrigação de meio**, consistindo no envidamento de esforços razoáveis e proporcionais, e **não configuram** garantia de detecção integral de toda conduta vedada.

25.6 — Das Consequências do Descumprimento

25.6.1. Da violação como violação grave. Qualquer violação, pelo Vendedor, das disposições desta Cláusula configura **violação grave e essencial** destes Termos, autorizando a SharkBot, independentemente de notificação prévia e sem prejuízo de outras medidas cabíveis, a:

a) aplicar **Bloqueio Preventivo imediato**, nos termos do item 12.5 da Cláusula Décima Segunda;

b) suspender ou banir o Vendedor, nos termos da Cláusula Vigésima Sexta, sendo o banimento, na hipótese de violação comprovada e grave, **imediato, definitivo e irreversível**, estendendo-se a sócios, administradores, beneficiário final e interposta pessoa, nos moldes do item 5.3.3 da Cláusula Quinta;

c) comunicar o fato às autoridades competentes, nos termos da Cláusula Vigésima Nona, inclusive à CGU, ao Ministério Público, à Polícia Federal e ao COAF, conforme a natureza;

d) rescindir unilateralmente a relação contratual, com efeitos imediatos e sem necessidade de aviso prévio ou procedimento de defesa, afastando-se, nesta hipótese, o regime ordinário de rescisão imotivada da Cláusula Quarta, item 4.3;

e) reter os registros necessários à comprovação dos fatos, pelo prazo estritamente compatível com a necessidade probatória e com as obrigações legais de guarda;

f) publicizar o banimento interna e externamente, quando juridicamente admissível e proporcional, para fins de mitigação de risco sistêmico ao ecossistema da Plataforma.

25.6.2. Da indenidade. O descumprimento desta Cláusula aciona, de forma **integral e irrestrita**, o regime de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima, respondendo o Vendedor por **todos os ônus, custos, despesas, honorários, multas administrativas, sanções judiciais, condenações civis ou penais e danos reputacionais** que a SharkBot venha a suportar, direta ou indiretamente, em razão da conduta, sem aplicação, nesta hipótese, do teto indenizatório do item 30.2 em face da SharkBot, por se tratar de violação essencial nos moldes do item 23.5.4, alínea "b", aplicado por analogia.

25.6.3. Da cobrança regressiva integral. A SharkBot terá direito à **cobrança regressiva integral**, contra o Vendedor, de quaisquer valores despendidos em razão da conduta, incluindo multas, acordos, indenizações, honorários advocatícios, custas processuais, custos de investigação e demais consectários, atualizados monetariamente e acrescidos de juros.

25.6.4. Da ausência de direito a restituição. O banimento por violação desta Cláusula **não gera**, em favor do Vendedor, direito a restituição da Taxa já apurada, compensação, crédito, indenização por lucros cessantes ou qualquer forma de reparação em razão da descontinuidade da operação.

25.6.5. Do afastamento do teto indenizatório. Para fins de clareza e em reforço ao item 25.6.2, fica expressamente afastado, em hipótese de violação grave desta Cláusula, qualquer teto, limite ou restrição à indenização devida pelo Vendedor à SharkBot, aplicando-se, no que couber, o regime do item 30.3, alíneas relativas a dolo, fraude e violação de normas de ordem pública.

25.7 — Da Sobrevivência

25.7.1. As obrigações desta Cláusula, notadamente aquelas relativas à **veracidade das declarações, à conduta durante a vigência, ao dever de comunicação de suspeitas, à cooperação em apurações e à indenidade**, **sobrevivem ao término da relação contratual**, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta, pelo prazo prescricional mais longo aplicável à pretensão anti-corrupção correspondente, preservando-se, em qualquer caso, o direito da SharkBot de invocar esta Cláusula em face de fatos anteriores ao término.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA — DA PROTEÇÃO DE DIREITOS, DA SUSPENSÃO E DO BANIMENTO

26.1 — Disposições Gerais

26.1.1. A SharkBot poderá adotar, em face do Vendedor, **medidas de proteção de direitos** destinadas a preservar a integridade da Plataforma, a segurança dos Consumidores Finais, a regularidade operacional dos demais Vendedores, a conformidade regulatória da SharkBot e a observância da legislação aplicável, observados os parâmetros, as hipóteses, o procedimento e os efeitos estabelecidos nesta Cláusula.

26.1.2. Das categorias de medidas. As medidas de proteção de direitos previstas nesta Cláusula compreendem, em ordem crescente de gravidade:

a) Advertência formal: comunicação formal ao Vendedor, acerca de conduta ou situação que exija correção, sem, por si só, impactar o acesso à Plataforma;

b) Restrição parcial de funcionalidades: limitação seletiva de funcionalidades específicas, preservado o acesso geral à Plataforma;

c) Suspensão: suspensão temporária do acesso à Conta, com caráter preventivo ou punitivo, conforme o fundamento;

d) Banimento: encerramento definitivo e irreversível da Conta, com efeitos retratados no item 26.5.

26.1.3. Do regime geral. As medidas serão aplicadas de acordo com:

a) a **gravidade objetiva** da conduta ou da situação;

b) a **probabilidade e a extensão do risco** à Plataforma, aos Consumidores Finais, a outros Vendedores ou a terceiros;

c) a **reincidência**, quando aplicável;

d) a **cooperação do Vendedor** nas apurações;

e) a **proporcionalidade** entre a medida e o fato, observadas as exceções expressas nesta Cláusula.

26.1.4. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se com:

a) o **Bloqueio Preventivo** da Cláusula Décima Segunda, item 12.5, que constitui medida cautelar específica, não-punitiva, distinta da Suspensão e do Banimento aqui tratados;

b) a **rescisão imotivada** da Cláusula Quarta, item 4.3, que é modalidade ordinária de término contratual, sem caráter punitivo;

c) o regime específico de violação grave das Cláusulas Décima Terceira, Vigésima Segunda, Vigésima Terceira, Vigésima Quarta, Vigésima Quinta e Vigésima Sétima, aplicável por especialidade.

26.1.5. Da distinção entre rescisão imotivada e banimento. A rescisão imotivada (Cláusula Quarta) e o banimento (esta Cláusula) **não se confundem**, diferenciando-se, entre outros aspectos, quanto:

Aspecto	**Rescisão imotivada (Cl. 4.3)**	**Banimento (Cl. 26)**
Natureza	Ordinária, não-punitiva	Punitiva, sancionatória

Fundamento	Dispensa justificativa	Exige fundamento específico
Aviso prévio	Obrigatório (30 dias)	Dispensável em hipóteses graves
Efeitos sobre reingresso	Admitido	Vedado nos moldes do item 26.5
Direito à portabilidade	Plena (Cl. 38)	Restrita nos termos desta Cláusula
Indenidade	Inaplicável	Aplicável (Cl. 27)

26.2 — Das Hipóteses de Suspensão

26.2.1. Da Suspensão por violação apurada. Ensejam Suspensão, após apuração com observância do procedimento do item 26.4, as seguintes hipóteses, exemplificativas e não exaustivas:

a) Violação destes Termos ou dos Anexos, de qualquer natureza, cuja gravidade não justifique o banimento imediato do item 26.3, mas demande resposta proporcional além da advertência;

b) Descumprimento da Política de Uso Aceitável, nos termos da Cláusula Vigésima Segunda, inclusive em relação a práticas de SPAM, propaganda enganosa, uso do Cloaker em desconformidade e demais condutas ali vedadas;

c) Descumprimento de obrigações de conformidade, inclusive quanto a KYC, atualização cadastral, cooperação com requisições e fornecimento de documentação, nos termos das Cláusulas Quinta e Sétima;

d) Padrão anormal ou reiterado de *chargebacks*, nos termos do item 12.4.6 da Cláusula Décima Segunda;

e) Uso abusivo dos Limites Técnicos, sem caracterização de má-fé qualificada, nos termos da Cláusula Décima Nona;

f) Descumprimento de obrigações de informação ao Consumidor Final, nos termos do item 11.5 da Cláusula Décima Primeira;

g) Comprometimento de credenciais, nos termos da Cláusula Oitava, até o restabelecimento da segurança da Conta;

h) Inadimplência da Taxa, após transcurso do prazo do item 9.4.5 da Cláusula Nona;

i) Condutas que afetem a experiência coletiva da Plataforma, nos termos da Cláusula Décima Nona, item 19.5;

j) Uso irregular da Marca SharkBot, nos termos da Cláusula Vigésima Quarta, sem caracterização de concorrência desleal qualificada;

k) Demais condutas que, pela sua natureza, justifiquem a Suspensão em vez do Banimento, observado o princípio da proporcionalidade.

26.2.2. Dos efeitos da Suspensão. A Suspensão:

a) interrompe o acesso do Vendedor à Conta e às funcionalidades da Plataforma, inclusive aos Bots vinculados;

b) preserva a integridade dos dados, configurações, Fluxos e bases de Consumidores Finais, durante o período de vigência da Suspensão;

c) não gera, por si só, direito à portabilidade antecipada dos dados, ressalvada ordem judicial específica;

d) não isenta o Vendedor do pagamento de Taxas decorrentes de Vendas Aprovadas ocorridas antes da Suspensão;

e) não impede, em hipóteses de Suspensão por inadimplência, a retomada da Conta após quitação do débito;

f) admite reingresso ao uso ordinário da Plataforma, após cessada a causa da Suspensão e atendidas as condições estabelecidas na respectiva comunicação.

26.2.3. Da duração da Suspensão. A Suspensão terá duração **proporcional** à gravidade e à natureza da conduta, observando-se:

a) prazo mínimo: não inferior ao tempo necessário para regularização da situação pelo Vendedor ou para conclusão da apuração;

b) prazo máximo: não superior a **90 (noventa) dias corridos**, prorrogáveis por igual período mediante decisão fundamentada da SharkBot, salvo se vinculada a procedimento externo cuja duração extrapole tais prazos;

c) reavaliação periódica da manutenção da Suspensão à luz da evolução da apuração ou da regularização.

26.2.4. Da conversão. A Suspensão poderá ser convertida em:

a) Banimento, quando, ao longo do procedimento, confirmem-se os fatos em gravidade suficiente;

b) Advertência ou encerramento, quando a apuração indicar improcedência parcial ou total da atribuição de violação;

c) Medida menos gravosa, quando o contexto o recomendar.

26.3 — Das Hipóteses de Banimento Imediato

26.3.1. Das hipóteses autorizadoras. Ensejam Banimento **imediato, definitivo e irreversível**, independentemente de aviso prévio e sem observância do procedimento ordinário de defesa prévia do item 26.4, as seguintes hipóteses:

a) Violação das normas de proteção infantojuvenil, nos termos da Cláusula Vigésima Terceira, aplicável em qualquer grau;

b) Violação das normas anti-corrupção, nos termos da Cláusula Vigésima Quinta, quando comprovada em grau relevante;

c) Pirataria, fraude ou estelionato qualificados, inclusive autopagamento em escala, inflação de métricas articulada, uso de cartões de terceiros, utilização dolosa da Plataforma para fraudar Consumidores Finais ou Gateways;

d) Lavagem de dinheiro ou financiamento ao terrorismo, nos termos da Cláusula Quinta, item 5.5, e da legislação aplicável;

e) Inclusão em Listas Restritivas, nos termos da Cláusula Sétima, item 7.5, exceto se comprovado equívoco nos termos ali estabelecidos;

f) Falsidade cadastral, nos termos do item 5.3.3 da Cláusula Quinta;

g) Comercialização de produtos ou serviços ilícitos, inclusive, sem limitação, drogas, armas e munições sem autorização, documentos falsos, órgãos humanos, pessoas, fauna silvestre protegida, conteúdos criminosos ou quaisquer outros enquadráveis como crime;

h) Utilização da Plataforma para crimes contra a dignidade sexual, tráfico de pessoas, exploração de trabalho análogo à escravidão, apologia a ato terrorista ou discurso de ódio em grau qualificado;

i) Ataque deliberado à infraestrutura da Plataforma, invasão, exploração de vulnerabilidade, *scraping* em massa não autorizado, engenharia reversa ou comportamento hostil análogo;

j) Violação grave e dolosa da Marca SharkBot, caracterizando concorrência desleal qualificada, *trademark squatting*, construção de operação parasitária estruturada ou difamação reiterada;

k) Cessão, venda ou transferência irregular da Conta a terceiros, em violação à Cláusula Oitava;

l) Reincidência qualificada, assim entendida a prática reiterada, após advertências ou Suspensões anteriores, de condutas que evidenciem descompromisso estrutural com os Termos;

m) Chargeback fraudulento qualificado, nos termos da Cláusula Décima Segunda, item 12.4, quando configurada má-fé articulada;

n) Obstrução deliberada de apuração interna ou de cooperação com autoridades, incluindo destruição de provas, fornecimento de informações falsas ou evasão sistemática;

o) Uso da Plataforma para facilitar violação de direitos humanos, atividade ilegal em escala ou conduta que, pela sua gravidade extrema, torne inviável a continuidade da relação contratual em qualquer condição.

26.3.2. Das hipóteses autorizadoras intermediárias. Ensejam Banimento **após procedimento ordinário de defesa prévia** do item 26.4, as seguintes hipóteses:

a) violações reiteradas, sem caracterização das hipóteses de banimento imediato do item 26.3.1, que evidenciem incompatibilidade estrutural do Vendedor com estes Termos;

b) conversão de Suspensão em Banimento, quando a apuração confirmar gravidade suficiente;

c) descumprimento reiterado de advertências e obrigações de regularização;

d) demais condutas cuja gravidade, embora sem configurar hipótese do item 26.3.1, recomende o banimento como resposta proporcional.

26.3.3. Da extensão objetiva do Banimento. O Banimento alcança, cumulativamente:

a) o Vendedor banido, com encerramento definitivo da Conta;

b) os sócios, administradores, controladores, beneficiário final e prepostos da pessoa jurídica banida, para fins de vedação de cadastro futuro vinculado;

c) as pessoas físicas ou jurídicas interpostas que atuem em nome do Vendedor banido;

d) eventuais Contas adicionais do mesmo Vendedor, sob qualquer forma, quando identificadas.

26.4 — Do Procedimento de Defesa Prévia

26.4.1. Do direito à defesa prévia. Nas hipóteses em que esta Cláusula não autorize adoção imediata da medida, o Vendedor terá direito à apresentação de **defesa prévia**, nos termos deste item.

26.4.2. Da comunicação inicial. A SharkBot comunicará ao Vendedor, pelos canais oficiais:

a) a **natureza da conduta ou situação** imputada;

b) a **indicação, na extensão juridicamente possível**, dos fundamentos fáticos e normativos;

c) a **medida que se pretende adotar** e o seu alcance;

d) o **prazo para apresentação de defesa**;

e) o **canal específico** para protocolo da defesa.

26.4.3. Do prazo para defesa. O Vendedor poderá apresentar defesa prévia, pelos canais oficiais, no prazo de **5 (cinco) dias úteis** contados da comunicação inicial, podendo:

a) contestar os fundamentos fáticos e jurídicos da imputação;

b) apresentar documentos, evidências e esclarecimentos;

c) propor medidas de regularização, quando cabíveis;

d) requerer produção de prova adicional, dentro do razoável.

26.4.4. Da análise e da decisão. A SharkBot analisará a defesa apresentada em prazo razoável, não superior a **10 (dez) dias úteis**, comunicando ao Vendedor:

a) o **resultado** da análise;

b) a **medida efetivamente adotada**, que poderá ser mais branda, idêntica ou convertida em outra, conforme o caso;

c) os **fundamentos** da decisão, na extensão juridicamente possível.

26.4.5. Da suspensão cautelar durante a defesa. A existência do procedimento de defesa prévia **não impede** a aplicação de **Bloqueio Preventivo** cautelar, nos termos da Cláusula Décima Segunda, item 12.5, quando presentes os requisitos ali estabelecidos, preservando-se o direito de defesa em relação à medida definitiva.

26.4.6. Da defesa posterior em hipóteses de banimento imediato. Nas hipóteses do item 26.3.1, em que o banimento é imediato, o Vendedor poderá, ainda assim, apresentar **manifestação posterior**, pelos canais oficiais, no prazo de **30 (trinta) dias corridos** contados da comunicação do banimento, **exclusivamente** para:

a) demonstrar **equívoco factual** na identificação da conduta;

b) demonstrar **inexistência** do fato imputado;

c) apresentar **elementos supervenientes** que alterem substancialmente a configuração do caso.

26.4.7. A manifestação posterior será analisada pela SharkBot e, em caso de reconhecimento do equívoco ou da inexistência do fato, a medida poderá ser **revista**, com reestabelecimento da Conta, observada a preservação de todos os direitos do Vendedor cujo banimento se apurou indevido.

26.4.8. Do caráter não-judicial. O procedimento previsto nesta Cláusula tem natureza **contratual e extrajudicial**, não se confundindo com processo administrativo ou judicial, e **não exclui** o acesso do Vendedor à tutela jurisdicional, nos termos do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal.

26.5 — Dos Efeitos do Banimento

26.5.1. Do encerramento da Conta. O Banimento produz, desde a data da comunicação, os seguintes efeitos:

a) encerramento definitivo do acesso do Vendedor, de seus usuários operacionais delegados e de terceiros a ele vinculados;

b) desativação de todos os Bots vinculados, inclusive aqueles em produção;

c) interrupção imediata da incidência de novas Taxas, sem prejuízo das Taxas já apuradas e das obrigações pendentes;

d) bloqueio de tentativas de reingresso sob qualquer forma, inclusive por interposta pessoa.

26.5.2. Da preservação dos dados. Apesar do encerramento, a SharkBot:

a) preservará os dados, registros e evidências pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigação legal, ao exercício regular de direitos, à eventual cooperação com autoridades e ao atendimento das requisições cabíveis;

b) não garantirá ao Vendedor banido o regime ordinário de portabilidade da Cláusula Trigésima Oitava, quando o banimento decorrer das hipóteses do item 26.3.1 e a portabilidade puder comprometer provas, prejudicar Consumidores Finais ou contornar o próprio banimento;

c) observará, em relação aos dados pessoais de Consumidores Finais, o disposto na Política de Privacidade e na Cláusula Trigésima Quarta.

26.5.3. Da comunicação a terceiros. A SharkBot poderá, conforme o caso:

a) comunicar o banimento aos Gateways integrados, quando necessário à preservação da sua infraestrutura e à prevenção de continuidade de conduta vedada;

b) comunicar às autoridades competentes, nos termos das Cláusulas Vigésima Nona e 23.5.3, quando aplicável;

c) publicizar o banimento, em caráter institucional e quando juridicamente admissível e proporcional, para mitigação de risco sistêmico ao ecossistema.

26.5.4. Do regime financeiro. O banimento:

a) não gera direito à restituição da Taxa já apurada;

b) não afasta a cobrança de Taxas pendentes, de multas, de encargos moratórios ou de indenização;

c) aciona o regime de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima e, nas hipóteses das Cláusulas Vigésima Terceira e Vigésima Quinta, o afastamento do teto indenizatório, na forma ali estabelecida.

26.5.5. Da vedação a reingresso. O Vendedor banido, bem como as pessoas a ele vinculadas na forma do item 26.3.3, **ficam vedadas de cadastrar nova Conta** na Plataforma, por prazo:

a) indeterminado, nas hipóteses do item 26.3.1;

b) de [PREENCHER — sugestão: 2 (dois) anos], nas hipóteses do item 26.3.2, após o qual a eventual reativação ficará a critério exclusivo da SharkBot, não constituindo direito do ex-Vendedor;

c) inferior a 2 anos, quando a SharkBot, em avaliação fundamentada, entender proporcional prazo menor, considerando a natureza da conduta e a demonstração de regularização.

26.5.6. Da tentativa de contorno. Tentativas de contornar o banimento, por meio de criação de nova Conta sob interposta pessoa, alteração de dados cadastrais, utilização de instrumento de pagamento de terceiro ou artifício análogo, **constituem violação autônoma e grave** destes Termos, autorizando ampliação do prazo de vedação, novo banimento e adoção das demais medidas cabíveis.

26.5.7. Da sobrevivência de obrigações. As obrigações sobreviventes aplicáveis a Vendedor banido observam o regime da Cláusula Quadragésima Quinta, preservando-se, em qualquer hipótese:

a) o dever de indenidade;

b) as obrigações de confidencialidade;

c) as limitações de uso da Marca SharkBot;

d) as obrigações anti-corrupção e de proteção infantojuvenil;

e) as obrigações decorrentes de decisão judicial ou administrativa.

26.6 — Do Regime de Cooperação com Autoridades

26.6.1. A adoção de medidas previstas nesta Cláusula **não afasta**, quando cabível, o dever de cooperação com autoridades competentes, nos termos da Cláusula Vigésima Nona, ressalvadas, nas hipóteses em que a legislação exigir, a dispensa de notificação prévia ao Vendedor, nos moldes dos itens 5.5.4, alínea "c", e 23.5.3.3.

26.7 — Da Proporcionalidade e da Boa-Fé

26.7.1. Da diretriz geral. As medidas desta Cláusula serão aplicadas observando-se:

a) adequação da medida à conduta ou situação apurada;

b) necessidade, no sentido da inexistência de medida menos gravosa capaz de produzir efeito equivalente;

c) moderação, evitando restrição que ultrapasse o necessário à proteção dos direitos envolvidos;

d) boa-fé objetiva, em conformidade com o artigo 422 do Código Civil.

26.7.2. Da aplicação do regime em face de ato da SharkBot. A eventual inobservância, pela SharkBot, dos parâmetros de proporcionalidade e de boa-fé na aplicação das medidas desta Cláusula **pode ser objeto de contestação** pelo Vendedor, observados os meios previstos nestes Termos, inclusive o procedimento do item 26.4 e a tutela jurisdicional cabível, observado o regime de limitação de responsabilidade da Cláusula Trigésima.

CAPÍTULO VI — RESPONSABILIDADES

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA — DA RESPONSABILIDADE TRIANGULAR: VENDEDOR × CONSUMIDOR FINAL

27.1 — Da Estrutura Triangular e da Alocação de Responsabilidades

27.1.1. A relação jurídica disciplinada por estes Termos organiza-se em **estrutura triangular**, composta pelos seguintes polos, com vínculos autônomos entre si:

a) **SharkBot, como **provedora de infraestrutura tecnológica**, nos moldes do Preâmbulo e da Cláusula Primeira;

b) **Vendedor, como **cliente direto** da SharkBot e como **fornecedor direto** do produto ou serviço perante o Consumidor Final;

c) **Consumidor Final, como pessoa natural ou jurídica que adquire, contrata ou manifesta interesse no produto ou serviço comercializado pelo Vendedor por meio do Bot, **sem vínculo contratual direto com a SharkBot** no âmbito da transação subjacente.

27.1.2. A estrutura do item 27.1.1 constitui **elemento essencial e causa determinante** destes Termos, nos moldes do item 1.4.1 da Cláusula Primeira, produzindo, entre outros efeitos, a **alocação autônoma de responsabilidades** entre os polos, conforme o item 27.2.

27.1.3. Das três relações bilaterais. A estrutura triangular comporta três relações bilaterais autônomas:

a) SharkBot × Vendedor: regida integralmente por estes Termos, pelos Anexos e pela legislação aplicável, com natureza **empresarial (*business-to-business*)**, nos moldes do Preâmbulo;

b) Vendedor × Consumidor Final: relação negocial autônoma, regida pelo instrumento celebrado entre as partes, pelo Código Civil, pelo **Código de Defesa do Consumidor** (quando caracterizada a relação de consumo) e pela demais legislação aplicável, **sem participação contratual da SharkBot**;

c) SharkBot × Consumidor Final: inexistente como relação contratual direta no âmbito da operação do Vendedor, ressalvados exclusivamente os tratamentos de dados pessoais em que a SharkBot atue como operadora ou controladora, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta.

27.2 — Do Vendedor como Fornecedor Direto perante o Consumidor Final

27.2.1. O Vendedor é, para todos os fins de direito, o **fornecedor direto, único e exclusivo** do produto ou serviço comercializado por meio do Bot, nos termos do artigo 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, assumindo, de forma plena e integral, as seguintes condições:

a) Identificação e legitimidade passiva: figura como identificação do fornecedor em todas as comunicações, documentos fiscais, recibos, materiais promocionais e peças de checkout, detendo **legitimidade passiva exclusiva** em eventuais demandas do Consumidor Final relativas à operação;

b) Obrigações de conformidade consumerista: responsabiliza-se pelo integral cumprimento das obrigações decorrentes do CDC, do Decreto nº 7.962/2013 (regulamentação do comércio eletrônico), da Lei nº 14.181/2021 (superendividamento), das normas da Senacon e demais diplomas aplicáveis, incluindo, sem limitação:

(i) **direito de informação** (art. 6º, III, CDC);

(ii) **direito de arrependimento** (art. 49 do CDC), quando configurada contratação fora do estabelecimento comercial;

(iii) **proteção contra publicidade enganosa e abusiva** (arts. 36 a 38 do CDC);

(iv) **garantia legal** (arts. 18 a 26 do CDC) e **garantia contratual** (art. 50 do CDC), quando aplicáveis à natureza do produto ou serviço;

(v) **cumprimento da oferta** (arts. 30 e 35 do CDC);

c) Atendimento e suporte ao Consumidor Final: disponibiliza canais próprios de atendimento, reclamação, contestação e resolução de demandas, sendo o **único responsável** pela tratativa de reclamações, solicitações de cancelamento, estorno, reembolso, troca, arrependimento ou qualquer outra manifestação do Consumidor Final sobre a operação;

d) Obrigações tributárias: na forma da Cláusula Décima Quarta, responsabiliza-se pelo cumprimento integral das obrigações tributárias incidentes sobre a operação com o Consumidor Final, inclusive emissão de documento fiscal;

e) Obrigações de proteção de dados: na qualidade de **controlador** em relação aos dados pessoais dos Consumidores Finais coletados por meio do Bot, responsabiliza-se pelo cumprimento da LGPD, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta.

27.2.2. Da representação perante terceiros. O Vendedor, perante o Consumidor Final e terceiros:

a) não poderá apresentar-se como SharkBot, parceiro oficial ou ente a ela vinculado, nos termos da Cláusula Vigésima Quarta;

b) obriga-se a identificar-se como fornecedor direto, nos termos do item 11.5 da Cláusula Décima Primeira;

c) obriga-se a esclarecer, quando questionado, que a SharkBot é mera provedora de infraestrutura tecnológica, sem responsabilidade pelo produto, pelo serviço ou pelo processamento financeiro, nos termos do item 11.5.1, alínea "e", da Cláusula Décima Primeira.

27.3 — Da SharkBot como Provedora de Infraestrutura Tecnológica

27.3.1. A SharkBot, no contexto da estrutura triangular, atua exclusivamente como **provedora de infraestrutura tecnológica**, nos termos do Preâmbulo e da Cláusula Primeira, não integrando, em nenhuma hipótese:

a) a **cadeia de fornecimento** do produto ou serviço comercializado pelo Vendedor, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do CDC;

b) a **cadeia de pagamento**, nos moldes da Cláusula Décima;

c) a **cadeia de responsabilidade tributária**, nos moldes da Cláusula Décima Quarta;

d) qualquer outra **cadeia solidária** que, pela natureza da atividade, pressuponha vínculo direto ou econômico com o fato gerador da obrigação em face do Consumidor Final.

27.3.2. Do enquadramento como provedor de aplicação. Para os fins das demandas relacionadas a conteúdo gerado por terceiros por meio da Plataforma, a SharkBot atua como **provedora de aplicação de internet**, nos termos do artigo 5º, inciso VII, da Lei nº 12.965/2014 — Marco Civil da Internet, observando-se o regime específico da Cláusula Vigésima Oitava.

27.3.3. Do afastamento da responsabilidade solidária presumida.

27.3.3.1. O artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor estabelece, em favor do Consumidor Final, responsabilidade solidária dos que participam da cadeia de fornecimento. O enquadramento da SharkBot nessa cadeia, a título de solidariedade, **pressupõe** a caracterização concreta da Plataforma como integrante da relação de fornecimento do produto ou serviço do Vendedor, o que **é expressamente afastado** pelo Preâmbulo, pela Cláusula Primeira e pela presente Cláusula.

27.3.3.2. Sem prejuízo do afastamento de que trata o item 27.3.3.1, as Partes reconhecem que, em interpretação judicial excepcional e em caso concreto, pode ser reconhecida, pelo juízo ou pelo tribunal competente, responsabilidade solidária da SharkBot com fundamento no artigo 7º, parágrafo único, do CDC. Para tais hipóteses, **aplica-se integralmente** o regime de indenidade do item 27.5 e de direito de regresso do item 27.6, preservando a SharkBot o direito de ressarcimento integral, pelo Vendedor, de quaisquer valores suportados.

27.3.4. Do afastamento da natureza de consumidor em relação ao próprio Vendedor. A relação **SharkBot × Vendedor**, regida por estes Termos, tem natureza **empresarial**, nos moldes do item 1.4.1 do Preâmbulo, não se caracterizando entre as Partes relação de consumo prevista no artigo 2º do CDC, ressalvadas as hipóteses excepcionais em que, na análise do caso concreto, reste reconhecida a hipossuficiência do Vendedor pessoa natural, conforme jurisprudência aplicável da Teoria Finalista Mitigada.

27.4 — Das Demandas do Consumidor Final

27.4.1. Da regra de endereçamento. As demandas, reclamações, solicitações, contestações, pedidos de reembolso, estorno, troca, arrependimento ou qualquer outra manifestação formulada pelo Consumidor Final em face da operação devem ser dirigidas, **exclusiva e diretamente, ao Vendedor**,

não havendo, em princípio, obrigação da SharkBot de recebê-las, processá-las ou respondê-las em nome do Vendedor.

27.4.2. Das demandas recebidas pela SharkBot. Nas hipóteses em que, por qualquer via — inclusive correio eletrônico, contato por redes sociais, protocolo em órgão de defesa do consumidor, notificação extrajudicial, citação ou intimação —, a SharkBot seja demandada por Consumidor Final em razão de operação cujo fornecedor direto seja o Vendedor, a SharkBot poderá, conforme o caso:

a) Informar sua condição de provedora de infraestrutura tecnológica, indicando o Vendedor como fornecedor direto, fornecendo, nos limites juridicamente admissíveis, as informações necessárias à identificação deste;

b) Redirecionar a demanda ao Vendedor, pelos canais oficiais, para que este adote as providências cabíveis;

c) Atender à demanda, por mera liberalidade e sem renúncia aos seus direitos, quando tal atendimento mostrar-se operacionalmente viável e não implicar assunção de responsabilidade material, caso em que cabível o regresso na forma do item 27.6;

d) Apresentar defesa em processos administrativos ou judiciais, arguindo sua ilegitimidade passiva ou, subsidiariamente, afastando a responsabilidade material, com notificação concomitante ao Vendedor nos termos do item 27.7;

e) Preservar registros e evidências relevantes para eventual apuração, cooperando com autoridades nos termos da Cláusula Vigésima Nona.

27.4.3. Da cooperação do Vendedor. O Vendedor obriga-se a **cooperar ativamente** com a SharkBot, quando esta seja demandada por Consumidor Final em razão de operação sob sua titularidade, fornecendo, em prazo razoável:

a) informações, documentos, registros e evidências necessárias à elucidação;

b) assunção formal da posição de fornecedor direto, perante o Consumidor Final, em órgão de defesa do consumidor ou em juízo;

c) substituição da SharkBot no polo passivo, quando juridicamente cabível;

d) reembolso direto ao Consumidor Final, quando pertinente, liberando a SharkBot de qualquer desembolso em nome do Vendedor.

27.5 — Da Obrigação de Indenidade do Vendedor

27.5.1. Do compromisso de indenidade. O Vendedor obriga-se, durante a vigência destes Termos e pelo prazo prescricional mais longo aplicável à pretensão correspondente, a **defender, manter indene e ressarcir integralmente** a SharkBot, seus sócios, administradores, prepostos, empregados, terceiros controlados, coligados e sucessores, contra toda e qualquer perda, dano, custo, despesa, ônus, multa, sanção administrativa, condenação judicial, arbitral ou transação, honorários advocatícios, custas

processuais, garantias processuais, fianças, periciais e demais consectários que decorram, direta ou indiretamente, de:

a) Operação do Vendedor: qualquer ato, omissão, oferta, comunicação, produto, serviço, prática comercial ou conduta do Vendedor, de seus prepostos, afiliados, colaboradores, parceiros ou contratados, no contexto da utilização da Plataforma;

b) Violação destes Termos: descumprimento, pelo Vendedor, de qualquer disposição destes Termos, dos Anexos, da Política de Uso Aceitável ou de instrumentos complementares, inclusive violações das Cláusulas Quinta, Sétima, Décima, Décima Primeira, Décima Terceira, Vigésima Segunda, Vigésima Terceira, Vigésima Quarta, Vigésima Quinta e Vigésima Sexta;

c) Violação de direitos de terceiros: violação, pelo Vendedor, de direitos de Consumidores Finais, de outros Vendedores, de titulares de dados pessoais, de titulares de propriedade intelectual ou de quaisquer terceiros, resultante do uso da Plataforma;

d) Descumprimento da legislação: violação, pelo Vendedor, de qualquer norma legal, regulatória ou infralegal aplicável à sua atividade, inclusive consumerista, tributária, previdenciária, trabalhista, ambiental, sanitária, concorrencial, de proteção de dados, anti-corrupção ou de prevenção à lavagem de dinheiro;

e) Conteúdo do Vendedor: qualquer conteúdo, oferta, material, mensagem, mídia, produto ou serviço veiculado pelo Vendedor por meio da Plataforma que, por sua natureza, dê ensejo a demanda contra a SharkBot;

f) Dados pessoais: qualquer tratamento indevido de dados pessoais pelo Vendedor, na sua qualidade de controlador, em violação à LGPD, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta;

g) Demandas trabalhistas e previdenciárias: reclamações trabalhistas, ações previdenciárias ou equivalentes, eventualmente propostas contra a SharkBot por colaboradores, prepostos, prestadores ou terceiros do Vendedor, nos termos do item 27.5.6;

h) Obrigações tributárias do Vendedor: eventuais procedimentos administrativos-fiscais, autuações, execuções fiscais ou inclusões em cadastros de inadimplentes tributários dirigidos à SharkBot em razão de obrigações tributárias do Vendedor, nos termos da Cláusula Décima Quarta, item 14.4.4;

i) Responsabilidade solidária presumida: condenação da SharkBot em razão de responsabilidade solidária presumida, nos termos do item 27.3.3;

j) Atos de terceiros sob influência do Vendedor: atos de pessoas físicas ou jurídicas sob influência, controle ou delegação do Vendedor, incluindo usuários operacionais delegados, afiliados, agências, prestadores e parceiros.

27.5.2. Do alcance integral da indenidade. A indenidade do item 27.5.1 abrange, sem limitação:

a) valor principal da condenação, do acordo ou da multa;

b) acréscimos legais, incluindo correção monetária, juros e encargos;

c) honorários advocatícios contratuais e sucumbenciais, inclusive de profissionais contratados pela SharkBot para sua defesa;

d) custas processuais, despesas periciais, custos de diligências e produção de prova;

e) garantias processuais, incluindo depósitos recursais, fianças, cauções e seguros-garantia;

f) custos internos da SharkBot incorridos na gestão da demanda, incluindo horas técnicas e administrativas, nos limites do razoável e comprovável;

g) custos de mitigação reputacional razoavelmente incorridos, quando a conduta do Vendedor houver gerado exposição pública relevante;

h) todos os demais consectários legal ou judicialmente reconhecidos.

27.5.3. Da independência em face de dolo ou culpa. A obrigação de indenidade do Vendedor **não depende**, para sua exigibilidade:

a) da caracterização de dolo ou culpa qualificada na conduta do Vendedor;

b) do trânsito em julgado da decisão que condene a SharkBot;

c) da efetiva procedência, quanto ao mérito, da demanda do Consumidor Final ou do terceiro, bastando que a SharkBot tenha incorrido em ônus, ainda que parcial, em razão de fato imputável ao Vendedor.

27.5.4. Do afastamento do teto indenizatório. Nas hipóteses em que a indenidade decorra de violação das **Cláusulas Vigésima Terceira (Proteção Infantojuvenil) e Vigésima Quinta (Anti-Corrupção)**, aplica-se o afastamento do teto indenizatório previsto, respectivamente, nos itens 23.5.4 e 25.6.5, respondendo o Vendedor **sem limitação** pelos valores envolvidos.

27.5.5. Do regime das demais indenidades. Nas demais hipóteses do item 27.5.1, a indenidade opera integralmente, sem aplicação do teto indenizatório da Cláusula Trigésima em favor do Vendedor, por constituir instituto contratual distinto da limitação de responsabilidade.

27.5.6. Da indenidade específica em demandas trabalhistas. Em eventuais ações trabalhistas ou previdenciárias movidas por colaboradores, prepostos, prestadores ou terceiros do Vendedor que alegarem vínculo com a SharkBot ou solidariedade entre as Partes, o Vendedor:

a) assumirá o polo passivo exclusivo da demanda, quando juridicamente cabível;

b) defenderá a SharkBot a suas expensas, observada a coordenação prevista no item 27.7;

c) ressarcirá integralmente qualquer valor que a SharkBot seja compelida a desembolsar, direta ou indiretamente;

d) manterá cópias dos contratos, recibos, registros e documentos aptos a demonstrar a inexistência de vínculo ou solidariedade com a SharkBot.

27.6 — Do Direito de Regresso

27.6.1. Do direito de regresso integral. Além da obrigação de indenidade do item 27.5, a SharkBot detém **direito de regresso** contra o Vendedor, por quaisquer valores que tenha desembolsado, direta ou indiretamente, em razão de ato ou omissão imputável ao Vendedor, nos moldes do artigo 934 do Código Civil e da regra geral de **responsabilidade pelo fato próprio** de terceiros.

27.6.2. Do regresso independente de condenação. O direito de regresso aplica-se:

a) nos casos em que a SharkBot seja **condenada** em processo judicial, administrativo ou arbitral;

b) nos casos em que a SharkBot realize **acordo** ou transação para encerramento de demanda, observada a razoabilidade do valor e a notificação prévia ao Vendedor nos termos do item 27.7.5;

c) nos casos em que a SharkBot **realize desembolso espontâneo** para atender Consumidor Final em hipótese de demanda legítima, por mera liberalidade, quando tal atendimento evitar exposição maior ou preservar reputação, hipótese em que o ressarcimento ficará limitado ao valor efetivamente desembolsado, comprovado documentalmente;

d) nos casos de **chargeback abusivo** que resulte em ônus à SharkBot, nos termos do item 12.4.4 da Cláusula Décima Segunda.

27.6.3. Da forma de cobrança regressiva. A cobrança regressiva será realizada:

a) mediante **notificação** ao Vendedor, pelos canais oficiais, com discriminação dos valores, comprovantes documentais e fundamentos;

b) com prazo mínimo de **15 (quinze) dias corridos** para pagamento voluntário;

c) na ausência de pagamento voluntário, **observado o regime geral de cobrança** do item 9.4.5 da Cláusula Nona, inclusive quanto a juros, correção e multa;

d) admitindo compensação com Taxas futuras ou créditos do Vendedor, nos termos do item 9.8.

27.6.4. Da sub-rogação. Realizado o pagamento pelo Vendedor em cumprimento à obrigação de indenidade ou ao direito de regresso, a SharkBot **sub-roga** o Vendedor, no que couber, em suas posições processuais ou substantivas contra Consumidores Finais ou terceiros, quando tal sub-rogação preservar direito legítimo e não prejudicar interesse superior.

27.7 — Do Procedimento em Caso de Demanda contra a SharkBot

27.7.1. Da notificação do Vendedor. Tomando ciência de demanda, notificação, reclamação, procedimento administrativo ou ação judicial que possa ensejar indenidade ou regresso, a SharkBot notificará o Vendedor, pelos canais oficiais, em prazo razoável e não superior a **10 (dez) dias úteis** contados da ciência, informando, no que couber:

a) a **natureza** da demanda e o polo ativo;

b) os **fatos alegados** e a **extensão da pretensão**;

c) o **estágio processual** ou administrativo;

d) os **prazos** aplicáveis;

e) as **providências** já adotadas pela SharkBot.

27.7.2. Da assunção da defesa pelo Vendedor. O Vendedor poderá, mediante manifestação expressa pelos canais oficiais, no prazo indicado na notificação e não inferior a **5 (cinco) dias úteis**:

a) assumir a defesa da SharkBot, a suas expensas, com advogado de sua confiança, observada a prévia aprovação da SharkBot quanto à estratégia e ao profissional, não podendo a SharkBot recusar imotivadamente;

b) indicar advogado para atuar em conjunto com os advogados da SharkBot, arcando com os respectivos honorários;

c) aprovar a defesa conduzida pelos advogados da SharkBot, a ser integralmente custeada pelo Vendedor nos termos do item 27.5.2.

27.7.3. Da assunção de defesa como dever de diligência. Na hipótese de o Vendedor optar por assumir a defesa, obriga-se a:

a) conduzir a defesa com **diligência técnica compatível** com o porte e a complexidade da demanda;

b) informar a SharkBot tempestivamente sobre todos os desdobramentos relevantes;

c) coordenar-se com a SharkBot quanto a manifestações, recursos e decisões estratégicas;

d) obter prévia aprovação da SharkBot para acordos, transações ou renúncias que possam afetar diretamente sua imagem, reputação ou posição processual em litígios conexos.

27.7.4. Do direito da SharkBot de conduzir a própria defesa. Independentemente da assunção pelo Vendedor, a SharkBot detém o direito de:

a) conduzir a própria defesa quando entender, motivadamente, que seus interesses exigem atuação direta, com os custos arcados pelo Vendedor nos termos do item 27.5.2;

b) revogar a autorização para defesa pelo Vendedor, em caso de inadequação técnica, conflito de interesses ou conduta processual incompatível com sua posição institucional;

c) participar ativamente do processo, ainda quando a defesa primária seja conduzida pelo Vendedor;

d) aprovar ou rejeitar acordos, transações e composições que envolvam a sua posição.

27.7.5. Dos acordos e transações. Acordos, transações, composições ou pagamentos para encerramento de demanda:

a) pela SharkBot, quando em valor razoável e realizados de boa-fé, geram regresso integral contra o Vendedor, desde que notificado este previamente ou, na impossibilidade, em prazo subsequente compatível;

b) pelo Vendedor, em demanda por ele assumida, exigem prévia aprovação da SharkBot quando envolverem sua posição, imagem, reputação ou questões conexas, sendo tal aprovação dispensável quando a transação for estritamente limitada à relação Vendedor-Consumidor Final sem repercussão à SharkBot.

27.7.6. Da preservação de prazos e ônus processuais. A SharkBot **não se obriga** a aguardar a assunção de defesa pelo Vendedor quando a preservação de prazos processuais, a interposição tempestiva de recurso, a apresentação de contestação ou qualquer ato indispensável à defesa exija atuação imediata, arcando o Vendedor, em qualquer hipótese, com os custos correspondentes.

27.7.7. Da cooperação obrigatória. Independentemente da opção exercida no item 27.7.2, o Vendedor obriga-se a:

a) fornecer, no prazo de 5 (cinco) dias úteis ou em prazo menor quando a urgência processual o exigir, todas as informações, documentos, registros, evidências e testemunhas necessárias à defesa;

b) comparecer, quando juridicamente devido, a audiências, depoimentos, perícias e demais atos processuais;

c) abster-se de comportamentos que possam prejudicar a defesa ou induzir em erro o juízo;

d) preservar integralmente os elementos probatórios sob sua guarda.

27.7.8. Da não-cooperação. A ausência de cooperação do Vendedor, ou a cooperação tardia que prejudique a defesa:

a) não afasta a obrigação de indenidade;

b) autoriza a SharkBot a conduzir a defesa com os recursos disponíveis, imputando ao Vendedor o resultado;

c) pode **agravar** a obrigação indenizatória, mediante ressarcimento de custos adicionais, e configurar **concausa relevante**, nos moldes do item 8.4.4, alínea "b", da Cláusula Oitava.

27.8 — Da Preservação dos Direitos do Consumidor Final

27.8.1. As disposições desta Cláusula disciplinam, exclusivamente, a **alocação de responsabilidades entre SharkBot e Vendedor**, não podendo ser invocadas para:

a) limitar, restringir ou afastar direitos legítimos do Consumidor Final em face do Vendedor, nos termos do CDC e da demais legislação aplicável;

b) condicionar o exercício de pretensões do Consumidor Final a procedimentos internos desta relação contratual;

c) impedir o acesso do Consumidor Final à tutela jurisdicional, aos órgãos de defesa do consumidor ou a qualquer outra via legítima de proteção.

27.8.2. Da boa-fé objetiva em face do Consumidor Final. A SharkBot, ainda quando não seja legitimamente responsável perante o Consumidor Final, observará, em suas comunicações com este, a **boa-fé objetiva**, esclarecendo sua condição de provedora de infraestrutura, indicando o Vendedor responsável e fornecendo, no razoável, orientação sobre as vias de solução disponíveis, sem que tal diligência implique assunção de responsabilidade material nem afaste o direito de indenidade e regresso em face do Vendedor.

27.9 — Da Sobrevivência

27.9.1. As obrigações de **indenidade, de regresso e de cooperação em defesa**, previstas nesta Cláusula, **sobrevivem ao término da relação contratual**, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta, pelo prazo prescricional mais longo aplicável à pretensão correspondente, preservando-se o direito da SharkBot de invocar esta Cláusula em face de fatos ocorridos durante a vigência da relação, ainda que a demanda se materialize posteriormente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA — DO MARCO CIVIL E DA RESPONSABILIDADE POR CONTEÚDO DE TERCEIROS

28.1 — Do Enquadramento Legal da SharkBot

28.1.1. Da qualidade de provedora de aplicação. A SharkBot atua, na prestação dos serviços regidos por estes Termos, como **provedora de aplicações de internet**, nos termos do artigo 5º, inciso VII, da **Lei nº 12.965/2014** — Marco Civil da Internet, assim definida como pessoa jurídica que oferece conjunto de funcionalidades acessíveis por meio de um terminal conectado à internet.

28.1.2. Da delimitação do conteúdo gerado por terceiros. Para os fins desta Cláusula, considera-se **"conteúdo gerado por terceiros"** todo e qualquer conteúdo — texto, imagem, vídeo, áudio, arquivo, link, automação, mensagem, resposta automática, configuração de Fluxo, oferta comercial, descrição de produto ou serviço, chamada à ação, metadado, tag, classificação, identificador e afins — criado, inserido, configurado, programado, disparado ou veiculado por **Vendedores** ou por **Consumidores Finais** por meio da Plataforma, e que **não é** produzido pela SharkBot no exercício de sua atividade editorial própria.

28.1.3. Do alcance da atividade da SharkBot. A SharkBot, na qualidade de provedora de aplicação:

a) disponibiliza funcionalidades tecnológicas que permitem ao Vendedor criar, configurar e operar Bots automatizados, nos termos da Cláusula Décima Quinta;

b) não produz, endossa, revisa previamente, modifica ou edita o conteúdo veiculado por meio dos Bots;

c) não exerce curadoria editorial prévia sobre os Fluxos configurados, as mensagens disparadas, as ofertas comerciais veiculadas ou os produtos comercializados pelos Vendedores;

d) não é parte na relação negocial estabelecida entre Vendedor e Consumidor Final, nem integra a respectiva cadeia de fornecimento, nos termos do item 1.3.1 da Cláusula Primeira e da Cláusula Vigésima Sétima;

e) mantém atividade estritamente tecnológica, consistente na operação da Plataforma e de sua infraestrutura.

28.1.4. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se com:

a) o Preâmbulo, item III, quanto à natureza jurídica da Plataforma;

b) a Cláusula Primeira, item 1.3, quanto à delimitação do que a Plataforma não é;

c) a Cláusula Vigésima Sétima, quanto à responsabilidade triangular entre SharkBot, Vendedor e Consumidor Final;

d) a Cláusula Vigésima Nona, quanto à cooperação com autoridades;

aplicando-se, em caso de concorrência, a regra do específico sobre o geral, nos termos da Cláusula Terceira.

28.2 — Do Regime de Responsabilidade por Conteúdo de Terceiros

28.2.1. Do regime legal aplicável. A responsabilidade civil da SharkBot por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros observa o regime estabelecido no **artigo 19 da Lei nº 12.965/2014**, nos termos do qual a provedora de aplicação **somente poderá ser responsabilizada civilmente** por conteúdo gerado por terceiros se, **após ordem judicial específica**, não tomar as providências necessárias para, **no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço** e **dentro do prazo assinalado**, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

28.2.2. Dos pressupostos da responsabilização. A responsabilização civil da SharkBot por conteúdo gerado por terceiros pressupõe, cumulativamente:

a) existência de ordem judicial emanada por autoridade competente;

b) especificidade da ordem, com **identificação clara e específica** do conteúdo apontado como infringente, sendo insuficientes requisições genéricas, referências indiretas ou indicações vagas, nos termos do artigo 19, §1º, do Marco Civil;

c) viabilidade técnica da providência no âmbito do serviço prestado pela SharkBot;

d) transcurso do prazo assinalado na ordem para a providência;

e) ausência das providências adequadas por parte da SharkBot no prazo assinalado.

28.2.3. Das ressalvas legais. O regime geral do item 28.2.1 observa, por imperativo da legislação especial, as seguintes ressalvas:

a) Violação a direitos autorais e a direitos conexos — observa o regime específico que, quando e se for editado em lei, disciplinar a matéria, mantido, até sua edição, o regime do artigo 19 do Marco Civil com a interpretação dada pela jurisprudência aplicável;

b) Nudez ou atos sexuais de caráter privado — observa o regime do **artigo 21 do Marco Civil**, segundo o qual a provedora de aplicação que disponibiliza conteúdo gerado por terceiros será responsabilizada subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, **sem autorização** de seus participantes, de imagens, vídeos ou outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado, **quando, após o recebimento de notificação** pelo participante ou seu representante legal, **deixar de promover**, de forma diligente, **no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço**, a indisponibilização desse conteúdo;

c) Conteúdo envolvendo criança ou adolescente — observa o regime da **Cláusula Vigésima Terceira**, com regime próprio de tolerância zero, atuação independente de ordem judicial e cooperação imediata com autoridades;

d) Demais hipóteses em que a legislação estabeleça regime próprio — observa o regime específico aplicável, prevalecendo, em qualquer caso, o regramento mais protetivo aos bens jurídicos envolvidos, em conformidade com o ordenamento vigente.

28.2.4. Da preservação da liberdade de expressão. A interpretação desta Cláusula e a atuação da SharkBot em matéria de indisponibilização de conteúdo observam, em caráter geral, a **preservação da liberdade de expressão** e a **evitabilidade de censura prévia**, nos termos do caput e §2º do artigo 19 do Marco Civil, do artigo 220 da Constituição Federal e dos tratados internacionais de direitos humanos aplicáveis.

28.2.5. Do direito de regresso da SharkBot. Na hipótese de a SharkBot vir a suportar, em razão de conteúdo gerado por Vendedor ou por Consumidor Final, condenação civil, multa administrativa, acordo judicial ou extrajudicial, despesa processual, honorários ou qualquer outro ônus, assistirá à SharkBot **direito de regresso integral** contra o responsável pelo conteúdo, nos termos da Cláusula Vigésima Sétima e das demais cláusulas que disciplinam a indenidade.

28.3 — Do Procedimento de *Notice & Takedown* e do Canal de Denúncias

28.3.1. Da existência de canal de denúncias. Sem prejuízo do regime do artigo 19 do Marco Civil e como medida voluntária de diligência operacional e de cooperação com terceiros, a SharkBot disponibiliza **Canal de Denúncias** acessível por meio do **Contato de Whatsapp** **+55 32 9847-8813**, destinado ao recebimento de:

a) notificações de conteúdo **ilícito**, inclusive fraude, estelionato, lavagem de dinheiro, apologia a crime, discurso de ódio, violação da legislação consumerista, comercialização de produto proibido e demais ilícitos;

b) notificações de **violação de direitos de propriedade intelectual**, inclusive direitos autorais, marca, *trade dress* e concorrência desleal;

c) notificações de **violação de direitos da personalidade**, inclusive imagem, honra, privacidade e intimidade;

d) notificações enquadradas no **artigo 21 do Marco Civil**, relativas a nudez ou atos sexuais de caráter privado divulgados sem autorização;

e) notificações relativas a **crianças e adolescentes**, nos moldes da Cláusula Vigésima Terceira;

f) requisições formais de autoridades competentes, inclusive ofícios judiciais e administrativos;

g) demais manifestações compatíveis com a natureza do canal.

28.3.2. Dos requisitos formais da notificação. A notificação enviada ao Canal de Denúncias deverá conter, para viabilizar análise adequada:

a) identificação do notificante — nome, endereço eletrônico de contato, e, quando aplicável, qualificação (titular de direito, representante legal, autoridade) e documentos comprobatórios da legitimidade;

b) identificação específica do conteúdo — indicação clara e específica do Bot, Fluxo, mensagem, link, URL, oferta, material ou elemento apontado como infringente, de modo a permitir sua **localização inequívoca** pela SharkBot, nos termos do artigo 19, §1º, do Marco Civil;

c) natureza da alegada infração — descrição dos fatos, dos direitos supostamente violados e dos fundamentos fáticos e jurídicos da notificação;

d) documentação de suporte — quando aplicável, evidências que embasem a notificação, como certificados de registro, documentos de titularidade, ordens judiciais, decisões administrativas ou materiais comprobatórios;

e) declaração de boa-fé — manifestação do notificante de que age de boa-fé, acerca da veracidade das informações e da ausência de intuito concorrencial desleal, admitindo-se responsabilização do notificante em caso de notificação temerária, caluniosa ou instrumental;

f) quando aplicável, consentimento ou legitimidade para representar o titular do direito suposto violado, observado o disposto no artigo 19, §2º, e no artigo 21 do Marco Civil.

28.3.3. Da análise de admissibilidade. Recebida a notificação, a SharkBot procederá, em prazo razoável, à análise preliminar de admissibilidade, com o objetivo de verificar:

a) a **completude formal** da notificação, podendo solicitar ao notificante, quando pertinente, esclarecimentos ou documentação complementar;

b) a **legitimidade** do notificante em face do conteúdo notificado;

c) a **consistência preliminar** da alegação com a natureza do ilícito invocado.

28.3.4. Da providência adotada. A providência a ser adotada pela SharkBot observará:

a) Hipóteses de atuação imediata, independentemente de ordem judicial:

(i) **conteúdo enquadrado na Cláusula Vigésima Terceira** (proteção infantojuvenil), hipótese em que a SharkBot atuará nos termos do regime de tolerância zero ali estabelecido;

(ii) **conteúdo enquadrado no artigo 21 do Marco Civil** (divulgação não-consentida de material íntimo), hipótese em que a SharkBot promoverá, diligentemente, a indisponibilização, após notificação válida do titular ou representante legal;

(iii) **conteúdo manifestamente vedado** pela Política de Uso Aceitável, por estes Termos ou pela legislação aplicável, cuja ilicitude seja evidente e não exija juízo de valor sobre interpretação de direitos, hipótese em que a SharkBot poderá, a seu critério, promover a remoção voluntariamente, sem prejuízo da observância do artigo 19 do Marco Civil em matérias que o exijam;

(iv) **conteúdo objeto de requisição de autoridade competente**, nos termos da Cláusula Vigésima Nona, observado o rito legal aplicável;

b) Hipóteses sujeitas ao regime do artigo 19 do Marco Civil: nas demais hipóteses, especialmente aquelas que envolvam valoração de direitos conflitantes, disputas autorais sem clareza de titularidade, controvérsias sobre a licitude do conteúdo ou conflitos entre liberdade de expressão e direitos de terceiros, a SharkBot **condicionará** a indisponibilização do conteúdo à **ordem judicial específica**, comunicando o notificante acerca desse regime e, quando cabível, dos meios para obtê-la.

28.3.5. Da notificação ao Vendedor. Promovida a indisponibilização de conteúdo gerado pelo Vendedor, a SharkBot, **sempre que viável**, comunicará o fato ao Vendedor, indicando:

a) o **conteúdo indisponibilizado**;

b) o **fundamento da providência** (notificação, ordem judicial, violação manifesta destes Termos);

c) os **meios de manifestação** em caso de discordância;

ressalvadas as hipóteses em que a comunicação prévia ou concomitante seja dispensada por:

(i) **ordem específica de autoridade competente**;

(ii) **risco de frustração da medida**, inclusive em casos de fraude, proteção infantojuvenil ou preservação de provas;

(iii) **dever legal de sigilo**, nos termos da legislação aplicável.

28.3.6. Do direito de contraposição do Vendedor. Indisponibilizado conteúdo gerado pelo Vendedor, este poderá, pelos canais oficiais, apresentar **contestação fundamentada** acerca da providência,

acompanhada, quando cabível, de documentos, evidências e esclarecimentos, observando-se, no que couber, o regime do item 26.4 da Cláusula Vigésima Sexta.

28.3.7. Do regime em caso de contraposição. Em caso de contestação pelo Vendedor, a SharkBot poderá:

a) manter a indisponibilização, quando os elementos da contestação não forem suficientes para afastar a medida;

b) restabelecer o conteúdo, quando os elementos da contestação evidenciarem erro ou equívoco na providência;

c) condicionar o restabelecimento à decisão judicial, nos casos de conflito consistente entre as pretensões do notificante e do Vendedor, preservando-se, enquanto pendente a controvérsia, a indisponibilização como medida cautelar.

28.3.8. Da ausência de obrigação de monitoramento prévio. A disponibilização do Canal de Denúncias e a eventual adoção de medidas voluntárias **não caracterizam** obrigação da SharkBot de:

a) monitoramento ativo e prévio de todo o conteúdo gerado na Plataforma;

b) revisão editorial de mensagens, Fluxos ou ofertas;

c) filtragem preventiva genérica, além daquela incorporada a sistemas automatizados de prevenção a fraude e a uso indevido, nos termos das Cláusulas Décima Terceira e Décima Nona.

28.3.9. Das notificações temerárias, caluniosas ou instrumentais. O envio de notificações falsas, caluniosas, temerárias ou manifestamente destinadas a fins concorrenciais escusos configura **abuso do Canal de Denúncias**, sujeitando o notificante a:

a) responsabilização **civil**, inclusive indenização dos danos causados, nos termos do artigo 186 do Código Civil;

b) responsabilização **criminal**, quando configurados tipos penais, inclusive denunciação caluniosa (art. 339 do Código Penal);

c) não-consideração de futuras notificações do mesmo remetente, sem prejuízo do atendimento a novas denúncias com elementos objetivos distintos.

28.4 — Da Guarda de Registros de Acesso

28.4.1. Dos registros de acesso a aplicação. A SharkBot, em cumprimento ao dever legal estabelecido no **artigo 15 da Lei nº 12.965/2014**, manterá, em ambiente controlado e de segurança, os **registros de acesso a aplicação** — assim entendidos o conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP — pelo prazo de **6 (seis) meses**, contados da ocorrência do acesso, nos termos do artigo 15, caput, do Marco Civil.

28.4.2. Da extensão do registro. Os registros de que trata o item 28.4.1 incluem, no mínimo:

a) data e hora do acesso, em formato preciso;

b) endereço IP de origem e porta de acesso;

c) identificador da sessão, quando disponível;

d) identificação da Conta acessada, observada a autenticação;

e) metadados técnicos complementares necessários à correlação dos registros.

28.4.3. Do regime de sigilo. Os registros de acesso a aplicação observam regime de **sigilo**, nos termos do artigo 10 do Marco Civil, somente podendo ser disponibilizados mediante:

a) ordem judicial específica, emanada de autoridade competente, com fundamentação adequada e observância das garantias da Constituição Federal e do Marco Civil;

b) requisição administrativa de autoridade competente, nos estritos limites da legislação que a autorize, inclusive nos casos das autoridades administrativas que possuam competência legal para sua requisição (art. 10, §3º, do Marco Civil);

c) consentimento expresso do titular dos registros, quando cabível e compatível com os direitos de terceiros.

28.4.4. Da guarda por prazo superior. A SharkBot poderá, **a seu critério e com fundamento em legítimo interesse**, manter os registros por prazo superior ao mínimo legal, notadamente quando:

a) necessário ao **cumprimento de ordem judicial** ou de requisição administrativa;

b) indispensável ao **exercício regular de direitos** em processo judicial, administrativo ou arbitral em curso;

c) pertinente à **defesa** em procedimento interno ou externo;

d) exigido por **lei específica** em matéria tributária, regulatória, previdenciária ou de proteção de dados.

28.4.5. Da articulação com outros registros técnicos. Além dos registros de acesso a aplicação do item 28.4.1, a SharkBot mantém, em caráter complementar e para as finalidades próprias de cada categoria:

a) registros de segurança e antifraude, nos termos das Cláusulas Décima Terceira e Trigésima Sétima;

b) registros de monitoramento de acessos, nos termos da Cláusula Oitava, item 8.5;

c) registros transacionais e de apuração da Taxa, nos termos da Cláusula Nona;

d) registros de auditoria, para fins de integridade e conformidade;

e) registros exigidos pela legislação tributária, nos termos da Cláusula Décima Quarta;

cada um sujeitando-se aos respectivos prazos legais e políticas de retenção descritos nestes Termos, na Política de Privacidade e em documentos complementares.

28.4.6. Do tratamento de dados pessoais na guarda. O tratamento de dados pessoais decorrente da guarda de registros observa:

a) a **LGPD**, inclusive quanto às bases legais do artigo 7º, incisos II (cumprimento de obrigação legal), VI (exercício regular de direitos em processo) e IX (legítimo interesse);

b) o **princípio da necessidade**, limitando-se aos dados essenciais à finalidade de guarda;

c) o **princípio da segurança**, com adoção de medidas técnicas e administrativas adequadas, nos termos da Cláusula Trigésima Sétima;

d) os **direitos do titular**, nos limites do artigo 18 da LGPD e observadas as restrições aplicáveis em razão da finalidade legal da guarda.

28.5 — Das Requisições e da Cooperação com Autoridades

28.5.1. Do regime aplicável. As requisições de informações e de disponibilização de conteúdo oriundas de autoridades competentes, bem como a cooperação da SharkBot com tais autoridades, observam o regime específico da **Cláusula Vigésima Nona**, aplicando-se, no que couber, as regras do item 28.4 quanto à guarda de registros.

28.5.2. Do papel técnico da SharkBot. A SharkBot, no atendimento a requisições e ordens, atua como **intermediária técnica** que disponibiliza os registros sob sua guarda e promove as providências determinadas, não podendo ser responsabilizada pela adequação, pertinência, proporcionalidade ou fundamentação da ordem, cuja aferição compete ao juízo ou à autoridade emissora.

28.6 — Da Atuação Voluntária em Casos de Ilicitude Manifesta

28.6.1. Do caráter voluntário. Sem prejuízo do regime do artigo 19 do Marco Civil e como expressão de **diligência responsável**, a SharkBot poderá, a seu critério e em caráter voluntário, adotar medidas de indisponibilização ou restrição em face de conteúdo **manifestamente ilícito** identificado em razão de:

a) denúncia ao Canal de Denúncias, nos termos do item 28.3;

b) monitoramento automatizado de padrões objetivos, nos termos da Cláusula Décima Terceira;

c) evidência direta de comportamento fraudulento, criminoso ou violador de bens jurídicos de ordem pública;

d) cooperação técnica com Gateways, bandeiras, arranjos de pagamento e entidades parceiras.

28.6.2. Da natureza da atuação voluntária. A atuação voluntária prevista no item 28.6.1:

a) não caracteriza, por si só, assunção de responsabilidade editorial pela SharkBot;

b) não gera obrigação de monitoramento genérico e prévio;

c) não afasta o regime do artigo 19 do Marco Civil nas hipóteses em que a indisponibilização dependa, em última análise, de ordem judicial;

d) insere-se no exercício regular do direito da SharkBot de gerir sua Plataforma, nos termos destes Termos e da legislação aplicável.

28.7 — Das Obrigações do Vendedor

28.7.1. O Vendedor obriga-se a:

a) abster-se de veicular, por meio dos Bots, conteúdo cuja ilicitude seja evidente ou que viole estes Termos, os Anexos ou a legislação aplicável;

b) cooperar com a SharkBot em eventuais apurações relativas a conteúdo gerado em Bot sob sua titularidade, fornecendo esclarecimentos e evidências no prazo razoável;

c) responder, de forma autônoma, às notificações extrajudiciais dirigidas a si em razão de conteúdo por ele gerado, ressalvada a cooperação com a SharkBot quando cabível;

d) não utilizar a Plataforma para veicular conteúdo em violação ao artigo 21 do Marco Civil, à Cláusula Vigésima Terceira, à Política de Uso Aceitável e aos demais dispositivos legais e contratuais aplicáveis;

e) manter registros próprios de sua operação, dos Consumidores Finais a ela vinculados e das transações realizadas, de modo a viabilizar, em eventual apuração, a produção de prova da regularidade do negócio.

28.7.2. Do direito de regresso em face do Vendedor. Sem prejuízo da Cláusula Vigésima Sétima, a veiculação, pelo Vendedor, de conteúdo que venha a implicar ônus à SharkBot em razão de condenação, acordo, sanção administrativa ou multa ensejará o direito de regresso integral da SharkBot, nos termos ali estabelecidos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA — DA COOPERAÇÃO COM AUTORIDADES E DAS REQUISIÇÕES JUDICIAIS

29.1 — Da Diretriz Institucional de Cooperação

29.1.1. A SharkBot adota, como diretriz institucional permanente, a **cooperação integral, tempestiva e de boa-fé** com as autoridades competentes brasileiras e, no que for aplicável, com autoridades estrangeiras, em matéria de **atendimento a requisições, cumprimento de ordens, preservação de provas e prestação de informações**, nos estritos limites da legislação aplicável e do seu enquadramento jurídico como **provedora de aplicação de internet**.

29.1.2. Da fundamentação. A cooperação regida por esta Cláusula observa, cumulativamente:

a) artigos 10 a 15 e 22 a 23 do **Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014)** e o Decreto nº 8.771/2016, notadamente no que concerne à guarda e disponibilização de registros de conexão e de acesso a aplicações;

b) Lei nº 13.709/2018 — LGPD, em relação ao compartilhamento de Dados Pessoais com autoridades e órgãos de controle, nos moldes dos artigos 7º, II, III e VI, 11, II, "a", "c", "d", "e" e "f", 23, 26 e 27;

c) Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), notadamente os artigos 77, 196, 380 a 382 (quebra de sigilo), 438, 453 e demais aplicáveis, bem como o Código de Processo Penal;

d) Lei nº 9.613/1998 e **Lei nº 12.683/2012** — prevenção e combate à lavagem de dinheiro;

e) Lei nº 12.846/2013, sua regulamentação e procedimentos administrativos correlatos;

f) Lei nº 13.810/2019, quanto ao cumprimento de sanções impostas por resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas ou por designações de sanções unilaterais;

g) Lei nº 8.078/1990 — CDC, quando a requisição decorrer de autoridade de defesa do consumidor;

h) Lei nº 8.069/1990 — ECA, e **Lei nº 14.811/2024**, em matéria de proteção infantojuvenil;

i) Decreto nº 3.810/2001 e tratados de cooperação jurídica internacional, no que for aplicável;

j) demais normas, atos regulamentares, enunciados e orientações emanados de autoridades com competência para requisição.

29.1.3. Do caráter obrigatório. A cooperação regida por esta Cláusula, quando decorrente de dever legal, constitui **obrigação da SharkBot**, não se sujeitando, nesse aspecto, a juízo discricionário ou a análise de conveniência comercial.

29.1.4. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma complementar, com:

a) a diretriz antilavagem da Cláusula Quinta, item 5.5;

b) o regime de sanções e PEP da Cláusula Sétima;

c) o *Notice & Takedown* da Cláusula Vigésima Oitava;

d) a Política de Uso Aceitável da Cláusula Vigésima Segunda;

e) a proteção infantojuvenil da Cláusula Vigésima Terceira, item 23.5;

f) a conformidade anti-corrupção da Cláusula Vigésima Quinta, item 25.4;

g) os incidentes de segurança da Cláusula Trigésima Sétima,

aplicando-se, em caso de concurso, a regra do específico sobre o geral, nos termos da Cláusula Terceira.

29.2 — Das Autoridades Destinatárias da Cooperação

29.2.1. Do rol enunciativo. A cooperação regida por esta Cláusula pode ser prestada, conforme a natureza do fato e a competência da autoridade, a:

a) Autoridades judiciais — juízes, tribunais e órgãos judiciais, em qualquer instância, inclusive, sem limitação, o Supremo Tribunal Federal, o Superior Tribunal de Justiça, os Tribunais Regionais Federais, os Tribunais de Justiça, a Justiça Eleitoral, a Justiça do Trabalho e os juízos de primeiro grau, federais e estaduais;

b) Ministério Público — federal, estadual, militar e do trabalho, inclusive por meio de seus Grupos Especializados, Grupos de Atuação Especial de Combate ao Crime Organizado (GAECOs), Grupos de Atuação Especial de Combate aos Crimes Cibernéticos e Núcleos da Infância e Juventude;

c) Polícia Federal, inclusive a **Diretoria de Investigação e Combate ao Crime Organizado (DICOR)**, a **Unidade de Repressão a Crimes Cibernéticos** e demais unidades especializadas;

d) Polícias Civis estaduais, incluindo as **Delegacias Especializadas em Repressão a Crimes Cibernéticos (DRCC)** e as **Delegacias de Proteção à Criança e ao Adolescente**;

e) Autoridades reguladoras — incluindo, sem limitação, **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**, **Banco Central do Brasil (BCB)**, **Comissão de Valores Mobiliários (CVM)**, **Senacon**, **Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE)**, **Anatel** e agências reguladoras setoriais;

f) Órgãos de controle — **Controladoria-Geral da União (CGU)**, **Tribunais de Contas**, **Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**, **Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP)**;

g) Autoridades tributárias — **Receita Federal do Brasil**, administrações tributárias estaduais e municipais, quando no exercício regular de sua competência;

h) Autoridades de inteligência financeira — **Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF)**;

i) Autoridades consumeristas — **Procons**, **Ministério Público de Defesa do Consumidor**, **Senacon**;

j) Autoridades de proteção à criança e ao adolescente — **Conselhos Tutelares**, **Promotorias da Infância**, **Varas da Infância e da Juventude**, **Safernet Brasil** e entidades parceiras reconhecidas;

k) Autoridades militares e de defesa nacional, em suas competências específicas;

l) Autoridades estrangeiras, mediante cooperação jurídica internacional formal, nos termos dos tratados aplicáveis.

29.2.2. Da formalidade da requisição. A cooperação regida por esta Cláusula pressupõe, em regra, **requisição formal** da autoridade, instruída com os elementos mínimos de identificação, competência e fundamento, ressalvadas as hipóteses de comunicação espontânea previstas no item 29.5.

29.2.3. Da verificação de legitimidade. A SharkBot adotará, previamente ao atendimento, diligência razoável de:

a) verificação da autenticidade da requisição e da identidade da autoridade requerente;

b) verificação da competência da autoridade para a requisição formulada;

c) análise de eventual vício formal manifesto, sem que tal análise implique contestação de mérito da decisão de autoridade competente.

29.3 — Do Atendimento a Requisições e Ordens

29.3.1. Do escopo do atendimento. A SharkBot atenderá, tempestiva e integralmente, requisições e ordens de autoridade competente, compreendendo, no que couber:

a) Fornecimento de registros de acesso a aplicações, nos termos do artigo 15 do Marco Civil, pelo prazo legal mínimo de guarda de 6 (seis) meses ou por prazo superior quando houver determinação específica;

b) Fornecimento de registros de conexão, quando aplicável e observado o regime do artigo 13 do Marco Civil, ressalvada a atribuição principal de guarda pelos provedores de conexão;

c) Fornecimento de dados cadastrais — nome, filiação e endereço — conforme artigo 10, §3º, do Marco Civil, mediante requisição de autoridade administrativa competente, sem necessidade de ordem judicial;

d) Fornecimento de dados pessoais além dos cadastrais, mediante ordem judicial específica e fundamentada, nos termos do artigo 23 da LGPD e do Marco Civil;

e) Fornecimento de dados transacionais e registros técnicos, relativos à operação do Vendedor investigado, na medida e nos limites da ordem;

f) Fornecimento de conteúdo armazenado na Plataforma, inclusive mensagens, Fluxos, configurações de Bots e conteúdo compartilhado, mediante ordem judicial específica e fundamentada;

g) Cumprimento de ordens de remoção, bloqueio ou suspensão de conteúdo, Bots, funcionalidades ou Contas, nos termos das ordens recebidas;

h) Atendimento a medidas cautelares de busca e apreensão de dados, observadas as garantias legais e a integridade das provas;

i) Preservação de provas, nos moldes do item 29.4;

j) Prestação de esclarecimentos técnicos que permitam à autoridade compreender a arquitetura da Plataforma, os dados disponíveis e os limites técnicos do que pode ser fornecido.

29.3.2. Dos prazos. A SharkBot observará, no atendimento:

a) os **prazos legais específicos**, quando existentes;

b) os **prazos fixados na requisição ou ordem**, quando razoáveis e compatíveis com a complexidade da providência;

c) a **celeridade compatível** com a natureza da matéria, notadamente em casos urgentes de proteção infantojuvenil, risco iminente à vida, ordens judiciais de urgência, risco de perecimento de prova e situações análogas.

29.3.3. Dos limites do atendimento. A SharkBot fornecerá, em atendimento a requisição ou ordem, **exclusivamente**:

a) dados e registros efetivamente existentes em sua infraestrutura, não sendo possível fornecer dados que não possua ou que não tenha tecnicamente armazenado;

b) conteúdo e informações pertinentes ao escopo da requisição, observando o princípio da **minimização**, limitando-se ao solicitado e ao necessário;

c) na forma e no formato tecnicamente compatíveis com seus sistemas, cabendo à autoridade adequar suas demandas ao que seja razoavelmente produzível.

29.3.4. Da ausência de capacidade técnica específica. Quando a requisição exigir **produção de dado inexistente**, **processamento não disponível**, **quebra técnica de cifração que a SharkBot não detém**, **acesso a infraestrutura de terceiros** ou **providência tecnicamente inviável**, a SharkBot informará fundamentadamente a autoridade, cooperando para identificar alternativas dentro do razoável.

29.3.5. Da eventual insubsistência jurídica da requisição. Constatando a SharkBot, após diligência interna, **vício formal manifesto** (incompetência evidente, ausência de fundamentação mínima, desconformidade com reserva de jurisdição ou ilegalidade flagrante da medida), poderá, sem descumprir a cooperação:

a) solicitar esclarecimento à autoridade requerente;

b) apresentar recurso, embargos ou manifestação processual cabível, quando parte ou interessada;

c) buscar tutela jurisdicional para reforma ou adequação da ordem, quando legítima e proporcional a medida;

d) até a decisão definitiva, **manter as providências de preservação** das provas, para garantir a eficácia da cooperação caso a ordem se confirme.

29.3.6. Do tratamento de segredos comerciais e de *compliance*. A SharkBot poderá, no atendimento, indicar expressamente à autoridade elementos cujo conteúdo envolva:

a) segredo comercial ou industrial da SharkBot ou de terceiros;

b) informações protegidas por dever legal de sigilo;

c) dados pessoais sensíveis, nos termos da LGPD;

d) informações cuja divulgação possa comprometer investigações em curso ou a própria eficácia da medida,

requerendo, quando juridicamente cabível, tratamento sigiloso, acesso restrito, juntada em apartado ou outras providências proporcionais.

29.4 — Da Preservação de Provas e Registros

29.4.1. Do dever de preservação. Recebida requisição, ordem, comunicação formal de investigação ou ciência inequívoca de fato que possa demandar preservação, a SharkBot adotará as medidas necessárias para **preservar integralmente** os dados, registros, mensagens, configurações, *backups* e demais elementos probatórios sob sua custódia, observando:

a) integridade dos registros, vedadas alteração, adulteração ou eliminação enquanto vigente o dever de preservação;

b) cadeia de custódia compatível com a exigência probatória, quando determinado por autoridade;

c) segurança do armazenamento, por meio de controles técnicos e administrativos proporcionais;

d) rastreabilidade dos acessos internos aos registros preservados.

29.4.2. Dos prazos de preservação. Os prazos observarão:

a) prazo legal aplicável a cada categoria de registro, notadamente os 6 (seis) meses do artigo 15 do Marco Civil para registros de acesso a aplicação, podendo esse prazo ser **ampliado por ordem da autoridade**, nos termos do artigo 15, §2º, do Marco Civil;

b) prazo determinado em requisição ou ordem específica;

c) prazo razoável adicional, quando a SharkBot, por diligência, entender necessário à eficácia de eventual providência futura.

29.4.3. Da preservação em incidente de proteção infantojuvenil. Na hipótese do item 23.5.2, alínea "c", da Cláusula Vigésima Terceira, a preservação observa parâmetros reforçados, assegurando a integridade de todos os elementos probatórios relacionados, inclusive *backups*, por prazo compatível com a gravidade e com as exigências das autoridades competentes.

29.4.4. Da eliminação após cumprimento. Cumprida integralmente a finalidade de preservação e inexistindo obrigação remanescente, a SharkBot promoverá a eliminação ou a anonimização dos registros correspondentes, nos termos da Política de Privacidade, salvo quando subsista outra base legal de retenção.

29.5 — Da Comunicação Espontânea a Autoridades

29.5.1. Independentemente de requisição, a SharkBot comunicará, por iniciativa própria, às autoridades competentes, os fatos cuja comunicação configure:

a) Dever legal expresso, notadamente nos termos da Lei nº 9.613/1998, quanto a operações que configurem indícios de lavagem de dinheiro, com reporte ao **COAF**;

b) Dever legal em matéria de proteção infantojuvenil, nos termos das Leis nº 8.069/1990, 11.829/2008 e 14.811/2024, com reporte às autoridades elencadas no item 23.5.3.1 da Cláusula Vigésima Terceira;

c) Dever de reporte à ANPD, em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante a titulares, nos termos do artigo 48 da LGPD e da Cláusula Trigésima Sétima;

d) Dever decorrente de outros regimes de comunicação obrigatória, inclusive os eventualmente editados por atos regulatórios setoriais aplicáveis.

29.5.2. Da comunicação por diligência. Além dos deveres do item 29.5.1, a SharkBot poderá, quando identificada situação que, pela sua natureza, gravidade e características, torne razoável a comunicação espontânea a autoridade competente — inclusive em casos de fraude em escala, risco iminente, crime em andamento ou ameaça à integridade da Plataforma, de Consumidores Finais ou de terceiros — fazê-lo de boa-fé, preservando-se as provas e observada a proporcionalidade.

29.5.3. Da imunidade da comunicação de boa-fé. A comunicação realizada nos termos dos itens 29.5.1 e 29.5.2, quando feita de boa-fé e no cumprimento de dever legal ou de diretriz razoável, não caracteriza violação de sigilo, quebra de confidencialidade, ato ilícito ou fundamento de pretensão indenizatória em favor do Vendedor, aplicando-se o regime dos itens 5.5.5 da Cláusula Quinta, 13.3.4 da Cláusula Décima Terceira e 23.5.3.4 da Cláusula Vigésima Terceira.

29.6 — Das Hipóteses de Dever e de Ausência de Dever de Notificar o Vendedor

29.6.1. Do dever de notificação como regra ordinária. Como regra ordinária, a SharkBot **notificará o Vendedor**, pelos canais oficiais, acerca de requisições, ordens ou comunicações de autoridade que afetem sua Conta, sua operação ou seus dados, para que possa:

a) exercer, quando cabível, direito de defesa e contraditório nos procedimentos respectivos;

b) adotar providências próprias que julgar necessárias à proteção de seus interesses;

c) manifestar-se, quando admissível, sobre a extensão do atendimento.

29.6.2. Das hipóteses de dispensa, diferimento ou supressão da notificação. A notificação do item 29.6.1 **será dispensada, diferida ou suprimida** nas seguintes hipóteses, em que prevalecem o dever legal, a ordem da autoridade ou a proteção de bens jurídicos relevantes:

a) Por determinação expressa de autoridade: quando ordem judicial, decisão administrativa ou requisição determinar, de forma expressa, sigilo quanto à diligência ou ao próprio ato de cooperação;

b) Por imposição legal: quando a comunicação prévia configurar, por si só, infração legal, notadamente:

(i) comunicações ao **COAF**, nos termos do artigo 11, §1º, da Lei nº 9.613/1998, que veda expressamente dar ciência ao comunicado acerca da comunicação;

(ii) comunicações em matéria de **proteção infantojuvenil**, quando a ciência possa frustrar a apuração, conforme item 23.5.3.3;

(iii) comunicações em matéria de **antilavagem e financiamento ao terrorismo**, conforme item 5.5.4, alínea "c";

c) Por risco de frustração da medida: quando a notificação prévia possa, razoavelmente, comprometer a eficácia da diligência, a segurança de investigação em curso, a integridade de provas, a incolumidade de agentes ou de vítimas, ou a consecução da finalidade da medida;

d) Por proteção de terceiros: quando a notificação possa expor a risco Consumidores Finais, vítimas de crime ou outros terceiros cuja proteção tenha sido objeto da medida;

e) Por investigação em curso: quando a SharkBot, de boa-fé, entender que a notificação possa afetar investigação interna ou externa da qual tenha ciência, em hipóteses de indícios qualificados de violação grave destes Termos.

29.6.3. Do diferimento e da notificação posterior. Nas hipóteses do item 29.6.2, a notificação ao Vendedor poderá ser:

a) integralmente suprimida, quando assim determinado por autoridade ou exigido por lei;

b) diferida, até que cesse a causa da dispensa (conclusão da diligência, autorização da autoridade, cessação do risco de frustração), quando então será prestada, em extensão compatível;

c) parcial, comunicando-se apenas os elementos que não estejam cobertos pelo sigilo ou pela proteção do bem jurídico.

29.6.4. Da irrelevância do prejuízo econômico ao Vendedor. O eventual prejuízo comercial, operacional ou reputacional experimentado pelo Vendedor em razão da não-notificação prévia, da notificação diferida ou da supressão de notificação, nas hipóteses do item 29.6.2, **não gera direito a reparação** pela SharkBot, por constituir consequência inerente à cooperação devida a autoridade competente.

29.7 — Da Imunidade por Cumprimento de Determinação Legal

29.7.1. Da imunidade material. A cooperação prestada pela SharkBot, quando realizada em observância à legislação aplicável, a ordem de autoridade competente ou a dever legal, constitui **ato necessário e lícito**, não caracterizando:

a) violação de sigilo contratual, confidencialidade, proteção de dados ou qualquer outro dever oponível ao Vendedor ou a terceiros;

b) ato ilícito, inadimplemento contratual, descumprimento de obrigação essencial ou violação de boa-fé;

c) fundamento de pretensão indenizatória, compensatória, reparatória ou reputacional, ressalvada, exclusivamente, a hipótese de comprovada má-fé ou desvio de finalidade pela SharkBot.

29.7.2. Da extensão da imunidade. A imunidade do item 29.7.1 abrange, cumulativamente:

a) o ato de fornecimento de dados, registros, conteúdo ou informação à autoridade competente;

b) o ato de adoção de medidas operacionais — inclusive Bloqueio Preventivo, suspensão, banimento, desativação de Bot, preservação de provas — em cumprimento de ordem ou dever;

c) a ausência, dispensa, diferimento ou supressão da notificação ao Vendedor, nos moldes do item 29.6;

d) a comunicação espontânea a autoridade, nos termos do item 29.5, quando realizada de boa-fé;

e) o cumprimento de ordens de urgência ainda não transitadas em julgado ou sujeitas a recurso, observadas as providências do item 29.3.5.

29.7.3. Da articulação com o regime geral de responsabilidade. A imunidade prevista nesta Cláusula opera em adição e em reforço ao regime geral de limitação de responsabilidade da Cláusula Trigésima, sem se confundir com este, e **prevalece**, em caso de concurso aparente de disposições, para efeito de afastar responsabilidade decorrente de cooperação legítima.

29.7.4. Dos custos da cooperação. Os custos operacionais, técnicos e jurídicos assumidos pela SharkBot em razão da cooperação:

a) não poderão ser reembolsados à SharkBot pelo Vendedor investigado, salvo hipóteses excepcionais de regresso previstas em lei ou nestes Termos;

b) podem ser recuperados quando decorrerem de conduta do próprio Vendedor que configure violação destes Termos, acionando-se o regime de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima;

c) não geram, em favor do Vendedor cooperante, direito a reembolso por eventuais custos que venha a suportar em sua própria defesa em procedimento ao qual a cooperação esteja relacionada.

29.7.5. Do regresso em caso de condenação. Na hipótese em que a SharkBot, em razão de operação do Vendedor e apesar da regularidade de sua cooperação, venha a sofrer condenação, multa ou qualquer ônus patrimonial, permanece integral o direito de regresso contra o Vendedor, nos termos das Cláusulas Vigésima Sétima e Trigésima, preservando-se, em especial nas hipóteses das Cláusulas Vigésima Terceira e Vigésima Quinta, o regime de afastamento de teto indenizatório ali previsto.

29.8 — Da Transparência e da Prestação de Contas

29.8.1. Do relatório de transparência. A SharkBot poderá, a seu critério e observadas as obrigações de sigilo, publicar periodicamente **relatório de transparência** indicando, em termos agregados e anonimizados:

a) o número de requisições recebidas, por tipo de autoridade e por natureza;

b) o percentual de atendimento, total ou parcial;

c) tendências gerais observadas;

d) eventuais comentários sobre a evolução da cooperação e do ambiente regulatório aplicável.

29.8.2. Do caráter facultativo. O relatório previsto no item 29.8.1 constitui **faculdade** da SharkBot, não gerando, em favor do Vendedor ou de terceiros, direito subjetivo à sua publicação, ao seu conteúdo específico, à sua periodicidade ou ao seu formato.

29.8.3. Da preservação do sigilo. Nenhuma informação constante de relatório de transparência poderá comprometer sigilo legal, investigação em curso, dados pessoais de titulares específicos, segredo de justiça ou qualquer outro bem jurídico tutelado.

29.9 — Das Disposições Finais

29.9.1. Da sobrevivência. As obrigações desta Cláusula relativas à **preservação de provas**, ao **atendimento a requisições**, à **cooperação espontânea**, à **imunidade** e ao **regresso** sobrevivem ao término da relação contratual, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta, pelo prazo legal ou judicialmente determinado.

29.9.2. Da prevalência. As disposições desta Cláusula **prevalecem** sobre quaisquer disposições destes Termos, de seus Anexos, de comunicações informais, de compromissos verbais ou de políticas comerciais da SharkBot que, por interpretação, possam sugerir restrição à cooperação devida a autoridades.

29.9.3. Da preservação de direitos do Vendedor. Nada nesta Cláusula afasta os direitos do Vendedor de:

a) exercer defesa nos procedimentos em que figure como parte;

b) impugnar perante as autoridades competentes ordens que entenda ilegais, ainda que cumpridas pela SharkBot no limite da sua obrigação;

c) ser indenizado por terceiros, quando cabível, por atos ilícitos atribuídos àqueles que originaram a medida;

d) acessar a tutela jurisdicional, nos termos do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA — DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

30.1 — Das Hipóteses de Exclusão de Responsabilidade da SharkBot

30.1.1. Do princípio. A responsabilidade da SharkBot, no âmbito destes Termos e da relação contratual com o Vendedor, limita-se às hipóteses e aos valores estabelecidos nesta Cláusula, observados os pressupostos de dolo ou culpa, a demonstração de nexo causal e de dano efetivo, vedada a responsabilização objetiva salvo nas hipóteses em que norma imperativa de ordem pública expressamente imponha.

30.1.2. Das hipóteses em que a SharkBot não responde. Sem prejuízo das disposições específicas constantes das demais Cláusulas destes Termos, a SharkBot **não responde**, em nenhuma hipótese, direta, solidária ou subsidiariamente, por:

a) Produto e serviço do Vendedor: qualidade, adequação, licitude, regularidade, entrega, funcionamento, resultado, eficácia ou segurança dos produtos, serviços, conteúdos, ofertas, promessas, metodologias, cursos, mentorias, consultorias, assinaturas, acessos, produtos digitais, produtos físicos ou quaisquer outros comercializados pelo Vendedor por meio dos Bots, observado o disposto no item 1.3.1 da Cláusula Primeira;

b) Relação direta Vendedor-Consumidor Final: atos, omissões, promessas, declarações, acordos, ajustes, práticas comerciais, atendimento, pós-venda, reembolso, garantia, cumprimento contratual, estorno, troca ou qualquer obrigação do Vendedor perante Consumidores Finais, regida pela Cláusula Décima Primeira, item 11.5, e pela Cláusula Vigésima Sétima;

c) Ciclo financeiro das transações: processamento, autorização, captura, liquidação, compensação, repasse, antecipação, retenção, bloqueio, estorno, *chargeback*, arbitragem de disputa ou qualquer etapa do ciclo de pagamento entre Consumidor Final e Vendedor, atribuições do Gateway, nos termos das Cláusulas Décima, Décima Primeira e Décima Segunda;

d) Atos, omissões e desempenho de terceiros: decisões, alterações, indisponibilidades, falhas, incidentes, interrupções, limitações, sanções, bloqueios, descontinuações, insolvências ou condutas de **Gateways**, **Telegram**, **provedores de nuvem**, **provedores de analytics e *tracking***, **provedores de mensageria**, **provedores de inteligência artificial**, **bandeiras**, **arranjos de pagamento** e demais terceiros integrados à cadeia técnica da Plataforma, nos termos das Cláusulas Décima Primeira e Vigésima;

e) Informação fornecida pelo Vendedor: veracidade, completude, adequação ou atualidade de informações, documentos, declarações ou dados fornecidos pelo Vendedor no cadastro ou ao longo da relação, nos termos da Cláusula Quinta, item 5.3.2;

f) Decisões de negócio do Vendedor: estratégia comercial, precificação, posicionamento, segmentação, modelo de oferta, abordagem de mercado, *copy*, mensagem, gatilho, tom de voz e quaisquer outras decisões de conteúdo e de estratégia adotadas pelo Vendedor na configuração dos Bots e dos Fluxos;

g) Resultados comerciais: conversão, volume de vendas, *ticket* médio, retorno sobre investimento, crescimento, faturamento, permanência de Consumidores Finais, reputação de mercado ou qualquer outro indicador de desempenho comercial do Vendedor, os quais dependem de fatores alheios à Plataforma e à SharkBot, observado o item 15.1.2, alínea "d", da Cláusula Décima Quinta;

h) Decisões comerciais do Vendedor tomadas com base em funcionalidades da Plataforma: inclusive, sem limitação, decisões tomadas com base em indicadores do *dashboard*, em resultados de funcionalidades experimentais, em outputs de inteligência artificial e em recomendações da base de conhecimento, nos termos da Cláusula Décima Sexta;

i) Eventos excluídos do Uptime: eventos enquadrados nas hipóteses de exclusão do *Uptime* Mensal Efetivo, nos termos do item 17.4 da Cláusula Décima Sétima;

j) Manutenções programadas e emergenciais: eventos de manutenção realizados em observância à Cláusula Décima Oitava, inclusive quando impactarem a operação do Vendedor;

k) Uso abusivo ou irregular pelo próprio Vendedor: consequências decorrentes de uso da Plataforma em desacordo com estes Termos, com a Política de Uso Aceitável ou com a legislação aplicável, inclusive medidas adotadas pela SharkBot em razão de tal uso;

l) Suspensão, bloqueio e banimento: medidas adotadas pela SharkBot nos termos das Cláusulas Décima Segunda, Décima Terceira, Vigésima Sexta e correlatas, quando fundadas em indícios consistentes e observada a boa-fé e a proporcionalidade, ainda que, em revisão posterior, se verifique equívoco, observado o item 13.6.3 da Cláusula Décima Terceira;

m) Cumprimento de determinação legal: atos praticados pela SharkBot em cumprimento de lei, ordem de autoridade ou requisição competente, nos termos da Cláusula Vigésima Nona, item 29.7;

n) Cooperação em apurações anti-corrupção, antifraude e infantojuvenil: medidas adotadas no cumprimento do regime das Cláusulas Quinta, Sétima, Décima Terceira, Vigésima Terceira e Vigésima Quinta;

o) Força maior e caso fortuito: eventos enquadrados no regime da Cláusula Quadragésima Primeira;

p) Ataques cibernéticos contra a SharkBot: incidentes de segurança decorrentes de ação deliberada de terceiros contra a infraestrutura da Plataforma, observada a Cláusula Trigésima Sétima e a adoção, pela SharkBot, das medidas razoáveis de prevenção e resposta;

q) Configuração, personalização e integração do Vendedor: erros, inconsistências, falhas ou resultados inesperados decorrentes de configurações, parametrizações, Fluxos, Bots ou Integrações Personalizadas construídas pelo Vendedor, nos termos do item 20.3 da Cláusula Vigésima;

r) Conteúdo gerado por Consumidor Final ou por terceiros: atos, conteúdos, mensagens ou condutas de Consumidores Finais e de terceiros que interajam com os Bots, observado o regime da Cláusula Vigésima Oitava;

s) Indisponibilidade localizada: eventos que afetem determinada região, operador de rede, dispositivo, navegador, sistema operacional, arranjo de pagamento ou Gateway específico, sem afetação generalizada da Plataforma;

t) Expectativa não-contratada: frustração de expectativa subjetiva do Vendedor acerca de funcionalidade, desempenho ou resultado que não tenha sido expressamente contratado nestes Termos.

30.1.3. Do caráter exemplificativo e sistemático. O rol do item 30.1.2 é **exemplificativo**, sem prejuízo das demais hipóteses de exclusão ou limitação de responsabilidade previstas em outras Cláusulas destes Termos, com as quais articula-se de forma sistemática.

30.2 — Do Teto Indenizatório

30.2.1. Do teto global. Ressalvadas as hipóteses expressamente previstas no item 30.3, a responsabilidade total, agregada e cumulativa da SharkBot perante cada Vendedor, por qualquer causa, título ou fundamento, decorrente ou relacionada a estes Termos e à relação contratual deles derivada — incluindo, sem limitação, todos os pedidos deduzidos no mesmo procedimento ou em procedimentos autônomos relacionados aos mesmos fatos — fica **limitada ao maior** dos seguintes valores, por Vendedor e por período de 12 (doze) meses consecutivos:

a) valor total efetivamente pago pelo Vendedor à SharkBot, a título de Taxa, nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores à data do fato gerador da pretensão indenizatória, apurado com base nos registros oficiais da Plataforma; ou

b) o valor de **R$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, quando o valor calculado conforme a alínea "a" for inferior a esse montante, aplicável como piso indenizatório mínimo.

30.2.1.1. Nas hipóteses de pretensão fundada em incidente de segurança da informação com vazamento de dados pessoais tratados pela SharkBot na qualidade de Operadora, o teto indenizatório corresponderá ao maior valor entre (i) 12 meses de Taxa efetivamente paga e (ii) R$ [X], observado o regime de responsabilidade solidária do art. 42 da LGPD.

30.2.2. Da fundamentação do teto. O teto indenizatório do item 30.2.1:

a) reflete o equilíbrio econômico entre a contraprestação recebida pela SharkBot (a Taxa da Cláusula Nona) e o risco por ela assumido;

b) constitui elemento essencial e causa determinante destes Termos, nos moldes do item 1.4.1 da Cláusula Primeira, sem o qual a Plataforma não seria oferecida nas condições econômicas praticadas;

c) é proporcional à natureza instrumental da Plataforma e à ausência de promessa de resultado perante o Vendedor;

d) observa a razoabilidade consolidada em contratos de adesão B2B de *Software as a Service* no setor de tecnologia.

30.2.3. Da aplicação do teto. O teto do item 30.2.1 aplica-se:

a) por Vendedor, individualmente considerado, **não admitindo acumulação** entre Contas, usuários operacionais delegados ou terceiros vinculados;

b) independentemente da fundamentação jurídica invocada (contratual, extracontratual, legal, regulamentar, quase-contratual ou de qualquer outra natureza);

c) independentemente do número de fatos, atos, omissões ou eventos em que se funde a pretensão, quando relacionados ao mesmo contexto ou sequência causal;

d) cumulativamente em relação a todas as Cláusulas destes Termos, salvo as hipóteses expressamente excetuadas no item 30.3.

30.2.4. Da forma de apuração. Para fins de apuração do valor da alínea "a" do item 30.2.1:

a) considera-se "fato gerador da pretensão" o evento concreto que fundamenta a pretensão, e não a data da propositura da demanda;

b) são computadas exclusivamente as Taxas efetivamente pagas e não restituídas, nos termos das Cláusulas Nona e Décima Segunda;

c) não são computados eventuais valores pagos a funcionalidades premium, a serviços profissionais contratados separadamente nos termos do item 9.7 da Cláusula Nona, ou a terceiros integrados à Plataforma;

d) o período de 12 meses é computado retroativamente à data do fato gerador, não se admitindo extensão para períodos posteriores.

30.2.5. Do teto em contas de operação recente. Vendedores cuja Conta tenha sido ativada há menos de 12 (doze) meses na data do fato gerador têm direito ao **piso do item 30.2.1, alínea "b"**, ou ao valor efetivamente pago no período menor, o que for mais favorável ao Vendedor.

30.3 — Das Hipóteses de Afastamento do Teto Indenizatório

30.3.1. Do afastamento excepcional. O teto do item 30.2 **não se aplica**, ficando a responsabilidade da SharkBot regida pelo regime geral de reparação do Código Civil e da legislação aplicável, nas seguintes hipóteses:

a) Dolo da SharkBot: conduta dolosa de agente da SharkBot atuando no exercício de suas funções, quando comprovada;

b) Culpa grave qualificada: culpa grave qualificada de agente da SharkBot atuando no exercício de suas funções, compreendida como negligência, imprudência ou imperícia de grau excepcional, equiparável a dolo por construção doutrinária e jurisprudencial consolidada (*culpa lata dolo aequiparatur*), quando comprovada;

c) Violação dolosa de dever fundamental: violação dolosa, pela SharkBot, de dever contratual fundamental, compreendido como aquele sem cuja observância a Plataforma, por sua própria natureza, não poderia ser utilizada;

d) Responsabilidade por dano à pessoa: morte, lesão corporal, dano à saúde ou dano moral de grave repercussão causados por ato doloso ou por culpa grave da SharkBot;

e) Violação de normas imperativas de ordem pública: quando a imposição de teto contrariar norma imperativa de ordem pública aplicável ao caso concreto, inclusive, quando cabível, a legislação consumerista nas hipóteses excepcionais de sua aplicação ao Vendedor;

f) Violação dolosa da LGPD: quando a responsabilidade decorrer de conduta dolosa da SharkBot em violação à Lei nº 13.709/2018, respondendo nos termos ali estabelecidos.

30.3.2. Do afastamento em face do Vendedor. Aplicam-se, em **face do Vendedor** e em reforço aos itens 23.5.4 da Cláusula Vigésima Terceira e 25.6.5 da Cláusula Vigésima Quinta, as hipóteses de **afastamento do teto indenizatório** quando o Vendedor:

a) violar as normas de proteção infantojuvenil, nos termos da Cláusula Vigésima Terceira;

b) violar as normas anti-corrupção, nos termos da Cláusula Vigésima Quinta;

c) agir com dolo ou culpa grave qualificada;

d) causar dano decorrente de violação de normas imperativas de ordem pública;

e) violar deveres de indenidade previstos na Cláusula Vigésima Sétima em hipóteses que atinjam bens jurídicos de especial proteção.

30.3.3. Do ônus da prova. A invocação das hipóteses de afastamento do teto impõe ao alegante o **ônus da demonstração** dos requisitos aplicáveis, observadas as regras processuais pertinentes e, quando cabível, o regime de presunções estabelecido nestas Cláusulas específicas.

30.4 — Da Exclusão de Danos Indiretos, Lucros Cessantes e Perda de Chance

30.4.1. Da exclusão. Ressalvadas as hipóteses de afastamento do teto do item 30.3, e independentemente da causa, título ou fundamento invocado, a responsabilidade da SharkBot perante o Vendedor **não compreende**, em nenhuma hipótese, os seguintes capítulos indenizatórios:

a) Danos indiretos: prejuízos que não decorram direta e imediatamente do fato gerador, nos termos do artigo 403 do Código Civil;

b) Lucros cessantes: ganhos deixados de auferir pelo Vendedor, expectativa de faturamento não realizado, margem comercial não auferida ou projeção de receita frustrada;

c) Perda de chance: oportunidade comercial, contratual, de *deal*, de parceria, de venda ou de crescimento alegadamente perdida em razão do fato, nos termos da construção doutrinária e jurisprudencial aplicável;

d) Perda de oportunidade de negócio: benefício comercial, contratual, societário, mercadológico ou reputacional alegadamente perdido;

e) Dano à imagem comercial e à reputação de mercado: dano reputacional, perda de confiança no mercado, redução de notoriedade comercial ou efeitos análogos, ressalvado dano moral individual de pessoa natural nos limites do regime geral;

f) Dano indireto à clientela: perda de Consumidores Finais, redução de base de leads, desgaste de relacionamento comercial ou efeito sistêmico sobre a clientela do Vendedor;

g) Dano por interrupção de negócio: prejuízo alegado decorrente da interrupção, parcial ou total, da operação do Vendedor, em razão de fato imputado à SharkBot;

h) Dano decorrente de decisões de terceiros: consequências adotadas por Consumidores Finais, Gateways, bandeiras, arranjos, autoridades ou quaisquer terceiros em razão, ainda que reflexa, do fato imputado à SharkBot;

i) Dano punitivo e exemplar: indenização punitiva, *punitive damages*, *exemplary damages* ou qualquer figura análoga, ressalvado o regime legal brasileiro de dano moral, quando devido nos termos do item 30.5;

j) Dano decorrente de expectativa não contratada: frustração de expectativa de funcionalidade, desempenho ou resultado não expressamente contratado nestes Termos.

30.4.2. Da fundamentação. A exclusão dos capítulos indenizatórios do item 30.4.1 fundamenta-se:

a) no **regime geral de responsabilidade civil** do Código Civil, notadamente quanto à exigência de nexo causal direto e imediato (art. 403) e à delimitação razoável do dano indenizável;

b) na **natureza instrumental e não-final** da Plataforma, que não promete resultado comercial;

c) na **autonomia da relação Vendedor-Consumidor Final**, cujos efeitos econômicos não são imputáveis à SharkBot;

d) no **equilíbrio econômico** do modelo de cobrança da Cláusula Nona, que não precifica risco de dano indireto.

30.4.3. Da não-confusão com regime legal imperativo. A exclusão deste item 30.4 **não afasta**:

a) a indenização por **dano emergente direto**, dentro dos limites do teto do item 30.2;

b) a indenização por **dano moral de pessoa natural**, quando cabível, nos termos do item 30.5;

c) a indenização decorrente de **norma imperativa de ordem pública** que imponha reparação de categoria de dano aqui excluída.

30.5 — Do Dano Moral

30.5.1. Da admissibilidade restrita. A indenização por dano moral é admissível, no regime destes Termos, **exclusivamente em face de pessoa natural** — seja o Vendedor pessoa natural, seja sócio, administrador ou representante de Vendedor pessoa jurídica, quando a ele pessoalmente atribuído o dano —, observados os pressupostos da legislação aplicável.

30.5.2. Do dano moral de pessoa jurídica. O dano moral em favor de pessoa jurídica, nos termos da Súmula 227 do STJ, somente é admissível quando comprovada **afetação objetiva** da honra objetiva (reputação externa), vedando-se:

a) presunção de dano moral de pessoa jurídica sem comprovação específica;

b) cumulação com indenização por dano à imagem comercial ou reputação de mercado, excluída no item 30.4.1, alínea "e";

c) majoração da indenização em razão do porte da SharkBot, ressalvado o regime geral de arbitramento.

30.5.3. Do valor. O valor eventualmente arbitrado a título de dano moral observa:

a) os **parâmetros jurisprudenciais** consolidados para o segmento de SaaS B2B;

b) a **proporcionalidade** em face do fato e do dano efetivamente comprovado;

c) o **teto do item 30.2**, salvo nas hipóteses de afastamento do item 30.3;

d) a **ausência de caráter punitivo**, nos termos do item 30.4.1, alínea "i".

30.6 — Da Responsabilidade do Vendedor

30.6.1. Do regime geral. A responsabilidade do Vendedor perante a SharkBot, perante Consumidores Finais, perante terceiros e perante autoridades rege-se:

a) pelo **Código Civil** e pela **legislação aplicável**;

b) pelas **Cláusulas específicas** destes Termos que fundamentam deveres do Vendedor, notadamente as Cláusulas Quinta, Sexta, Sétima, Oitava, Nona, Décima Primeira, Décima Terceira, Vigésima Segunda, Vigésima Terceira, Vigésima Quinta, Vigésima Sexta, Vigésima Sétima e esta Cláusula Trigésima;

c) pelos **regimes específicos de indenidade** previstos nestes Termos.

30.6.2. Da ausência de teto indenizatório em face do Vendedor. A responsabilidade do Vendedor perante a SharkBot **não está sujeita** a teto indenizatório nesta direção, respondendo o Vendedor de forma **integral e irrestrita** pelos danos que causar à SharkBot, observados os regimes de afastamento reforçado dos itens 23.5.4, 25.6.5 e 30.3.2.

30.6.3. Da articulação com a Cláusula Vigésima Sétima. O regime de **responsabilidade triangular e indenidade** previsto na Cláusula Vigésima Sétima aplica-se em caráter específico e complementar a esta Cláusula, prevalecendo, em caso de concurso aparente, em relação à alocação de responsabilidade entre SharkBot, Vendedor e Consumidor Final.

30.7 — Das Disposições Comuns

30.7.1. Da preservação de direitos constitucionais. Nada nesta Cláusula afasta o direito do Vendedor de **acessar a tutela jurisdicional**, nos termos do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal.

30.7.2. Da prescrição. As pretensões indenizatórias entre as Partes sujeitam-se aos **prazos prescricionais** da legislação aplicável, contados do conhecimento do fato gerador, nos termos do Código Civil.

30.7.3. Da responsabilidade objetiva imposta por lei. Quando norma imperativa de ordem pública impuser responsabilidade objetiva à SharkBot — notadamente, em hipóteses excepcionais, de

aplicação do CDC —, aplicar-se-á tal regime específico, observando-se, nos limites legais, as hipóteses de excludente de responsabilidade cabíveis (culpa exclusiva da vítima, culpa exclusiva de terceiro, caso fortuito, força maior e risco não inerente).

30.7.4. Da sobrevivência. As disposições desta Cláusula relativas a **limitações**, **exclusões** e **afastamento de teto** sobrevivem ao término da relação contratual, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta, pelo prazo prescricional aplicável.

CAPÍTULO VII — PROPRIEDADE INTELECTUAL E INFORMAÇÕES

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA — DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

31.1 — Das Disposições Gerais e da Fundamentação Normativa

31.1.1. A propriedade intelectual constitui **patrimônio essencial** da SharkBot e do Vendedor, reconhecendo ambas as Partes, reciprocamente, a titularidade e a proteção conferida pelo ordenamento jurídico brasileiro e internacional sobre os respectivos bens imateriais.

31.1.2. Da fundamentação. O regime de propriedade intelectual desta Cláusula observa:

a) Lei nº 9.279/1996 — Lei da Propriedade Industrial (LPI), em matéria de marcas, desenhos industriais e concorrência desleal;

b) Lei nº 9.610/1998 — Lei de Direitos Autorais (LDA);

c) Lei nº 9.609/1998 — Lei do Software, em matéria de proteção de programas de computador;

d) Lei nº 13.709/2018 — LGPD, no tocante à articulação com dados pessoais;

e) tratados internacionais de que o Brasil é signatário, notadamente a Convenção da União de Paris, a Convenção de Berna, o Acordo TRIPS e demais tratados pertinentes;

f) a **Cláusula Vigésima Quarta**, quanto ao regime específico da Marca SharkBot e do uso público dos elementos distintivos.

31.1.3. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma complementar, com:

a) a Cláusula Primeira, quanto à natureza da Plataforma;

b) a Cláusula Décima Quinta, quanto ao objeto funcional da licença;

c) a Cláusula Décima Sexta, quanto a Funcionalidades Beta;

d) a Cláusula Vigésima, quanto a APIs e integrações;

e) a Cláusula Vigésima Segunda, quanto às vedações da Política de Uso Aceitável relativas a uso indevido;

f) a Cláusula Vigésima Quarta, quanto à Marca SharkBot;

g) a Cláusula Trigésima Segunda, quanto à confidencialidade;

h) a Cláusula Trigésima Terceira, quanto ao regime de *feedback* e sugestões;

i) a Cláusula Trigésima Quarta, quanto ao tratamento de dados pessoais;

j) a Cláusula Trigésima Sexta, quanto à portabilidade e à retenção de dados do Vendedor.

31.2 — Da Titularidade da SharkBot

31.2.1. Do patrimônio de propriedade intelectual da SharkBot. Constituem **propriedade intelectual exclusiva da SharkBot**, ou de seus licenciantes legítimos, todos os elementos que compõem a Plataforma e seu ecossistema, incluindo, sem caráter exaustivo:

a) Programa de computador: o *software* que sustenta a Plataforma, em seus códigos-fonte, códigos-objeto, bibliotecas, *frameworks* proprietários, *scripts*, arquivos de configuração, *deployments* e todas as versões, nos termos da Lei nº 9.609/1998;

b) Arquitetura técnica: modelagem de dados, estrutura de bancos de dados, APIs internas, padrões de integração, *pipelines* de processamento, arquitetura de *microsserviços*, infraestrutura de *cloud* específica e soluções de engenharia proprietárias;

c) Interfaces: telas, painéis, *dashboards*, editor de Fluxos, componentes visuais interativos, ícones, animações, transições, *layouts*, *wireframes* e elementos de *user experience* específicos da Plataforma;

d) Elementos de identidade visual e verbal: a Marca SharkBot nos termos da Cláusula Vigésima Quarta, bem como logotipos, *trade dress*, paletas cromáticas, tipografia institucional, sinais distintivos, nomes de produtos, de funcionalidades, de metodologias e *slogans*;

e) Documentação: textos, manuais, guias, base de conhecimento, documentação técnica, documentação de APIs, tutoriais, vídeos oficiais, materiais de treinamento e conteúdos produzidos pela SharkBot;

f) Metodologias proprietárias: fluxos de trabalho estruturados, métodos de integração, abordagens de segurança, heurísticas de prevenção à fraude, padrões analíticos, *templates* nativos, metodologias de *onboarding* e demais soluções estruturais desenvolvidas pela SharkBot;

g) Bases técnicas e compilações: compilações de dados estritamente técnicos e operacionais da Plataforma, observada a distinção com os Dados Pessoais, regidos pela Cláusula Trigésima Quarta;

h) Funcionalidades específicas: Cloaker, editor de Fluxos, Shark Wallet (nos estritos limites do item 10.5), *tracking server-side* proprietário, funcionalidades de automação e quaisquer outras nativas da Plataforma;

i) Desenvolvimentos derivados: todas as evoluções, aprimoramentos, correções, extensões, adaptações, versões e derivações dos elementos anteriores.

31.2.2. Dos licenciantes legítimos. Quando elementos específicos da Plataforma sejam licenciados à SharkBot por terceiros legítimos titulares — inclusive *frameworks open source*, bibliotecas de terceiros, fontes tipográficas licenciadas e componentes de código sob licenças compatíveis —, a SharkBot opera tais elementos nos limites das respectivas licenças, **sem que isso afete** a titularidade do conjunto integrado da Plataforma nem confira ao Vendedor qualquer direito além dos aqui estabelecidos.

31.2.3. Da natureza originária. A titularidade da SharkBot sobre os elementos do item 31.2.1 é **originária e não-derivada do uso ou da contratação** pelo Vendedor, não sendo tal titularidade afetada, mitigada, compartilhada ou transferida em razão:

a) do aceite destes Termos;

b) do pagamento da Taxa;

c) do uso continuado da Plataforma;

d) da contribuição de *feedback* ou sugestões, nos termos da Cláusula Trigésima Terceira;

e) da inclusão de conteúdo próprio pelo Vendedor, nos termos do item 31.5;

f) de quaisquer outras circunstâncias decorrentes da relação contratual.

31.2.4. Da independência em face de registro. Aplicam-se, por analogia e em reforço, os itens 24.1.2 a 24.1.4 da Cláusula Vigésima Quarta, no sentido de que a titularidade da SharkBot sobre seus elementos de propriedade intelectual **independe** de registro específico perante o INPI ou outro órgão, sendo assegurada também pelos institutos do uso comercial, da anterioridade negocial, do *trade dress*, da proteção ao *software* e da repressão à concorrência desleal.

31.3 — Da Licença de Uso Concedida ao Vendedor

31.3.1. Do objeto e da extensão da licença. Durante a vigência da relação contratual e sujeita às disposições destes Termos, a SharkBot concede ao Vendedor **licença de uso** da Plataforma, exclusivamente para fins de utilização das funcionalidades contratadas no âmbito da operação própria do Vendedor, nos termos das Cláusulas Primeira e Décima Quinta.

31.3.2. Dos atributos da licença. A licença do item 31.3.1 caracteriza-se por ser, cumulativamente:

a) Não-exclusiva: a SharkBot mantém o direito de licenciar a Plataforma a qualquer número de outros Vendedores, sem limitação quantitativa, geográfica ou setorial, podendo oferecer a mesma funcionalidade a terceiros, inclusive concorrentes do Vendedor;

b) Intransferível: o Vendedor não poderá ceder, transferir, alienar, dar em garantia, sublicenciar, permutar, emprestar ou de qualquer outra forma transmitir a licença, no todo ou em parte, a

terceiros, ressalvada a delegação operacional prevista no item 8.1.4 da Cláusula Oitava e a sucessão societária regulada no item 8.1.5 da mesma Cláusula;

c) Revogável: a licença poderá ser revogada, no todo ou em parte, pela SharkBot, nas hipóteses previstas nestes Termos, incluindo, sem limitação, suspensão e banimento (Cláusula Vigésima Sexta), descontinuação de funcionalidade (item 15.4 da Cláusula Décima Quinta), encerramento da relação contratual (Cláusulas Quarta e Quadragésima Quinta), entre outras;

d) Limitada à finalidade contratual: restrita ao uso da Plataforma para operação do Vendedor nos termos destes Termos, vedado o uso para finalidades distintas, inclusive a construção de solução concorrencial nos moldes do item 20.7.2, alínea "c", da Cláusula Vigésima;

e) Pessoal: vinculada à Conta do Vendedor, nos termos do item 8.1.1 da Cláusula Oitava, vedada a utilização por pessoa física ou jurídica distinta;

f) Territorialmente universal para fins de acesso, restrita quanto à aplicação legal: o acesso à Plataforma pode ocorrer de qualquer localidade geográfica em que esteja disponível, sujeitando-se, contudo, às limitações legais aplicáveis à operação do Vendedor em cada jurisdição;

g) Temporária: vigente exclusivamente durante a relação contratual, extinguindo-se de pleno direito com o término desta, observado o regime de sobrevivência da Cláusula Quadragésima Quinta;

h) Onerosa, nos termos do modelo comercial: remunerada mediante o pagamento da Taxa prevista na Cláusula Nona, incidente na forma ali estabelecida, **não se convertendo em licença perpétua, gratuita ou irrevogável** em razão do pagamento da Taxa ou de qualquer outra circunstância.

31.3.3. Do alcance material. A licença **autoriza exclusivamente**:

a) acessar a Plataforma, mediante autenticação regular;

b) utilizar as funcionalidades disponibilizadas, na configuração vigente e nos termos das Cláusulas aplicáveis;

c) configurar Bots e Fluxos próprios, nos limites técnicos e operacionais da Plataforma;

d) conectar integrações autorizadas, nos termos da Cláusula Vigésima;

e) extrair dados e relatórios referentes à própria operação, observada a Cláusula Trigésima Sexta;

f) usar, exclusivamente no contexto operacional da própria Conta e das funcionalidades contratadas, elementos de propriedade intelectual da SharkBot estritamente necessários à fruição da Plataforma, na forma como ela os disponibiliza.

31.3.4. Do que a licença não autoriza. A licença **não autoriza**:

a) qualquer ato de disposição, transferência, cessão ou transmissão, total ou parcial, dos elementos de propriedade intelectual da SharkBot;

b) qualquer ato de cópia, reprodução, distribuição, publicação, exibição pública ou comunicação ao público, de elementos da Plataforma, ressalvado o **uso informacional autorizado** nos termos da Cláusula Vigésima Quarta;

c) modificação, adaptação, tradução, compilação, descompilação, engenharia reversa, desmontagem ou derivação, total ou parcial, da Plataforma, ressalvadas exclusivamente as hipóteses legalmente asseguradas de interoperabilidade nos estritos limites do artigo 6º da Lei nº 9.609/1998;

d) criação de produto derivado, concorrente ou substitutivo da Plataforma, utilizando ou inspirado em elementos de propriedade intelectual da SharkBot;

e) remoção, alteração ou ocultação de indicações de titularidade, direitos autorais, nomes, logotipos, marcas, avisos legais ou quaisquer outros elementos identificadores da SharkBot presentes na Plataforma;

f) exploração comercial da Plataforma ou de seus elementos por forma distinta da contratada, inclusive revenda, sublicenciamento, *whitelabel*, *private-label* ou locação a terceiros;

g) uso para benefício de terceiros não autorizados, ainda que indiretamente, fora da operação própria do Vendedor e ressalvada a delegação do item 8.1.4.

31.3.5. Da eficácia e da revogabilidade automática. A licença:

a) entra em vigor com o aceite destes Termos e com a ativação da Conta;

b) permanece vigente enquanto durar a relação contratual;

c) é **automaticamente revogada** com o término da relação contratual, por qualquer motivo, independentemente de notificação específica adicional além daquelas já previstas para encerramento, suspensão ou banimento;

d) cessa imediatamente em caso de banimento por violação grave, nos termos das Cláusulas Vigésima Terceira, Vigésima Quinta e Vigésima Sexta;

e) pode ser suspensa enquanto vigente medida cautelar ou Bloqueio Preventivo, nos termos das Cláusulas Décima Segunda e Vigésima Sexta.

31.4 — Das Vedações Expressas e da Proteção contra Uso Indevido

31.4.1. Das condutas expressamente vedadas. Em reforço e complemento às vedações das demais Cláusulas, é **expressamente vedado** ao Vendedor:

a) Engenharia reversa, descompilação e desmontagem: realizar, tentar realizar, encomendar, auxiliar ou facilitar a engenharia reversa, descompilação, desmontagem, análise de código-objeto, tentativa de reconstrução de código-fonte, inspeção de *runtime* ou qualquer técnica destinada a acessar o código-fonte, a arquitetura proprietária ou os segredos técnicos da Plataforma, ressalvadas exclusivamente as hipóteses de interoperabilidade estritamente permitidas pelo artigo 6º da Lei nº 9.609/1998;

b) *Scraping* e coleta automatizada não autorizada: realizar, tentar realizar, encomendar ou facilitar *scraping*, extração automatizada, varredura, indexação não consentida ou coleta em massa de dados, conteúdos, estruturas ou elementos da Plataforma, por meio de *bots*, *crawlers*, *scrapers*, emuladores, *automation frameworks* ou ferramentas análogas, ressalvado o uso regular das APIs oficialmente disponibilizadas;

c) Acesso não autorizado a APIs, endpoints e recursos: acessar, tentar acessar, explorar ou utilizar APIs, *endpoints*, recursos internos, consoles administrativos, painéis reservados, *feature flags* não publicadas, *endpoints* de desenvolvimento ou quaisquer outros recursos da Plataforma não oficialmente disponibilizados ao Vendedor;

d) Exploração de vulnerabilidades: explorar, tentar explorar ou divulgar vulnerabilidades, falhas de segurança, *bugs* passíveis de exploração ofensiva ou pontos de fragilidade técnica da Plataforma, ressalvada a comunicação responsável, de boa-fé, ao canal adequado de reporte de vulnerabilidades, nos termos da Política de Segurança da Informação;

e) Reconstrução funcional e paráfrase estrutural: reconstruir, reproduzir funcionalmente, parafrasear estruturalmente, replicar arquitetonicamente ou imitar substancialmente, em produto próprio ou alheio, elementos de propriedade intelectual da SharkBot, ainda que sob linguagem de programação distinta, arquitetura alternativa ou interface visualmente diversa;

f) Uso para treinamento de modelos de IA sem autorização: utilizar, extrair, coletar ou compilar elementos da Plataforma — inclusive interfaces, documentação, código visível, respostas de API e *outputs* de funcionalidades — para **treinamento, *fine-tuning*, validação ou operação de modelos de inteligência artificial** de terceiros, ressalvada autorização específica e escrita da SharkBot, observado o item 16.3.5 da Cláusula Décima Sexta;

g) Construção de produto concorrente: utilizar conhecimento, acesso, dados ou elementos obtidos no âmbito da licença para construir, auxiliar a construção ou licenciar solução concorrente da Plataforma, observado o item 20.7.2, alínea "c", da Cláusula Vigésima;

h) Remoção de mecanismos de proteção: contornar, desabilitar, remover, alterar, frustrar ou tentar burlar mecanismos técnicos de proteção, identificação de titularidade, *DRM*, marcas d'água, *watermarks*, identificadores únicos, *fingerprinting* técnico ou limitações funcionais implementadas pela SharkBot;

i) Auxílio a terceiro não autorizado: permitir, facilitar, encorajar ou auxiliar terceiros à prática de qualquer das condutas vedadas nesta Cláusula, respondendo o Vendedor solidariamente pelos atos.

31.4.2. Da presunção de violação estrutural. A caracterização, em ação ou em apuração administrativa, de qualquer das condutas do item 31.4.1 cria **forte presunção de violação estrutural** destes Termos, autorizando:

a) aplicação imediata de Bloqueio Preventivo, nos termos do item 12.5 da Cláusula Décima Segunda;

b) suspensão ou banimento, nos termos da Cláusula Vigésima Sexta;

c) adoção de tutelas jurisdicionais inibitórias, cominatórias e indenizatórias, inclusive em caráter de urgência, nos termos dos artigos 209 e 210 da LPI, dos artigos 12 a 14 da Lei nº 9.609/1998 e do artigo 300 do CPC;

d) cobrança de multa compensatória por ocorrência identificada, no valor de **R$ 20.000,00 (vinte mil reais)**, em caráter cumulativo e sem prejuízo das perdas e danos efetivamente apurados;

e) comunicação a autoridades competentes, quando configurado ilícito penal, notadamente o artigo 12 da Lei nº 9.609/1998 (violação de direito de autor de programa de computador) e correlatos.

31.5 — Da Titularidade do Conteúdo do Vendedor

31.5.1. Do princípio. Permanecem de **titularidade integral do Vendedor**, ou dos respectivos titulares legítimos, todos os **conteúdos, configurações e dados** por ele inseridos, carregados, configurados, produzidos ou coletados por meio da Plataforma, no contexto de sua operação, constituindo o "**Conteúdo do Vendedor**", incluindo, sem caráter exaustivo:

a) Configuração dos Bots: nome, personalidade, foto, descrição, comandos, gatilhos, parâmetros e demais elementos de identidade de cada Bot operado pelo Vendedor;

b) Fluxos construídos: estruturas lógicas de Fluxos, sequências de mensagens, botões, condições, gatilhos e ações configuradas pelo Vendedor no editor visual, inclusive quaisquer derivações, versões, *templates* próprios e automações específicas;

c) Mensagens e conteúdo de comunicação: textos, imagens, áudios, vídeos, *stickers*, documentos, arquivos, links e demais conteúdos que o Vendedor envie por meio dos Bots;

d) Base de Consumidores Finais: conjunto de contatos, leads, cadastros, etiquetas, segmentações, metadados, anotações, histórico de interações e demais elementos da base de Consumidores Finais do Vendedor, observada a titularidade e os direitos dos próprios Consumidores Finais sobre seus dados pessoais, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta;

e) Ofertas comerciais: descrições de produtos e serviços, preços, condições comerciais, *copy* de venda, apresentações, *upsells* e demais elementos comerciais configurados pelo Vendedor;

f) Material criativo: *copies*, scripts, roteiros, imagens, identidade visual dos Bots do Vendedor, conteúdos de aula, documentos técnicos e demais materiais criativos do Vendedor carregados ou produzidos na Plataforma;

g) Dados transacionais da operação: registros das vendas, métricas de desempenho, históricos de conversão e demais dados operacionais relativos à própria operação do Vendedor;

h) Integrações e credenciais: configurações de integrações com Gateways e terceiros, *webhooks*, *tokens* de integração específicos da operação do Vendedor, observada a responsabilidade pela guarda das credenciais nos termos da Cláusula Oitava.

31.5.2. Da ausência de transferência à SharkBot. A utilização da Plataforma pelo Vendedor **não transfere, cede, licencia em caráter geral ou de qualquer outra forma transmite** à SharkBot a

titularidade do Conteúdo do Vendedor, restringindo-se a operação da SharkBot, quanto a tal Conteúdo, à **licença limitada e funcional** estabelecida no item 31.6.

31.5.3. Das declarações e garantias do Vendedor quanto ao Conteúdo. O Vendedor declara e garante, com respeito a todo o Conteúdo por ele inserido, produzido ou coletado por meio da Plataforma, que:

a) possui **titularidade originária** ou **licença adequada** para utilizá-lo e disponibilizá-lo por meio da Plataforma, cabendo-lhe toda a responsabilidade pela verificação da correspondente cadeia de direitos;

b) não viola direitos de terceiros, inclusive **direitos autorais, marcas, direitos conexos, direito de imagem, direito de voz, direito de personalidade, direitos de arena, direitos esportivos, segredos comerciais, informações confidenciais alheias, direitos de titularidade de dados ou qualquer outro direito** oponível por terceiros;

c) o Conteúdo, em seu aspecto material, **não configura** ilícito civil, administrativo ou penal, observada especial atenção às Cláusulas Vigésima Segunda, Vigésima Terceira e Vigésima Quinta;

d) os **dados pessoais de Consumidores Finais** por ele tratados por meio da Plataforma foram obtidos com **base legal adequada**, nos termos da LGPD, cabendo-lhe a responsabilidade exclusiva como **controlador** desses dados, nos moldes da Cláusula Trigésima Quarta;

e) assume integralmente a responsabilidade pelo Conteúdo inserido, acionando-se, em caso de violação, o regime de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima.

31.5.4. Da remoção de Conteúdo violador. Sem prejuízo do regime geral de *Notice & Takedown* da Cláusula Vigésima Oitava, a SharkBot poderá, mediante indício consistente de violação do item 31.5.3, adotar as medidas de remoção, bloqueio ou ocultação do Conteúdo proporcionalmente ao fato, observadas as obrigações da Cláusula Vigésima Oitava e da Política de Uso Aceitável.

31.6 — Da Licença do Vendedor à SharkBot

31.6.1. Do escopo. Para viabilizar o funcionamento da Plataforma e a prestação das funcionalidades contratadas, o Vendedor concede à SharkBot, durante a vigência da relação contratual e pelo tempo estritamente necessário à preservação pós-término, **licença limitada, funcional e operacional** sobre o Conteúdo do Vendedor, com os seguintes atributos:

a) Finalidade técnica-operacional: a licença serve exclusivamente para viabilizar a **operação da Plataforma**, o **funcionamento das funcionalidades** contratadas, a **prestação do suporte**, a **apuração da Taxa**, a **segurança e prevenção à fraude**, a **conformidade regulatória** e demais finalidades legítimas diretamente relacionadas à execução do contrato;

b) Não-exclusividade: não priva o Vendedor do uso do seu próprio Conteúdo em qualquer outro contexto;

c) Gratuidade: é concedida sem contrapartida autônoma, como contrapartida imbricada na própria licença de uso da Plataforma da Cláusula Nona;

d) Intransferibilidade, ressalvada a sublicença operacional: não pode ser transferida pela SharkBot a terceiros, ressalvada a **sublicença operacional restrita** necessária à execução das funcionalidades contratadas — notadamente a provedores de infraestrutura de nuvem, provedores de processamento, provedores de *backup*, provedores de segurança, integrações com Gateways para execução das transações e integrações com Telegram para funcionamento dos Bots —, em todos os casos observando as salvaguardas da LGPD e o regime da Cláusula Trigésima Quarta;

e) Revogabilidade vinculada: a licença é **revogável no encerramento da relação contratual** ou no **banimento** do Vendedor, extinguindo-se pelas circunstâncias ali previstas, observada a retenção mínima de Conteúdo pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigação legal, à defesa de direitos ou ao atendimento de autoridade, nos termos da Cláusula Trigésima Sexta;

f) Escopo territorial: a licença abrange os territórios em que a SharkBot opera a Plataforma, incluindo as infraestruturas de nuvem eventualmente localizadas fora do Brasil, observado o regime de transferência internacional de dados da LGPD e da Política de Privacidade.

31.6.2. Da licença para fins de comunicação institucional. A licença do item 31.6.1 **não autoriza**, por si só, o uso do Conteúdo do Vendedor para **comunicação institucional, marketing, materiais de venda** ou divulgação externa da SharkBot, os quais se sujeitam ao regime específico da Cláusula Vigésima Quarta, item 24.4 (*Case Comercial*), com exigência de consentimento próprio e destacado.

31.6.3. Da licença para fins de melhoria do produto. O uso do Conteúdo do Vendedor para **desenvolvimento, aprimoramento e evolução da Plataforma**, incluindo, quando cabível, treinamento de modelos, observa regime específico da Cláusula Trigésima Quinta, sendo necessário, conforme ali estabelecido, observar:

a) a **distinção entre dados pessoais e dados agregados/anonimizados**;

b) as **bases legais** aplicáveis;

c) o **direito de objeção** do titular, nas hipóteses cabíveis;

d) a **transparência** quanto ao uso,

sem que o presente item 31.6 importe, por si só, em autorização para tais finalidades além da manutenção operacional.

31.6.4. Da extensão funcional mínima. A licença compreende, como atos funcionalmente indispensáveis à operação da Plataforma:

a) armazenamento do Conteúdo em infraestrutura da SharkBot e de seus provedores de nuvem;

b) reprodução técnica necessária à exibição, processamento e execução, inclusive em múltiplos servidores, ambientes de *backup*, *caches* e réplicas;

c) processamento computacional para execução dos Fluxos e das automações;

d) transmissão do Conteúdo entre componentes da Plataforma, integrações autorizadas e Consumidores Finais, conforme a operação configurada;

e) indexação técnica para viabilizar buscas, filtros e organização funcional acessíveis ao Vendedor;

f) execução de *backup* e recuperação, no âmbito dos controles de continuidade operacional;

g) cumprimento de obrigação legal de guarda e disponibilização a autoridade, nos termos da Cláusula Vigésima Nona.

31.6.5. Da extinção e dos efeitos pós-término. Extinta a relação contratual:

a) cessa a licença do item 31.6, ressalvada a retenção mínima necessária;

b) aplica-se o regime de **portabilidade, exportação e retenção** da Cláusula Trigésima Sexta;

c) a SharkBot promove, nos prazos legalmente aplicáveis, a **eliminação ou anonimização** do Conteúdo do Vendedor, salvo quando subsista dever legal de retenção;

d) preserva-se a retenção específica necessária ao **cumprimento de obrigação legal**, à **defesa de direitos** em processo em curso ou ao **atendimento de requisição de autoridade**.

31.7 — Da Interação e das Disposições Comuns

31.7.1. Do respeito recíproco à propriedade intelectual. As Partes obrigam-se, reciprocamente, a **respeitar integralmente** a propriedade intelectual uma da outra, abstendo-se de conduta que possa caracterizar violação, concorrência desleal, uso indevido ou diluição de valor dos respectivos bens imateriais.

31.7.2. Da cooperação na defesa de direitos. Em caso de violação de propriedade intelectual **por terceiros** que atinja direitos de qualquer das Partes, e no contexto da operação conjunta da Plataforma, as Partes poderão **cooperar**, na medida do razoável, para a proteção dos direitos, observados os respectivos interesses e os limites legais.

31.7.3. Da preservação da coexistência. As Partes reconhecem que **operam em mercados distintos** — a SharkBot oferecendo infraestrutura tecnológica; o Vendedor operando seu próprio negócio com apoio da Plataforma — e, portanto, **não há sobreposição concorrencial** entre as respectivas atividades principais, preservando-se a coexistência harmônica dos respectivos bens imateriais.

31.7.4. Da sobrevivência. As disposições desta Cláusula relativas à **titularidade**, às **vedações** de uso indevido, à **licença revogada** pós-término e ao **regime de proteção** sobrevivem ao término da relação contratual, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

31.7.5. Da prevalência do específico. Em caso de concorrência aparente entre esta Cláusula e outras disposições destes Termos, prevalecem, quanto à respectiva matéria especializada:

a) a **Cláusula Vigésima Quarta**, sobre uso da Marca SharkBot e comunicação pública;

b) a **Cláusula Trigésima Segunda**, sobre informações confidenciais;

c) a **Cláusula Trigésima Terceira**, sobre *feedback* e sugestões;

d) a **Cláusula Trigésima Quarta**, sobre tratamento de dados pessoais;

e) a **Cláusula Trigésima Quinta**, sobre uso de dados para desenvolvimento de produto;

f) a **Cláusula Trigésima Sexta**, sobre portabilidade e retenção de dados.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA — DA CONFIDENCIALIDADE

32.1 — Das Disposições Gerais

32.1.1. Durante a vigência da relação contratual e pelos prazos específicos previstos nesta Cláusula, as Partes comprometem-se, reciprocamente, a observar estrito dever de confidencialidade sobre as informações a que tenham acesso no contexto da relação, nos termos aqui estabelecidos.

32.1.2. Da fundamentação. O dever de confidencialidade observa, cumulativamente:

a) os princípios da **boa-fé objetiva** (art. 422 do Código Civil) e da **função social do contrato**;

b) o regime de **proteção de segredos comerciais e industriais** (arts. 195, XI e XII, da Lei nº 9.279/1996);

c) a **proteção de programas de computador** (Lei nº 9.609/1998);

d) o regime de **proteção de dados pessoais** (Lei nº 13.709/2018);

e) os deveres **contratuais específicos** estabelecidos nestes Termos.

32.1.3. Do caráter recíproco. As obrigações desta Cláusula aplicam-se **reciprocamente** a SharkBot e Vendedor, observadas as especificidades de cada posição na relação contratual, adotando-se, nos itens específicos, a qualificação como "**Parte Reveladora**" (aquela que compartilha informação confidencial) e "**Parte Receptora**" (aquela que recebe informação confidencial).

32.1.4. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma complementar, com:

a) a Cláusula Trigésima Primeira, quanto à titularidade de propriedade intelectual;

b) a Cláusula Trigésima Terceira, quanto ao regime de *feedback*;

c) a Cláusula Trigésima Quarta, quanto ao tratamento de Dados Pessoais — aplicando-se, em caso de concurso com esta Cláusula, o regime mais protetivo ao titular;

d) a Cláusula Trigésima Sétima, quanto a incidentes de segurança;

e) a Cláusula Vigésima Nona, quanto à cooperação com autoridades, nos termos do item 32.6;

f) a Cláusula Vigésima Quarta, item 24.6.2, quanto aos limites da manifestação pública.

32.2 — Do Conceito e do Escopo de Informação Confidencial

32.2.1. Do conceito. Considera-se "**Informação Confidencial**", para os fins destes Termos, toda e qualquer informação, dado, documento, material, comunicação ou conhecimento — em qualquer formato, suporte ou meio, escrito, oral, visual, eletrônico, digital ou incorporado em elemento físico — que, em razão de sua natureza, conteúdo, contexto de divulgação ou expressa marcação, seja razoavelmente compreendida pela Parte Receptora como não destinada a divulgação pública, abrangendo, sem caráter exaustivo:

32.2.2. Das Informações Confidenciais da SharkBot. Compreendem, entre outras, as seguintes categorias de Informação Confidencial da SharkBot:

a) Roadmap e planejamento de produto: planos de desenvolvimento, funcionalidades em concepção, cronogramas internos, priorizações, *specs* técnicas, decisões arquiteturais e estratégia de evolução da Plataforma;

b) Código, arquitetura e segurança: código-fonte, lógica interna, arquitetura técnica não pública, detalhes de implementação, vetores de proteção, *vulnerabilities* conhecidas e em correção, mecanismos de segurança, heurísticas antifraude, configurações sensíveis e demais elementos técnicos protegidos;

b.1) expressamente, quaisquer informações obtidas pelo Vendedor em hipótese excepcional de interoperabilidade autorizada nos termos do artigo 6º da Lei nº 9.609/1998, cuja utilização é restrita à finalidade específica autorizada;

c) *Bugs* e incidentes: *bugs* identificados e em correção, incidentes técnicos, indisponibilidades pontuais, análises de causa-raiz (*post-mortems*), relatórios de segurança e demais informações relativas a fragilidades operacionais;

d) Métricas e indicadores: métricas internas de uso da Plataforma, indicadores de desempenho, estatísticas agregadas, dados de clientela, informações de volume, *benchmarks* internos, *dashboards* gerenciais e informações de natureza análoga;

e) Informações comerciais: estratégias comerciais, políticas de preço não públicas, condições comerciais diferenciadas concedidas a outros Vendedores, planos de expansão, estudos de mercado, relações com parceiros e Gateways, termos negociados, propostas e contratos com terceiros;

f) Comunicações com suporte: toda a comunicação mantida com o canal oficial de suporte, incluindo solicitações, respostas, orientações, esclarecimentos e demais interações, em sua formulação específica;

g) Comunicações institucionais: comunicações, relatórios, apresentações, convites, materiais de eventos fechados, reuniões privadas e demais interações de natureza institucional não destinadas ao público;

h) Processos internos e metodologias: métodos de operação, fluxos internos, procedimentos operacionais padrão, metodologias de *compliance*, diretrizes internas, manuais não publicados e demais elementos de operação interna;

i) Informações de terceiros: informações que a SharkBot detenha em razão de vínculos com terceiros, sujeitas a obrigações de sigilo próprias, desde que assim identificáveis pela Parte Receptora;

j) Identificação de outros Vendedores: identificação, métricas, comportamento, perfil transacional, histórico, configuração ou quaisquer informações sobre outros Vendedores da Plataforma, a que o Vendedor-Receptor eventualmente tenha acesso.

32.2.3. Das Informações Confidenciais do Vendedor. Compreendem, entre outras, as seguintes categorias de Informação Confidencial do Vendedor:

a) Base de Consumidores Finais: lista de contatos, cadastros, etiquetas, segmentações, histórico de interações e quaisquer informações sobre a base de Consumidores Finais, sem prejuízo do regime próprio da Cláusula Trigésima Quarta quanto a Dados Pessoais;

b) Estratégias e ofertas: estratégias comerciais, *copies*, roteiros, ofertas em desenvolvimento, *upsells*, metodologias proprietárias de venda, técnicas de conversão e demais elementos estratégicos do Vendedor;

c) Métricas e desempenho: métricas internas do Vendedor relativas à sua própria operação, indicadores de desempenho, dados de receita, ticket médio, conversão e demais elementos analíticos;

d) Materiais criativos: *copies*, scripts, roteiros, imagens, identidade visual, peças de venda e demais materiais criativos do Vendedor, sem prejuízo do regime de titularidade da Cláusula Trigésima Primeira, item 31.5;

e) Informações de negócio: informações comerciais, financeiras, tributárias, societárias e regulatórias do Vendedor pessoa jurídica, bem como de seus sócios, administradores e beneficiário final, pessoas físicas;

f) Configurações da operação: configurações de Bots, Fluxos, integrações específicas, parametrizações e demais elementos específicos da operação.

32.2.4. Da Informação Confidencial presumida. Presumem-se confidenciais, independentemente de marcação específica:

a) código-fonte e **arquitetura interna** da Plataforma;

b) dados pessoais de Consumidores Finais, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta;

c) *bugs*, vulnerabilidades e incidentes em apuração;

d) comunicações mantidas pelos canais oficiais de suporte, do DPO, do Canal Ético e do Canal de Denúncias;

e) informações que, por sua **natureza**, razoavelmente identifiquem-se como não destinadas ao público.

32.2.5. Da indicação expressa. Nenhum requisito de **marcação formal** como "confidencial", "sigiloso" ou equivalente é condição para o reconhecimento do caráter confidencial de informação que, pela sua natureza, assim deva ser tratada; a marcação expressa, quando presente, reforça o caráter sem ser sua causa determinante.

32.3 — Das Obrigações da Parte Receptora

32.3.1. Das obrigações centrais. A Parte Receptora, em relação a Informações Confidenciais a que tenha acesso, obriga-se a:

a) Confidencialidade propriamente dita: manter as Informações Confidenciais em sigilo, não divulgando, revelando, transmitindo, publicando, compartilhando, cedendo, emprestando ou de qualquer outra forma tornando-as acessíveis a terceiros não autorizados;

b) Uso restrito à finalidade: utilizar as Informações Confidenciais **exclusivamente** para os fins previstos na relação contratual, sendo vedado qualquer uso para finalidade alheia, inclusive benefício comercial próprio, aprimoramento de solução concorrente ou vantagem competitiva;

c) Compartilhamento limitado: compartilhar as Informações Confidenciais, dentro da própria organização, apenas com pessoas que, por função, tenham **necessidade de conhecê-las** (***need-to-know***), obrigando-se, em relação a tais pessoas, a assegurar que observem os mesmos deveres desta Cláusula;

d) Diligência na guarda: proteger as Informações Confidenciais com o mesmo grau de diligência que adota em relação às suas próprias informações confidenciais de grau equivalente, **não inferior**, em qualquer caso, à diligência razoável do setor;

e) Controles técnicos e administrativos: adotar controles razoáveis de segurança da informação, inclusive medidas técnicas e administrativas, para prevenção de acesso não autorizado, vazamento, cópia indevida, interceptação ou perda de Informações Confidenciais;

f) Prevenção ao uso concorrencial: não utilizar as Informações Confidenciais para construir, desenvolver, aprimorar ou posicionar produto ou serviço concorrencial, nos termos do item 20.7.2 da Cláusula Vigésima e do item 31.4.1 da Cláusula Trigésima Primeira;

g) Comunicação de incidente: comunicar imediatamente à Parte Reveladora, pelos canais oficiais, qualquer suspeita, indício ou ocorrência de vazamento, acesso não autorizado, perda ou comprometimento da confidencialidade das Informações, observado o regime da Cláusula Trigésima Sétima, quando aplicável;

h) Devolução ou eliminação: mediante solicitação da Parte Reveladora ou por término da relação contratual, devolver ou eliminar, a critério da Parte Reveladora, as Informações Confidenciais e cópias em seu poder, ressalvadas as retenções mínimas para cumprimento de obrigação legal, defesa de direitos ou atendimento de autoridade;

i) Não-retenção de engramas residuais para finalidade diversa: não se valer, para fins concorrenciais ou estranhos à relação contratual, do conhecimento técnico-funcional eventualmente retido após o término da relação, em caráter residual e mental inevitável, quando tal conhecimento possa ser rastreado à Informação Confidencial específica.

32.3.2. Das obrigações específicas do Vendedor. Sem prejuízo das obrigações recíprocas, o Vendedor obriga-se a:

a) não divulgar publicamente, em redes sociais, fóruns, grupos de mensagens, lives, webinars, podcasts, materiais de curso, palestras, entrevistas ou qualquer outro canal, **capturas de tela, vídeos, textos, *prints***, fragmentos de código, elementos de arquitetura ou quaisquer outros conteúdos que revelem **Informações Confidenciais** da SharkBot, ressalvada exclusivamente a divulgação informacional regular do próprio uso da Plataforma, nos limites dos itens 24.3 e 24.6 da Cláusula Vigésima Quarta;

b) não utilizar conhecimento obtido em **comunicações com o suporte**, **com o DPO**, **com o Canal Ético** ou **com outros canais oficiais** para fins de crítica pública destacada, campanhas de difamação, mobilização concorrencial ou assemelhados, ressalvada a legítima crítica objetiva, nos moldes do item 24.6 da Cláusula Vigésima Quarta;

c) não **divulgar informações sobre outros Vendedores** da Plataforma a que, por qualquer razão, tenha tido acesso, inclusive em comunidades, fóruns ou espaços comuns;

d) preservar em sigilo **condições comerciais diferenciadas** eventualmente concedidas pela SharkBot, nos termos do item 9.6 da Cláusula Nona, ressalvadas as divulgações legais obrigatórias.

32.3.3. Das obrigações específicas da SharkBot. Sem prejuízo das obrigações recíprocas, a SharkBot obriga-se a:

a) não divulgar publicamente, em canais institucionais, materiais de marketing ou comunicações de qualquer natureza, **métricas operacionais específicas**, **identificação** ou **informações concretas** sobre a operação de Vendedores identificáveis, ressalvado o uso autorizado como *Case Comercial*, nos termos da Cláusula Vigésima Quarta, item 24.4;

b) observar, em relação às **comunicações do Vendedor com o suporte, o DPO, o Canal Ético e demais canais oficiais**, o sigilo das comunicações, utilizando-as exclusivamente para as finalidades próprias de cada canal, nos termos destes Termos e da Política de Privacidade;

c) não compartilhar, com terceiros não autorizados, **estratégias comerciais, ofertas em desenvolvimento, métricas de desempenho ou materiais criativos** de Vendedor individualmente identificado, ressalvadas as finalidades operacionais e as bases legais da LGPD;

d) observar, em relação aos Dados Pessoais de Consumidores Finais tratados por Vendedor, o regime específico da Cláusula Trigésima Quarta, que prevalece, em caso de concurso, sobre este item.

32.3.4. Da inexistência de licença implícita. A concessão de acesso a Informação Confidencial **não implica**, em nenhuma hipótese:

a) licença, cessão, transferência ou autorização de uso sobre propriedade intelectual, para além da finalidade restrita da relação;

b) renúncia, pela Parte Reveladora, a quaisquer direitos sobre a Informação Confidencial;

c) criação de expectativa de contratação, parceria, licenciamento ou benefício comercial futuro.

32.4 — Das Exceções ao Dever de Confidencialidade

32.4.1. Das hipóteses de não-sigilo. Não se sujeita ao dever de confidencialidade estabelecido nesta Cláusula a informação que, comprovadamente:

a) Esteja em domínio público: encontre-se publicamente disponível no momento da divulgação, ou que venha a cair em domínio público posteriormente, **desde que não** por ato de violação desta Cláusula pela Parte Receptora;

b) Seja previamente conhecida: já estivesse em posse legítima da Parte Receptora, com prova documental, antes da divulgação pela Parte Reveladora, sem vínculo com obrigação de sigilo anterior;

c) Seja obtida de terceiro legítimo: tenha sido obtida pela Parte Receptora, lícita e independentemente, de terceiro legítimo, que não esteja sujeito a obrigação de sigilo perante a Parte Reveladora;

d) Resulte de desenvolvimento independente: tenha sido desenvolvida, comprovadamente, pela Parte Receptora de forma independente, sem utilização de Informações Confidenciais da Parte Reveladora;

e) Tenha divulgação autorizada pela Parte Reveladora: seja divulgada mediante **consentimento prévio, escrito e específico** da Parte Reveladora para a divulgação concreta.

32.4.2. Da divulgação compulsória. Quando a divulgação for **exigida por lei, por ordem de autoridade competente, por requisição fundamentada de órgão público com competência legal** ou por **ordem judicial**, a Parte Receptora poderá divulgar a Informação Confidencial **estritamente nos limites da exigência**, observando:

a) comunicação prévia à Parte Reveladora, quando juridicamente possível, para que esta possa, se entender cabível, buscar tutela própria contra a divulgação ou solicitar tratamento sigiloso;

b) dispensa da comunicação prévia, quando a própria lei, ordem ou regime legal vedar a ciência ao investigado ou ao terceiro cujas informações se revelem, nos termos das Cláusulas Quinta (item 5.5.4, "c"), Vigésima Nona (item 29.6.2) e Vigésima Terceira (item 23.5.3.3), conforme aplicável;

c) restrição da divulgação ao **mínimo necessário** ao cumprimento da exigência;

d) cooperação com a Parte Reveladora, quando cabível, para que a divulgação ocorra em **condições de sigilo adicionais** (juntada em apartado, acesso restrito, *in camera review* e medidas análogas).

32.4.3. Da imunidade da divulgação compulsória. A divulgação feita nos termos do item 32.4.2, observados os seus parâmetros, não caracteriza violação desta Cláusula, nem gera, em favor da Parte Reveladora, direito a indenização, aplicando-se, por analogia, o regime de imunidade da Cláusula Vigésima Nona, item 29.7.

32.4.4. Da divulgação em processos de defesa. A Parte Receptora poderá divulgar Informação Confidencial, na medida estritamente necessária, em:

a) processos judiciais, administrativos ou arbitrais em que figure como parte e nos quais a divulgação seja indispensável à defesa de seus direitos;

b) comunicações com seus advogados, contadores, auditores e consultores, os quais estarão igualmente sujeitos a dever de sigilo profissional ou contratual;

c) comunicações com seguradoras, no contexto de eventual sinistro coberto;

d) operações societárias (fusão, cisão, aquisição, *due diligence*), desde que os terceiros envolvidos assumam dever de sigilo equivalente, em instrumento próprio.

32.5 — Do Prazo de Confidencialidade e da Sobrevivência

32.5.1. Da vigência geral. O dever de confidencialidade vigora:

a) durante toda a vigência da relação contratual;

b) após o término da relação contratual, pelos prazos específicos a seguir estabelecidos.

32.5.2. Dos prazos pós-término por categoria. Após o término da relação contratual, o dever de confidencialidade persiste pelos seguintes prazos, contados do término:

a) Informações técnicas estratégicas (código-fonte, arquitetura interna, *roadmap*, métricas não publicadas, estratégias comerciais não executadas): **5 (cinco) anos**;

b) Informações operacionais gerais (comunicações com suporte, relatórios, manuais internos, informações de processo): **3 (três) anos**;

c) Informações comerciais específicas (condições comerciais diferenciadas, propostas, termos negociados com terceiros): **3 (três) anos**;

d) *Bugs*, vulnerabilidades e informações de segurança: pelo prazo necessário à correção e à mitigação do risco associado, não inferior a **3 (três) anos**, prorrogável enquanto subsistir risco residual;

e) Segredos comerciais e industriais propriamente ditos, nos termos do art. 195, XI e XII, da LPI: **prazo indeterminado**, enquanto subsistir o caráter de segredo;

f) Informações identificáveis a outros Vendedores: prazo indeterminado, em razão da proteção contínua dos direitos de terceiros;

g) Dados pessoais: nos prazos específicos da Política de Privacidade e da Cláusula Trigésima Quarta, aplicáveis independentemente desta Cláusula e em regime mais protetivo;

h) Informações cobertas por dever legal de sigilo: pelo prazo legalmente exigido, aplicável em regime específico.

32.5.3. Da prorrogação do prazo. Os prazos do item 32.5.2 são **prorrogados automaticamente** enquanto:

a) a informação **mantiver**, objetivamente, o caráter de confidencialidade;

b) subsistir **interesse legítimo** da Parte Reveladora na preservação;

c) houver **obrigação legal**, decisão judicial ou ordem de autoridade que prorrogue o dever;

d) permanecer em curso **litígio ou investigação** que envolva a informação.

32.5.4. Da não-regressão ao status de pública. A mera transcorrência do prazo do item 32.5.2 **não converte automaticamente** a informação em pública, sendo necessário que, além do decurso do prazo, a informação tenha, objetivamente, deixado de ostentar caráter confidencial por outro fundamento (domínio público efetivo, liberação expressa, obsolescência natural).

32.6 — Da Articulação com Dados Pessoais e Incidentes

32.6.1. Da prevalência da LGPD. Em relação a **Dados Pessoais** — seja de Vendedores pessoas naturais, de Consumidores Finais, de colaboradores ou de terceiros —, o regime desta Cláusula aplica-se em **caráter complementar** ao regime específico da **Cláusula Trigésima Quarta** e da **Política de Privacidade**, prevalecendo, em caso de conflito, o regime mais protetivo ao titular.

32.6.2. Dos incidentes. Incidentes envolvendo **comprometimento** de Informação Confidencial, inclusive vazamento, acesso não autorizado ou perda, observam:

a) o regime específico da Cláusula Trigésima Sétima, quando envolver Dados Pessoais e caracterizar incidente de segurança nos termos do art. 48 da LGPD;

b) o dever imediato de comunicação desta Cláusula, item 32.3.1, "g";

c) o regime de responsabilização das Cláusulas Trigésima e Vigésima Sétima.

32.7 — Das Consequências do Descumprimento

32.7.1. Da natureza da violação. A violação desta Cláusula configura **violação contratual específica**, autorizando a Parte Reveladora a:

a) exigir a imediata cessação da conduta violadora e a recomposição possível do status anterior;

b) aplicar, no caso de Vendedor, as medidas das Cláusulas Décima Segunda, Vigésima Sexta e correlatas, conforme a gravidade;

c) buscar tutelas inibitórias, cominatórias e indenizatórias, inclusive de urgência, nos termos dos artigos 209 e 210 da LPI, do artigo 300 do CPC e demais dispositivos aplicáveis;

d) acionar o regime de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima;

e) cobrar multa compensatória por ocorrência identificada, no valor de **R$ 20.000,00 (vinte mil reais)**, em caráter cumulativo e sem prejuízo das perdas e danos efetivamente apurados;

f) comunicar a autoridades competentes, quando configurado ilícito, notadamente aqueles tipificados nos arts. 195 da LPI e 154 e 325 do Código Penal, conforme aplicável.

32.7.2. Do nexo causal. Em caso de divulgação irregular de Informação Confidencial, presume-se o dano quando a informação tenha valor econômico, estratégico ou reputacional identificável, cabendo à Parte Receptora demonstrar a ausência de prejuízo.

32.7.3. Da articulação com limitação de responsabilidade. A responsabilidade por violação desta Cláusula observa o regime da Cláusula Trigésima, aplicando-se, em hipóteses de violação dolosa ou de culpa grave qualificada, o afastamento do teto previsto no item 30.3 daquela Cláusula.

32.8 — Das Disposições Finais

32.8.1. Da preservação do direito de livre manifestação. Nada nesta Cláusula restringe:

a) o **legítimo exercício da liberdade de expressão**, nos moldes do item 24.6 da Cláusula Vigésima Quarta, inclusive avaliação honesta e crítica objetiva da Plataforma;

b) o **acesso à tutela jurisdicional**, nos termos do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal;

c) o **exercício de direitos de titular de dados pessoais**, nos termos da LGPD;

d) a **apresentação de denúncias** a autoridades competentes, nos termos da Cláusula Vigésima Nona e do item 25.4 da Cláusula Vigésima Quinta;

e) a **proteção de denunciantes de boa-fé**, nos termos do item 25.4.3 da Cláusula Vigésima Quinta.

32.8.2. Da interpretação restritiva das exceções. As exceções ao dever de confidencialidade estabelecidas no item 32.4 **interpretam-se restritivamente**, prevalecendo, em dúvida razoável, o dever de sigilo em favor da Parte Reveladora.

32.8.3. Da prevalência do específico. Em caso de concorrência aparente com outras Cláusulas destes Termos, aplica-se a regra do específico sobre o geral, conforme Cláusula Terceira, prevalecendo:

a) a **Cláusula Trigésima Quarta**, sobre tratamento de Dados Pessoais;

b) a **Cláusula Vigésima Nona**, sobre cooperação com autoridades;

c) a **Cláusula Trigésima Sétima**, sobre incidentes de segurança envolvendo Dados Pessoais;

d) a **Cláusula Vigésima Quarta**, sobre comunicação pública.

32.8.4. Da sobrevivência. As disposições desta Cláusula sobrevivem ao término da relação contratual pelos prazos estabelecidos no item 32.5, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA — DO FEEDBACK E DAS SUGESTÕES

33.1 — Das Disposições Gerais

33.1.1. Do conceito. Considera-se "**Feedback**", para os fins desta Cláusula, toda e qualquer manifestação informacional do Vendedor, de seus usuários operacionais delegados, de seus colaboradores ou prepostos, dirigida à SharkBot, em qualquer canal, formato ou suporte, que veicule:

a) avaliação sobre a Plataforma, suas funcionalidades, desempenho, usabilidade, interface, arquitetura ou qualquer outro aspecto;

b) sugestão de aprimoramento, alteração, correção, adição, remoção, reorganização, reestruturação ou qualquer outra modificação da Plataforma ou de seus elementos;

c) relato de *bug*, falha, inconsistência, comportamento inesperado, erro, lentidão ou qualquer outro evento de desempenho, nos termos complementares da Cláusula Vigésima Primeira;

d) proposta de nova funcionalidade, nova integração, novo fluxo, novo *template*, nova categoria de uso ou qualquer outra adição ao produto;

e) crítica construtiva, opinião, percepção ou outra manifestação informacional acerca da Plataforma, do seu uso ou da sua evolução;

f) resposta a pesquisas, entrevistas, formulários, *beta programs*, grupos focais, consultas públicas ou qualquer outra iniciativa da SharkBot de coleta estruturada de informações;

g) contribuição voluntária, por qualquer canal, de conhecimento, experiência, ideia, conceito, esquema, diagrama, mockup, protótipo conceitual ou qualquer outro elemento informacional relacionado à Plataforma.

33.1.2. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma específica e complementar, com:

a) o **item 16.5 da Cláusula Décima Sexta**, que disciplina o regime de *Feedback* especificamente em Funcionalidades Beta e Experimentais, prevalecendo aquela disposição específica em caso de concurso com esta;

b) a **Cláusula Trigésima Primeira**, quanto à propriedade intelectual da SharkBot e à titularidade do Conteúdo do Vendedor;

c) a **Cláusula Trigésima Segunda**, quanto ao regime de confidencialidade aplicável ao *Feedback* que veicule Informação Confidencial do Vendedor;

d) a **Cláusula Trigésima Quarta**, quanto ao tratamento de Dados Pessoais eventualmente contidos no *Feedback*.

33.1.3. Da natureza. A prestação de *Feedback*, nos termos desta Cláusula:

a) é inteiramente facultativa, não constituindo obrigação contratual do Vendedor nem condição de uso da Plataforma, ressalvadas as hipóteses excepcionais do item 16.5.2 da Cláusula Décima Sexta;

b) tem natureza informacional, destinando-se ao aprimoramento do produto e à evolução técnica e comercial da SharkBot;

c) não cria, entre Vendedor e SharkBot, qualquer vínculo de **sociedade, parceria, coautoria, associação ou *joint venture***, mantendo-se íntegra a natureza da relação contratual estabelecida nestes Termos.

33.1.4. Da inexistência de obrigação de análise ou implementação. A SharkBot:

a) não se obriga a analisar, responder, considerar, priorizar, avaliar ou implementar qualquer *Feedback* recebido;

b) não deve retorno individualizado ao Vendedor sobre o desfecho do *Feedback*, ressalvadas situações específicas em que tal retorno seja prometido em programa específico;

c) preserva discricionariedade integral sobre decisões de produto, priorização de roadmap, aceitação ou rejeição de sugestões e direção técnica da Plataforma;

d) pode, a seu critério, consolidar *Feedbacks* similares, extrair tendências agregadas e adotar conclusões baseadas em múltiplas contribuições, sem que isso gere direito individual ao contribuinte.

33.2 — Da Licença Concedida pelo Vendedor à SharkBot

33.2.1. Do reconhecimento preliminar. O Vendedor reconhece que as manifestações de *Feedback*, por sua natureza de **contribuição informacional dirigida a aprimoramento de produto**, constituem, em regra, **meras sugestões, ideias, observações e relatos**, desprovidos, em si mesmos, de originalidade criativa protegida pelo regime autoral, conforme interpretação consolidada do artigo 8º da Lei nº 9.610/1998 quanto à não-proteção de ideias, procedimentos, métodos operacionais, conceitos matemáticos e planos abstratos.

33.2.2. Da licença por precaução e amplitude. Sem prejuízo do reconhecimento preliminar do item 33.2.1, e para afastar qualquer dúvida interpretativa, o Vendedor, pelo ato de fornecimento do *Feedback*, **concede à SharkBot**, em caráter **perpétuo, irrevogável, mundial, gratuito, livre de *royalties*, transferível, sublicenciável e não-exclusivo**, todos os direitos patrimoniais necessários para:

a) Arquivar e armazenar o *Feedback*, em qualquer formato, suporte ou meio, presente ou futuro;

b) Reproduzir o *Feedback*, integral ou parcialmente, para fins internos e de evolução do produto;

c) Adaptar, modificar, editar, traduzir, compilar, transformar e criar obras derivadas a partir do *Feedback*;

d) Analisar, processar, compilar, agregar, anonimizar e extrair padrões do *Feedback*, inclusive mediante técnicas estatísticas, analíticas e de inteligência artificial;

e) Utilizar o *Feedback* como insumo para desenvolvimento, aprimoramento, evolução, correção, reorientação, descontinuação ou concepção de funcionalidades, produtos, serviços, metodologias, processos, políticas, documentação e elementos da Plataforma;

f) Incorporar ao código-fonte, à arquitetura, à interface, à experiência de usuário, à documentação, à base de conhecimento, ao *roadmap*, às comunicações ou a qualquer outro elemento da Plataforma, qualquer **ideia, conceito, sugestão, recomendação, abordagem, solução, melhoria ou elemento informacional** derivado do *Feedback*;

g) Utilizar, em forma **agregada, anonimizada, de-identificada ou estatisticamente processada**, o *Feedback* para fins de comunicação institucional, materiais de marketing, informes ao mercado, conteúdo educativo, *cases* e publicações diversas, observado o regime da Cláusula Vigésima Quarta quanto a identificação individualizada;

h) Ceder, licenciar ou transferir, total ou parcialmente, os direitos aqui licenciados, a terceiros, inclusive no contexto de operações societárias, aquisições, parcerias comerciais, cisões ou evolução do produto, sem que o Vendedor precise ser previamente consultado ou consinta especificamente;

i) Sublicenciar, no todo ou em parte, os direitos aqui licenciados, a provedores de infraestrutura, consultores, prestadores e parceiros envolvidos no processo de evolução do produto, preservadas as obrigações de sigilo que lhes forem cabíveis.

33.2.3. Do caráter integral e irrestrito. A licença do item 33.2.2:

a) abrange todo o *Feedback*, passado, presente e futuro, fornecido durante toda a vigência da relação contratual e em qualquer canal;

b) é concedida automaticamente, pelo próprio ato de fornecimento do *Feedback*, sem necessidade de instrumento adicional, confirmação específica ou nova manifestação de vontade para cada contribuição;

c) sobrevive ao término da relação contratual, por prazo indeterminado, nos termos do item 33.5;

d) não pode ser revogada, condicionada, restringida ou modificada unilateralmente pelo Vendedor, em razão de arrependimento, mudança de opinião, encerramento da relação contratual ou qualquer outra circunstância, ressalvadas exclusivamente as hipóteses legais de invalidade ou anulabilidade do negócio jurídico.

33.2.4. Da inexistência de contraprestação específica. A licença é concedida **sem contrapartida autônoma**, entendendo-se que a **possibilidade de contribuir para o aprimoramento da Plataforma** — da qual o próprio Vendedor se beneficia, direta ou indiretamente — constitui causa suficiente da concessão, integrada ao sinalagma contratual mais amplo da relação entre as Partes.

33.2.5. Do caráter não-exclusivo em relação ao Vendedor. A licença concedida à SharkBot **não priva** o Vendedor de:

a) utilizar livremente o próprio *Feedback* em qualquer outro contexto;

b) apresentar a mesma ou similar ideia a terceiros, inclusive concorrentes da SharkBot;

c) desenvolver, por si, as sugestões que tenha apresentado,

ressalvadas as obrigações de confidencialidade que porventura incidam sobre aspectos específicos, nos termos da Cláusula Trigésima Segunda.

33.3 — Da Renúncia a Direitos Específicos

33.3.1. Da renúncia a coautoria e a titularidade. O Vendedor **renuncia expressamente**, em relação a funcionalidades, códigos, soluções, documentações, designs, *workflows* ou quaisquer outros elementos da Plataforma que, direta ou indiretamente, incorporem, resultem ou derivem, no todo ou em parte, de *Feedback* por ele fornecido, a qualquer pretensão de:

a) coautoria, em sentido autoral ou inventivo;

b) cotitularidade, em qualquer modalidade de direito patrimonial ou moral;

c) participação na invenção, em sentido de criação técnica protegida;

d) direito de personalidade ou atributo análogo sobre a solução resultante;

e) registro perante órgão competente, nacional ou estrangeiro, como titular ou cotitular da funcionalidade, invenção, desenho industrial ou programa de computador derivado.

33.3.2. Da renúncia a compensação. O Vendedor **renuncia expressamente**, em relação ao *Feedback* fornecido e aos elementos dele derivados, a qualquer pretensão de:

a) remuneração, participação nos resultados, *royalties*, compensação patrimonial, *bonus*, *stock options* ou reconhecimento econômico de qualquer natureza;

b) indenização por uso, reprodução, adaptação, incorporação ou exploração comercial das ideias, soluções ou elementos derivados;

c) participação no resultado econômico de eventual comercialização, licenciamento ou monetização, direta ou indireta, de funcionalidades originadas ou derivadas do *Feedback*;

d) reparação por eventual valorização econômica da Plataforma, da SharkBot ou do seu portfólio em razão da incorporação das contribuições.

33.3.3. Da renúncia a menção, crédito e notoriedade. O Vendedor **renuncia expressamente**, em relação ao *Feedback*, a:

a) direito de menção, crédito, citação, atribuição ou identificação como autor, contribuinte, colaborador, parceiro ou fonte de inspiração nas funcionalidades, comunicações, materiais ou documentações da SharkBot;

b) exigência de divulgação, agradecimento, reconhecimento institucional ou homenagem em razão da contribuição;

c) pretensão a notoriedade, visibilidade, reputação derivada ou destaque em razão do *Feedback*;

ressalvadas **iniciativas espontâneas da SharkBot** de reconhecimento público de contribuintes — inclusive, sem limitação, *hall of fame* de *beta testers*, menções em notas de atualização, agradecimentos institucionais ou programas de reconhecimento específicos —, as quais, quando existirem, constituirão **liberalidade** da SharkBot, não gerando obrigação recíproca ou precedente vinculante.

33.3.4. Da renúncia a direito moral atenuado. O Vendedor, reconhecendo que o *Feedback*, pela sua natureza informacional e desprovida, em regra, de originalidade criativa autoral (item 33.2.1), **não atrai** o regime integral de direitos morais do autor previsto no artigo 24 da Lei nº 9.610/1998, renuncia, no limite do juridicamente admissível, aos direitos morais de paternidade (art. 24, II) e de integridade (art. 24, IV) sobre as contribuições informacionais, preservadas exclusivamente as hipóteses em que norma imperativa de ordem pública vede tal renúncia.

33.3.5. Da inviabilidade de ação para anular adoção. O Vendedor **reconhece** que, adotada determinada ideia, sugestão ou solução derivada do *Feedback* pela SharkBot, torna-se **tecnicamente inviável** retirá-la do código, da arquitetura ou do produto sem comprometimento operacional, razão pela qual a eventual alegação superveniente de erro, arrependimento, desequilíbrio ou injustiça **não poderá ser fundamento** de pretensão de:

a) remoção da funcionalidade ou elemento;

b) modificação forçada do produto;

c) obrigação de "desfazer" a adoção;

d) reversão de arquitetura ou de decisão técnica consolidada.

33.4 — Da Vedação a Reivindicações Futuras

33.4.1. Da vedação principal. O Vendedor **se obriga, em caráter firme e irretratável**, a **não reivindicar**, judicialmente ou extrajudicialmente, contra a SharkBot, suas sucessoras, cessionárias, licenciadas ou controladas, qualquer direito, pretensão, compensação, indenização, participação, crédito, menção ou qualquer outra prerrogativa relativa a:

a) funcionalidade desenvolvida, lançada ou evoluída pela SharkBot;

b) código, arquitetura, interface ou elemento técnico implementado na Plataforma;

c) metodologia, processo, fluxo ou procedimento adotado pela SharkBot;

d) produto, serviço, versão ou linha lançados pela SharkBot;

e) receita, faturamento, valorização comercial ou valuation da SharkBot;

f) elemento derivado, direta ou indiretamente, de *Feedback* por ele fornecido, ainda que em proporção majoritária.

33.4.2. Do caráter preclusivo e definitivo. A vedação do item 33.4.1 é **preclusiva e definitiva**, aplicando-se:

a) independentemente do lapso temporal entre o *Feedback* e a adoção pela SharkBot;

b) independentemente do grau de similaridade, literalidade ou correspondência entre o *Feedback* e a solução adotada;

c) ainda que a SharkBot venha a adotar, posteriormente, solução substancialmente idêntica à sugerida, e mesmo que reconheça publicamente a inspiração na contribuição do Vendedor;

d) ainda que outros Vendedores ou terceiros não tenham apresentado *Feedback* idêntico, não se admitindo a tese de "ideia original e exclusiva do Vendedor" para os fins desta Cláusula.

33.4.3. Da renúncia ao exercício de direito de arrependimento. O Vendedor renuncia expressamente a eventual direito de arrependimento, desfazimento ou revogação unilateral, a qualquer tempo e sob qualquer fundamento, da licença e das renúncias estabelecidas nesta Cláusula, ressalvadas exclusivamente as hipóteses legais de **invalidade** (dolo, coação, estado de perigo, lesão, fraude) ou **anulabilidade** do próprio negócio jurídico contratual.

33.4.4. Da preservação de direitos sobre outros elementos. A vedação desta Cláusula aplica-se **exclusivamente ao *Feedback*** e a seus desdobramentos, **não alcançando**:

a) o **Conteúdo do Vendedor**, cuja titularidade permanece nos termos do item 31.5 da Cláusula Trigésima Primeira;

b) produtos ou obras originais do Vendedor, desenvolvidos fora do contexto do *Feedback*;

c) direitos sobre sua própria Marca, sinais distintivos e bens imateriais independentes;

d) pretensões fundadas em fato estranho a esta Cláusula, nos termos do regime geral de responsabilidade destes Termos.

33.5 — Da Sobrevivência e da Irrevogabilidade Pós-Término

33.5.1. Da sobrevivência plena. A licença do item 33.2, as renúncias do item 33.3 e a vedação do item 33.4 **sobrevivem integralmente** ao término da relação contratual, por qualquer motivo — inclusive rescisão imotivada, banimento, encerramento por descontinuação da Plataforma ou cessão da relação —, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

33.5.2. Da manutenção em face de término controverso. Mesmo em hipótese de término contestado, de litígio pendente entre as Partes ou de controvérsia sobre a regularidade do encerramento, as obrigações desta Cláusula **permanecem exigíveis**, preservando-se o direito da SharkBot de utilizar, manter e evoluir os elementos derivados do *Feedback* independentemente do desfecho da controvérsia.

33.5.3. Da prevalência sobre manifestações posteriores. Nenhuma manifestação posterior do Vendedor — inclusive notificação, solicitação, comunicação pelos canais oficiais ou manifestação em rede social — tem o condão de **revogar, modificar, condicionar ou restringir** a licença e as renúncias desta Cláusula, ressalvadas as hipóteses legais do item 33.4.3.

33.6 — Da Proteção à SharkBot contra Recebimento Inadvertido

33.6.1. Da irrelevância de marcação restritiva. Eventual marcação restritiva que o Vendedor venha a apor, unilateralmente, ao *Feedback* — tais como "confidencial", "sob sigilo", "uso restrito", "proibida a incorporação", "apenas para avaliação" ou equivalentes — **não tem efeito** de afastar a licença ou as renúncias desta Cláusula, salvo se:

a) acompanhada de recusa expressa da SharkBot em receber o *Feedback* sob tais condições restritivas, **antes** da efetiva submissão pelo Vendedor;

b) substituída por instrumento específico celebrado entre as Partes que regule, de forma diversa, o regime aplicável àquela contribuição específica.

33.6.2. Da faculdade de rejeição. A SharkBot poderá, a seu critério e sem necessidade de fundamentação, **rejeitar ou recusar** o recebimento de *Feedback* apresentado com restrições que entenda incompatíveis com o regime desta Cláusula, comunicando tal rejeição pelos canais oficiais, ou simplesmente abstendo-se de analisar ou arquivar o material recebido.

33.6.3. Da eliminação em caso de rejeição. Rejeitado o *Feedback* na forma do item 33.6.2, a SharkBot promoverá a **eliminação** do material recebido, preservando, contudo, **registro mínimo** do fato da recusa, para fins de defesa contra eventual pretensão futura de que a ideia teria sido "apropriada sem autorização".

33.7 — Da Interface com Dados Pessoais e com Informações de Terceiros

33.7.1. Das declarações do Vendedor quanto ao *Feedback*. O Vendedor declara, ao apresentar qualquer *Feedback*, que:

a) é **legítimo titular** ou possui **autorização adequada** para compartilhar o conteúdo do *Feedback*, inclusive quanto a **direitos autorais, de imagem, de privacidade e de propriedade intelectual** de terceiros eventualmente envolvidos;

b) o *Feedback* **não viola** direitos de terceiros, segredo de ofício, dever legal de sigilo ou obrigação contratual anterior do Vendedor perante terceiros;

c) possui **base legal adequada**, nos termos da LGPD, para o compartilhamento de eventuais **Dados Pessoais** contidos no *Feedback*, observando os princípios da finalidade, adequação, necessidade e

minimização, e providenciando, sempre que razoável, **pseudonimização ou anonimização** dos dados relativos a Consumidores Finais ou a terceiros;

d) responde integralmente pelas consequências decorrentes do *Feedback* que veicule, inclusive em caso de violação das declarações acima, acionando-se o regime de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima.

33.7.2. Do tratamento pela SharkBot. A SharkBot, em relação a eventuais Dados Pessoais contidos no *Feedback*:

a) aplicará o regime da **Cláusula Trigésima Quarta** e da **Política de Privacidade**;

b) adotará medidas razoáveis para **limitar a exposição** de Dados Pessoais ao estritamente necessário à finalidade do *Feedback*;

c) anonimizará ou eliminará, quando possível e compatível com a finalidade, os Dados Pessoais identificáveis.

33.7.3. Do *Feedback* envolvendo segredos de terceiros. *Feedback* que veicule **segredos comerciais, informações confidenciais ou propriedade intelectual de terceiros** é **de responsabilidade exclusiva do Vendedor**, cabendo-lhe assegurar a licitude do compartilhamento, sob pena de acionamento do regime de indenidade.

33.8 — Da Coexistência com o *Feedback* sobre Funcionalidades Beta

33.8.1. Da regra de especialidade. Aplica-se, ao *Feedback* referente a **Funcionalidades Beta e Experimentais**, o regime específico do **item 16.5 da Cláusula Décima Sexta**, que prevalece sobre esta Cláusula na matéria específica que disciplina.

33.8.2. Da aplicação subsidiária. Em tudo que não for objeto de disciplina específica pelo item 16.5, aplica-se esta Cláusula Trigésima Terceira, em caráter subsidiário e integrativo.

33.8.3. Da compatibilidade. As disposições das duas Cláusulas são redigidas em regime de **coerência estrutural**, não havendo oposição material, e devem ser interpretadas de forma harmônica, em favor da validade e eficácia do conjunto.

CAPÍTULO VIII — PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA — DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

34.1 — Das Disposições Gerais

34.1.1. As Partes reconhecem que o uso da Plataforma envolve, de forma essencial, o tratamento de **Dados Pessoais**, sujeitando-se, em caráter irrenunciável, ao regime da **Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, às orientações e atos normativos da **Autoridade Nacional de**

Proteção de Dados (ANPD), à **Constituição Federal** (art. 5º, X e LXXIX, e art. 22, XXX) e, quando aplicável, à legislação estrangeira congênere, notadamente o **Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados** — GDPR da União Europeia —, nos termos do art. 33, II, da LGPD.

34.1.2. Do compromisso institucional. As Partes comprometem-se, reciprocamente, a:

a) observar integralmente os **princípios do art. 6º da LGPD** — finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas;

b) respeitar os **direitos dos titulares** estabelecidos no art. 18 da LGPD;

c) adotar **medidas técnicas e administrativas** aptas a proteger os Dados Pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas, nos termos dos arts. 46 a 49 da LGPD;

d) atuar sob o princípio da **responsabilização e prestação de contas** (*accountability*);

e) manter, cada uma em sua esfera, **registro das operações de tratamento** nos termos do art. 37 da LGPD, quando aplicável.

34.1.3. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma complementar, com:

a) a **Política de Privacidade**, integrante destes Termos como Anexo nos moldes da Cláusula Segunda;

b) o item 11.5 da **Cláusula Décima Primeira**, quanto à relação Vendedor-Consumidor Final;

c) a **Cláusula Trigésima Primeira**, quanto à titularidade do Conteúdo do Vendedor;

d) a **Cláusula Trigésima Segunda**, quanto ao regime de confidencialidade aplicável a Dados Pessoais;

e) a **Cláusula Trigésima Quinta**, quanto ao uso de dados para melhoria do produto;

f) a **Cláusula Trigésima Sétima**, quanto a incidentes de segurança e à notificação à ANPD;

g) a **Cláusula Trigésima Oitava**, quanto à portabilidade de dados;

h) a **Cláusula Vigésima Terceira**, item 23.4, quanto ao tratamento de dados de crianças e adolescentes;

i) a **Cláusula Vigésima Nona**, quanto ao compartilhamento com autoridades.

34.1.4. Da prevalência. Em caso de concurso aparente entre esta Cláusula e outras disposições destes Termos, **prevalece o regime mais protetivo ao titular**, preservando-se, em qualquer caso, as disposições imperativas da LGPD.

34.2 — Das Definições Específicas

34.2.1. Para os fins desta Cláusula, aplicam-se, além das definições gerais destes Termos e do art. 5º da LGPD, as seguintes definições específicas:

a) Dados Pessoais: qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, nos termos do art. 5º, I, da LGPD;

b) Dados Pessoais Sensíveis: dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a pessoa natural, nos termos do art. 5º, II, da LGPD;

c) Titular: pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais;

d) Controlador: pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de Dados Pessoais;

e) Operador: pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador;

f) Controladores Conjuntos: dois ou mais controladores que, em operação específica, definem conjuntamente as finalidades e os meios essenciais do tratamento, nos termos do art. 5º, VI, da LGPD, com responsabilidades definidas entre si;

g) Encarregado (DPO): pessoa indicada pelo controlador e pelo operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares e a ANPD, nos termos do art. 41 da LGPD;

h) Dados Pessoais do Vendedor: Dados Pessoais relativos ao Vendedor pessoa natural, a seus sócios, administradores, beneficiário final, representantes e usuários operacionais delegados, coletados e tratados pela SharkBot;

i) Dados Pessoais de Consumidor Final: Dados Pessoais de pessoas naturais que, na qualidade de Consumidor Final, interajam com os Bots operados pelo Vendedor por meio da Plataforma.

34.3 — Do Enquadramento das Partes

34.3.1. Do princípio. O enquadramento de cada Parte como Controlador, Operador ou Controlador Conjunto, nos termos da LGPD, **define-se pelas decisões efetivamente tomadas sobre finalidades e meios essenciais do tratamento** em cada operação específica, e não pela mera designação contratual, observando-se o princípio da realidade operacional.

34.3.2. Dos Dados Pessoais do Vendedor. Em relação aos **Dados Pessoais do Vendedor**, definidos no item 34.2.1, alínea "h", a SharkBot atua como **Controlador**, cabendo-lhe:

a) definir as finalidades do tratamento, notadamente:

(i) **execução contratual** destes Termos;

(ii) **cumprimento de obrigações legais** (KYC, antilavagem, sanções, tributárias);

(iii) **prevenção à fraude e segurança**;

(iv) **comunicação operacional e transacional**;

(v) **suporte**;

(vi) **marketing direto da SharkBot ao Vendedor**, observado o regime do item 34.7;

(vii) **cumprimento de decisão judicial ou de autoridade**;

b) observar as bases legais aplicáveis, notadamente execução contratual (art. 7º, V), cumprimento de obrigação legal (art. 7º, II), legítimo interesse (art. 7º, IX), exercício regular de direitos (art. 7º, VI) e consentimento específico (art. 7º, I), conforme a finalidade;

c) informar o Vendedor sobre o tratamento, por meio da Política de Privacidade;

d) atender às solicitações do Vendedor titular, nos termos do art. 18 da LGPD, pelos canais do item 34.8.

34.3.3. Dos Dados Pessoais de Consumidor Final — Regime de Atuação Dupla. Em relação aos **Dados Pessoais de Consumidor Final**, tratados por meio da Plataforma no contexto da operação dos Bots do Vendedor, a configuração da SharkBot e do Vendedor observa o seguinte **regime de atuação dupla**:

34.3.3.1. Do Vendedor como Controlador Principal. O Vendedor atua como **Controlador Principal** dos Dados Pessoais de Consumidor Final, sendo responsável, de forma primária e central:

a) pela **decisão sobre a coleta** (o que coletar, quando coletar, por que coletar);

b) pela **base legal** que fundamenta a coleta e o tratamento, notadamente consentimento do Consumidor Final, execução contratual entre Vendedor e Consumidor Final, legítimo interesse do Vendedor ou outra base aplicável;

c) pelas **finalidades** do tratamento no contexto da sua operação — venda, comunicação, relacionamento, pós-venda, *remarketing*, análise da base, entre outras;

d) pela **informação ao Consumidor Final**, com transparência, sobre o tratamento, por meio de **sua própria Política de Privacidade** e dos canais próprios do Vendedor;

e) pela **adequação da oferta** ao público do Bot, observadas as Cláusulas Vigésima Segunda e Vigésima Terceira;

f) pelo **atendimento das requisições dos titulares**, nos termos do art. 18 da LGPD, ressalvado o canal de apoio da SharkBot previsto no item 34.8.

34.3.3.2. Da SharkBot como Operadora. A SharkBot atua como **Operadora** dos Dados Pessoais de Consumidor Final **em relação às finalidades determinadas pelo Vendedor**, notadamente:

a) execução dos Fluxos e dos Bots conforme configurados pelo Vendedor;

b) armazenamento dos contatos, mensagens, registros e conteúdos na infraestrutura da Plataforma;

c) processamento dos eventos transacionais determinados pelo Vendedor;

d) integração técnica com Gateways e com a API do Telegram, conforme operação configurada pelo Vendedor;

e) produção de relatórios e métricas disponibilizados ao Vendedor;

f) disponibilização de ferramentas de segmentação, exportação e gestão ao Vendedor.

Nessa qualidade, a SharkBot **segue as instruções documentadas do Vendedor** — tais instruções, para fins da LGPD, consubstanciam-se na **configuração efetiva da Conta e dos Bots** pelo Vendedor, nestes Termos, na Política de Privacidade e em eventuais instrumentos complementares.

34.3.3.3. Da SharkBot como Controladora para Finalidades Próprias. Sem prejuízo da atuação como Operadora do item 34.3.3.2, a SharkBot atua como **Controladora** dos Dados Pessoais de Consumidor Final **para finalidades próprias**, independentes das determinadas pelo Vendedor, nas seguintes hipóteses cumulativas:

a) Prevenção à fraude e segurança da Plataforma: análise de padrões transacionais, detecção de abuso, prevenção a ataques, proteção da integridade da Plataforma e dos demais Vendedores, com base legal no legítimo interesse (art. 7º, IX) e, quando aplicável, no exercício regular de direitos (art. 7º, VI);

b) *Compliance* regulatório: cumprimento de obrigações legais da própria SharkBot, inclusive antilavagem (Lei nº 9.613/1998), sanções internacionais (Lei nº 13.810/2019), cooperação com autoridades (Cláusula Vigésima Nona) e guarda de registros de acesso (art. 15 do Marco Civil), com base legal no cumprimento de obrigação legal (art. 7º, II);

c) Segurança da informação: implementação e operação de medidas técnicas e administrativas de segurança, detecção de incidentes, resposta e recuperação, com base legal no legítimo interesse (art. 7º, IX);

d) Melhoria agregada do produto: uso de **dados agregados, anonimizados ou de-identificados** para evolução técnica e analítica da Plataforma, nos termos específicos da Cláusula Trigésima Quinta, com base legal no legítimo interesse e, quando cabível, após anonimização que afaste a caracterização como Dado Pessoal (art. 12);

e) Cumprimento destes Termos: exercício das prerrogativas contratuais — suspensão, bloqueio, banimento, cooperação, retenção — nos termos das Cláusulas aplicáveis, com base legal no exercício regular de direitos em processo contratual (art. 7º, VI) e no legítimo interesse (art. 7º, IX).

34.3.3.4. Da ausência de controladoria conjunta. O regime de atuação dupla dos itens 34.3.3.1 a 34.3.3.3 **não caracteriza**, em regra, hipótese de controladoria conjunta (art. 5º, VI, da LGPD), por não haver **decisão conjunta** sobre as finalidades principais do tratamento. Tratando-se de **operações distintas**, com **finalidades distintas**, desempenhadas em camadas sobrepostas mas funcionalmente autônomas, cada Parte responde, perante titulares e autoridades, pelas operações em que efetivamente atua como Controlador, sem solidariedade presumida.

34.3.3.5. Da exceção. Em hipótese excepcional em que, por força de operação específica regulada em instrumento próprio entre as Partes, se configure decisão conjunta sobre finalidades e meios essenciais, aplicar-se-á o regime de controladores conjuntos do art. 5º, VI, da LGPD, com definição, em instrumento próprio, das responsabilidades de cada Parte perante os titulares, ressalvada, em qualquer caso, a solidariedade legal prevista no art. 42 da LGPD quando aplicável.

34.4 — Das Obrigações do Vendedor como Controlador Principal

34.4.1. Na qualidade de Controlador Principal dos Dados Pessoais de Consumidor Final, o Vendedor obriga-se a:

a) Base legal adequada: coletar e tratar Dados Pessoais de Consumidores Finais com base legal apropriada nos termos dos arts. 7º e 11 da LGPD, cabendo-lhe, em especial:

(i) **obter consentimento** livre, informado e inequívoco, quando essa for a base legal adotada (art. 8º);

(ii) **demonstrar a base legal** adotada, em caso de requisição;

(iii) **renovar o consentimento** quando alterada a finalidade originária, nos termos do art. 8º, §6º;

b) Transparência com Consumidores Finais: manter sua **própria Política de Privacidade**, acessível aos Consumidores Finais, contendo, no mínimo, as informações do art. 9º da LGPD, notadamente:

(i) finalidades específicas do tratamento;

(ii) forma e duração do tratamento;

(iii) identificação do controlador e do Encarregado;

(iv) compartilhamento com terceiros, incluindo a SharkBot como Operadora;

(v) responsabilidades dos agentes;

(vi) direitos do titular e forma de exercício;

c) Finalidade e minimização: limitar a coleta ao estritamente necessário à finalidade informada ao Consumidor Final, observando os princípios do art. 6º da LGPD;

d) Tratamento de dados sensíveis: quando coletar Dados Pessoais Sensíveis, observar o regime reforçado do art. 11 da LGPD, inclusive quanto a base legal específica, registro qualificado e medidas de segurança compatíveis;

e) Tratamento de dados de crianças e adolescentes: observar o regime específico da Cláusula Vigésima Terceira e do art. 14 da LGPD;

f) Atendimento a requisições dos titulares: atender, em prazo adequado e pelos canais próprios, às solicitações dos Consumidores Finais quanto ao exercício dos direitos do art. 18 da LGPD;

g) Segurança: adotar medidas técnicas e administrativas proporcionais ao risco envolvido em sua operação, nos termos do art. 46 da LGPD;

h) Integridade da cadeia de consentimento: documentar adequadamente a cadeia de consentimento, inclusive preservando registros de opt-in, momento, meio e evidência;

i) Responsabilização por Consumidores Finais: responder, perante titulares e autoridades, pela licitude do tratamento determinado por sua operação;

j) Cooperação com a SharkBot: cooperar com a SharkBot no cumprimento das suas obrigações regulatórias, inclusive em caso de incidente, requisição de autoridade ou exercício de direito pelo titular.

34.4.2. Do uso regular da Plataforma. O Vendedor obriga-se, adicionalmente, a:

a) não utilizar a Plataforma para tratamento de Dados Pessoais **fora da base legal e da finalidade informada ao Consumidor Final**;

b) não realizar **segmentação ou disparos** fundados em dados sensíveis sem base legal específica;

c) não efetuar **transferência de dados a terceiros** fora do escopo da Plataforma sem base legal adequada;

d) não **contornar, por meio de integrações, APIs ou exportações, os limites de tratamento** estabelecidos pela Política de Privacidade da SharkBot ou por estes Termos.

34.4.3. Da indenidade. O descumprimento das obrigações do Vendedor previstas neste item 34.4, com consequências para a SharkBot (notadamente demanda de titular direcionada à SharkBot, autuação da ANPD, processo judicial ou arbitral), aciona o regime de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima, no limite da responsabilidade imputável ao Vendedor.

34.5 — Das Obrigações da SharkBot como Operadora

34.5.1. Na qualidade de Operadora dos Dados Pessoais de Consumidor Final para as finalidades determinadas pelo Vendedor, a SharkBot obriga-se a:

a) Instruções do Vendedor: tratar os Dados Pessoais de acordo com as instruções consubstanciadas na **configuração efetiva da Conta, dos Bots e dos Fluxos** pelo Vendedor, nestes Termos, na Política de Privacidade e em eventuais instrumentos complementares;

b) Comunicação de inadequação: comunicar ao Vendedor, pelos canais oficiais, quando identificar que instrução específica viola a LGPD ou outras normas de proteção de dados, hipótese em que poderá abster-se de executá-la enquanto não esclarecida a situação;

c) Segurança: adotar medidas técnicas e administrativas de segurança proporcionais ao risco, nos termos do art. 46 da LGPD, detalhadas em Política de Segurança da Informação integrante destes Termos;

d) Cooperação no exercício de direitos do titular: cooperar com o Vendedor no atendimento de requisições dos Consumidores Finais, disponibilizando-lhe **ferramentas de exportação, exclusão, correção** e demais funcionalidades que permitam ao Vendedor atender as requisições, sem prejuízo do canal subsidiário do item 34.8;

e) Confidencialidade dos dados tratados como Operadora: manter os Dados Pessoais tratados como Operadora em sigilo, nos termos da Cláusula Trigésima Segunda;

f) Subcontratação: subcontratar outros operadores apenas quando necessário à prestação dos serviços, mediante garantia de que tais subcontratados observem padrões compatíveis, nos termos do art. 39 da LGPD, incluindo, como subcontratações típicas e autorizadas desde já pelo presente instrumento:

(i) provedores de infraestrutura em nuvem;

(ii) provedores de *backup* e armazenamento;

(iii) provedores de segurança e monitoramento;

(iv) provedores de e-mail transacional e mensageria;

(v) demais fornecedores operacionais da Plataforma;

g) Notificação de incidente: notificar o Vendedor, sem atraso indevido, em caso de incidente de segurança afetando Dados Pessoais de Consumidor Final sob sua guarda, nos termos da Cláusula Trigésima Sétima;

h) Eliminação ou devolução após término: ao término da relação contratual, eliminar ou devolver, a critério do Vendedor, os Dados Pessoais de Consumidor Final tratados exclusivamente como Operadora, ressalvadas as hipóteses de retenção legítima do item 34.6.3.

34.6 — Das Obrigações da SharkBot como Controladora para Finalidades Próprias

34.6.1. Para as finalidades próprias do item 34.3.3.3, em que atua como Controladora, a SharkBot obriga-se a:

a) observar as **bases legais aplicáveis** indicadas nas respectivas alíneas;

b) observar os **princípios** do art. 6º da LGPD, notadamente **finalidade, adequação, necessidade e minimização**;

c) informar os titulares, quando possível e aplicável, sobre o tratamento realizado para tais finalidades, por meio da Política de Privacidade;

d) atender as requisições diretas de titulares, no que for cabível à sua esfera como Controladora;

e) responder perante titulares e autoridades pelos atos praticados nessa qualidade.

34.6.2. Do princípio da minimização. Nas finalidades próprias do item 34.3.3.3, a SharkBot observa **reforçadamente** o princípio da minimização, limitando o tratamento ao mínimo necessário, preferindo, sempre que possível, o tratamento de dados anonimizados ou agregados.

34.6.3. Das hipóteses de retenção legítima pós-término. A SharkBot poderá, após o término da relação contratual, **reter** Dados Pessoais — do Vendedor ou de Consumidores Finais — exclusivamente nas seguintes hipóteses:

a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória, inclusive guarda de registros de acesso (art. 15 do Marco Civil), obrigações antilavagem, obrigações tributárias e prazos prescricionais aplicáveis a obrigações remanescentes (art. 16, I, LGPD);

b) exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 16, II, LGPD);

c) estudo por órgão de pesquisa em forma anonimizada (art. 16, III);

d) transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos da LGPD;

e) uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados;

f) atendimento a requisição de autoridade, nos termos da Cláusula Vigésima Nona;

g) preservação de provas em procedimento em curso, nos termos do item 29.4 da Cláusula Vigésima Nona.

34.7 — Das Bases Legais Principais

34.7.1. Do Vendedor como titular. Em relação aos Dados Pessoais do Vendedor pessoa natural, de seus sócios, administradores, representantes e usuários operacionais, a SharkBot trata com fundamento em:

a) execução do contrato (art. 7º, V), para operação da Plataforma;

b) cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II), para KYC, antilavagem, sanções, tributárias;

c) legítimo interesse (art. 7º, IX), para segurança, prevenção à fraude, melhoria do produto e marketing direto legítimo;

d) exercício regular de direitos (art. 7º, VI), em processos e apurações;

e) consentimento (art. 7º, I), para finalidades que o exijam, notadamente marketing não-transacional externo à relação contratual direta.

34.7.2. Do Consumidor Final. As bases legais aplicáveis aos Dados Pessoais de Consumidor Final observam:

a) nas operações da SharkBot como **Operadora**, a base legal é aquela estabelecida pelo **Vendedor, na qualidade de Controlador Principal**, conforme suas próprias decisões;

b) nas operações da SharkBot como **Controladora para finalidades próprias**, as bases legais são aquelas específicas indicadas em cada alínea do item 34.3.3.3.

34.7.3. Do marketing pela SharkBot. O envio, pela SharkBot, de comunicações de marketing ao Vendedor observará:

a) comunicações transacionais e operacionais: fundadas em execução contratual, independentemente de consentimento;

b) comunicações institucionais e educativas relativas ao uso da Plataforma: fundadas em legítimo interesse, com direito de oposição (opt-out);

c) comunicações de marketing ampliado, externas ao uso imediato da Plataforma: mediante **consentimento específico** (opt-in), nos termos do art. 8º da LGPD, com direito de revogação (art. 8º, §5º).

34.8 — Do Encarregado (DPO) e dos Canais de Exercício de Direitos

34.8.1. Do Encarregado. A SharkBot mantém **Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO)** nos termos do art. 41 da LGPD, responsável por:

a) aceitar reclamações e comunicações dos titulares;

b) receber comunicações da ANPD;

c) orientar os colaboradores da SharkBot acerca de boas práticas;

d) executar demais atribuições determinadas pela SharkBot ou previstas em normas complementares.

34.8.2. Da identificação do Encarregado. O Encarregado da SharkBot é **Juliano Soares Mello**, contatável pelo endereço eletrônico **dpo@sharkbot.com.br**, conforme indicado na Política de Privacidade.

34.8.3. Do canal de exercício de direitos pelo titular. Os titulares dos Dados Pessoais podem exercer os direitos do art. 18 da LGPD:

a) Consumidor Final: primariamente, junto ao **Vendedor, na qualidade de Controlador Principal**, por meio dos canais próprios do Vendedor;

b) Consumidor Final — canal subsidiário da SharkBot: quando a SharkBot for acionada diretamente por Consumidor Final, encaminhará a requisição ao Vendedor para atendimento primário, prestando suporte técnico quando cabível, e atuando diretamente quando se tratar de finalidade própria da SharkBot (item 34.3.3.3);

c) Vendedor (titular): diretamente junto à SharkBot, pelo canal do Encarregado do item 34.8.2.

34.8.4. Dos prazos de atendimento. As requisições serão atendidas nos **prazos do art. 19 da LGPD** — 15 (quinze) dias para resposta à confirmação e ao acesso, e prazo razoável para as demais modalidades

—, respeitados eventuais prazos mais curtos eventualmente fixados em normas complementares da ANPD.

34.9 — Da Transferência Internacional de Dados

34.9.1. As Partes reconhecem que a operação da Plataforma pode envolver **transferência internacional de Dados Pessoais**, notadamente em razão do uso de provedores de infraestrutura em nuvem com *data centers* localizados fora do território brasileiro.

34.9.2. Das hipóteses autorizadoras. A transferência internacional de Dados Pessoais pela SharkBot observa as hipóteses autorizadoras do **art. 33 da LGPD**, notadamente:

a) país ou organismo internacional que proporcione grau de proteção adequado (art. 33, I), quando aplicável;

b) cláusulas contratuais específicas, cláusulas-padrão contratuais, normas corporativas globais, selos, certificados ou códigos de conduta (art. 33, II);

c) cooperação jurídica internacional entre órgãos públicos (art. 33, III);

d) proteção da vida ou incolumidade física (art. 33, IV);

e) autorização da ANPD (art. 33, V);

f) execução de contrato (art. 33, VII);

g) exercício regular de direitos em processo (art. 33, VIII).

34.9.3. Dos contratos com operadores internacionais. A SharkBot adota, em relação a operadores internacionais, **instrumentos contratuais** que assegurem padrão de proteção compatível com a LGPD, em atenção à evolução regulatória da ANPD.

34.10 — Das Disposições Finais

34.10.1. Da Política de Privacidade. As disposições desta Cláusula são **complementadas e detalhadas pela Política de Privacidade**, integrante destes Termos como Anexo. Em caso de concurso aparente, prevalece a Política de Privacidade quanto a detalhamento operacional, e esta Cláusula quanto a alocação de responsabilidades entre as Partes.

34.10.2. Da atualização regulatória. As Partes adequarão o regime desta Cláusula à evolução da LGPD, de normas complementares da ANPD, de jurisprudência consolidada e de padrões internacionais aplicáveis, observado o regime de alterações contratuais da Cláusula Trigésima Nona.

34.10.3. Da sobrevivência. As obrigações desta Cláusula sobrevivem ao término da relação contratual, pelo prazo prescricional aplicável, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA — DO USO DE DADOS PARA DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO, TREINAMENTO DE MODELOS E DADOS AGREGADOS

35.1 — Das Disposições Gerais

35.1.1. A presente Cláusula disciplina, em caráter específico e em articulação com a Cláusula Trigésima Quarta, o regime aplicável ao uso, pela SharkBot, de dados — pessoais, anonimizados, pseudonimizados ou agregados — para finalidades de:

a) desenvolvimento, aprimoramento, evolução e manutenção técnica da Plataforma;

b) treinamento, *fine-tuning*, validação, avaliação e operação de modelos de inteligência artificial e de aprendizado de máquina, próprios da SharkBot ou de terceiros;

c) análise estatística agregada, produção de indicadores consolidados e tomada de decisão produtiva e comercial no âmbito da Plataforma;

d) benchmarking interno, pesquisa e desenvolvimento.

35.1.2. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, em caráter complementar, com:

a) a **Cláusula Décima Sexta**, item 16.3.5, quanto ao regime específico de Funcionalidades Beta baseadas em IA;

b) a **Cláusula Trigésima Primeira**, item 31.4.1, alínea "f", quanto à vedação ao uso de elementos da Plataforma para treinamento de IA de terceiros pelo Vendedor;

c) a **Cláusula Trigésima Segunda**, quanto à confidencialidade de dados técnicos;

d) a **Cláusula Trigésima Terceira**, quanto à licença sobre *Feedback*;

e) a **Cláusula Trigésima Quarta**, quanto ao regime geral de proteção de dados pessoais;

f) a **Política de Privacidade**, quanto a detalhamento operacional.

35.1.3. Do princípio orientador. O regime desta Cláusula observa, como princípio orientador, a **preferência pela desidentificação**, devendo a SharkBot, sempre que viável técnica e economicamente, adotar tratamento de dados **em forma agregada, anonimizada ou de-identificada**, recorrendo ao tratamento de Dados Pessoais identificáveis apenas quando estritamente necessário à finalidade específica e com base legal adequada.

35.1.4. Da articulação com evolução regulatória. As Partes reconhecem que a matéria desta Cláusula está em evolução regulatória ativa — inclusive quanto a atos normativos específicos da **ANPD sobre inteligência artificial**, ao **Marco Legal da Inteligência Artificial brasileiro** e à regulamentação internacional comparada — e comprometem-se a observar as atualizações

que venham a ser editadas, adequando, quando necessário, as práticas operacionais e o próprio regime desta Cláusula.

35.2 — Das Categorias de Dados e do Regime Aplicável

35.2.1. Da distinção conceitual. Para os fins desta Cláusula, distinguem-se, rigorosamente, as seguintes categorias de dados:

a) Dados Pessoais identificáveis: dados que, isoladamente ou em conjunto com outros, permitem a identificação direta ou indireta de pessoa natural, nos termos do art. 5º, I, da LGPD, sujeitos integralmente ao regime da LGPD e da Cláusula Trigésima Quarta;

b) Dados Pseudonimizados: dados em relação aos quais se tenha realizado tratamento que suprima ou mascare a identidade direta, mas que, mediante chave de reversão ou dados adicionais, permanecem **tecnicamente reversíveis** à identificação do titular, **mantendo-se sujeitos ao regime da LGPD** como Dados Pessoais, nos termos do art. 13, §4º;

c) Dados Anonimizados: dados em relação aos quais se tenha realizado procedimento de **anonimização efetiva e irreversível**, tornando tecnicamente inviável a identificação do titular, **considerando os meios técnicos razoavelmente disponíveis** no momento do tratamento, nos termos dos arts. 5º, III, e 12 da LGPD, **não sujeitos** ao regime da LGPD enquanto mantida a efetividade da anonimização;

d) Dados Agregados: dados resultantes de consolidação estatística sobre múltiplos registros, referentes a conjunto de titulares, sem possibilidade de atribuição individual — tais como métricas consolidadas, indicadores de uso, volumes transacionais e padrões de comportamento em nível de coorte —, que, quando tecnicamente desvinculados da identificação individual, **não constituem** Dados Pessoais;

e) Dados Sintéticos: dados artificialmente gerados, não derivados de titular específico, produzidos por modelo computacional e destinados a emulação de padrões estatísticos, **não constituindo**, por sua natureza, Dados Pessoais.

35.2.2. Da aplicabilidade do regime. O regime desta Cláusula e da Cláusula Trigésima Quarta aplica-se:

a) Integralmente: aos Dados Pessoais identificáveis e aos Dados Pseudonimizados;

b) Parcialmente: aos Dados Anonimizados, **quando a anonimização for integralmente efetiva e irreversível**, aplicando-se exclusivamente as obrigações residuais de **segurança**, **governança** e **resistência à reidentificação**;

c) Residualmente: aos Dados Agregados e aos Dados Sintéticos, no tocante às obrigações gerais de uso lícito, não-discriminação e segurança;

d) Complementarmente: à **Política de Privacidade** e à regulamentação aplicável, nos termos do item 34.10.1 da Cláusula Trigésima Quarta.

35.2.3. Da vedação ao uso de pseudonimização como sucedâneo de anonimização. A SharkBot:

a) não equipara, para efeitos de escapar do regime da LGPD, pseudonimização a anonimização, observando rigorosamente a distinção do art. 13, §4º;

b) adota métodos técnicos reconhecidos de anonimização, considerando o estado da arte, a **reversibilidade técnica razoavelmente possível** e a possibilidade de **ataques de reidentificação** (*re-identification attacks*) mediante cruzamento com bases externas;

c) reavalia periodicamente a efetividade das técnicas adotadas, diante da evolução tecnológica;

d) promove tratamento como Dado Pessoal, por segurança, quando houver dúvida razoável sobre a efetividade da anonimização.

35.3 — Do Uso para Desenvolvimento e Melhoria Técnica da Plataforma

35.3.1. Da finalidade. A SharkBot utiliza dados, nas categorias adequadas a cada finalidade, para **desenvolvimento, aprimoramento, evolução, correção, escalabilidade e manutenção técnica** da Plataforma, compreendendo, sem caráter exaustivo:

a) diagnóstico e correção de *bugs*, falhas e inconsistências;

b) otimização de desempenho, redução de latência e melhoria de escalabilidade;

c) refinamento da interface e da experiência de uso;

d) calibragem de algoritmos internos de processamento, roteamento e alocação de recursos;

e) identificação de padrões de uso para priorização de roadmap e decisões de produto;

f) avaliação de adoção e eficácia de funcionalidades;

g) resposta a incidentes e análise forense posterior.

35.3.2. Do regime aplicável. O uso descrito no item 35.3.1:

a) prefere, sempre que viável, dados agregados, anonimizados ou de-identificados, em observância ao princípio da minimização (art. 6º, III, LGPD);

b) quando envolver **Dados Pessoais identificáveis**, observa a base legal do **legítimo interesse** (art. 7º, IX, LGPD), por tratar-se de finalidade legítima, proporcional à natureza da prestação contratual e compatível com a expectativa razoável do titular;

c) respeita o princípio da finalidade, não sendo os dados utilizados para propósitos incompatíveis com aqueles para os quais foram originalmente coletados;

d) observa o direito de oposição do titular nas hipóteses cabíveis, nos termos do item 35.7.

35.3.3. Do teste de balanceamento (LIA). O uso de Dados Pessoais identificáveis para desenvolvimento técnico fundamenta-se em **avaliação de balanceamento de legítimo interesse** (***Legitimate Interest Assessment — LIA***) realizada pela SharkBot, considerando:

a) finalidade legítima: a evolução da Plataforma é necessária à continuidade e à qualidade do serviço prestado;

b) necessidade: a ausência de alternativa menos gravosa que permita alcançar a finalidade com eficácia equivalente;

c) proporcionalidade: o equilíbrio entre o interesse legítimo e os direitos fundamentais do titular, considerando:

(i) a **expectativa razoável** do titular ao utilizar a Plataforma ou interagir com Bots;

(ii) a **natureza dos dados** envolvidos, preferindo-se dados menos sensíveis;

(iii) o **impacto** sobre o titular, tipicamente reduzido ou nulo em contexto agregado;

(iv) a **existência de salvaguardas** técnicas e administrativas;

d) transparência: informação adequada aos titulares, por meio da Política de Privacidade;

e) direito de oposição: preservado, nos limites do item 35.7.

A LIA é documentada internamente pela SharkBot, sendo disponibilizada à ANPD ou a titular mediante requisição fundamentada, nos limites da proteção de segredo comercial.

35.4 — Do Uso para Treinamento de Modelos de Inteligência Artificial e Aprendizado de Máquina

35.4.1. Da posição institucional. A SharkBot adota, como diretriz institucional em matéria de treinamento de modelos de IA/ML, postura **conservadora e transparente**, em linha com a evolução regulatória da ANPD e com as melhores práticas internacionais, distinguindo rigorosamente entre:

a) uso de dados **identificáveis** para treinamento;

b) uso de dados **anonimizados** ou **agregados** para treinamento;

c) uso de dados **sintéticos** para treinamento;

d) uso de modelos **próprios** versus modelos de **terceiros**.

35.4.2. Do uso de Dados Pessoais identificáveis de Consumidor Final para treinamento. O uso de **Dados Pessoais identificáveis de Consumidor Final** — inclusive conteúdo de mensagens, interações, dados cadastrais e metadados associados — **para treinamento, *fine-tuning*, validação ou qualquer outra etapa de desenvolvimento de modelos de IA/ML**, próprios da SharkBot ou de terceiros, **somente é admitido mediante**:

a) base legal específica adequada, notadamente **consentimento específico, livre, informado e em destaque** do Consumidor Final titular (art. 7º, I, c/c art. 8º, §4º, da LGPD), obtido por intermédio do Vendedor, na qualidade de Controlador Principal, ou por canal próprio da SharkBot, conforme o caso;

b) demonstração prévia de necessidade e proporcionalidade, com documentação técnica da finalidade específica, da categoria de dados envolvida e das salvaguardas adotadas;

c) informação transparente ao titular, nos termos do art. 9º da LGPD;

d) direito de revogação do consentimento, com efeitos adequados sobre os modelos, nos limites técnicos do item 35.4.7;

e) registro de operação adequado, nos termos do art. 37 da LGPD.

35.4.3. Da vedação ao uso inadequado do legítimo interesse. Em linha com a orientação consolidada da ANPD e com a evolução jurisprudencial brasileira e internacional, a SharkBot **não se valerá** do legítimo interesse como base legal isolada para uso de Dados Pessoais identificáveis de Consumidor Final em treinamento de modelos de IA/ML **sem observância dos requisitos do item 35.4.2**, reconhecendo que tal base, nesse contexto específico, exige demonstração reforçada que, por ora, a SharkBot prefere substituir pelo consentimento específico.

35.4.4. Do uso de Dados Pessoais identificáveis do Vendedor para treinamento. O uso de **Dados Pessoais identificáveis do Vendedor pessoa natural** e de seus representantes **para treinamento de modelos de IA/ML** observa o mesmo regime do item 35.4.2, exigindo-se **consentimento específico** do próprio Vendedor enquanto titular.

35.4.5. Do uso de Dados Anonimizados, Agregados e Sintéticos para treinamento. O uso de **Dados Anonimizados**, **Dados Agregados** e **Dados Sintéticos** para treinamento, *fine-tuning*, validação ou operação de modelos de IA/ML é **autorizado**, observadas as seguintes condições cumulativas:

a) anonimização efetiva e irreversível, aferida por técnica compatível com o estado da arte e com a natureza dos dados;

b) ausência de possibilidade razoável de reidentificação, considerando meios técnicos disponíveis e risco de cruzamento com bases externas;

c) salvaguardas técnicas contra inferência indireta, incluindo, quando aplicável, **privacidade diferencial** (*differential privacy*), **agregação temporal adequada**, **k-anonimidade** e técnicas análogas, na medida do razoável;

d) governança interna de segurança e não-discriminação;

e) revisão periódica da efetividade da desidentificação.

35.4.6. Da finalidade específica dos modelos. Os modelos de IA/ML desenvolvidos ou utilizados pela SharkBot com base nos dados permitidos por esta Cláusula destinam-se, exclusivamente, a:

a) aprimoramento da Plataforma, inclusive funcionalidades de assistência, sugestão, classificação, detecção de fraude, segurança, automação e experiência do usuário;

b) processamento interno da SharkBot, vedada a **cessão, venda, locação ou comercialização** dos modelos ou dos dados de treinamento a terceiros, ressalvada autorização específica do titular ou base legal própria;

c) geração de *outputs* destinados ao próprio Vendedor titular da Conta ou ao Consumidor Final no contexto da interação.

35.4.7. Da revogação do consentimento e seus efeitos sobre modelos. Em caso de **revogação do consentimento** previamente dado para treinamento, nos termos do art. 8º, §5º, da LGPD, a SharkBot:

a) cessará, imediatamente, o uso dos dados identificáveis do titular para novas operações de treinamento;

b) removerá, dos datasets de treinamento armazenados e não ainda utilizados, os dados identificáveis do titular;

c) reconhece, quanto aos **modelos já treinados**, a **inviabilidade técnica** de remoção individualizada da contribuição do titular sem reconstrução integral do modelo, hipótese em que adotará, como medida proporcional, uma ou mais das seguintes providências, conforme o caso:

(i) **não utilizar os dados do titular** em futuras iterações ou re-treinamentos;

(ii) **aplicar técnicas de *machine unlearning***, quando tecnicamente viáveis;

(iii) **substituir** o modelo, no ciclo de evolução normal do produto, por versão treinada sem os dados do titular revogante;

(iv) **documentar** a revogação e as medidas adotadas;

d) comunicará ao titular as providências adotadas, dentro do razoável.

35.4.8. Do regime de transparência em IA. A SharkBot, em relação aos modelos de IA/ML que utilize, observa:

a) informação ao titular, por meio da Política de Privacidade, sobre a utilização de IA/ML em funcionalidades da Plataforma;

b) distinção clara, na interface, entre conteúdo gerado por IA e conteúdo humano, sempre que aplicável;

c) direito de revisão humana sobre decisões automatizadas com impacto relevante, nos termos do art. 20 da LGPD;

d) medidas razoáveis para mitigação de **vieses, alucinações e erros** inerentes a modelos probabilísticos, nos termos do item 16.3.5 da Cláusula Décima Sexta.

35.5 — Do Uso de Dados Agregados e Estatísticos

35.5.1. Da autorização geral. A SharkBot **está autorizada** a utilizar Dados Agregados — consolidados estatisticamente sobre conjunto de titulares, sem possibilidade de atribuição individual — para:

a) indicadores e métricas internas da Plataforma;

b) comunicação institucional e de marketing, inclusive apresentação pública de volumes consolidados, tendências de uso, percentuais e indicadores setoriais;

c) estudos de mercado e *benchmarks*, próprios ou em cooperação com parceiros;

d) publicações, relatórios, materiais educativos e apresentações em eventos;

e) *business intelligence* interno;

f) pesquisa e desenvolvimento.

35.5.2. Das condições. O uso de Dados Agregados observa:

a) tamanho mínimo de coorte compatível com a proteção contra inferência individual;

b) não-atribuição a Vendedor ou Consumidor Final individualmente identificável, inclusive nos materiais divulgados;

c) proteção contra reidentificação por cruzamento com dados externos;

d) atualização e precisão razoável dos indicadores publicados;

e) vedação a comparação ou rankeamento individual não consentido, ressalvada a autorização como *Case Comercial*, nos termos do item 24.4 da Cláusula Vigésima Quarta.

35.5.3. Das métricas consolidadas da Plataforma. A SharkBot pode divulgar publicamente **métricas consolidadas** da Plataforma — tais como número total de Bots ativos, volume agregado de transações, número total de Vendedores, período médio de uso e outros indicadores de porte —, observando os limites do item 35.5.2 e sem individualização.

35.6 — Do Uso para *Benchmarking*, Pesquisa e Desenvolvimento

35.6.1. A SharkBot pode utilizar, para finalidades de *benchmarking*, pesquisa e desenvolvimento:

a) Dados Agregados e estatísticos sobre a Plataforma;

b) Dados Anonimizados, observado o item 35.4.5;

c) Dados Sintéticos;

d) Dados Pessoais identificáveis, exclusivamente nos termos e condições do item 35.4.2.

35.6.2. Da pesquisa por órgão de pesquisa. O compartilhamento eventual, com **órgão de pesquisa**, de dados para fins de estudo em saúde, educação, ciência ou interesse público observa o regime específico do **art. 7º, IV**, da LGPD e do art. 16, III, limitando-se a dados adequadamente tratados e mediante salvaguardas técnicas e contratuais reforçadas.

35.7 — Do Direito de Oposição e do Exercício pelo Titular

35.7.1. Do direito de oposição. O titular dos Dados Pessoais pode **opor-se** ao tratamento realizado com fundamento em **legítimo interesse** para as finalidades desta Cláusula (notadamente desenvolvimento e melhoria técnica, item 35.3), mediante requerimento fundamentado, nos termos do art. 18, §2º, da LGPD.

35.7.2. Do exame do pedido. Recebida a oposição, a SharkBot:

a) analisará a fundamentação apresentada, considerando o confronto entre o interesse do titular e o legítimo interesse da SharkBot;

b) atenderá a oposição, cessando o tratamento do titular para a finalidade específica, quando o interesse do titular prevalecer ou quando não houver motivo legítimo imperioso para manter o tratamento;

c) fundamentará a eventual manutenção do tratamento, nos casos em que entender persistir motivo legítimo imperioso, informando o titular e, quando cabível, orientando sobre o direito de reclamação perante a ANPD.

35.7.3. Do direito de revogação de consentimento. O titular pode, a qualquer tempo e sem ônus, **revogar** o consentimento específico dado para treinamento de modelos, nos termos do art. 8º, §5º, da LGPD, produzindo os efeitos do item 35.4.7.

35.7.4. Do exercício pelo Consumidor Final. O Consumidor Final, titular dos Dados, exerce os direitos desta Cláusula:

a) primariamente, junto ao **Vendedor, na qualidade de Controlador Principal**;

b) subsidiariamente, junto à **SharkBot**, pelo canal do Encarregado do item 34.8, especialmente quando o direito invocado referir-se a tratamento realizado pela SharkBot **como Controladora para finalidades próprias**, nos termos do item 34.3.3.3.

35.7.5. Dos prazos. Aplicam-se os prazos do art. 19 da LGPD.

35.8 — Das Salvaguardas Técnicas e Administrativas

35.8.1. A SharkBot adota, em relação aos tratamentos desta Cláusula, as seguintes **salvaguardas estruturais**:

a) segregação técnica entre ambientes de produção e ambientes de desenvolvimento/treinamento, com controles de acesso diferenciados;

b) pseudonimização nos ambientes de desenvolvimento quando Dados Pessoais forem processados;

c) anonimização prévia à produção de datasets de pesquisa;

d) controles de acesso com base em *need-to-know* e *least privilege*;

e) trilhas de auditoria (*logging*) de acesso e uso;

f) avaliação prévia de risco — inclusive, quando cabível, Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), nos termos do art. 38 da LGPD — para tratamentos que possam gerar riscos relevantes;

g) políticas internas de governança, formalizadas e revisadas periodicamente;

h) treinamento das equipes envolvidas;

i) revisão periódica dos modelos quanto a vieses, discriminação ilícita e violação de direitos;

j) respeito ao princípio da não-discriminação (art. 6º, IX, LGPD).

35.8.2. Do RIPD em tratamentos de maior risco. Para tratamentos que envolvam, pela sua natureza, finalidade ou escala, **risco relevante** às liberdades civis e aos direitos fundamentais dos titulares, a SharkBot adotará, previamente, Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), consolidando análise estruturada e medidas mitigatórias.

35.9 — Dos Deveres do Vendedor

35.9.1. Da transparência ao Consumidor Final. O Vendedor, na qualidade de Controlador Principal, obriga-se a **informar ao Consumidor Final**, em sua própria Política de Privacidade, de forma clara e acessível:

a) que o tratamento dos dados ocorre em infraestrutura operada pela SharkBot;

b) que, em determinadas finalidades próprias da SharkBot — notadamente segurança, prevenção à fraude e melhoria agregada do produto —, a SharkBot atua como Controladora, nos termos do item 34.3.3.3 da Cláusula Trigésima Quarta;

c) que eventual treinamento de modelos com dados identificáveis somente ocorrerá mediante consentimento específico, nos termos do item 35.4.2;

d) os canais de exercício de direitos, inclusive o canal subsidiário da SharkBot.

35.9.2. Da coleta de consentimento. Quando a SharkBot solicitar, por intermédio do Vendedor, consentimento específico do Consumidor Final para finalidades de treinamento de modelos, o Vendedor:

a) implementará o mecanismo de coleta adequado no Fluxo ou Bot, conforme orientação técnica da SharkBot;

b) apresentará a informação de forma destacada, clara e não pré-selecionada;

c) registrará adequadamente o consentimento obtido.

35.9.3. Da vedação ao Vendedor. Sem prejuízo do item 31.4.1, alínea "f", da Cláusula Trigésima Primeira, é **vedado ao Vendedor**:

a) utilizar dados da Plataforma, inclusive Dados Pessoais de Consumidor Final, para **treinamento de modelos próprios ou de terceiros**, **sem base legal adequada** e **sem observância das obrigações de Controlador Principal**;

b) cessão, venda ou compartilhamento de dados de Consumidores Finais com terceiros para finalidades de treinamento ou desenvolvimento de produtos, fora das hipóteses legais;

c) contornar, por meio de integrações ou exportações, os limites desta Cláusula.

35.10 — Das Disposições Finais

35.10.1. Da Política de Privacidade. O detalhamento operacional desta Cláusula — incluindo as técnicas de anonimização adotadas, as categorias de dados utilizadas em cada finalidade, os subprocessadores envolvidos e os canais específicos de exercício de direitos — integra a **Política de Privacidade**, com a qual esta Cláusula se harmoniza, prevalecendo, em caso de concurso, o regime mais protetivo ao titular.

35.10.2. Da atualização regulatória. As Partes observarão atualizações regulatórias em matéria de IA e dados, inclusive atos normativos específicos da ANPD e o Marco Legal da Inteligência Artificial brasileiro, adequando as práticas e, quando necessário, o presente regime.

35.10.3. Da sobrevivência. As obrigações desta Cláusula sobrevivem ao término da relação contratual pelos prazos aplicáveis, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta, preservando-se, em particular, a efetividade de anonimização realizada antes do término e a integridade dos modelos já treinados.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA — DAS COMUNICAÇÕES, DO MARKETING E DO OPT-IN

36.1 — Das Disposições Gerais

36.1.1. A presente Cláusula disciplina, em caráter específico e em articulação com a Cláusula Trigésima Quarta, o regime das **comunicações eletrônicas dirigidas pela SharkBot ao Vendedor** no contexto da relação contratual, classificando-as quanto à natureza, à base legal, ao canal e aos mecanismos de oposição aplicáveis.

36.1.2. Da fundamentação. O regime desta Cláusula observa, cumulativamente:

a) Lei nº 13.709/2018 — LGPD, notadamente os artigos 6º (princípios), 7º (bases legais), 8º (consentimento), 9º (transparência) e 18 (direitos dos titulares);

b) Lei nº 8.078/1990 — CDC, em suas hipóteses excepcionais de aplicação, nos termos do item 1.4 do Preâmbulo, notadamente em matéria de publicidade e comunicação comercial (arts. 36 a 38);

c) Decreto nº 6.523/2008, quanto ao Serviço de Atendimento ao Consumidor, quando aplicável;

d) Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), quanto à comunicação eletrônica legítima;

e) Lei nº 14.063/2020 e **MP nº 2.200-2/2001**, quanto à validade jurídica das comunicações eletrônicas;

f) Resolução CGI.br sobre combate ao *SPAM* e orientações correlatas;

g) Terms of Service do Telegram, em relação a comunicações realizadas via Bot ou canais do Telegram;

h) Política de Privacidade da SharkBot, integrante destes Termos como Anexo.

36.1.3. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma complementar, com:

a) a **Cláusula Trigésima Quarta**, item 34.7.3, que estabelece o regime-base das comunicações de marketing ao Vendedor;

b) a **Cláusula Vigésima Primeira**, quanto ao canal de suporte;

c) a **Cláusula Vigésima Segunda**, item 22, quanto à Política de Uso Aceitável relativa a comunicações realizadas pelo Vendedor aos Consumidores Finais;

d) a **Cláusula Vigésima Quarta**, quanto ao uso do Vendedor como *Case Comercial* em materiais de marketing;

e) a **Política de Privacidade**, quanto a detalhamento operacional.

36.1.4. Do âmbito subjetivo. Esta Cláusula disciplina, primariamente, as **comunicações da SharkBot ao Vendedor**. As **comunicações realizadas pelo Vendedor aos Consumidores Finais** regem-se pela Política de Uso Aceitável, pela LGPD e pela legislação consumerista aplicável, respondendo o Vendedor integralmente por essas comunicações na qualidade de Controlador Principal, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta.

36.1.5. Do princípio orientador. As comunicações dirigidas pela SharkBot ao Vendedor observam os princípios da **finalidade, adequação, necessidade, transparência, minimização e não discriminação**, preservando, em qualquer caso, o **direito do Vendedor à autodeterminação informativa** quanto às comunicações que não sejam estritamente necessárias à execução contratual.

36.2 — Da Classificação das Comunicações

36.2.1. Das categorias. Para os fins desta Cláusula, as comunicações dirigidas pela SharkBot ao Vendedor classificam-se em quatro categorias, com regimes distintos:

a) Comunicações Transacionais: aquelas **estritamente necessárias** à execução do contrato, à fruição das funcionalidades contratadas ou ao cumprimento de obrigação legal, não comportando oposição pelo destinatário enquanto vigente a relação contratual;

b) Comunicações Operacionais: aquelas **diretamente relacionadas ao uso da Plataforma**, sem caráter transacional imediato, mas integradas à prestação do serviço e à preservação da segurança e da conformidade;

c) Comunicações Institucionais e Educativas: aquelas de caráter **informativo, educacional ou institucional**, relacionadas à Plataforma mas não estritamente transacionais nem operacionais, abrangendo, por exemplo, conteúdos sobre melhores práticas, atualizações setoriais e comunicados institucionais;

d) Comunicações de Marketing Ampliado: aquelas de **natureza promocional, comercial ou publicitária**, externas ao uso imediato da Plataforma, incluindo oferta de produtos, serviços ou parcerias além do escopo contratado.

36.2.2. Do critério distintivo. A distinção entre as categorias observa critério **funcional** e **teleológico**, considerando:

a) a **necessidade objetiva** da comunicação para a execução do contrato;

b) a **expectativa razoável** do destinatário ao contratar a Plataforma;

c) o **conteúdo** efetivo da mensagem;

d) a **finalidade** predominante da comunicação.

36.2.3. Da classificação em caso de dúvida. Em caso de dúvida razoável sobre a classificação de determinada comunicação, a SharkBot adota o regime **mais protetivo ao Vendedor**, admitindo, para fins operacionais, a qualificação como comunicação que exija consentimento ou que admita oposição.

36.3 — Das Comunicações Transacionais

36.3.1. Do escopo. Compreendem Comunicações Transacionais, entre outras:

a) Comunicações sobre aceite e vigência: confirmação de aceite destes Termos, de Anexos, da Política de Privacidade e de atualizações contratuais relevantes, nos termos da Cláusula Quarta;

b) Comunicações de cadastro, autenticação e segurança: confirmações de cadastro, códigos de autenticação (OTP), redefinição de senha, alertas de novos acessos, dispositivos não reconhecidos e eventos de segurança da Conta, nos termos da Cláusula Oitava;

c) Faturamento, cobrança e apuração: informes de apuração da Taxa, documentos fiscais emitidos, avisos de cobrança, confirmação de pagamento, advertências de inadimplência e comunicações financeiras correlatas, nos termos das Cláusulas Nona e Décima Quarta;

d) Alterações contratuais e atualizações relevantes: comunicações sobre alterações destes Termos, dos Anexos, da Política de Privacidade, do regime de Gateways e de funcionalidades relevantes, nos termos do item 15.4 da Cláusula Décima Quinta e da Cláusula Trigésima Nona;

e) Eventos operacionais críticos: comunicações sobre manutenções programadas e emergenciais, incidentes de segurança, *downtime*, restrição de funcionalidade e situações equivalentes, nos termos das Cláusulas Décima Sétima, Décima Oitava e Trigésima Sétima;

f) Medidas de proteção de direitos: comunicações sobre Bloqueio Preventivo, Suspensão, Banimento, defesa prévia, manifestação posterior e providências correlatas, nos termos das Cláusulas Décima Segunda, Décima Terceira e Vigésima Sexta;

g) Cumprimento de obrigações legais: notificações decorrentes de requisição de autoridade, cumprimento de decisão judicial, cooperação regulatória e atendimento de ordens, nos termos da Cláusula Vigésima Nona, observadas, quando cabíveis, as hipóteses de dispensa de notificação do item 29.6.2;

h) Exercício de direitos sob LGPD: respostas e comunicações relativas a requisições de titulares, exercício de direitos do art. 18 da LGPD e interações com o Encarregado, nos termos do item 34.8 da Cláusula Trigésima Quarta;

i) Comunicações relativas a incidentes: notificações a titulares e a autoridades em caso de incidente de segurança, nos termos do item 37 e do art. 48 da LGPD;

j) Comunicações decorrentes de sobrevivência: comunicações sobre obrigações sobreviventes pós-término, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta;

k) Demais comunicações legalmente obrigatórias, cuja ausência caracterize descumprimento contratual ou regulatório.

36.3.2. Da base legal. As Comunicações Transacionais fundamentam-se em:

a) execução do contrato (art. 7º, V, LGPD);

b) cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II, LGPD);

c) exercício regular de direitos (art. 7º, VI, LGPD),

não exigindo, em nenhuma hipótese, consentimento específico para envio, nem admitindo **opt-out** enquanto vigente a relação contratual e enquanto subsistir a finalidade que as justifica.

36.3.3. Da impossibilidade de oposição. O Vendedor **não poderá opor-se** ao recebimento de Comunicações Transacionais enquanto vigente a relação contratual, por constituírem parte indissociável da execução do contrato e do cumprimento de obrigações legais, ressalvada a opção entre **canais equivalentes** quando a SharkBot oferecer tal escolha (por exemplo, recebimento por e-mail ou por notificação *in-app*).

36.3.4. Da preservação pós-término. Após o término da relação contratual, a SharkBot preserva o direito de enviar Comunicações Transacionais residuais — tais como comunicados sobre regularização de obrigações pendentes, cumprimento de obrigações legais de guarda, atendimento a requisições de autoridade e exercício de direitos em curso — pelo tempo estritamente necessário, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

36.4 — Das Comunicações Operacionais

36.4.1. Do escopo. Compreendem Comunicações Operacionais, entre outras:

a) notas de atualização (*changelog*) da Plataforma, quanto a funcionalidades, correções e melhorias;

b) orientações de uso, alertas sobre melhores práticas de configuração e recomendações operacionais;

c) avisos sobre limites técnicos, consumo próximo dos limites do Vendedor e eventual necessidade de adequação, nos termos da Cláusula Décima Nona;

d) alertas sobre conformidade, tais como solicitações de atualização cadastral, validações de KYC periódicas e avisos relacionados à Cláusula Quinta;

e) pesquisas de satisfação e *feedback* de natureza operacional, quanto ao uso da Plataforma e da Central de Suporte;

f) comunicações sobre o ecossistema da Plataforma, como alterações de Gateways disponíveis, novos parceiros integrados e informações correlatas que impactem o uso ordinário.

36.4.2. Da base legal. As Comunicações Operacionais fundamentam-se em:

a) execução do contrato (art. 7º, V, LGPD), quando diretamente vinculadas à prestação do serviço;

b) legítimo interesse (art. 7º, IX, LGPD), quanto a comunicações que, embora não estritamente necessárias, sejam proporcionais à natureza do serviço contratado e razoavelmente esperadas pelo Vendedor.

36.4.3. Do direito de oposição. O Vendedor poderá **opor-se** ao recebimento de Comunicações Operacionais **não estritamente vinculadas** à execução do contrato — notadamente pesquisas de satisfação, *newsletter* operacional e avisos genéricos não direcionados —, pelos canais do item 36.7, preservando-se, em qualquer caso, o envio das comunicações estritamente necessárias ao uso da Plataforma.

36.4.4. Da moderação. A SharkBot observa, em relação às Comunicações Operacionais:

a) frequência razoável, evitando volume excessivo ou repetitivo;

b) relevância em relação ao perfil de uso do Vendedor;

c) clareza quanto à natureza operacional da comunicação;

d) opção de ajuste das preferências pelo Vendedor, pelos canais do item 36.7.

36.5 — Das Comunicações Institucionais e Educativas

36.5.1. Do escopo. Compreendem Comunicações Institucionais e Educativas, entre outras:

a) newsletters com conteúdo educativo sobre Bots, automação, marketing digital, vendas, Telegram e temas correlatos;

b) convites para webinars, lives, eventos, treinamentos, conferências e atividades institucionais da SharkBot;

c) conteúdos de blog, podcasts, vídeos e materiais educativos produzidos pela SharkBot;

d) anúncios institucionais sobre parcerias, expansões, conquistas, posicionamentos públicos e manifestações relevantes da SharkBot;

e) pesquisas de mercado, estudos setoriais e publicações de dados consolidados, nos termos do item 35.5 da Cláusula Trigésima Quinta;

f) programas específicos de indicação, afiliação, embaixada, ou equivalentes, cujo oferecimento dependa de comunicação prévia ao Vendedor, nos termos do item 24.5 da Cláusula Vigésima Quarta.

36.5.2. Da base legal. As Comunicações Institucionais e Educativas fundamentam-se em **legítimo interesse** (art. 7º, IX, LGPD), considerando:

a) a **relação contratual preexistente** entre SharkBot e Vendedor, que gera expectativa razoável de receber comunicações institucionais no âmbito da Plataforma contratada;

b) o **valor informativo e educativo** das comunicações, que tende a beneficiar o próprio Vendedor no uso da Plataforma;

c) a **proporcionalidade** entre o interesse da SharkBot e os direitos do Vendedor;

d) a **existência de direito de oposição** ao recebimento.

36.5.3. Do direito de oposição (opt-out). O Vendedor pode, a qualquer tempo e sem ônus, **opor-se** ao recebimento de Comunicações Institucionais e Educativas, total ou parcialmente, pelos canais do item 36.7, produzindo efeitos:

a) imediatamente, quanto a novas comunicações do tipo objeto de oposição;

b) em prazo razoável, para ajustes em campanhas ou disparos já em preparação;

c) de forma granular, quando disponível, permitindo opor-se a subcategorias específicas (por exemplo, manter newsletters educativas e cessar convites para eventos).

36.5.4. Do impacto da oposição. A oposição às Comunicações Institucionais e Educativas:

a) não afeta o direito do Vendedor de utilizar plenamente a Plataforma;

b) não impede o recebimento de Comunicações Transacionais e das Comunicações Operacionais estritamente necessárias;

c) não caracteriza inadimplemento, quebra contratual ou fundamento para tratamento diferenciado pela SharkBot, nos termos do princípio da não-discriminação do art. 6º, IX, da LGPD.

36.6 — Das Comunicações de Marketing Ampliado

36.6.1. Do escopo. Compreendem Comunicações de Marketing Ampliado, entre outras:

a) ofertas comerciais de produtos, serviços, planos ou funcionalidades premium da SharkBot, externas à relação contratual ordinária;

b) promoções, descontos, *upgrades*, campanhas de vendas e ofertas temporárias;

c) comunicações de parceiros comerciais da SharkBot, contendo ofertas de terceiros, patrocínios, publicidade embutida ou conteúdo promocional de terceiros;

d) convites para programas pagos, comunidades fechadas, cursos comerciais e ofertas de monetização externas à Plataforma;

e) outras comunicações de natureza marcadamente publicitária que excedam o escopo das categorias anteriores.

36.6.2. Da base legal. As Comunicações de Marketing Ampliado fundamentam-se em **consentimento específico** (art. 7º, I, c/c art. 8º, LGPD), exigindo-se:

a) consentimento livre, informado, inequívoco e em destaque do Vendedor;

b) finalidade específica informada no momento da coleta do consentimento;

c) forma destacada na apresentação, vedada coleta por pré-marcação (*pre-ticked boxes*) ou aceite genérico;

d) registro adequado do consentimento, nos termos do art. 8º, §6º, da LGPD;

e) direito de revogação do consentimento, com a mesma facilidade da concessão, nos termos do art. 8º, §5º, da LGPD.

36.6.3. Da revogação do consentimento (opt-out). O Vendedor pode, a qualquer tempo e sem ônus, **revogar** o consentimento para Comunicações de Marketing Ampliado, pelos canais do item 36.7, produzindo efeitos nos mesmos termos do item 36.5.3.

36.6.4. Do consentimento granular. A SharkBot, na medida do viável operacionalmente, oferece ao Vendedor **granularidade** no consentimento, permitindo autorização diferenciada para:

a) canais (e-mail, WhatsApp, notificação *in-app*, Telegram, outros);

b) categorias (ofertas da própria SharkBot, ofertas de parceiros, promoções, etc.);

c) frequência (quando aplicável).

36.6.5. Da ausência de prejuízo pela recusa. A recusa de consentimento ou a revogação posterior para Comunicações de Marketing Ampliado **não afeta**:

a) o acesso à Plataforma;

b) a qualidade do serviço prestado;

c) o tratamento ordinário ou qualquer benefício contratual.

36.7 — Dos Mecanismos de Opt-out e do Exercício do Direito de Oposição

36.7.1. Dos canais de exercício. O Vendedor pode exercer o direito de oposição ou revogar consentimento por meio dos seguintes canais:

a) Link de *opt-out* presente em **cada comunicação** passível de oposição, permitindo o descadastramento com um clique ou com fluxo de confirmação simples;

b) Área logada da Plataforma, em **Central de Preferências de Comunicação**, com possibilidade de ajuste granular por categoria e canal, quando disponível;

c) Canal do Encarregado (DPO), nos termos do item 34.8 da Cláusula Trigésima Quarta;

d) Canais de suporte da Cláusula Vigésima Primeira, como meio subsidiário.

36.7.2. Da simplicidade e gratuidade. O exercício do direito de oposição ou de revogação de consentimento:

a) é gratuito, sem cobrança de qualquer taxa ou encargo;

b) é simples, vedando-se processos que dificultem o exercício desproporcionalmente em relação à concessão original;

c) não exige justificativa do Vendedor, ressalvada a hipótese de oposição a tratamento com base em legítimo interesse, em que o Vendedor pode, facultativamente, apresentar fundamento para que a SharkBot pondere a questão nos termos do item 35.7.2.

36.7.3. Dos efeitos temporais. Os efeitos da oposição ou da revogação:

a) aplicam-se a comunicações futuras;

b) não retroagem para invalidar comunicações já enviadas;

c) não afetam tratamentos realizados anteriormente com base no consentimento ou no legítimo interesse então vigente;

d) não impõem a eliminação imediata dos dados cadastrais, que permanecem sujeitos ao regime da Cláusula Trigésima Quarta e da Política de Privacidade.

36.7.4. Da preservação em caso de reversão. O Vendedor pode, a qualquer tempo, **reverter** a oposição ou conceder novo consentimento, retomando o recebimento das comunicações correspondentes, pelos mesmos canais do item 36.7.1.

36.7.5. Do registro da manifestação. A SharkBot mantém **registro adequado** das manifestações de oposição, revogação e novo consentimento, nos termos do art. 37 da LGPD, preservando a rastreabilidade das decisões do Vendedor quanto às suas preferências.

36.8 — Dos Canais de Comunicação Utilizados

36.8.1. Dos canais autorizados. A SharkBot utiliza, para comunicações ao Vendedor, os seguintes canais, observada a categoria de cada comunicação:

a) E-mail: dirigido ao endereço cadastrado pelo Vendedor, admitindo-se, de regra, todas as categorias de comunicação;

b) Notificação *in-app*: exibida na área logada da Plataforma, admitindo-se, de regra, todas as categorias de comunicação;

c) Página de status da Plataforma: para comunicações de natureza operacional e de incidentes;

d) Base de conhecimento e central de ajuda: para notas de atualização, tutoriais e conteúdo educativo;

e) WhatsApp: quando autorizado especificamente pelo Vendedor, observadas as políticas da **Meta Platforms, Inc.** e as restrições aplicáveis à sua utilização para comunicação comercial;

f) Telegram institucional: quando autorizado especificamente pelo Vendedor, observadas as políticas do Telegram;

g) SMS: restrito a comunicações transacionais urgentes, notadamente códigos de autenticação, alertas de segurança e notificações críticas;

h) Canais oficiais de redes sociais: para comunicações institucionais de caráter público, não individualizadas;

i) Correio físico: em hipóteses excepcionais, notadamente cumprimento de obrigação legal, notificação extrajudicial formal ou situações análogas;

j) Outros canais que venham a ser adotados pela SharkBot, observadas as bases legais aplicáveis e as preferências do Vendedor.

36.8.2. Do canal padrão. Considera-se **canal padrão** para comunicações contratuais o **e-mail cadastrado** pelo Vendedor e a **notificação na área logada** da Plataforma, nos termos do regime de notificações da Cláusula Quadragésima Segunda.

36.8.3. Do dever de manter canais ativos. O Vendedor obriga-se a manter **ativo, válido e acessível** o endereço de e-mail cadastrado, bem como a verificar periodicamente a área logada e, quando aplicável, os demais canais autorizados, observado o item 5.2.5 da Cláusula Quinta quanto à atualização cadastral.

36.8.4. Das consequências da inacessibilidade. A **inacessibilidade** do canal de comunicação cadastrado, por ato ou omissão imputável ao Vendedor — inclusive por desatualização, perda de acesso, exclusão voluntária do endereço ou bloqueio sistemático pelo provedor de e-mail —, não prejudica a eficácia das comunicações enviadas pela SharkBot pelos canais autorizados, presumindo-se a comunicação como realizada na forma do regime de notificações da Cláusula Quadragésima Segunda.

36.8.5. Das comunicações via WhatsApp e canais de terceiros. O uso de WhatsApp ou outros canais operados por terceiros para comunicação com o Vendedor:

a) pressupõe consentimento específico do Vendedor para o canal;

b) observa as políticas do provedor do canal, inclusive restrições e categorias admitidas;

c) não gera responsabilidade da SharkBot por indisponibilidades, restrições ou políticas unilaterais do terceiro, nos termos da Cláusula Vigésima;

d) pode ser descontinuado pela SharkBot quando o canal se tornar inviável, inadequado ou incompatível com a finalidade pretendida.

36.9 — Da Restrição ao Uso de Canais e à Frequência

36.9.1. Do princípio da moderação. A SharkBot observa, em suas comunicações ao Vendedor, os princípios da **moderação**, **relevância** e **não-invasividade**, evitando:

a) volume excessivo de comunicações;

b) reiteração não justificada;

c) conteúdo irrelevante ou desconectado do perfil do Vendedor;

d) utilização de canais inadequados ao tipo de comunicação;

e) sobreposição artificial de categorias para fugir do regime de opt-out.

36.9.2. Da vedação ao condicionamento. A SharkBot **não condiciona** o acesso ou a qualidade da Plataforma à aceitação de Comunicações de Marketing Ampliado ou de Comunicações Institucionais e Educativas, observado o princípio da não-discriminação.

36.9.3. Da vedação à ressuscitação de consentimentos revogados. A SharkBot **não reutiliza** consentimentos revogados para iniciar novas campanhas, não migrando automaticamente o Vendedor descadastrado para novas listas, categorias ou canais sem nova manifestação de consentimento específico.

36.10 — Das Disposições Finais

36.10.1. Da Política de Privacidade. O detalhamento operacional desta Cláusula — incluindo a descrição das categorias específicas de comunicações, os mecanismos de *opt-out*, os canais vigentes e os prazos operacionais — integra a **Política de Privacidade**, com a qual esta Cláusula se harmoniza, prevalecendo, em caso de concurso, o regime mais protetivo ao Vendedor.

36.10.2. Da sobrevivência. As disposições desta Cláusula aplicáveis a comunicações pós-término, bem como o dever de respeito ao opt-out e à revogação de consentimento manifestados durante a vigência, **sobrevivem** ao término da relação contratual, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

36.10.3. Da preservação de direitos. Nada nesta Cláusula afasta:

a) o direito do Vendedor ao exercício dos direitos do art. 18 da LGPD;

b) o direito de reclamação perante a **ANPD** ou outras autoridades competentes;

c) o direito ao acesso à tutela jurisdicional, nos termos do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA — DOS INCIDENTES DE SEGURANÇA

37.1 — Das Disposições Gerais

37.1.1. A presente Cláusula disciplina o regime aplicável a **Incidentes de Segurança** relacionados à Plataforma, aos Dados Pessoais tratados em seu âmbito e aos ativos informacionais das Partes, observada a natureza inerentemente imperfeita da segurança da informação, que constitui obrigação de **meio** e não de resultado, nos termos do art. 46 da LGPD.

37.1.2. Da fundamentação. Esta Cláusula observa, cumulativamente:

a) art. 46 da LGPD, quanto a medidas técnicas e administrativas de segurança;

b) art. 47 da LGPD, quanto a agentes de tratamento e responsabilidade;

c) art. 48 da LGPD, quanto à comunicação de incidentes à ANPD e aos titulares;

d) art. 50 da LGPD, quanto ao programa de governança em privacidade;

e) Resolução CD/ANPD nº 15/2024 (ou regulamentação sucessora) e demais atos da ANPD sobre comunicação de incidentes;

f) Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), arts. 7º, VII, VIII e X, e 13;

g) padrões técnicos reconhecidos, notadamente **ISO/IEC 27001**, **ISO/IEC 27701**, **ISO/IEC 27035** (gestão de incidentes), **NIST Cybersecurity Framework** e boas práticas de ***security by design*** e ***privacy by design***.

37.1.3. Do compromisso institucional. A SharkBot adota, como diretriz institucional permanente, a **prevenção, detecção, contenção, resposta e recuperação** diante de Incidentes de Segurança, observando padrões compatíveis com a natureza da Plataforma, o porte da operação e o risco envolvido.

37.1.4. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma complementar, com:

a) a **Cláusula Oitava**, quanto à segurança de credenciais e comunicação de comprometimento;

b) a **Cláusula Décima Terceira**, quanto à prevenção à fraude transacional;

c) a **Cláusula Décima Oitava**, item 18.3, quanto a manutenções emergenciais por incidente;

d) a **Cláusula Vigésima**, quanto a incidentes em terceiros integrados;

e) a **Cláusula Vigésima Nona**, quanto à cooperação com autoridades;

f) a **Cláusula Trigésima Segunda**, quanto à confidencialidade em contexto de incidente;

g) a **Cláusula Trigésima Quarta**, quanto ao regime geral de proteção de dados.

37.2 — Do Conceito e da Tipificação

37.2.1. Do conceito. Considera-se "**Incidente de Segurança**", para os fins desta Cláusula, qualquer evento adverso, confirmado ou fundadamente suspeito, que afete a **confidencialidade**, **integridade**, **disponibilidade** ou **autenticidade** de Dados Pessoais, ativos informacionais ou infraestruturas envolvidos na operação da Plataforma, abrangendo, sem caráter exaustivo:

a) Incidente envolvendo Dados Pessoais (nos termos do art. 48 da LGPD): acesso não autorizado, exposição acidental ou ilícita, perda, alteração indevida, destruição ou comunicação não autorizada de Dados Pessoais;

b) Incidente de segurança em sentido amplo: comprometimento de sistemas, redes, aplicações, bases de dados, credenciais, *tokens* ou qualquer ativo informacional da Plataforma, ainda que não envolva Dados Pessoais;

c) Incidente de disponibilidade por causa adversa: indisponibilidade decorrente de ataque cibernético, *ransomware*, negação de serviço (DDoS), sabotagem ou evento análogo, observado o regime distinto do *Uptime* da Cláusula Décima Sétima quanto ao cômputo técnico;

d) Incidente em terceiros integrados: evento originado em fornecedor, subprocessador ou terceiro que impacte a Plataforma ou dados dela decorrentes.

37.2.2. Da tipificação por categoria. Para fins de tratamento proporcional, os Incidentes classificam-se em:

a) Incidente Crítico: aquele que, cumulativa ou alternativamente:

(i) **envolve Dados Pessoais Sensíveis** ou de **crianças e adolescentes**;

(ii) **afeta volume expressivo** de titulares;

(iii) **expõe, de forma efetiva**, Dados Pessoais a terceiros não autorizados;

(iv) **configura risco ou dano relevante** aos titulares, nos termos do art. 48 da LGPD e da Resolução CD/ANPD nº 15/2024;

(v) **compromete a operação contínua** da Plataforma em escala generalizada;

b) Incidente Relevante: aquele que, sem alcançar a categoria Crítica, apresenta impacto material e demanda resposta estruturada, inclusive afetação de dados cadastrais de Vendedores, comprometimento de integrações específicas ou indícios de ataque dirigido;

c) Incidente de Menor Impacto: eventos pontuais, sem afetação relevante de Dados Pessoais nem risco material aos titulares, resolvidos por providência rotineira e registrados para fins de aprendizado e aprimoramento.

37.2.3. Da tentativa e do quase-incidente. Para efeitos de **registro interno e aprimoramento da segurança**, equiparam-se a Incidente:

a) tentativas identificadas de ataque, acesso não autorizado ou exploração de vulnerabilidade, ainda que malsucedidas;

b) ***near-misses***, eventos que, por fator fortuito ou salvaguarda adicional, não resultaram em comprometimento;

sem que, nessas hipóteses, incidam necessariamente os deveres de notificação externa do item 37.5, aplicando-se esses deveres quando houver **risco ou dano relevante** nos termos legais.

37.3 — Das Medidas Preventivas e de Governança

37.3.1. Das medidas técnicas e administrativas da SharkBot. A SharkBot adota, como padrão operacional e em proporção compatível com o porte da operação, a natureza dos dados tratados e o estado da técnica, as seguintes **medidas técnicas e administrativas** de segurança, em caráter exemplificativo e não exaustivo:

a) Controles de acesso: autenticação robusta, autorização baseada em *least privilege* e *need-to-know*, gestão do ciclo de vida de credenciais e revisão periódica;

b) Criptografia: em trânsito (TLS atualizado) e **em repouso** (cifração de bases de dados sensíveis), observadas as melhores práticas;

c) Segregação de ambientes: separação técnica entre produção, homologação e desenvolvimento, com políticas específicas para cada ambiente;

d) Monitoramento contínuo: detecção de anomalias, *logging*, auditoria de acessos, SIEM (*Security Information and Event Management*) ou equivalente;

e) Gestão de vulnerabilidades: identificação, classificação, correção e verificação de vulnerabilidades, inclusive por meio de *vulnerability scanning* e avaliação periódica;

f) Testes de segurança: ***penetration tests***, **auditorias de segurança** e revisões de código, periodicamente;

g) Backup e recuperação: rotinas de *backup*, testes de restauração e plano de continuidade;

h) Políticas internas: políticas, procedimentos e documentação formalizados, submetidos à revisão periódica;

i) Treinamento: capacitação das equipes em segurança da informação e proteção de dados;

j) Governança de fornecedores: avaliação, contratação e monitoramento de fornecedores críticos quanto a segurança.

37.3.2. Do programa de governança em privacidade. A SharkBot implementa programa estruturado de governança em privacidade, nos termos do art. 50 da LGPD, abrangendo:

a) políticas e salvaguardas adequadas ao volume e à sensibilidade dos dados;

b) aplicação de medidas em todo o ciclo de vida do tratamento;

c) adaptação à estrutura, escala e volume de operações;

d) transparência quanto à governança;

e) condições internas de supervisão;

f) planos de resposta a incidentes e remediação;

g) atualização constante com base em informações obtidas de monitoramento contínuo e avaliações periódicas.

37.3.3. Do dever de diligência compartilhada. O Vendedor obriga-se, em sua própria esfera, a adotar medidas técnicas e administrativas razoáveis, compatíveis com o porte e a natureza da sua operação, inclusive:

a) guarda segura de credenciais, *tokens* e instrumentos de autenticação, nos termos da Cláusula Oitava;

b) controle de acesso a usuários operacionais delegados;

c) adoção de autenticação reforçada, quando disponível;

d) proteção do ambiente a partir do qual acessa a Plataforma;

e) responsabilidade por medidas de segurança em Integrações Personalizadas por ele construídas, nos termos do item 20.3 da Cláusula Vigésima.

37.4 — Da Detecção, Comunicação Interna e Resposta

37.4.1. Do dever do Vendedor de comunicação imediata. O Vendedor obriga-se a **comunicar imediatamente** à SharkBot, pelos canais oficiais — notadamente o Canal do Encarregado ou canal específico de incidentes disponibilizado pela SharkBot —, qualquer:

a) Suspeita, indício ou ocorrência de comprometimento de credenciais, de conta ou de instrumento de autenticação, nos termos do item 8.4 da Cláusula Oitava;

b) identificação de vulnerabilidade na Plataforma, inclusive quando descoberta de boa-fé, observada a disciplina de *responsible disclosure*;

c) indícios de acesso não autorizado aos Bots, Fluxos, bases de Consumidores Finais ou configurações da Conta;

d) comunicação recebida de terceiro — Consumidor Final, Gateway, autoridade ou outro Vendedor — acerca de evento que possa caracterizar incidente afetando a Plataforma ou dados nela tratados;

e) evento interno ao Vendedor — vazamento em sua própria infraestrutura, comprometimento de sistemas próprios, incidente em Integrações Personalizadas — que possa reflexamente afetar dados armazenados na Plataforma ou Consumidores Finais captados por meio dos Bots;

f) notificação, intimação, ofício ou requisição de autoridade relativa a incidente envolvendo o Vendedor ou sua operação.

37.4.2. Dos prazos da comunicação pelo Vendedor. A comunicação prevista no item 37.4.1:

a) Imediata: em casos de **comprometimento de credenciais**, **acesso não autorizado em curso** ou **risco iminente** a Consumidores Finais, sem demora;

b) No prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas: nos demais casos de Incidente Crítico ou Relevante;

c) Em prazo razoável: para eventos de menor impacto, sem prejuízo do registro pela SharkBot.

37.4.3. Do conteúdo da comunicação. A comunicação do Vendedor deverá conter, na medida do conhecido no momento:

a) natureza e descrição do evento ou suspeita;

b) momento da ocorrência ou da ciência;

c) dados, Bots, Fluxos e Consumidores Finais potencialmente afetados;

d) evidências disponíveis;

e) medidas próprias já adotadas;

f) canal de contato para providências subsequentes.

A comunicação é admissível mesmo quando incompleta, devendo o Vendedor **complementá-la** à medida que novos elementos forem identificados.

37.4.4. Do dever da SharkBot de notificar o Vendedor. Configurado Incidente envolvendo Dados Pessoais sob tratamento da SharkBot, especialmente em sua qualidade de **Operadora** em relação aos dados do Vendedor (nos termos do item 34.3.3.2 da Cláusula Trigésima Quarta), a SharkBot **notificará**

o Vendedor, sem demora injustificada, em prazo compatível com a natureza do evento, contendo, na medida do conhecido:

a) descrição da natureza do Incidente;

b) categorias e número aproximado de titulares afetados;

c) categorias e número aproximado de registros afetados;

d) medidas adotadas e planejadas;

e) possíveis consequências;

f) contato para esclarecimentos.

37.4.5. Do procedimento interno de resposta. A SharkBot adota, diante de Incidente identificado, procedimento estruturado compreendendo:

a) Detecção e registro: identificação, registro e classificação preliminar;

b) Contenção: medidas imediatas de contenção para interromper ou limitar o evento;

c) Análise: investigação técnica, análise de causa-raiz e dimensionamento do impacto;

d) Erradicação: remoção de causas e vetores de comprometimento;

e) Recuperação: restabelecimento da operação regular e validação da integridade;

f) Notificação: comunicações cabíveis a titulares, autoridades, Vendedores afetados e demais envolvidos, nos termos dos itens 37.5 e 37.6;

g) Lições aprendidas: análise pós-incidente (*post-mortem*), documentação de lições e implementação de melhorias.

37.4.6. Da cooperação com o Vendedor. Durante o tratamento do Incidente, a SharkBot:

a) compartilhará, com os Vendedores afetados, as informações necessárias à sua própria resposta, observados os limites de sigilo legal e de preservação de investigação;

b) orientará os Vendedores sobre providências esperadas;

c) disponibilizará, quando cabível, ferramentas técnicas auxiliares (redefinição de credenciais, revogação de sessões, exportação de evidências);

d) responderá às consultas razoáveis sobre o estado e o impacto do Incidente.

37.5 — Da Notificação à ANPD e aos Titulares

37.5.1. Do dever legal. Configurado Incidente envolvendo **Dados Pessoais** que possa **acarretar risco ou dano relevante aos titulares**, nos termos do **art. 48 da LGPD**, a SharkBot — enquanto controladora

em relação a dados sob seu controle — comunicará o fato à **ANPD** e aos **titulares afetados**, observando:

a) os **prazos** estabelecidos na regulamentação vigente, notadamente a Resolução CD/ANPD nº 15/2024 (ou regulamentação sucessora);

b) os **conteúdos mínimos** exigidos pela legislação e pela regulamentação, nos moldes do item 37.5.3;

c) os **meios** adequados, inclusive, quando cabível, publicação em canais institucionais e comunicação direta aos titulares.

37.5.2. Da avaliação do risco ou dano relevante. A avaliação sobre a existência de risco ou dano relevante considera, observados os critérios regulatórios:

a) natureza e categoria dos Dados Pessoais afetados;

b) volume de titulares e registros;

c) facilidade de identificação dos titulares;

d) efetividade de salvaguardas técnicas aplicadas (ex.: cifração);

e) possibilidade de uso indevido;

f) risco de dano patrimonial, moral, físico ou de discriminação;

g) afetação de **Dados Pessoais Sensíveis** ou de **crianças e adolescentes**, caso em que o risco tende a ser presumidamente relevante.

37.5.3. Do conteúdo da comunicação à ANPD e aos titulares. A comunicação observa o conteúdo exigido pelo art. 48, §1º, da LGPD e pela regulamentação, compreendendo:

a) descrição da natureza do Incidente;

b) informações sobre os titulares e dados envolvidos;

c) indicação de medidas técnicas e de segurança utilizadas para proteção dos dados;

d) riscos relacionados ao Incidente;

e) motivos da demora, quando houver, na comunicação;

f) medidas adotadas para reverter ou mitigar efeitos.

37.5.4. Da responsabilidade pela notificação.

37.5.4.1. Em relação a Incidente afetando **Dados Pessoais de Consumidor Final** — cujo Controlador Principal é o Vendedor, nos termos do item 34.3.3.1 da Cláusula Trigésima Quarta —, a

responsabilidade primária de notificar a ANPD e os titulares **é do Vendedor**, observados os prazos e requisitos regulatórios.

37.5.4.2. A SharkBot, nessa hipótese, **prestará suporte** ao Vendedor, fornecendo-lhe as informações técnicas disponíveis sobre o Incidente, observado o regime da Cláusula Trigésima Quarta e desta Cláusula.

37.5.4.3. A SharkBot **poderá**, independentemente, notificar a ANPD quando o Incidente, pela sua extensão, natureza ou características, configurar também responsabilidade própria da SharkBot — especialmente quando decorrer de falha em sua infraestrutura, quando afetar múltiplos Vendedores ou quando envolver finalidades próprias da SharkBot, nos termos do item 34.3.3.3 da Cláusula Trigésima Quarta.

37.5.4.4. A SharkBot **notificará diretamente os titulares** quando tal providência for imposta por lei, exigida pela ANPD, ou quando, pela natureza do evento, a notificação por meio do Vendedor se mostrar inadequada ou insuficiente.

37.5.5. Do sigilo de investigação. A comunicação pública do Incidente, quando aplicável, observará eventuais deveres de **sigilo de investigação** em curso, coordenando-se com autoridades competentes para preservar a eficácia das apurações, nos termos da Cláusula Vigésima Nona.

37.6 — Da Cooperação entre as Partes

37.6.1. Do dever recíproco de cooperação. As Partes **cooperarão, de boa-fé**, no tratamento de Incidentes, observando:

a) compartilhamento tempestivo de informações técnicas, evidências e registros pertinentes, nos limites legais e contratuais;

b) coordenação das comunicações externas (titulares, ANPD, mídia, Consumidores Finais), sempre que o Incidente envolver ambos como agentes de tratamento;

c) preservação de provas, nos termos do item 29.4 da Cláusula Vigésima Nona;

d) alinhamento sobre mensagens aos titulares, quando as notificações partirem de uma ou de ambas as Partes;

e) acesso, pela Parte afetada, às informações necessárias ao seu próprio cumprimento de obrigações regulatórias.

37.6.2. Dos limites da cooperação. A cooperação observa:

a) proteção de Informações Confidenciais sobre a infraestrutura, salvaguardas ou técnicas internas cuja divulgação possa comprometer a segurança de outros Vendedores;

b) proteção de Dados Pessoais de terceiros não afetados pelo Incidente;

c) respeito a ordens de autoridade quanto a sigilo;

d) preservação de investigações em curso.

37.6.3. Da cooperação com autoridades. Aplica-se, quanto à cooperação com autoridades no contexto de Incidente, o regime da **Cláusula Vigésima Nona**, inclusive quanto à preservação de provas, à imunidade por cumprimento de dever legal e às hipóteses de dispensa de notificação prévia ao investigado.

37.7 — Da Responsabilidade no Contexto de Incidentes

37.7.1. Do princípio. A responsabilidade das Partes diante de Incidentes observa:

a) o regime geral de **limitação de responsabilidade** da Cláusula Trigésima;

b) o regime de **responsabilidade dos agentes de tratamento** dos arts. 42 a 45 da LGPD;

c) o regime de **indenidade** da Cláusula Vigésima Sétima, quando aplicável;

d) as **excludentes** dos arts. 43 e 49 da LGPD, notadamente inexistência de tratamento, violação da LGPD pelo titular, culpa exclusiva do titular ou de terceiro.

37.7.2. Da obrigação de meio. A adoção de medidas técnicas e administrativas de segurança constitui **obrigação de meio**, não de resultado. A ocorrência de Incidente, por si só, **não caracteriza** inadimplemento contratual nem responsabilidade automática da SharkBot, especialmente quando:

a) foram adotadas **medidas razoáveis** compatíveis com o estado da técnica, com o porte da operação e com a natureza dos dados;

b) o evento decorre de **ataque externo** de sofisticação superior às salvaguardas razoáveis adotadas;

c) o evento decorre de **fato de terceiro** (inclusive infraestrutura de terceiros, Gateways, Telegram, provedores de nuvem) nos termos da Cláusula Vigésima;

d) o evento decorre de **fato do próprio Vendedor** ou de Consumidor Final;

e) o evento decorre de **caso fortuito ou força maior**, nos termos da Cláusula Quadragésima Primeira.

37.7.3. Da culpa do Vendedor. Quando o Incidente decorrer, total ou parcialmente, de **culpa do Vendedor** — inclusive, sem limitação, por falha em comunicação imediata exigida pelo item 37.4.1, guarda inadequada de credenciais, ausência de salvaguardas razoáveis em sua esfera, uso abusivo da Plataforma ou violação destes Termos —, responderá o Vendedor, perante a SharkBot, por:

a) todos os **ônus, custos, despesas e danos** decorrentes do Incidente e do seu tratamento, inclusive notificações à ANPD, comunicações a titulares, custos forenses e remediações, nos termos do regime de indenidade;

b) eventual **regresso** pela SharkBot por custos e condenações supervenientes, na proporção da concausa;

c) as **medidas das Cláusulas Décima Segunda, Décima Terceira, Vigésima Segunda e Vigésima Sexta**, quando o Incidente estiver associado a violação destes Termos.

37.7.4. Do afastamento do teto indenizatório. Aplicam-se, no contexto de Incidentes, as hipóteses de **afastamento do teto indenizatório** do item 30.3 da Cláusula Trigésima, quando configurados os pressupostos ali previstos — notadamente dolo, culpa grave, violação dolosa da LGPD ou violação de norma imperativa de ordem pública.

37.8 — Das Disposições Finais

37.8.1. Da Política de Segurança da Informação. O detalhamento das medidas técnicas e administrativas desta Cláusula consta da **Política de Segurança da Informação**, integrante destes Termos como Anexo, com a qual esta Cláusula se harmoniza, prevalecendo, em caso de concurso, o regime mais protetivo.

37.8.2. Da atualização regulatória. As Partes adequarão as práticas e o regime desta Cláusula à evolução da regulamentação da ANPD, do Marco Civil e de padrões técnicos aplicáveis, nos termos do item 34.10.2 da Cláusula Trigésima Quarta.

37.8.3. Dos registros. A SharkBot mantém **registros de Incidentes**, inclusive tentativas e *near-misses*, com informações técnicas, classificação, medidas adotadas e desfecho, pelos prazos legalmente aplicáveis.

37.8.4. Da sobrevivência. As obrigações desta Cláusula — notadamente de **comunicação, preservação, cooperação e confidencialidade** — sobrevivem ao término da relação contratual pelos prazos aplicáveis, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA — DA PORTABILIDADE, EXPORTAÇÃO E RETENÇÃO DE DADOS DO VENDEDOR

38.1 — Das Disposições Gerais

38.1.1. A presente Cláusula disciplina o regime aplicável à **portabilidade, exportação, retenção e eliminação** de dados do Vendedor e de sua operação, observados os princípios da **minimização**, da **autodeterminação informativa** e da **liberdade econômica**, articulados com as obrigações legais de guarda.

38.1.2. Da fundamentação. Esta Cláusula observa, cumulativamente:

a) art. 18, V, da LGPD, quanto ao direito à portabilidade dos dados;

b) art. 15 da LGPD, quanto ao término do tratamento;

c) art. 16 da LGPD, quanto às hipóteses de retenção pós-término;

d) art. 15 do Marco Civil da Internet, quanto à guarda de registros de acesso a aplicações;

e) art. 13 do Marco Civil, quanto à guarda de registros de conexão, quando aplicável;

f) legislação tributária, quanto a prazos de guarda de documentos fiscais e transacionais;

g) legislação antilavagem, quanto a prazos específicos de retenção;

h) o regime contratual destes Termos, inclusive quanto a obrigações remanescentes pós-término.

38.1.3. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma complementar, com:

a) a **Cláusula Quarta**, item 4.3, quanto à rescisão imotivada e aos regimes de Conta Inativa e Dormente;

b) a **Cláusula Vigésima Sexta**, item 26.5.2, quanto à restrição à portabilidade em banimento por violação grave;

c) a **Cláusula Trigésima Primeira**, item 31.5, quanto à titularidade do Conteúdo do Vendedor;

d) a **Cláusula Trigésima Quarta**, quanto ao regime de proteção de dados pessoais;

e) a **Cláusula Vigésima Nona**, item 29.4, quanto à preservação de provas em procedimento;

f) a **Política de Privacidade**, quanto a detalhamento operacional.

38.1.4. Do princípio orientador. O regime desta Cláusula busca **equilibrar**:

a) o direito do Vendedor de **preservar sua operação**, **portar seus dados** e **não ficar refém** da Plataforma após o término da relação contratual;

b) as **obrigações legais** de retenção que impõem à SharkBot a guarda mínima de determinados registros;

c) a **proteção dos Consumidores Finais**, cujos Dados Pessoais são tratados no contexto da operação do Vendedor;

d) a **preservação de provas** em caso de investigação, apuração ou litígio em curso;

e) a **boa-fé e a segurança operacional** da Plataforma.

38.2 — Do Direito de Portabilidade e Exportação Durante a Vigência Contratual

38.2.1. Do direito geral. Durante a vigência da relação contratual, o Vendedor tem o **direito permanente** de:

a) acessar seus dados e os de sua operação, pelos meios disponibilizados na área logada da Plataforma;

b) exportar os dados passíveis de exportação, nas modalidades e formatos oferecidos;

c) obter relatórios consolidados de uso, transações e métricas;

d) portar dados a outros fornecedores, nos termos e limites técnicos desta Cláusula e da regulamentação.

38.2.2. Dos dados abrangidos pela exportação. O direito de exportação durante a vigência alcança, **nos limites técnicos razoáveis da Plataforma** e observadas as proteções da LGPD:

a) Dados cadastrais do Vendedor pessoa jurídica ou pessoa natural, bem como de seus usuários operacionais delegados;

b) Configurações de Bots — identidade, comandos, parâmetros e personalização — em formato estruturado compatível com a arquitetura interna da Plataforma;

c) Fluxos construídos no editor, em formato de exportação estruturada (tipicamente **JSON** ou formato análogo), permitindo backup, versionamento e, quando tecnicamente possível, importação em ambiente compatível;

d) Base de Consumidores Finais — contatos, etiquetas, segmentações, metadados e histórico de interações —, observado o regime da Cláusula Trigésima Quarta e a proteção dos titulares;

e) Histórico transacional da operação do Vendedor — vendas, eventos de pagamento, valores processados —, nos limites da titularidade e do regime tributário aplicável;

f) Conteúdo enviado por meio dos Bots — textos, imagens, áudios, vídeos e demais mídias carregadas pelo Vendedor;

g) Métricas e relatórios gerados pela Plataforma sobre a operação do Vendedor;

h) Comprovantes de Taxas pagas e documentos fiscais emitidos pela SharkBot, nos termos do item 14.2 da Cláusula Décima Quarta.

38.2.3. Dos dados não abrangidos pela exportação. O direito de exportação **não abrange**:

a) código-fonte, arquitetura interna ou lógica proprietária da Plataforma, por constituir propriedade intelectual da SharkBot, nos termos da Cláusula Trigésima Primeira;

b) templates nativos, bibliotecas proprietárias ou recursos de terceiros licenciados à SharkBot, em relação aos quais o Vendedor detinha apenas uso funcional durante a vigência;

c) dados técnicos internos de outros Vendedores da Plataforma ou de terceiros;

d) métricas agregadas ou benchmarks consolidados sobre o ecossistema da Plataforma, ressalvadas as métricas específicas da operação do Vendedor;

e) algoritmos, modelos de IA/ML ou outputs proprietários derivados do uso da Plataforma, nos termos da Cláusula Trigésima Quinta;

f) dados sobre terceiros que, embora tenham tocado a operação do Vendedor, não sejam de sua titularidade (ex.: dados cadastrais do Gateway, informações internas da SharkBot);

g) informações submetidas a sigilo legal, de segurança, de investigação em curso ou a dever de confidencialidade com terceiros.

38.2.4. Dos formatos de exportação. A SharkBot disponibilizará a exportação em formatos técnicos adequados à natureza dos dados, preferencialmente em:

a) formatos estruturados e abertos (JSON, CSV, XML) para dados transacionais e estruturados;

b) arquivos compactados (ZIP, TAR) para conjuntos de dados e mídias;

c) formatos padrão (PDF, HTML) para relatórios consolidados;

d) formatos específicos disponibilizados na Plataforma para bases estruturadas de contatos e fluxos.

A SharkBot **não se obriga** a produzir formatos técnicos inexistentes ou sob demanda específica que exijam desenvolvimento particular, ressalvada viabilidade técnica e razoabilidade.

38.2.5. Da portabilidade em sentido estrito (LGPD). A portabilidade prevista no **art. 18, V, da LGPD** — que compreende a transferência de Dados Pessoais do titular a outro fornecedor de serviço ou produto — observa:

a) regulamentação específica da ANPD, quando existente;

b) formatos interoperáveis, sempre que viáveis;

c) proteção dos dados de **outros titulares** eventualmente interligados, notadamente Consumidores Finais, exigindo-se, se necessário, tratamento prévio para isolar a parte exportável;

d) respeito a segredo comercial e industrial, nos termos do art. 19, §1º, da LGPD.

38.2.6. Do exercício do direito. A exportação durante a vigência é realizada:

a) diretamente, pelo Vendedor, por meio das funcionalidades da área logada, quando disponibilizadas;

b) mediante requerimento, pelos canais oficiais, quando a funcionalidade não estiver disponível em autoatendimento ou quando envolver escopo particular;

c) sem ônus para o Vendedor adimplente, ressalvados custos extraordinários em solicitações que exijam desenvolvimento específico.

38.3 — Do Direito de Portabilidade e Exportação no Encerramento da Relação

38.3.1. Da janela de portabilidade pós-término. Encerrada a relação contratual por **rescisão imotivada** (de qualquer das Partes, nos termos da Cláusula Quarta) ou por **descontinuação da Plataforma** (nos termos do item 15.4.5 da Cláusula Décima Quinta), a SharkBot preservará a **disponibilidade de exportação** dos dados abrangidos pelo item 38.2.2 pelo prazo mínimo de **30 (trinta) dias corridos**, contados do término efetivo, hipótese em que o Vendedor poderá:

a) acessar a Conta, ainda que em modo restrito de exportação;

b) exportar os dados nas modalidades oferecidas;

c) requerer, pelos canais oficiais, exportações específicas dentro do razoável.

38.3.2. Da prorrogação por solicitação. A janela do item 38.3.1 poderá ser prorrogada, mediante solicitação fundamentada do Vendedor pelos canais oficiais, por prazo adicional razoável, a critério da SharkBot, observadas a viabilidade técnica e a ausência de motivo impeditivo (investigação em curso, litígio, ordem de autoridade, ou outra causa legítima).

38.3.3. Da ausência de obrigação de manutenção indefinida. Transcorrida a janela do item 38.3.1 e eventuais prorrogações, a SharkBot poderá:

a) desativar o acesso do Vendedor à Conta;

b) iniciar o processo de eliminação dos dados, observados os prazos de retenção do item 38.4;

c) preservar, pelos prazos legais, exclusivamente os dados sujeitos a retenção obrigatória.

38.3.4. Do regime específico em banimento por violação grave. Nas hipóteses de banimento por violação grave — notadamente **proteção infantojuvenil** (Cláusula Vigésima Terceira), **anti-corrupção** (Cláusula Vigésima Quinta), **fraude qualificada** ou **uso da Plataforma para ilícitos** —, aplica-se o **regime restritivo** do item 26.5.2 da Cláusula Vigésima Sexta, podendo a SharkBot:

a) recusar, total ou parcialmente, a exportação, quando a disponibilização dos dados puder comprometer provas, prejudicar Consumidores Finais ou contornar o próprio banimento;

b) limitar a exportação aos dados estritamente necessários ao Vendedor, excluindo Dados Pessoais de Consumidores Finais potencialmente vitimados pela conduta;

c) condicionar a exportação a decisão judicial específica, quando o risco for elevado.

38.3.5. Do direito residual do Vendedor em banimento. Ainda em casos de banimento, permanece assegurado ao Vendedor:

a) acesso a documentos fiscais emitidos em seu favor, nos termos do item 14.2 da Cláusula Décima Quarta;

b) obtenção de informações necessárias ao cumprimento de suas obrigações legais próprias (tributárias, contábeis, trabalhistas);

c) exercício de direitos enquanto titular de Dados Pessoais, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta.

38.4 — Da Retenção Pós-Término por Obrigação Legal ou Legítimo Interesse

38.4.1. Do princípio. Encerrada a relação contratual, a SharkBot promoverá a **eliminação** dos dados do Vendedor e de sua operação, **ressalvadas** exclusivamente as hipóteses de retenção previstas neste item 38.4, em observância ao art. 16 da LGPD.

38.4.2. Das hipóteses de retenção. A retenção pós-término limita-se às seguintes hipóteses:

a) Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 16, I, LGPD), notadamente:

(i) **registros de acesso a aplicações**: pelo prazo mínimo de **6 (seis) meses**, nos termos do art. 15 do Marco Civil, prorrogável por ordem de autoridade;

(ii) **documentos fiscais e tributários**: pelo prazo aplicável à legislação tributária, notadamente **5 (cinco) anos**, observado o art. 173 do CTN e legislação correlata;

(iii) **registros antilavagem**: pelo prazo mínimo de **5 (cinco) anos**, nos termos do art. 10, II, da Lei nº 9.613/1998, e regulamentação específica;

(iv) **registros** cuja guarda seja imposta por **regulamentação setorial específica** aplicável;

b) Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral (art. 16, II, LGPD): pelos prazos **prescricionais** aplicáveis às pretensões pendentes ou razoavelmente antecipáveis;

c) Preservação de provas em procedimento em curso, nos termos do item 29.4 da Cláusula Vigésima Nona;

d) Atendimento a requisição de autoridade, nos termos da Cláusula Vigésima Nona;

e) Estudo por órgão de pesquisa em forma anonimizada (art. 16, III, LGPD);

f) Transferência a terceiro respeitados os requisitos da LGPD (art. 16, IV);

g) Uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados (art. 16, V, LGPD).

38.4.3. Do princípio da proporcionalidade. A retenção observa:

a) limitação ao estritamente necessário à finalidade específica;

b) segregação técnica dos dados retidos em ambientes de acesso restrito;

c) acesso baseado em *need-to-know*, com trilhas de auditoria;

d) anonimização, sempre que compatível com a finalidade da retenção;

e) eliminação tempestiva após cessada a finalidade.

38.4.4. Da eliminação após esgotamento dos prazos. Esgotados os prazos de retenção e inexistindo outra base legal de manutenção, a SharkBot promoverá a **eliminação definitiva** dos dados, nos termos do item 38.5.

38.4.5. Da retenção em contexto de litígio ou investigação. Na vigência de **litígio, procedimento administrativo, arbitragem ou investigação** que envolva direta ou indiretamente o Vendedor ou sua operação, a SharkBot:

a) suspende a eliminação dos dados relevantes, adotando regime de ***legal hold***;

b) preserva integralmente os registros pertinentes, inclusive metadados e logs, pelo tempo necessário à tutela dos direitos envolvidos;

c) comunica o Vendedor quando juridicamente possível e adequado, nos termos da Cláusula Vigésima Nona, item 29.6;

d) retoma o processo de eliminação após cessada a causa da retenção.

38.5 — Da Eliminação Definitiva e Comprovação

38.5.1. Do regime de eliminação. A eliminação de dados, ao término do prazo de retenção aplicável, observará os seguintes princípios e procedimentos:

a) Eliminação técnica efetiva: por métodos compatíveis com o estado da técnica, de modo a tornar **irreversível** a recuperação dos dados, incluindo, conforme a natureza do dado:

(i) **exclusão lógica** seguida de sobrescrita ou descarte de chave criptográfica de dados cifrados em repouso;

(ii) **descarte físico seguro** de mídias de armazenamento descontinuadas;

(iii) **eliminação em camadas de *backup***, observado o ciclo de rotação dos *backups*;

(iv) **eliminação em réplicas e caches**, nos sistemas que as mantenham;

b) Eliminação em subprocessadores: a SharkBot instruirá seus subprocessadores — provedores de nuvem, de *backup* e de serviços correlatos — a promoverem a eliminação correspondente, dentro das janelas técnicas aplicáveis a cada ambiente;

c) Anonimização como alternativa: em hipóteses específicas, a **anonimização efetiva e irreversível** substitui a eliminação, preservando utilidade agregada para finalidades analíticas e estatísticas sem reter Dados Pessoais identificáveis, nos termos do art. 12 da LGPD.

38.5.2. Da janela técnica de eliminação. A eliminação pode não ser instantânea, ocorrendo dentro de **janela técnica razoável**, compatível com a arquitetura de armazenamento, ciclos de *backup* e propagação entre sistemas, respeitando:

a) prazo máximo para eliminação em ambientes de produção: **30 (trinta) dias corridos** contados do evento que motivar a eliminação, ressalvados retenções legítimas;

b) prazo máximo para eliminação em camadas de *backup* e ambientes de recuperação: **180 (cento e oitenta) dias corridos** ou o ciclo técnico de rotação de *backup* aplicável, o que for menor;

c) prazo diferido, quando houver dependência de subprocessadores, ajustado ao ciclo do respectivo terceiro, observado o envidamento de esforços razoáveis para tempestividade.

38.5.3. Da comprovação da eliminação. A SharkBot poderá, mediante requerimento fundamentado do Vendedor ou de titular de Dados Pessoais, emitir **declaração de eliminação**, com conteúdo proporcional:

a) confirmação de que a eliminação foi concluída ou está em curso, conforme o estado;

b) indicação do escopo abrangido pela eliminação;

c) indicação dos dados que permanecem retidos, com a respectiva base legal;

d) data da efetivação, quando consumada.

38.5.4. Da inviabilidade de comprovação exaustiva. A comprovação do item 38.5.3 tem natureza **declaratória** e não envolve, salvo quando determinado por autoridade, **auditoria técnica exaustiva** ou produção de evidência forense, cujo custo e complexidade seriam desproporcionais à finalidade probatória ordinária.

38.5.5. Da eliminação de Dados de Consumidor Final. A eliminação de Dados Pessoais de Consumidores Finais, ao término da relação com o Vendedor, observa:

a) o papel do Vendedor como Controlador Principal, nos termos do item 34.3.3.1 da Cláusula Trigésima Quarta, cabendo a este a decisão sobre o destino dos dados;

b) instruções do Vendedor, quando oportunamente fornecidas, para eliminação, devolução ou transferência;

c) eliminação pela SharkBot, no regime ordinário do item 38.5.2, quando o Vendedor não forneça instruções específicas e ressalvadas as retenções legítimas do item 38.4;

d) exercício direto de direitos pelos próprios Consumidores Finais titulares, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta.

38.6 — Das Obrigações Recíprocas Durante a Transição

38.6.1. Do Vendedor. Durante o período de portabilidade e transição, o Vendedor obriga-se a:

a) identificar, com a antecedência razoável, quais dados deseja exportar e em quais formatos;

b) providenciar, com a tempestividade necessária, destino adequado para os dados exportados;

c) informar os Consumidores Finais, quando aplicável, sobre a migração e as implicações, observando seus próprios deveres como Controlador Principal;

d) abster-se de abusar do processo de portabilidade, inclusive exportações reiteradas idênticas, exigências desproporcionais ou uso do canal para finalidade estranha à transição;

e) preservar o pagamento de Taxas pendentes e demais obrigações econômicas remanescentes, nos termos da Cláusula Nona.

38.6.2. Da SharkBot. A SharkBot obriga-se, no mesmo período, a:

a) disponibilizar os recursos técnicos de exportação e acesso, dentro dos parâmetros desta Cláusula;

b) responder tempestivamente a requerimentos fundamentados pelos canais oficiais;

c) preservar a integridade dos dados durante a janela de transição;

d) orientar o Vendedor sobre procedimentos técnicos, dentro dos limites do suporte ordinário, nos termos da Cláusula Vigésima Primeira;

e) não obstruir injustificadamente a saída do Vendedor, ressalvadas as medidas legítimas desta Cláusula.

38.7 — Do Encerramento por Iniciativa da SharkBot (Descontinuação)

38.7.1. Em caso de **descontinuação integral da Plataforma** pela SharkBot, nos termos do item 15.4.5 da Cláusula Décima Quinta, aplicar-se-á, em reforço às disposições desta Cláusula:

a) prazo ampliado de aviso prévio, não inferior a **90 (noventa) dias corridos**, conforme já estabelecido no item 15.4.5;

b) disponibilização reforçada de recursos de exportação, com atenção particular a viabilizar migração a fornecedor sucessor, quando identificável;

c) suporte ampliado à transição, dentro do razoável;

d) documentação adicional das configurações, para facilitar reconstituição em ambiente externo;

e) preservação dos deveres de retenção legal aplicáveis.

38.7.2. Da cessão a sucessor. Na hipótese de migração da operação para **sucessor** — por operação societária, cessão, parceria estruturada ou descontinuação com indicação de alternativa —, aplicar-se-ão, adicionalmente, as Cláusulas Trigésima Nona (quanto a cessão) e Quadragésima (quanto a cessão contratual), observando-se o consentimento do Vendedor e as salvaguardas da LGPD.

38.8 — Das Disposições Finais

38.8.1. Da Política de Privacidade. O detalhamento operacional desta Cláusula — incluindo formatos técnicos específicos, canais de solicitação, prazos intermediários e procedimentos de eliminação — integra a **Política de Privacidade**.

38.8.2. Da atualização regulatória. A matéria desta Cláusula pode evoluir por ato normativo da ANPD, notadamente em relação à **portabilidade em sentido estrito** (art. 18, V, LGPD), cuja regulamentação específica é esperada. As Partes adequarão as práticas conforme essa evolução.

38.8.3. Dos direitos de titulares não-afastados. Nada nesta Cláusula afasta o direito do titular de Dados Pessoais de **exercer diretamente** os direitos do art. 18 da LGPD, perante os agentes de tratamento responsáveis nos termos da Cláusula Trigésima Quarta.

38.8.4. Da sobrevivência. As obrigações desta Cláusula — notadamente de **janela de portabilidade, retenção por obrigação legal, eliminação definitiva e comprovação** — sobrevivem ao término da relação contratual pelos prazos aplicáveis, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

CAPÍTULO IX — ALTERAÇÕES, RESCISÃO E DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA — DAS ALTERAÇÕES DOS TERMOS

39.1 — Das Disposições Gerais

39.1.1. A presente Cláusula disciplina o regime aplicável às **alterações destes Termos e de seus Anexos**, observando-se o direito da SharkBot, na qualidade de titular da Plataforma, de **adequar o instrumento contratual** à evolução do produto, do mercado, da regulamentação aplicável e das práticas operacionais, preservando, em contrapartida, a **previsibilidade, a transparência e a autonomia decisória** do Vendedor.

39.1.2. Do fundamento. O regime desta Cláusula observa, cumulativamente:

a) os princípios da **boa-fé objetiva** (art. 422 do Código Civil) e do **equilíbrio contratual**;

b) a natureza de **contrato de adesão** destes Termos, com as limitações do art. 424 do Código Civil quanto à renúncia antecipada a direito essencial decorrente da natureza do negócio;

c) o princípio da **autonomia privada** e da **liberdade contratual**, no âmbito das relações empresariais B2B;

d) o regime de **comunicação eletrônica** adotado nestes Termos.

39.1.3. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma complementar, com:

a) a **Cláusula Segunda**, quanto a Anexos e sua atualização;

b) a **Cláusula Terceira**, quanto à ordem de prevalência entre o instrumento principal e os Anexos;

c) a **Cláusula Quarta**, quanto ao aceite e à rescisão imotivada;

d) a **Cláusula Décima Quinta**, item 15.4, quanto a alterações funcionais da Plataforma, distintas das alterações contratuais;

e) a **Cláusula Nona**, item 9.5, quanto a reajustes da Taxa;

f) a **Cláusula Décima**, item 10.3.3, quanto à cláusula evolutiva;

g) a **Cláusula Vigésima Nona**, item 29.6, quanto a comunicações.

39.1.4. Da distinção com outros regimes. As alterações destes Termos, regidas pela presente Cláusula, **não se confundem** com:

a) alterações funcionais da Plataforma (Cláusula 15.4) — que são mudanças técnicas no produto, com seu próprio regime de comunicação;

b) reajustes da Taxa (Cláusula 9.5) — que têm regime próprio de comunicação e prazo;

c) atualizações decorrentes de exigência legal ou regulatória — que podem ter vigência imediata, nos termos do item 39.4.3;

d) descontinuação da Plataforma (Cláusula 15.4.5) — que tem regime próprio.

A presente Cláusula aplica-se, em caráter específico e residual, às **alterações do texto contratual** destes Termos e de seus Anexos.

39.2 — Do Direito de Alteração

39.2.1. Do reconhecimento do direito. O Vendedor reconhece e aceita que a SharkBot tem o **direito** de alterar, a qualquer tempo, estes Termos e seus Anexos, para:

a) adequar a relação contratual à evolução do produto, da tecnologia, do mercado e do modelo operacional;

b) cumprir exigências legais, regulatórias, judiciais ou administrativas supervenientes;

c) aprimorar a clareza, a consistência, a redação ou a organização do instrumento;

d) atualizar valores, parâmetros, prazos e condições operacionais, nos termos das Cláusulas aplicáveis;

e) incorporar aprendizados operacionais, jurisprudenciais ou regulatórios supervenientes;

f) ampliar ou restringir funcionalidades oferecidas, com os consequentes ajustes contratuais;

g) atender a determinações de autoridades competentes;

h) refletir operações societárias, reorganizações ou mudanças estratégicas da SharkBot.

39.2.2. Das limitações ao direito de alteração. O direito do item 39.2.1 observa, como limitações estruturais:

a) o **dever de boa-fé objetiva** — vedando-se alterações ardilosas, surpreendentes, dissimuladas ou que afrontem a confiança legítima;

b) o **equilíbrio econômico** mínimo — vedando-se alterações que, isoladamente ou em conjunto, desequilibrem substancialmente a relação a ponto de descaracterizar o sinalagma original;

c) a **proporcionalidade** — impondo-se justificativa razoável para alterações que ampliem obrigações do Vendedor ou restrinjam seus direitos;

d) a **vedação a renúncias antecipadas a direito essencial** decorrente da natureza do negócio, nos termos do art. 424 do Código Civil, ressalvados os regimes especiais expressamente permitidos pela legislação e por estes Termos;

e) a **observância de normas imperativas** de ordem pública, notadamente LGPD, Marco Civil, CDC (nas hipóteses excepcionais de aplicação) e normas regulatórias setoriais;

f) o **dever de comunicação** nos termos do item 39.3.

39.2.3. Da tipologia das alterações. Para fins de regime de comunicação e consequência, distinguem-se:

a) Alterações Substanciais: aquelas que impactam significativamente o equilíbrio contratual, notadamente:

(i) **modificações estruturais** do modelo comercial ou da natureza da relação;

(ii) **ampliação de obrigações** substantivas do Vendedor;

(iii) **restrição de direitos** do Vendedor;

(iv) **alteração do regime de responsabilidade** ou de limitações indenizatórias;

(v) **mudança de foro, de regime de solução de controvérsias** ou de lei aplicável;

(vi) **alteração de cláusulas classificadas como essenciais** nos termos do item 3.3 da Cláusula Terceira;

b) Alterações Não-Substanciais: aquelas de caráter meramente clarificador, editorial, organizacional, corretivo de imprecisões ou de atualização de elementos cadastrais e técnicos, sem impacto material sobre direitos e obrigações das Partes;

c) Alterações de Emergência: aquelas motivadas por exigência legal ou regulatória superveniente com vigência imediata, ordem de autoridade, risco iminente de segurança ou fato que, pela sua natureza, não admita o prazo ordinário de comunicação prévia.

39.3 — Do Regime de Comunicação Prévia

39.3.1. Da Alteração Substancial. As Alterações Substanciais serão comunicadas ao Vendedor com **antecedência mínima** de **30 (trinta) dias corridos** em relação à data de vigência, pelos canais oficiais, contendo:

a) texto integral ou **identificação precisa** das modificações, com destaque das disposições alteradas;

b) data de vigência das novas disposições;

c) breve exposição das razões da alteração, quando adequado;

d) informação sobre os direitos do Vendedor diante da alteração, especialmente quanto ao regime dos itens 39.5 e 39.6.

39.3.2. Da Alteração Não-Substancial. As Alterações Não-Substanciais produzem efeitos mediante:

a) publicação do texto atualizado na Plataforma, com indicação da data da última revisão;

b) comunicação informativa pelos canais ordinários (notas de atualização, base de conhecimento ou comunicações gerais), sem exigência de prazo específico;

c) registro da versão, para fins de histórico.

Alterações Não-Substanciais **entram em vigor a partir da publicação**, ressalvada a continuidade de eventuais direitos do Vendedor decorrentes de prazo contratual pendente.

39.3.3. Da Alteração de Emergência. As Alterações de Emergência:

a) podem entrar em vigor imediatamente ou em prazo reduzido, compatível com a natureza do fato que as justifica;

b) serão comunicadas ao Vendedor pelos canais oficiais, com a celeridade possível, inclusive de forma simultânea ou posterior à vigência, conforme o caso;

c) apresentarão, na comunicação, os fundamentos que justificam a excepcionalidade, ressalvadas as hipóteses em que sigilo seja legalmente exigido, nos termos da Cláusula Vigésima Nona;

d) não afastam, ressalvado o disposto no item 39.6, o direito do Vendedor de rescindir a relação contratual caso não concorde com a alteração.

39.3.4. Dos meios de comunicação. A comunicação de alterações observará os **canais oficiais** estabelecidos nestes Termos, podendo compreender:

a) notificação na área logada da Plataforma;

b) e-mail dirigido ao endereço cadastrado do Vendedor;

c) banner ou alerta específico no ambiente da Plataforma;

d) publicação destacada no sítio institucional;

e) comunicação pelos canais oficiais de suporte, quando cabível.

39.3.5. Da pluralidade de canais em Alterações Substanciais. Em Alterações Substanciais, a SharkBot utilizará, cumulativamente, **no mínimo dois** dos canais do item 39.3.4, sendo um deles necessariamente o e-mail cadastrado do Vendedor, salvo impossibilidade técnica.

39.3.6. Da preservação de prova. A SharkBot mantém registros das comunicações realizadas, incluindo data, destinatário, canal, conteúdo e confirmação de entrega quando tecnicamente disponível, para fins probatórios.

39.4 — Da Vigência e do Aceite

39.4.1. Da vigência das alterações. As alterações entram em vigor:

a) Substanciais: na data indicada na comunicação, observado o prazo mínimo do item 39.3.1;

b) Não-Substanciais: a partir da publicação, nos termos do item 39.3.2;

c) De Emergência: na data indicada na comunicação, observada a justificativa do item 39.3.3.

39.4.2. Do aceite expresso. A SharkBot poderá, em Alterações Substanciais específicas, solicitar ao Vendedor **aceite expresso** da nova versão dos Termos, mediante:

a) tela de aceite, quando do próximo acesso à área logada;

b) manifestação ativa (clique em botão específico, assinatura eletrônica, confirmação por canal autenticado);

c) nova contratação, em casos de reestruturação relevante do instrumento.

Nessas hipóteses, o acesso ou o uso continuado da Plataforma fica condicionado ao aceite expresso.

39.4.3. Do aceite tácito por uso continuado. Nas Alterações Substanciais em que a SharkBot **não solicite aceite expresso**, o aceite ocorre de forma **tácita**, por meio do **uso continuado da Plataforma** pelo Vendedor após a data de vigência da nova versão, observando-se:

a) a **comunicação prévia** nos termos do item 39.3.1;

b) a **ciência efetiva** ou presumida pelo Vendedor, nos termos dos canais de comunicação oficiais;

c) a possibilidade de o Vendedor **manifestar discordância** pelos meios do item 39.5;

d) a **vinculação** do Vendedor aos novos termos, a partir do uso continuado.

39.4.4. Das Alterações Não-Substanciais. Para Alterações Não-Substanciais, o aceite é tácito, decorrente da continuidade da relação contratual.

39.4.5. Das Alterações de Emergência. O Vendedor fica vinculado às Alterações de Emergência a partir da sua vigência, ressalvado o direito de rescindir a relação caso discorde, nos termos do item 39.5.3.

39.5 — Do Direito de Discordar e de Rescindir

39.5.1. Do princípio. O Vendedor preserva, diante de qualquer alteração dos Termos, o direito de **manifestar discordância** e de **rescindir a relação contratual** sem ônus adicionais, em termos compatíveis com a natureza da alteração e com o regime geral destes Termos.

39.5.2. Da rescisão diante de Alteração Substancial. Diante de **Alteração Substancial**, o Vendedor que não concordar com as novas disposições poderá:

a) rescindir imotivadamente a relação contratual, nos termos do item 4.3.1 da Cláusula Quarta, **com dispensa do prazo ordinário de aviso prévio** ali previsto, bastando manifestação pelos canais oficiais antes da data de vigência da alteração ou no prazo de **30 (trinta) dias corridos** contados da vigência;

b) exigir a observância da versão anterior dos Termos até a efetiva rescisão, pelo prazo máximo razoável para a transição, observado o disposto no item 39.5.4;

c) exercer os direitos de portabilidade e exportação de dados, nos termos da Cláusula Trigésima Oitava, em regime plenamente preservado;

d) não ser obrigado ao pagamento de Taxas relativas a período posterior à rescisão, observadas as obrigações econômicas já vencidas.

39.5.3. Da rescisão diante de Alteração de Emergência. Diante de **Alteração de Emergência**, o Vendedor que não concordar poderá:

a) rescindir imotivadamente a relação, nos mesmos termos do item 39.5.2, com prazo adaptado à natureza emergencial da alteração;

b) pleitear, pelos canais oficiais, esclarecimentos sobre os fundamentos da emergência.

Ressalva-se que Alterações de Emergência decorrentes de **exigência legal ou regulatória** ou de **ordem de autoridade** aplicam-se **imperativamente** à relação enquanto esta durar, não sendo possível ao Vendedor exigir sua não-aplicação, mas podendo rescindir a relação caso essa aplicação lhe seja inaceitável.

39.5.4. Do período de transição. Durante o prazo entre a manifestação de discordância e a efetiva rescisão, a SharkBot:

a) observará a versão anterior dos Termos na relação com o Vendedor em transição, quando tecnicamente viável e não contrário à lei;

b) facultará ao Vendedor a utilização normal da Plataforma nos termos da versão anterior, dentro do prazo razoável de transição;

c) promoverá a exportação dos dados, nos termos da Cláusula Trigésima Oitava;

d) não poderá, no período de transição, aplicar sanções ou restrições fundadas exclusivamente na futura vigência da alteração contestada.

39.5.5. Da inexistência de ônus adicionais. A rescisão por discordância com alteração **não gera**:

a) obrigação do Vendedor de pagar multa rescisória;

b) obrigação de cumprir **aviso prévio** ordinário nos termos da Cláusula Quarta, em sua duração integral;

c) qualquer outra penalidade além das obrigações vencidas e das sobrevivências legítimas.

39.6 — Do Regime Especial para Alterações Impostas por Lei ou Autoridade

39.6.1. Do princípio. Alterações decorrentes de **exigência legal, regulatória ou de autoridade competente** aplicam-se à relação contratual em caráter **imperativo**, prevalecendo sobre disposições anteriores contrárias, independentemente de aceite específico do Vendedor e sem necessidade de observância do prazo ordinário de comunicação prévia, ressalvado o envidamento de esforços razoáveis para comunicação tempestiva.

39.6.2. Da comunicação. A SharkBot comunicará tais alterações pelos canais oficiais, com indicação:

a) da **norma ou determinação** que as motivou;

b) da **vigência** aplicável;

c) das **implicações práticas** sobre a relação contratual, na medida do necessário.

39.6.3. Do direito de rescindir. O Vendedor preserva, nessa hipótese, o direito de **rescindir a relação** caso discorde da nova configuração, nos termos do item 39.5.3, sem que isso afaste a aplicação imperativa da norma enquanto durar a relação.

39.6.4. Da não-confusão com alteração substancial ordinária. As alterações deste item 39.6 **não se sujeitam** ao regime das Alterações Substanciais do item 39.3.1, aplicando-se regime próprio.

39.7 — Da Manutenção de Versões Anteriores

39.7.1. Do histórico de versões. A SharkBot manterá, de forma acessível ao Vendedor, **histórico das versões anteriores** destes Termos e de seus Anexos, compreendendo:

a) Versões integrais publicadas, identificadas por número, data de publicação e data de vigência;

b) Indicação sintética das principais alterações entre versões (*changelog* contratual);

c) Acesso contínuo às versões anteriores, pelos canais eletrônicos da SharkBot, pelo prazo mínimo de **5 (cinco) anos** contados da respectiva superação.

39.7.2. Do local de publicação. O histórico será mantido em **área acessível** no sítio institucional da SharkBot ou em canal equivalente, devidamente indicado ao Vendedor.

39.7.3. Da acessibilidade em caso de litígio. Em caso de **litígio, arbitragem ou procedimento administrativo** que envolva a aplicação de versão específica dos Termos, a SharkBot disponibilizará a respectiva versão em integralidade, pelos canais adequados, preservando-se o direito de as Partes invocarem a versão aplicável ao fato gerador da controvérsia.

39.7.4. Da versão aplicável. Em caso de dúvida sobre a versão aplicável a situação específica, aplica-se:

a) a versão **vigente na data do fato gerador** da pretensão, para efeitos substantivos;

b) a versão **vigente no momento do aceite original**, para cláusulas de natureza cadastral ou estrutural, quando razoável;

c) a versão **mais favorável ao Vendedor**, em caso de dúvida razoável sobre vigência, quando não houver distinção clara.

39.8 — Das Disposições Finais

39.8.1. Da integridade do instrumento. Ressalvadas as alterações promovidas nos termos desta Cláusula, estes Termos mantêm-se íntegros, não podendo ser modificados unilateralmente por comunicação informal, verbal, em rede social, em canais não oficiais, ou por prática reiterada que não seja expressamente reconhecida como alteração contratual.

39.8.2. Do acordo escrito específico. Alterações por acordo escrito específico entre SharkBot e Vendedor individualmente identificado, em caráter excepcional e negociado — quando existentes — serão documentadas em instrumento próprio, observando a Cláusula Terceira quanto à ordem de prevalência entre as disposições específicas e o presente instrumento geral.

39.8.3. Da sobrevivência. As disposições desta Cláusula sobrevivem ao término da relação contratual no que couber, notadamente quanto à manutenção de versões anteriores e à aplicação da versão vigente no fato gerador de eventual pretensão, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA — DA CESSÃO

40.1 — Das Disposições Gerais

40.1.1. A presente Cláusula disciplina o regime aplicável à **cessão contratual** — compreendida como a transmissão, a terceiro, da posição jurídica de uma das Partes na relação contratual regida por estes Termos, inclusive direitos, obrigações, dados e elementos operacionais associados —, observando a **natureza pessoal e intransferível** da licença de uso da Plataforma, o **caráter empresarial e operacional** da relação e os princípios da **boa-fé objetiva** e da **preservação da confiança recíproca**.

40.1.2. Do fundamento. Esta Cláusula observa, cumulativamente:

a) arts. 286 a 303 do Código Civil, quanto à cessão de crédito;

b) arts. 299 a 303 do Código Civil, quanto à assunção de dívida;

c) princípios gerais aplicáveis à cessão de posição contratual, especialmente o dever de **consentimento da contraparte** quando a cessão implique transferência de obrigações;

d) o regime de **contrato intuitu personae** aplicável à relação entre Vendedor e SharkBot, em razão da diligência individualizada sobre perfil, KYC, conformidade e risco;

e) legislação societária aplicável, notadamente Lei nº 6.404/1976 e Código Civil (arts. 1.052 a 1.088);

f) a **Cláusula Oitava**, quanto à pessoalidade da Conta.

40.1.3. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma complementar, com:

a) a **Cláusula Oitava**, item 8.1.5, quanto à sucessão societária do Vendedor;

b) a **Cláusula Quinta**, itens 5.1 a 5.3, quanto a KYC, elegibilidade e atualização cadastral;

c) a **Cláusula Sétima**, quanto a sanções, PEP e listas restritivas;

d) a **Cláusula Décima Quinta**, item 15.4.5, quanto à descontinuação com indicação de sucessor;

e) a **Cláusula Trigésima Primeira**, item 31.3.2, alínea "b", quanto à intransferibilidade da licença;

f) a **Cláusula Trigésima Quarta**, quanto ao tratamento de Dados Pessoais em caso de cessão;

g) a **Cláusula Trigésima Oitava**, item 38.7.2, quanto à cessão a sucessor em descontinuação.

40.2 — Da Cessão pela SharkBot

40.2.1. Do direito de cessão. A SharkBot poderá **ceder**, total ou parcialmente, sua posição contratual, direitos, obrigações e operações decorrentes destes Termos, independentemente de consentimento prévio do Vendedor, em quaisquer das seguintes hipóteses:

a) Operações societárias: fusão, incorporação, cisão, incorporação de ações, transformação, reorganização societária ou operação análoga envolvendo a SharkBot;

b) Transferência de controle: alienação do controle societário, direta ou indireta, incluindo transferência de participação controladora, alienação de quotas ou ações em bloco de controle, ou operação de efeito equivalente;

c) Cessão de unidade de negócio: alienação, trespasse ou transferência de unidade de negócio específica da SharkBot que compreenda, no todo ou em parte, a operação da Plataforma;

d) Cessão para sociedade afiliada: transferência da posição contratual a sociedade integrante do mesmo grupo econômico, controladora, controlada, coligada ou sob controle comum da SharkBot;

e) Cessão instrumental: cessão de créditos específicos, nos termos dos arts. 286 e seguintes do Código Civil, inclusive para finalidades de securitização, antecipação, garantia ou liquidez, sem alteração das obrigações recíprocas;

f) Cessão parcial de operações: transferência a terceiro de operações específicas — tais como processamento de pagamentos, suporte, infraestrutura ou funcionalidades determinadas —, que não descaracterize a essência da Plataforma;

g) Cessão em descontinuação assistida: indicação de sucessor, nos termos do item 15.4.5 da Cláusula Décima Quinta, em caso de descontinuação integral da Plataforma.

40.2.2. Da justificativa da dispensa de consentimento. A dispensa de consentimento prévio do Vendedor para as cessões pela SharkBot fundamenta-se:

a) na **natureza empresarial** e em **constante evolução** da atividade da SharkBot, que inclui reorganizações, investimentos, operações de M&A e reestruturações como elementos legítimos da vida corporativa;

b) na **preservação da continuidade operacional** da Plataforma, cuja descontinuidade por entraves à sucessão seria prejudicial ao próprio Vendedor;

c) na **preservação das obrigações recíprocas**, uma vez que a cessão não afasta, em si, o cumprimento dos Termos pela sucessora;

d) no **caráter fungível**, do ponto de vista da posição da SharkBot, da prestação tecnológica oferecida, desde que preservada a qualidade e a continuidade do serviço;

e) nos **mecanismos de proteção** assegurados ao Vendedor, notadamente os itens 40.2.4 e 40.2.5.

40.2.3. Da preservação das obrigações. A cessão pela SharkBot:

a) não afeta os direitos adquiridos do Vendedor anteriores à cessão, inclusive quanto a Taxas quitadas, serviços já prestados e relações em curso;

b) transfere à cessionária a integralidade das obrigações pós-cessão, com eficácia imediata perante o Vendedor;

c) preserva, em regra, a cedente quanto a **obrigações pretéritas** pendentes de cumprimento à data da cessão, observados os termos do instrumento específico de cessão;

d) observa, em matéria de Dados Pessoais, o regime da LGPD, notadamente no que concerne a comunicação de alteração de controlador quando aplicável e às garantias adequadas de continuidade da proteção.

40.2.4. Da comunicação da cessão. Efetivada a cessão, a SharkBot ou a cessionária comunicarão o Vendedor pelos canais oficiais, em prazo razoável, com indicação de:

a) identificação da cessionária e dados cadastrais atualizados, inclusive razão social, CNPJ e endereço;

b) data de eficácia da cessão;

c) hipótese em que a cessão se enquadra (item 40.2.1);

d) eventual alteração em canais, contatos, endereços ou procedimentos operacionais;

e) preservação ou eventual alteração das condições contratuais, observado o regime da Cláusula Trigésima Nona para eventuais alterações.

40.2.5. Da proteção do Vendedor em caso de cessão. O Vendedor preserva, diante de cessão pela SharkBot:

a) direito à continuidade dos serviços, nos termos destes Termos, perante a cessionária;

b) direito de rescindir imotivadamente a relação contratual, sem ônus, nos termos do item 4.3.1 da Cláusula Quarta, caso não concorde com a cessão, especialmente nas hipóteses em que:

(i) a cessionária apresente **perfil substancialmente diverso** da cedente em termos de reputação, solidez, atividade ou capacidade operacional;

(ii) a cessão implique **alteração substancial** das condições contratuais, acionando-se o regime da Cláusula Trigésima Nona;

(iii) a cessionária esteja **submetida a regime regulatório, sancionatório ou reputacional** incompatível com o uso regular da Plataforma;

c) direito de exportação e portabilidade de dados, nos termos da Cláusula Trigésima Oitava, em caso de rescisão por discordância;

d) direito de acesso à comunicação do item 40.2.4 com antecedência razoável para fundamentação de eventual discordância, observadas as limitações impostas pela natureza da operação societária.

40.2.6. Dos limites à cessão pela SharkBot. Não obstante o direito do item 40.2.1, a SharkBot **não poderá** ceder sua posição contratual quando:

a) a cessionária estiver **impedida de exercer atividade empresarial** no Brasil ou submetida a **restrição regulatória** que inviabilize a operação;

b) a cessão visar **frustrar** direitos do Vendedor ou **contornar** obrigações destes Termos;

c) a cessionária for **pessoa submetida a sanções internacionais** nos termos da Cláusula Sétima, item 7.2;

d) a cessão resulte em **descumprimento**, pela cessionária, de obrigações de proteção de dados inerentes à relação contratual, em violação à LGPD.

40.3 — Da Cessão pelo Vendedor

40.3.1. Da regra geral de vedação. O Vendedor **não poderá**, sem autorização prévia e expressa da SharkBot, ceder, transferir, alienar, dar em garantia, penhorar, sublicenciar, permutar, doar, emprestar ou de qualquer outra forma transmitir, a terceiros, total ou parcialmente:

a) sua **posição contratual** nestes Termos;

b) a **Conta** na Plataforma;

c) a **licença de uso** da Plataforma, observado o item 31.3.2, alínea "b", da Cláusula Trigésima Primeira;

d) os **direitos** decorrentes destes Termos;

e) os **Bots, Fluxos, base de Consumidores Finais e configurações** vinculados à sua Conta;

f) as **obrigações** decorrentes destes Termos, ressalvada a sucessão societária regulada no item 40.4.

40.3.2. Da fundamentação da vedação. A vedação à cessão pelo Vendedor fundamenta-se:

a) no **caráter *intuitu personae* da relação**, em que a SharkBot contrata com pessoa determinada, após **diligência individualizada** de KYC (Cláusula Quinta), avaliação de perfil, conformidade anti-corrupção (Cláusula Vigésima Quinta), sanções (Cláusula Sétima) e demais parâmetros de elegibilidade;

b) na **pessoalidade da Conta** estabelecida no item 8.1.1 da Cláusula Oitava;

c) na **integridade do ecossistema** da Plataforma, cuja operação pressupõe conhecimento atualizado dos perfis ativos;

d) na **proteção de Dados Pessoais** de Consumidores Finais, cuja transferência para Controlador Principal distinto exige salvaguardas adicionais;

e) na **prevenção a fraude, lavagem e contorno de sanções**, funções estruturais da relação contratual.

40.3.3. Da nulidade de cessão irregular. Qualquer cessão, transferência ou transmissão realizada pelo Vendedor em violação ao item 40.3.1:

a) é nula de pleno direito perante a SharkBot, não produzindo efeitos em relação à Plataforma;

b) configura violação grave destes Termos, especialmente da Cláusula Oitava, podendo ensejar **Suspensão ou Banimento**, nos termos da Cláusula Vigésima Sexta;

c) não gera, em favor do pretenso cessionário, qualquer direito de acesso, uso ou titularidade sobre a Conta;

d) sujeita o Vendedor cedente às obrigações destes Termos até sua regular extinção, bem como ao regime de indenidade da Cláusula Vigésima Sétima.

40.3.4. Das hipóteses de autorização. A SharkBot poderá, a seu critério e após diligência interna, **autorizar excepcionalmente** a cessão pelo Vendedor em hipóteses específicas, notadamente:

a) Cessão por força de reorganização societária interna do Vendedor, mediante comprovação e observância do regime do item 40.4;

b) Cessão por força de sucessão causa mortis, em se tratando de Vendedor pessoa natural, observado o regime do item 40.5;

c) Cessão por decisão judicial ou administrativa, nos termos do item 40.6;

d) Cessão mediante trespasse ou alienação regular de estabelecimento empresarial, com observância dos requisitos de KYC sobre o adquirente e avaliação de perfil;

e) Demais hipóteses excepcionais, em caráter negociado e documentado em instrumento próprio.

40.3.5. Do procedimento de autorização. Para obtenção da autorização do item 40.3.4, o Vendedor deverá:

a) apresentar requerimento formal pelos canais oficiais, com antecedência razoável;

b) identificar o pretendido cessionário, fornecendo todos os dados necessários à realização de diligência KYC;

c) documentar o fato jurídico fundamentador da cessão (operação societária, negócio de trespasse, sucessão);

d) apresentar compromisso formal do cessionário quanto à aceitação integral destes Termos;

e) aguardar a realização de diligência interna pela SharkBot e a comunicação da decisão;

f) abster-se, enquanto pendente a autorização, de transmitir quaisquer acessos ou elementos operacionais ao pretenso cessionário.

40.3.6. Da avaliação pela SharkBot. A SharkBot, ao analisar o requerimento:

a) conduzirá diligência sobre o pretendido cessionário, aplicando os mesmos parâmetros de elegibilidade, KYC, sanções e conformidade aplicáveis a um novo cadastro;

b) poderá exigir documentação complementar;

c) poderá condicionar a autorização à adequação de aspectos operacionais ou à assinatura de aditivo contratual;

d) poderá recusar a autorização, de forma fundamentada, se identificar risco inaceitável ou incompatibilidade com os requisitos destes Termos;

e) comunicará a decisão em prazo razoável, pelos canais oficiais.

40.3.7. Da recusa fundamentada. A recusa de autorização pela SharkBot **não caracteriza** abuso de direito nem descumprimento contratual, desde que fundamentada em:

a) inelegibilidade do pretendido cessionário, nos termos das Cláusulas Quinta e Sétima;

b) risco de fraude, lavagem, corrupção ou outra conduta vedada;

c) perfil incompatível com a operação, nos termos dos Termos;

d) incapacidade técnica, econômica ou jurídica do cessionário de cumprir as obrigações;

e) qualquer outro fundamento legítimo de proteção do ecossistema.

40.4 — Da Sucessão Societária do Vendedor

40.4.1. Da aplicação do item 8.1.5. A sucessão societária do Vendedor — compreendida como fusão, incorporação, cisão, transformação, reorganização ou operação análoga envolvendo a pessoa jurídica Vendedora — observa, em caráter complementar, o disposto no **item 8.1.5 da Cláusula Oitava**, no que se refere à preservação da Conta e à continuidade da relação contratual.

40.4.2. Da comunicação à SharkBot. O Vendedor obriga-se a **comunicar** à SharkBot, pelos canais oficiais, com antecedência razoável ou no prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos** contados da formalização do ato societário, a ocorrência de sucessão, informando:

a) natureza da operação societária;

b) dados cadastrais da sucessora ou da entidade resultante;

c) data de efetivação;

d) atos societários e documentos comprobatórios;

e) confirmação da continuidade operacional e das obrigações contratuais.

40.4.3. Da diligência da SharkBot. Recebida a comunicação, a SharkBot:

a) atualiza o cadastro, preservando-se a Conta, ressalvada a necessidade de reavaliação de KYC quando a sucessão envolva mudança substancial no controle ou perfil;

b) realiza diligência complementar sobre a sucessora, se justificável pelo porte ou natureza da operação;

c) pode condicionar a continuidade à adequação cadastral, à apresentação de documentos ou à assinatura de aditivo;

d) pode recusar a continuidade da relação com a sucessora, fundamentadamente, nas hipóteses do item 40.3.7, oportunizando ao Vendedor a exportação dos dados, nos termos da Cláusula Trigésima Oitava.

40.4.4. Da responsabilidade pela continuidade. Durante o período de transição entre comunicação e diligência, o Vendedor e a sucessora respondem:

a) solidariamente pelas obrigações pendentes destes Termos, observado o regime de transferência legal aplicável;

b) pela veracidade das informações fornecidas quanto à operação societária;

c) pela continuidade operacional da Conta e pela preservação dos Dados Pessoais sob tratamento;

d) pelo eventual ressarcimento de custos extraordinários gerados à SharkBot em razão da transição.

40.5 — Da Sucessão Causa Mortis do Vendedor Pessoa Natural

40.5.1. Do regime aplicável. Tratando-se de Vendedor pessoa natural, em caso de **falecimento** do titular, aplica-se regime específico de sucessão, observando:

a) comunicação do óbito à SharkBot, pelos canais oficiais, pelos sucessores, inventariante ou representante legal, mediante apresentação de documentação pertinente;

b) Suspensão preventiva da Conta, até a regularização da sucessão, para preservação dos direitos dos sucessores, dos Consumidores Finais e da SharkBot;

c) continuidade condicionada da relação contratual, após identificação do(s) sucessor(es) legitimado(s), apresentação de documentação comprobatória (formal de partilha, escritura pública de inventário, alvará judicial ou equivalente) e conclusão de diligência KYC;

d) possibilidade de rescisão, por iniciativa dos sucessores, com exportação de dados, nos termos da Cláusula Trigésima Oitava;

e) preservação das obrigações pendentes e dos direitos adquiridos anteriores ao óbito.

40.5.2. Da diligência sobre os sucessores. Os sucessores que pretendam dar continuidade à Conta submetem-se a:

a) KYC completo como novo titular, nos termos da Cláusula Quinta;

b) aceite destes Termos, na versão vigente;

c) adequação cadastral, inclusive alteração de dados e eventual migração da Conta para nova titularidade.

40.5.3. Da proteção de dados no contexto de sucessão. O tratamento dos Dados Pessoais do Vendedor falecido e dos Consumidores Finais observa a LGPD, especialmente quanto a:

a) limites ao uso de dados em contexto sucessório;

b) direitos dos sucessores enquanto titulares derivados, quando aplicável;

c) acesso aos dados necessários à continuidade, observadas as salvaguardas da Cláusula Trigésima Quarta.

40.6 — Da Cessão por Determinação Judicial ou Administrativa

40.6.1. Das hipóteses. Em caso de **determinação judicial ou administrativa** que imponha cessão — por exemplo, execução patrimonial com arrematação, decisão em processo de recuperação judicial, ordem de autoridade reguladora ou arrematação em leilão —, a SharkBot:

a) atenderá à determinação nos limites da ordem recebida, nos termos da Cláusula Vigésima Nona;

b) conduzirá diligência KYC sobre o arrematante ou cessionário determinado, quando cabível, para verificação de elegibilidade;

c) poderá recusar a continuidade da relação com o cessionário arrematante, nas hipóteses do item 40.3.7, oportunizando a exportação de dados e apresentando, à autoridade, os fundamentos da recusa;

d) observará as salvaguardas da LGPD quanto ao tratamento dos dados no contexto da cessão forçada.

40.7 — Dos Efeitos da Cessão

40.7.1. Do aproveitamento. Admitida a cessão — pela SharkBot ou, mediante autorização, pelo Vendedor —, aproveitam-se:

a) os **direitos adquiridos** do cedente em face da outra Parte, transferidos ao cessionário nos termos do instrumento de cessão;

b) as **obrigações pendentes**, assumidas pelo cessionário, salvo disposição em contrário;

c) os **registros operacionais, configurações, Bots, Fluxos e base de Consumidores Finais**, transferidos ao cessionário quando aplicável à cessão pelo Vendedor;

d) o **histórico** da relação, preservado para fins de continuidade, apuração e compliance.

40.7.2. Da vigência do instrumento. Cessão regular **não implica**, por si só, alteração destes Termos, que permanecem aplicáveis ao cessionário na versão vigente à data da cessão, observado o regime da Cláusula Trigésima Nona para eventuais alterações posteriores.

40.7.3. Da sub-rogação. Em caso de cessão, o cessionário **sub-roga-se** nos direitos e obrigações da posição cedida, sem que isso implique novação das obrigações, ressalvadas disposições específicas do instrumento de cessão.

40.8 — Das Disposições Finais

40.8.1. Da forma. Instrumentos de cessão, quando aplicáveis, observam a forma adequada à natureza da operação, incluindo, quando cabível:

a) instrumento particular escrito, assinado pelas Partes;

b) instrumento público, quando exigido por lei;

c) aditivo contratual aos Termos, para formalização de aspectos específicos;

d) registro em órgão competente, quando exigido (Junta Comercial, cartório, ANPD, conforme o caso).

40.8.2. Da preservação de direitos de titulares de Dados Pessoais. Em qualquer hipótese de cessão, preservam-se os direitos dos titulares de Dados Pessoais — Vendedor, Consumidores Finais, usuários operacionais delegados e terceiros — nos termos da LGPD e da Cláusula Trigésima Quarta, inclusive quanto a:

a) comunicação sobre alteração de controlador, quando aplicável;

b) exercício de direitos do art. 18 da LGPD, perante o novo controlador;

c) manutenção das salvaguardas de segurança e de finalidade.

40.8.3. Da sobrevivência. As obrigações desta Cláusula sobrevivem ao término da relação contratual no que couber, notadamente quanto à validade de cessões pretéritas e à responsabilidade por obrigações vencidas, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA — DA FORÇA MAIOR

41.1 — Das Disposições Gerais

41.1.1. A presente Cláusula disciplina o regime aplicável a eventos de **força maior** e **caso fortuito**, com fundamento no **art. 393 do Código Civil**, adaptado à natureza tecnológica, digital e multi-atores da Plataforma, observando:

a) que a ocorrência de tais eventos **não é imputável** à vontade das Partes;

b) que seus efeitos **impactam a execução contratual** de forma temporária ou definitiva;

c) que o regime jurídico da força maior **limita a responsabilidade** das Partes pela inexecução decorrente dos efeitos do evento, nos estritos limites da imprevisibilidade, inevitabilidade e proporcionalidade.

41.1.2. Do fundamento. Esta Cláusula observa:

a) art. 393 do Código Civil, quanto ao conceito e aos efeitos;

b) art. 421 do Código Civil, quanto à função social do contrato;

c) art. 422 do Código Civil, quanto à boa-fé objetiva na conduta das Partes diante do evento;

d) arts. 317 e 478 do Código Civil, quanto a eventual reajuste ou resolução por onerosidade excessiva, distintos do regime da força maior mas potencialmente convergentes;

e) os princípios de **cooperação e mitigação de danos** aplicáveis a contratos de execução continuada;

f) as práticas internacionais consolidadas em contratos tecnológicos multi-atores.

41.1.3. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma complementar, com:

a) a **Cláusula Décima Sétima**, item 17.4.1, alínea "f", quanto à exclusão de *Uptime* em hipóteses de força maior;

b) a **Cláusula Décima Oitava**, item 18.3, quanto a manutenções emergenciais motivadas por eventos excepcionais;

c) a **Cláusula Vigésima**, quanto a eventos em terceiros integrados à cadeia técnica;

d) a **Cláusula Vigésima Nona**, quanto a cumprimento de determinação de autoridade como forma de força maior normativa;

e) a **Cláusula Trigésima**, item 30.1.2, alínea "o", quanto à exclusão de responsabilidade;

f) a **Cláusula Trigésima Sétima**, item 37.7.2, quanto a incidentes de segurança como potencial hipótese exonerativa.

41.1.4. Da interpretação restritiva. A força maior constitui **hipótese excepcional** de afastamento das obrigações contratuais, devendo ser interpretada **restritivamente**, sendo ônus da Parte que a invoca demonstrar a configuração dos pressupostos, o nexo causal com a inexecução e a impossibilidade de superação por diligência razoável.

41.2 — Do Conceito, dos Pressupostos e da Tipificação

41.2.1. Do conceito. Para os fins desta Cláusula e em harmonia com o art. 393 do Código Civil, considera-se "**Evento de Força Maior**" (ou, simplesmente, "**Evento**") o fato que, cumulativamente:

a) seja **alheio à vontade** da Parte que o invoca, inclusive à conduta de seus prepostos, colaboradores e contratados diretos;

b) seja **imprevisível** ou, sendo previsível, apresente efeitos **inevitáveis** no caso concreto;

c) impeça, dificulte substancialmente ou onere desproporcionalmente o cumprimento da obrigação afetada;

d) não decorra de negligência, imprudência, imperícia, dolo ou violação anterior destes Termos pela Parte que o invoca.

41.2.2. Da tipificação enunciativa. Configuram Eventos de Força Maior, em caráter **enunciativo e não exaustivo**:

a) Eventos da natureza: terremotos, maremotos, enchentes, tempestades severas, furacões, incêndios florestais, secas extremas, desmoronamentos, fenômenos climáticos extremos e demais desastres naturais;

b) Eventos sanitários: pandemias, epidemias, estado de calamidade pública sanitária, quarentenas gerais, restrições de circulação impostas por autoridade sanitária e análogos;

c) Eventos de origem humana de larga escala: guerras, conflitos armados, invasões, atos terroristas, insurreições, motins, comoção civil generalizada, ataques em infraestrutura crítica, sabotagens e análogos;

d) Eventos regulatórios e normativos supervenientes: edição de lei, medida provisória, decreto, ato normativo de agência reguladora, decisão judicial ou administrativa que, superveniente ao aceite destes Termos, imponha restrição, modificação substancial ou inviabilização de aspecto da execução;

e) Eventos em infraestrutura crítica de terceiros: falha, indisponibilidade, descontinuação ou degradação severa e generalizada em infraestrutura operada por terceiros essenciais à cadeia técnica da Plataforma, fora do controle razoável da SharkBot, nos termos da Cláusula Vigésima, notadamente:

(i) **API, infraestrutura ou serviços do Telegram**;

(ii) **Gateways de Pagamento** e arranjos de pagamento integrados;

(iii) **provedores de infraestrutura em nuvem** utilizados pela Plataforma;

(iv) ***backbones* de internet**, DNS, conectividade de rede de larga escala;

(v) **sistemas de compensação e liquidação** do mercado financeiro;

f) Eventos cibernéticos de escala excepcional: ataques cibernéticos coordenados de larga escala, campanhas de *ransomware* setorial, vulnerabilidades *zero-day* de impacto sistêmico, *ataques* a cadeia de fornecimento (*supply-chain attacks*) de infraestrutura amplamente utilizada, quando as salvaguardas razoavelmente adotadas, no estado da técnica, se mostrem insuficientes;

g) Eventos de energia e utilidades: interrupções generalizadas de energia elétrica, falhas de rede elétrica de larga escala, eventos em infraestrutura de telecomunicações que afetem substancialmente a operação, fora do controle razoável da Parte afetada;

h) Greves e paralisações de larga escala: greves gerais, lockouts, paralisações setoriais que afetem substancialmente a operação, ressalvadas greves internas exclusivas da Parte que invoca o Evento;

i) Ordens e atos de autoridade: determinação judicial, administrativa ou regulatória que imponha interrupção, restrição ou alteração imediata da operação, nos termos da Cláusula Vigésima Nona, quando tais efeitos sejam alheios à conduta da Parte afetada.

41.2.3. Das hipóteses que NÃO configuram Força Maior. Não configuram, por si só, Evento de Força Maior, ressalvada a demonstração excepcional em contrário no caso concreto:

a) dificuldades financeiras, operacionais ou gerenciais da Parte afetada;

b) aumento de custos ordinário decorrente da variação de mercado, câmbio ou inflação, sem caracterização de onerosidade excessiva nos termos do art. 478 do Código Civil;

c) falhas operacionais localizadas em fornecedores ordinários da Parte afetada, substituíveis no curso normal do negócio;

d) greves internas exclusivas da Parte afetada, salvo se inseridas em movimento setorial de larga escala;

e) indisponibilidades rotineiras da Plataforma ou de terceiros integrados, nos termos das Cláusulas Décima Sétima e Vigésima;

f) atrasos em cumprimento de obrigação decorrentes de desorganização interna da Parte afetada;

g) descontinuação de funcionalidade específica pela SharkBot, sujeita ao regime próprio do item 15.4 da Cláusula Décima Quinta;

h) incidentes de segurança ordinários, sujeitos ao regime próprio da Cláusula Trigésima Sétima, que apenas excepcionalmente podem configurar Força Maior conforme critérios do item 41.2.2, alínea "f".

41.2.4. Do reconhecimento da realidade digital 2026. As Partes reconhecem que, na realidade tecnológica atual, Eventos de Força Maior podem assumir natureza **digital, distribuída ou cibernética**, incluindo:

a) campanhas coordenadas de desinformação, manipulação ou interferência em escala;

b) falhas sistêmicas em protocolos amplamente utilizados (TLS, DNS, *routing*);

c) eventos em redes elétricas decorrentes de incidentes cibernéticos em utilidades;

d) descontinuação abrupta de serviços de terceiros essenciais por decisão unilateral, regulatória ou societária;

e) impactos transfronteiriços decorrentes de conflitos geopolíticos ou sanções aplicadas a jurisdições em que operem fornecedores críticos.

Tais eventos, quando preenchidos os requisitos do item 41.2.1, podem configurar Força Maior nos termos desta Cláusula.

41.3 — Dos Efeitos da Força Maior

41.3.1. Do princípio geral. Configurado Evento de Força Maior, a Parte afetada **não responde** pela inexecução ou pelo cumprimento imperfeito da obrigação, nos termos do art. 393 do Código Civil e observado o regime desta Cláusula.

41.3.2. Dos efeitos sobre obrigações específicas. Os efeitos da Força Maior incidem sobre as obrigações contratuais conforme a seguinte sistemática:

a) Suspensão temporária: suspensão do curso da obrigação diretamente afetada, enquanto durar o Evento e perdurarem seus efeitos, sem incidência de mora ou penalidade, aplicável à generalidade dos casos;

b) Execução modificada: cumprimento em condições adaptadas ao Evento, quando tecnicamente possível, preservando-se a essência da prestação, como alternativa à suspensão integral;

c) Desoneração proporcional: afastamento, total ou parcial, da responsabilidade pela inexecução durante o período do Evento, na medida do impacto efetivo;

d) Resolução por impossibilidade duradoura: extinção da relação contratual, sem ônus para ambas as Partes, quando o Evento perdure por prazo que torne inviável ou economicamente desproporcional a continuidade do contrato, nos termos do item 41.5.

41.3.3. Dos efeitos específicos. Em aplicação ao regime geral desta Cláusula:

a) Sobre o *Uptime* Mensal: eventos de Força Maior **não são computados** como Indisponibilidade Computável, nos termos do item 17.4.1, alínea "f", da Cláusula Décima Sétima;

b) Sobre Taxas vencidas antes do Evento: o Evento **não desobriga** o Vendedor do pagamento das Taxas incidentes sobre Vendas Aprovadas anteriores à ocorrência;

c) Sobre Taxas incidentes durante o Evento: Taxas incidentes sobre Vendas Aprovadas que efetivamente ocorram durante o Evento mantêm-se devidas, ressalvada a hipótese de inviabilização integral da operação, caso em que o item 41.5 se aplica;

d) Sobre prazos contratuais em curso: os prazos processuais, operacionais e contratuais em curso são **suspensos ou prorrogados** pelo período razoavelmente necessário à superação do Evento, observada a natureza de cada prazo;

e) Sobre suporte, SLA e notificações: os prazos operacionais estabelecidos nestes Termos, notadamente os das Cláusulas Décima Oitava e Vigésima Primeira, são adaptados ao contexto do Evento, nos termos ali previstos;

f) Sobre obrigações de comunicação à ANPD e a titulares: observam-se os deveres legais da Cláusula Trigésima Sétima, que **não se suspendem** por Força Maior, podendo, contudo, os prazos ser interpretados em termos compatíveis com a realidade do Evento, observadas as orientações da ANPD.

41.3.4. Da preservação de deveres não afetados. A Força Maior **não afeta** obrigações que, pela sua natureza:

a) não sejam impactadas pelo Evento;

b) decorram de dever legal imperativo de ordem pública, notadamente em matéria de proteção infantojuvenil, prevenção à lavagem, antifraude em larga escala, cooperação com autoridades em crimes graves, nos termos das Cláusulas Vigésima Terceira, Vigésima Quinta e Vigésima Nona;

c) devam ser cumpridas para mitigação dos efeitos do próprio Evento (dever de diligência, nos termos do item 41.4).

41.4 — Do Dever de Diligência, Comunicação e Mitigação

41.4.1. Do dever de comunicação imediata. A Parte afetada por Evento de Força Maior obriga-se a **comunicar** a outra Parte, pelos canais oficiais, **imediatamente** ou em prazo compatível com a natureza do Evento, contendo, na medida do conhecido:

a) natureza e descrição do Evento;

b) data e momento da ocorrência ou da ciência;

c) obrigações contratuais afetadas e extensão do impacto;

d) duração estimada, quando determinável;

e) medidas já adotadas e previstas de mitigação;

f) canal de contato para providências coordenadas.

41.4.2. Da comunicação continuada. Enquanto perdurarem os efeitos do Evento, a Parte afetada manterá a outra **informada sobre a evolução**, especialmente quanto a:

a) alterações na extensão ou na duração do impacto;

b) medidas supervenientes de mitigação;

c) previsão de restabelecimento da normalidade;

d) cessação do Evento.

41.4.3. Da comunicação coletiva em Eventos de grande abrangência. Em Eventos que afetem simultaneamente **ampla base de Vendedores** — tais como indisponibilidade de infraestrutura crítica de terceiros, ordens de autoridade regulatória, desastres naturais —, a SharkBot poderá prestar a comunicação do item 41.4.1 por meio de **canais coletivos** (página de status, comunicado institucional, notificação em massa), observando-se que tal comunicação **produz efeito perante todos os Vendedores** afetados, dispensando comunicação individualizada.

41.4.4. Do dever de mitigação. A Parte afetada obriga-se a:

a) envidar esforços razoáveis para mitigar os efeitos do Evento sobre o cumprimento das obrigações;

b) adotar alternativas viáveis de continuidade, inclusive uso de fornecedores substitutos, infraestrutura redundante, processos alternativos ou ajustes operacionais;

c) limitar o impacto do Evento ao estritamente inevitável;

d) restabelecer a execução normal da obrigação tão logo cessem ou se atenuem os efeitos do Evento;

e) documentar internamente as medidas adotadas, para fins de prova da diligência.

41.4.5. Das consequências do descumprimento dos deveres. O descumprimento dos deveres dos itens 41.4.1 a 41.4.4:

a) afasta ou limita o efeito exonerativo da Força Maior, na proporção em que a inexecução decorra do próprio descumprimento dos deveres, e não dos efeitos originais do Evento;

b) restaura a responsabilidade ordinária nos termos destes Termos e da legislação aplicável, pela parcela da inexecução atribuível à negligência da Parte;

c) não afasta, por si só, o caráter exonerativo da Força Maior original, mas impede seu aproveitamento na parte em que a mitigação razoável teria evitado ou atenuado o dano.

41.5 — Da Prorrogação e da Resolução Contratual em Força Maior Prolongada

41.5.1. Da hipótese de Força Maior prolongada. Quando os efeitos do Evento **perdurarem** por prazo que torne **inviável ou economicamente desproporcional** a continuidade da relação contratual, qualquer das Partes poderá pleitear:

a) a **renegociação** das condições contratuais, buscando preservar o equilíbrio econômico e a viabilidade da relação, nos moldes do item 41.5.2;

b) a **resolução** da relação contratual, sem ônus adicionais, nos moldes do item 41.5.3.

41.5.2. Da renegociação. A renegociação observa:

a) manifestação pelos canais oficiais, com exposição das razões e das alterações pleiteadas;

b) diligência de boa-fé das Partes, em prazo razoável, para exame das propostas;

c) eventual ajuste das condições, formalizado em aditivo contratual ou, quando aplicável ao conjunto de Vendedores, em alteração geral dos Termos nos moldes da Cláusula Trigésima Nona;

d) preservação, durante o período de renegociação, das obrigações que não sejam diretamente afetadas pelo Evento.

41.5.3. Da resolução. A resolução contratual por Força Maior prolongada:

a) pode ser pleiteada por qualquer das Partes após transcurso do prazo de **60 (sessenta) dias corridos** de efeitos contínuos do Evento, sem prejuízo de prazo menor quando a natureza do Evento tornar evidente a impossibilidade definitiva;

b) não gera ônus adicional para nenhuma das Partes, dispensando-se multa, indenização ou aviso prévio ordinário;

c) preserva os direitos adquiridos e as obrigações vencidas até a resolução;

d) assegura ao Vendedor os direitos de portabilidade e exportação, nos termos da Cláusula Trigésima Oitava;

e) observa as disposições de sobrevivência da Cláusula Quadragésima Quinta.

41.5.4. Da eventual inviabilidade definitiva. Caso o Evento resulte em **inviabilidade definitiva** da Plataforma — total ou parcial —, aplicar-se-á, adicionalmente, o regime de **descontinuação** da Cláusula Décima Quinta, item 15.4.5, com as adaptações cabíveis à natureza excepcional do Evento.

41.6 — Do Restabelecimento da Execução Normal

41.6.1. Da comunicação do restabelecimento. Cessados os efeitos do Evento, a Parte afetada **comunicará** a contraparte, pelos canais oficiais, informando:

a) cessação dos efeitos;

b) data estimada de restabelecimento integral da execução normal;

c) medidas necessárias à transição operacional;

d) eventual adequação de prazos pendentes, em termos razoáveis.

41.6.2. Do retorno à execução. O restabelecimento da execução observa:

a) retomada das obrigações suspensas, nos termos originais ou adaptados;

b) reorganização de prazos, mediante prorrogação razoável compatível com o período de suspensão;

c) preservação da continuidade operacional, evitando descontinuidades desnecessárias;

d) cooperação das Partes na fase de restabelecimento.

41.6.3. Da não-retroação de obrigações. O restabelecimento **não implica**:

a) cobrança retroativa de obrigações suspensas durante o Evento, ressalvadas as Taxas sobre Vendas Aprovadas efetivamente ocorridas;

b) aplicação de multas ou encargos pelo período de suspensão regular;

c) responsabilização por inexecução ocorrida durante o Evento, observada a limitação do item 41.3.

41.7 — Das Disposições Finais

41.7.1. Da ausência de renúncia. A invocação de Força Maior **não implica**:

a) renúncia a direitos por parte da Parte afetada ou da contraparte;

b) reconhecimento da inexistência de outros fundamentos de afastamento de responsabilidade;

c) prejuízo ao exercício de direitos decorrentes de outras Cláusulas destes Termos.

41.7.2. Da cumulação com outros regimes. As hipóteses desta Cláusula podem **coexistir** com outros regimes de afastamento de responsabilidade ou de exclusão de cômputo, notadamente com as Cláusulas Décima Sétima, Décima Oitava, Trigésima e Trigésima Sétima, aplicando-se o regime mais específico à matéria concretamente envolvida.

41.7.3. Da boa-fé na invocação. A invocação de Força Maior deve ser feita com **boa-fé objetiva**, sendo vedado:

a) invocação oportunista, para contornar obrigações sem efetiva configuração do Evento;

b) ampliação desproporcional dos efeitos, além do razoavelmente atribuível ao Evento;

c) instrumentalização do regime para obter vantagem indevida.

A invocação contrária à boa-fé caracteriza **abuso de direito**, nos termos do art. 187 do Código Civil, podendo ensejar responsabilidade pela Parte invocante.

41.7.4. Do ônus da prova. Em eventual controvérsia, cabe à Parte que invoca a Força Maior demonstrar, por meio idôneo:

a) a **ocorrência** do Evento;

b) o **nexo causal** entre o Evento e a inexecução;

c) a **impossibilidade** de superação por diligência razoável;

d) o **cumprimento dos deveres** desta Cláusula.

41.7.5. Da sobrevivência. As disposições desta Cláusula sobrevivem ao término da relação contratual no que couber, notadamente quanto à validade de invocações pretéritas e à responsabilidade por inexecuções ocorridas durante ou após Evento, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA — DAS NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES FORMAIS

42.1 — Das Disposições Gerais

42.1.1. A presente Cláusula disciplina o regime aplicável às **notificações e comunicações formais** entre as Partes, no âmbito destes Termos e da relação contratual, estabelecendo os meios válidos, as formalidades, os efeitos e a produção de prova das comunicações realizadas.

42.1.2. Do fundamento. Esta Cláusula observa, cumulativamente:

a) Lei nº 14.063/2020, quanto a assinatura eletrônica e a comunicações eletrônicas em contratos empresariais;

b) Medida Provisória nº 2.200-2/2001, quanto à validade jurídica de documentos eletrônicos;

c) art. 225 do Código Civil, quanto à eficácia probatória dos meios eletrônicos;

d) art. 10 do Código de Processo Civil, no que se refere ao princípio da cooperação;

e) Lei nº 12.965/2014 — Marco Civil da Internet, quanto ao regime da comunicação digital;

f) os princípios da **boa-fé objetiva** e da **autonomia privada** aplicáveis a contratos empresariais B2B, no tocante à liberdade de convencionar formas de comunicação.

42.1.3. Da natureza preferencialmente eletrônica. As comunicações entre as Partes realizam-se, preferencialmente, por **meios eletrônicos**, refletindo:

a) a **natureza digital** da Plataforma e da relação contratual;

b) a **celeridade** inerente à operação em ambiente tecnológico;

c) a **rastreabilidade probatória** dos meios eletrônicos;

d) a **eficiência operacional** das Partes, especialmente em relação ao volume e à distribuição geográfica dos Vendedores.

42.1.4. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma complementar, com:

a) a **Cláusula Quarta**, item 4.2, quanto ao aceite eletrônico destes Termos;

b) a **Cláusula Quinta**, item 5.2.5, quanto à atualização cadastral de dados de contato;

c) a **Cláusula Vigésima Primeira**, item 21.2, quanto aos canais oficiais de suporte;

d) a **Cláusula Vigésima Nona**, item 29.6, quanto à notificação em contexto de cooperação com autoridades;

e) a **Cláusula Trigésima Quarta**, item 34.8, quanto ao Canal do Encarregado (DPO);

f) a **Cláusula Trigésima Nona**, item 39.3, quanto à comunicação de alterações dos Termos.

42.2 — Dos Canais Oficiais de Comunicação

42.2.1. Dos canais da SharkBot ao Vendedor. São **canais oficiais** da SharkBot para comunicação dirigida ao Vendedor, individual ou coletivamente:

a) E-mail cadastrado: endereço eletrônico fornecido pelo Vendedor no cadastro, mantido atualizado nos termos do item 5.2.5 da Cláusula Quinta, canal **primário** para comunicações individualizadas;

b) Notificação na área logada (*in-app*): alertas, mensagens e avisos exibidos na área logada da Plataforma, canal **complementar** ao e-mail;

c) Banner ou aviso destacado na interface da Plataforma, para comunicações de caráter geral ou de relevância coletiva;

d) Página de status (*status page*), quando disponibilizada, para comunicações operacionais sobre incidentes, manutenções e eventos que afetem a disponibilidade da Plataforma;

e) Sítio institucional da SharkBot (sharkbot.com.br), para publicação de versões dos Termos, Políticas, comunicados institucionais e *changelog* contratual;

f) Canais de suporte oficialmente designados, nos termos do item 21.2 da Cláusula Vigésima Primeira, para resposta a solicitações do Vendedor;

g) Canal do Encarregado (DPO), nos termos do item 34.8 da Cláusula Trigésima Quarta, para matérias relativas à LGPD;

h) Canal Ético e **Canal de Denúncias**, conforme aplicável, para matérias específicas;

i) Correspondência física, quando expressamente indicada pela SharkBot ou exigida por norma específica, dirigida ao endereço cadastrado do Vendedor.

42.2.2. Dos canais do Vendedor à SharkBot. São **canais oficiais** do Vendedor para comunicação dirigida à SharkBot:

a) Canais de suporte oficialmente designados pela SharkBot, nos termos do item 21.2 da Cláusula Vigésima Primeira — sistema de *tickets*, e-mail de suporte, mensageria oficial —, conforme publicados na Plataforma e na base de conhecimento;

b) Canal do Encarregado (DPO): endereço eletrônico do DPO, para matérias de LGPD;

c) Canal Ético: endereço ou formulário destinado a denúncias, nos termos do item 25.4.2 da Cláusula Vigésima Quinta;

d) Endereço jurídico oficial: endereço eletrônico específico para recebimento de **notificações formais, intimações, citações e requisições de autoridade**, quando publicado pela SharkBot para essa finalidade;

e) Endereço físico da sede: endereço da sede da SharkBot, conforme publicado no sítio institucional e em seus documentos cadastrais, para correspondência física quando exigida por norma específica.

42.2.3. Da publicação e atualização. Os endereços eletrônicos, formulários e meios específicos dos canais oficiais são **publicados** na Plataforma, no sítio institucional e na base de conhecimento, podendo ser **atualizados** pela SharkBot, nos termos da Cláusula Trigésima Nona, observando-se a continuidade operacional e a comunicação da eventual alteração.

42.2.4. Da especificidade dos canais. Cada canal possui **finalidade específica**, cabendo ao remetente dirigir cada comunicação ao canal adequado, conforme a sua natureza. Comunicações dirigidas a canal inadequado serão, sempre que possível, **redirecionadas internamente** pela SharkBot, não se considerando, para fins de contagem de prazos, recebidas antes do efetivo redirecionamento ou da recepção pelo canal correto, salvo manifesta negligência da SharkBot.

42.3 — Da Validade e Eficácia das Comunicações

42.3.1. Da validade das comunicações eletrônicas. As comunicações realizadas pelos canais oficiais do item 42.2 **têm plena validade e eficácia jurídica** entre as Partes, nos termos da MP nº 2.200-2/2001 e da Lei nº 14.063/2020, **equivalendo a comunicações escritas**, para todos os fins legais, inclusive:

a) notificação para constituição em mora;

b) interpelação para exigência de obrigação;

c) comunicação de alterações, rescisões, suspensões e banimentos;

d) requerimento, solicitação ou exercício de direitos;

e) prova em procedimento administrativo, arbitral ou judicial.

42.3.2. Da dispensa de formalidades adicionais. Para as comunicações eletrônicas realizadas pelos canais oficiais, **dispensa-se**:

a) registro em cartório ou autenticação notarial;

b) reconhecimento de firma ou assinatura física;

c) envio por AR (Aviso de Recebimento postal) ou carta registrada;

d) intervenção de oficial de justiça ou terceiro certificador, ressalvadas as hipóteses em que tais formalidades sejam exigidas por lei específica ou por autoridade competente.

42.3.3. Da assinatura eletrônica. Quando houver necessidade de **assinatura eletrônica**, observar-se-á a classificação da Lei nº 14.063/2020:

a) Assinatura eletrônica simples: admitida para manifestações ordinárias de vontade, confirmações e aceites, inclusive aceite destes Termos, cliques em *checkboxes*, confirmações em telas;

b) Assinatura eletrônica avançada: admitida para atos que exijam maior nível de segurança, observando-se os requisitos legais, quando exigidos;

c) Assinatura eletrônica qualificada: admitida em atos que exijam certificação ICP-Brasil, quando aplicável, sem se exigir, como regra, para a generalidade das comunicações destes Termos.

42.3.4. Das comunicações por canais não oficiais. Comunicações dirigidas a **canais não oficiais**, tais como:

a) redes sociais, comentários, mensagens diretas em perfis institucionais ou pessoais;

b) fóruns externos, plataformas de avaliação ou comunidades não oficiais;

c) mensagens diretas a colaboradores, executivos, parceiros comerciais ou consultores da SharkBot em canais pessoais;

d) comentários em blogs, sites de imprensa ou webinars;

e) contatos informais em eventos, reuniões sociais ou ambientes externos;

f) canais de suporte ou atendimento descontinuados, não mais publicados como oficiais;

g) aplicações de mensageria instantânea em contas pessoais de colaboradores;

não produzem os efeitos jurídicos próprios de notificação formal, não se presumindo recebidas pela SharkBot nem acionando prazos contratuais, ressalvadas as hipóteses excepcionais em que a SharkBot expressamente confirme o recebimento por canal oficial.

42.3.5. Da invalidade de comunicações dissimuladas. Consideram-se **inválidas**, para fins contratuais, comunicações que, ainda que aparentemente dirigidas a canal oficial:

a) sejam **manifestamente falsas** ou fraudulentas;

b) sejam **enviadas de endereço eletrônico não reconhecível** como pertencente ao Vendedor ou seu representante legitimado;

c) violem regras básicas de **autenticação** ou verificação razoável da identidade do remetente;

d) sejam remetidas em **contexto manifesto de erro** ou endereçamento equivocado.

42.4 — Da Presunção de Recebimento e da Contagem de Prazos

42.4.1. Da presunção de recebimento — e-mail. Considera-se **recebida** a comunicação por e-mail:

a) Em regra, na **data de envio** ao endereço eletrônico cadastrado pelo Vendedor, quando a infraestrutura técnica da SharkBot registrar **entrega bem-sucedida** ao servidor do destinatário;

b) Mediante confirmação de leitura, quando tecnicamente disponibilizada, no momento da respectiva confirmação;

c) Por presunção, no **terceiro dia útil** posterior ao envio, nas hipóteses em que não haja registro conclusivo de entrega nem de falha definitiva, ressalvadas hipóteses de comprovação em contrário pelo destinatário.

42.4.2. Das falhas de entrega. Em caso de **falha de entrega** registrada tecnicamente — retorno do e-mail, *bounce*, caixa cheia, endereço inexistente —, a SharkBot:

a) tentará novo envio, em prazo razoável, quando a falha se mostrar transitória;

b) adotará canal alternativo (notificação na área logada, correspondência física se cabível) quando a falha se mostrar persistente;

c) considerará a comunicação recebida pelo canal alternativo, nos termos desta Cláusula, afastando a presunção de recebimento do e-mail não entregue.

42.4.3. Do dever de diligência do Vendedor. O Vendedor obriga-se a:

a) manter atualizado o endereço eletrônico cadastrado, nos termos do item 5.2.5 da Cláusula Quinta;

b) verificar regularmente a caixa de entrada, incluindo pastas de *spam* e filtros automáticos, para evitar perda de comunicações;

c) configurar eventuais filtros para admitir o recebimento dos e-mails da SharkBot;

d) comunicar imediatamente qualquer impossibilidade temporária de recebimento (férias prolongadas, incidente técnico, mudança de provedor);

e) acessar regularmente a área logada da Plataforma, inclusive para conferir notificações *in-app*.

42.4.4. Da ineficácia da alegação de não-leitura. A alegação, pelo Vendedor, de que não leu comunicação regularmente enviada, devido a:

a) acúmulo de e-mails, desatenção ou desorganização;

b) classificação como *spam* pelo seu provedor ou por filtro pessoal;

c) não-acesso prolongado à caixa de entrada ou à área logada;

d) falha em sua própria infraestrutura de e-mail;

e) mudança de endereço sem atualização cadastral;

não prejudica a eficácia da comunicação regularmente realizada, não suspende prazos contratuais em curso nem gera direito à reabertura de prazos vencidos, observada a diligência da SharkBot em realizar o envio aos canais oficiais cadastrados.

42.4.5. Da presunção de recebimento — notificação *in-app*. Considera-se **recebida** a notificação exibida na área logada:

a) no momento do primeiro acesso do Vendedor, após a exibição, salvo impossibilidade técnica comprovada;

b) por presunção, **7 (sete) dias corridos** após a exibição inicial, quando o Vendedor não acessar a área logada nesse período, sem prejuízo da concomitante presunção decorrente de e-mail, se enviado.

42.4.6. Da presunção de recebimento — comunicação coletiva. Comunicações realizadas por **canais coletivos** — páginas de status, banners institucionais, comunicados gerais no sítio institucional —, nas hipóteses em que autorizadas por estes Termos (especialmente itens 17.6, 18.3, 39.3 e 41.4.3):

a) presumem-se recebidas por todos os Vendedores afetados no momento de sua publicação;

b) dispensam notificação individualizada, ressalvadas as hipóteses em que o regime específico exija canal individual;

c) produzem efeitos a partir da data de publicação, ou de data posterior expressamente indicada.

42.4.7. Da contagem de prazos. Os prazos contratuais, quando não contrariado por disposição específica:

a) iniciam-se no **primeiro dia útil subsequente** ao recebimento ou presunção de recebimento da comunicação;

b) contam-se em dias corridos ou úteis, conforme indicado em cada disposição específica;

c) excluem o dia do recebimento e **incluem** o dia do vencimento;

d) prorrogam-se para o primeiro dia útil subsequente, quando o vencimento recair em dia não útil, sábado, domingo ou feriado nacional;

e) observam o fuso horário oficial de Brasília (UTC−3).

42.4.8. Das hipóteses de urgência. Em comunicações de **caráter urgente** — notadamente aquelas relativas a medidas cautelares, Bloqueio Preventivo, cooperação com autoridades em incidente, proteção infantojuvenil ou antifraude em escala —, aplica-se:

a) presunção imediata de recebimento, ressalvada falha técnica demonstrável;

b) utilização cumulativa de múltiplos canais oficiais, para maximizar a efetividade da comunicação;

c) dispensa do prazo de presunção de 3 ou 7 dias quando a natureza da medida exigir efetividade imediata.

42.5 — Da Obrigação de Atualização Cadastral

42.5.1. Do dever permanente. O Vendedor obriga-se a manter **permanentemente atualizados**, pelos canais oficiais de atualização cadastral da Plataforma, os seguintes dados:

a) endereço eletrônico principal cadastrado, destinado ao recebimento de comunicações;

b) endereços eletrônicos adicionais, quando aplicável (financeiro, jurídico, DPO do próprio Vendedor);

c) endereço físico da sede ou residência, para correspondência formal quando cabível;

d) telefone e outros meios de contato relevantes;

e) identificação do representante legal e do responsável pela Conta;

f) outros dados cuja desatualização possa prejudicar a efetividade das comunicações.

42.5.2. Do prazo de atualização. A atualização deverá ocorrer:

a) Imediatamente, quando houver **alteração que afete diretamente o recebimento** de comunicações (substituição de e-mail, encerramento de endereço);

b) Em prazo razoável, nos demais casos de atualização cadastral ordinária;

c) Na forma do item 5.2.5 da Cláusula Quinta, quanto a outras alterações cadastrais relevantes.

42.5.3. Da responsabilidade pela desatualização. Comunicações enviadas pela SharkBot a endereço cadastrado **não atualizado** pelo Vendedor:

a) produzem regular efeito jurídico, como se ao Vendedor tivessem sido entregues;

b) não impõem à SharkBot ônus de busca, investigação ou localização alternativa do Vendedor;

c) acionam os prazos contratuais, inclusive para fins de contagem e vencimento;

d) sujeitam o Vendedor às consequências da desatualização, inclusive, conforme o caso, aplicação das medidas da Cláusula Vigésima Sexta.

42.5.4. Da SharkBot. A SharkBot, reciprocamente, obriga-se a:

a) manter publicados e atualizados seus próprios canais oficiais, nos termos do item 42.2.3;

b) comunicar alterações relevantes em canais, endereços ou procedimentos, pelos próprios canais oficiais, com antecedência razoável;

c) disponibilizar, em seu sítio institucional, informações cadastrais básicas (razão social, CNPJ, endereço da sede) em local de fácil acesso.

42.6 — Da Prova das Comunicações

42.6.1. Dos meios de prova. A prova da realização, do conteúdo e do recebimento das comunicações produzidas nos termos desta Cláusula admite, entre outros, os seguintes meios:

a) Registros técnicos da infraestrutura de comunicação (logs de envio, cabeçalhos de e-mail, comprovantes de entrega, registros de servidor);

b) Capturas de tela (*screenshots*) datadas e referenciadas;

c) Certidões emitidas pela SharkBot, acerca de comunicações realizadas, com indicação de data, canal, conteúdo e endereço destinatário;

d) Declaração de tabelião ou plataforma de certificação eletrônica, quando as Partes entenderem cabível;

e) Laudo técnico produzido por profissional habilitado;

f) Evidências eletrônicas preservadas nos sistemas da Plataforma, observados os padrões de cadeia de custódia digital.

42.6.2. Da eficácia probatória. Os registros técnicos da SharkBot relativos a envio e entrega de comunicações **gozam de presunção de veracidade** quanto aos elementos objetivos que deles constem (data, hora, destinatário, conteúdo), presunção que pode ser **afastada por prova em contrário** apresentada pela Parte que os impugne.

42.6.3. Da preservação para fins probatórios. A SharkBot **preservará** registros técnicos das comunicações formais pelos **prazos aplicáveis** — incluindo prazos prescricionais do Código Civil, prazos de guarda do art. 15 do Marco Civil, prazos tributários e prazos específicos exigidos por autoridades —, facilitando a produção de prova em eventual controvérsia.

42.7 — Das Disposições Finais

42.7.1. Da utilização cumulativa. As Partes poderão utilizar **cumulativamente** múltiplos canais oficiais para uma mesma comunicação, sem que a utilização de canal adicional descaracterize a validade da comunicação pelo canal principal, nem produza duplicação de efeitos.

42.7.2. Da coexistência com regras específicas. O regime desta Cláusula **coexiste** com regras específicas estabelecidas em outras Cláusulas destes Termos relativas a comunicações particulares (como as das Cláusulas 17, 18, 26, 29, 34, 37, 39 e 41), prevalecendo a disposição específica sobre a geral, nos termos da Cláusula Terceira, quando houver regramento particularizado.

42.7.3. Da preservação do acesso à tutela. Nada nesta Cláusula afasta:

a) o **acesso à tutela jurisdicional**, inclusive para impugnação de comunicação supostamente irregular;

b) o **exercício de direitos** do titular de Dados Pessoais, nos termos da Cláusula Trigésima Quarta;

c) as **formalidades especiais** que, por norma imperativa, se apliquem a atos específicos.

42.7.4. Da sobrevivência. As disposições desta Cláusula sobrevivem ao término da relação contratual no que couber, notadamente quanto à validade de comunicações realizadas durante a vigência, à prova em procedimento futuro e à manutenção dos registros, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA — DOS CONFLITOS, DA MEDIAÇÃO E DA RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL

43.1 — Das Disposições Gerais

43.1.1. A presente Cláusula disciplina o regime aplicável à **prevenção, composição e resolução de conflitos** decorrentes ou relacionados a estes Termos, observando os princípios da **boa-fé objetiva**, da **cooperação**, da **preservação da relação contratual** e da **eficiência** na solução de controvérsias.

43.1.2. Do fundamento. Esta Cláusula observa, cumulativamente:

a) Lei nº 13.140/2015 — Lei de Mediação, quanto aos parâmetros da mediação;

b) Lei nº 9.307/1996 — Lei de Arbitragem, com as alterações da Lei nº 13.129/2015, quando aplicável;

c) Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), notadamente arts. 3º, 165 a 175 (meios consensuais) e 337, X (convenção de arbitragem);

d) art. 422 do Código Civil, quanto à boa-fé objetiva;

e) art. 421 do Código Civil, quanto à função social do contrato;

f) art. 51, VII, do Código de Defesa do Consumidor, nas hipóteses excepcionais de aplicação do CDC à relação, nos termos do item 1.4 do Preâmbulo;

g) as **práticas consolidadas** em contratos empresariais de tecnologia.

43.1.3. Da preferência pelos meios consensuais. As Partes comprometem-se a **buscar prioritariamente** a solução consensual de eventuais conflitos, reservando-se o recurso à tutela jurisdicional ou à arbitragem para situações em que os meios consensuais tenham se mostrado insuficientes ou inadequados.

43.1.4. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se, de forma complementar, com:

a) a **Cláusula Vigésima Sexta**, item 26.4, quanto ao procedimento interno de defesa prévia, que constitui via prévia específica antes das vias desta Cláusula;

b) a **Cláusula Vigésima Primeira**, quanto aos canais de suporte, que constituem primeira via ordinária de resolução de dúvidas e controvérsias operacionais;

c) a **Cláusula Quadragésima Quarta**, quanto ao foro competente para a jurisdição estatal;

d) a **Cláusula Quadragésima Segunda**, quanto à forma de realização das comunicações previstas nesta Cláusula.

43.1.5. Da escala de resolução. As controvérsias entre as Partes observam, em regra, uma **escala progressiva** de resolução:

a) Nível 1 — Suporte e atendimento ordinário: dúvidas, esclarecimentos e controvérsias operacionais menores são tratados diretamente pelos canais de suporte, nos termos da Cláusula Vigésima Primeira;

b) Nível 2 — Tratativa formal interna: controvérsias não resolvidas no Nível 1 são objeto de **tratativa formal entre as Partes**, nos termos do item 43.2;

c) Nível 3 — Mediação: persistindo a controvérsia após tratativa formal, ou quando a natureza do conflito o recomendar, as Partes submetem-se a **mediação**, nos termos do item 43.3;

d) Nível 4 — Arbitragem facultativa ou jurisdição estatal: esgotados os níveis anteriores, o conflito pode ser submetido à **arbitragem**, quando aplicável nos termos do item 43.4, ou, alternativamente e em regra, à **jurisdição estatal**, nos termos do item 43.5 e da Cláusula Quadragésima Quarta.

43.1.6. Da possibilidade de acesso direto a níveis superiores. A escala do item 43.1.5 **não impede** o acesso direto a níveis superiores quando:

a) a natureza da controvérsia **exija medida de urgência**, notadamente tutela de urgência judicial ou arbitral;

b) houver **risco de prescrição** ou de perda de direito pelo transcurso do tempo;

c) a matéria envolva **ordem pública** ou **direito indisponível**, não sujeito a transação;

d) as Partes, de comum acordo, dispensem níveis anteriores.

43.2 — Da Tratativa Formal Prévia

43.2.1. Da obrigatoriedade. Antes de instaurar procedimento de mediação, arbitragem ou judicial, ressalvadas as hipóteses do item 43.1.6, a Parte que se considerar prejudicada obriga-se a promover **tratativa formal** com a outra Parte, observando:

a) notificação por escrito, pelos canais oficiais previstos na Cláusula Quadragésima Segunda, contendo:

(i) **exposição** da controvérsia ou pretensão;

(ii) **fundamentos fáticos e, quando aplicável, jurídicos** invocados;

(iii) **pretensão específica** (o que a Parte busca obter);

(iv) **prazo razoável** para manifestação da outra Parte;

(v) **canal para resposta** e eventual negociação;

b) disponibilidade efetiva para diálogo e negociação, com boa-fé;

c) apresentação de documentos, evidências e informações pertinentes;

d) consideração de propostas de composição eventualmente apresentadas.

43.2.2. Do prazo para manifestação. A Parte notificada terá prazo de **15 (quinze) dias úteis** contados do recebimento da notificação, para apresentar manifestação formal, podendo, nesse prazo:

a) acolher integral ou parcialmente a pretensão;

b) rejeitar a pretensão, com fundamentação;

c) apresentar contraproposta ou sugerir caminho de composição;

d) solicitar informações ou esclarecimentos adicionais;

e) propor submissão direta à mediação, nos termos do item 43.3.

43.2.3. Da ausência de manifestação. A ausência de manifestação tempestiva da Parte notificada:

a) caracteriza o esgotamento da tratativa formal;

b) abre o caminho para a mediação, nos termos do item 43.3;

c) não configura, por si só, aceitação tácita da pretensão da Parte notificante.

43.2.4. Da composição em tratativa formal. As Partes que chegarem a composição na fase de tratativa formal:

a) formalizarão o acordo por escrito, com assinaturas das Partes ou de seus representantes autorizados;

b) preservarão o conteúdo do acordo em **confidencialidade**, nos termos da Cláusula Trigésima Segunda;

c) poderão, se as Partes entenderem cabível, submeter o acordo a **homologação judicial** ou a reconhecimento por Câmara de Mediação, para fins de executoriedade reforçada.

43.3 — Da Mediação

43.3.1. Do princípio. Persistindo a controvérsia após a tratativa formal, ou quando as Partes, de comum acordo, optarem por via consensual qualificada, a controvérsia será submetida a **mediação**, nos termos da Lei nº 13.140/2015.

43.3.2. Da obrigatoriedade da mediação prévia. A submissão à mediação constitui **pressuposto** para o acesso aos níveis subsequentes de resolução (arbitragem facultativa ou jurisdição estatal), **ressalvadas**:

a) as hipóteses do item 43.1.6;

b) a **recusa formalizada** da outra Parte à mediação, constituída após prazo razoável de proposição;

c) a **inviabilidade objetiva** da mediação, demonstrável no caso concreto.

43.3.3. Da instauração da mediação. A mediação é instaurada mediante:

a) proposta formal de qualquer das Partes à outra, pelos canais oficiais, indicando a disposição de mediar, a indicação de mediador ou de Câmara de Mediação e o prazo para manifestação;

b) aceite pela outra Parte, em prazo não superior a **15 (quinze) dias úteis** contados do recebimento da proposta;

c) celebração do termo inicial de mediação, na forma exigida pela Câmara escolhida ou pelo mediador;

d) adimplemento dos custos iniciais, conforme o item 43.3.7.

43.3.4. Da escolha do mediador. As Partes optarão, preferencialmente, por:

a) Câmara de Mediação institucional de reconhecida reputação, sediada no foro eleito na Cláusula Quadragésima Quarta ou em local aceito pelas Partes;

b) mediador individualmente designado, com qualificação, experiência e imparcialidade compatíveis com a natureza do conflito;

c) mediador indicado pela própria Câmara, quando adotado o procedimento institucional.

Na ausência de consenso, aplicar-se-á procedimento da Câmara que uma Parte indicar à outra, observado o prazo de manifestação e a aceitação pela outra, ou, subsidiariamente, a Câmara indicada pelo **CAMARB — Câmara de Mediação e Arbitragem Empresarial — Brasil.**

43.3.5. Do idioma e do local. A mediação será conduzida:

a) em **língua portuguesa**;

b) no **foro eleito** pelas Partes na Cláusula Quadragésima Quarta, ou em outro local acordado;

c) admitindo-se, mediante concordância das Partes, **mediação virtual** ou híbrida, por meio de plataformas digitais de reconhecida segurança.

43.3.6. Do prazo de mediação. A mediação terá duração compatível com a complexidade do caso, não excedendo, em regra, **90 (noventa) dias corridos** contados da primeira sessão, salvo prorrogação mediante anuência das Partes.

43.3.7. Dos custos. Os custos da mediação — honorários do mediador, taxas administrativas da Câmara e demais despesas — serão, em regra, **suportados igualmente pelas Partes**, ressalvada distribuição diversa eventualmente acordada em termo de mediação.

43.3.8. Da confidencialidade. A mediação é estritamente **confidencial**, nos termos dos arts. 30 e 31 da Lei nº 13.140/2015, comprometendo-se as Partes, o mediador e os assessores a:

a) preservar o sigilo de todas as informações, documentos e manifestações trocadas no curso do procedimento;

b) abster-se de utilizar, em procedimento judicial ou arbitral posterior, conteúdos exclusivamente produzidos na mediação;

c) não convocar o mediador como testemunha em eventual litígio subsequente;

d) preservar o sigilo mesmo após a conclusão, independentemente do desfecho.

43.3.9. Do desfecho e do termo final. A mediação pode culminar em:

a) Acordo integral, hipótese em que se formaliza **termo final de acordo**, dotado de força executiva, nos termos do art. 20, parágrafo único, da Lei nº 13.140/2015;

b) Acordo parcial, com composição de aspectos específicos e remanescência de outros para níveis subsequentes;

c) Inexistência de acordo, hipótese em que se formaliza **termo final atestando o encerramento** sem composição, abrindo-se o caminho para o Nível 4 de resolução.

43.3.10. Da não-obrigatoriedade de composição. A submissão à mediação **não obriga** as Partes a celebrar acordo — a mediação impõe o dever de **comparecer**, **dialogar de boa-fé** e **buscar composição**, mas não o dever de transigir.

43.3.11. Das medidas de urgência. Durante a mediação, as Partes **preservam** o direito de:

a) postular tutela de urgência perante o juízo competente ou o tribunal arbitral, conforme aplicável;

b) adotar medidas cautelares necessárias à preservação de direitos, sem que isso configure descumprimento do compromisso de mediar.

43.4 — Da Arbitragem Facultativa

43.4.1. Da natureza facultativa. A solução da controvérsia por **arbitragem** pode ser adotada pelas Partes, em caráter **facultativo e mediante concordância expressa**, na hipótese de fracasso da mediação do item 43.3 ou, ainda, como via alternativa à jurisdição estatal quando ambas as Partes assim optarem.

43.4.2. Da limitação do art. 4º, §2º, da Lei de Arbitragem. Em atenção ao **art. 4º, §2º, da Lei nº 9.307/1996**, a submissão de controvérsia à arbitragem, no contexto destes Termos de Uso aceitos por adesão digital, somente será vinculante se:

a) o Vendedor tomar a iniciativa de instaurar o procedimento arbitral; **ou**

b) o Vendedor concordar expressamente, por escrito ou por meio eletrônico equivalente ao escrito, com a instauração do procedimento arbitral proposto pela SharkBot, em instrumento específico e destacado destes Termos;

ressalvando-se que a mera aceitação destes Termos **não configura, por si só**, manifestação suficiente para vinculação à arbitragem nos termos da referida Lei.

43.4.3. Da convenção arbitral específica. Celebrada a convenção arbitral específica nos termos do item 43.4.2:

a) a controvérsia será submetida a **tribunal arbitral**, constituído pela Câmara escolhida pelas Partes, preferencialmente de renome nacional ou internacional, observadas as regras de procedimento da respectiva Câmara;

b) o **idioma** será o português, o **local** será o foro eleito ou outro acordado, e os **custos** serão suportados conforme o regulamento da Câmara, ressalvada a condenação final em custas;

c) aplicar-se-á o **direito brasileiro**, nos termos da Cláusula Quadragésima Quarta, item 44.1;

d) a **sentença arbitral** produzirá os efeitos do art. 18 da Lei nº 9.307/1996, constituindo título executivo judicial.

43.4.4. Da preservação da jurisdição estatal. Inexistindo convenção arbitral específica nos termos do item 43.4.2, **aplica-se a jurisdição estatal**, nos termos do item 43.5 e da Cláusula Quadragésima Quarta, **sem que isso caracterize renúncia** de qualquer das Partes à possibilidade de, em caso específico e mediante acordo, submeter futura controvérsia à arbitragem.

43.4.5. Da arbitragem em matérias específicas. Matérias que, por sua natureza, não admitam submissão à arbitragem — notadamente direitos indisponíveis, matérias de ordem pública, questões penais e tributárias — **permanecem sujeitas** à jurisdição estatal competente, ainda que haja convenção arbitral para outras matérias.

43.5 — Da Jurisdição Estatal

43.5.1. Da regra residual. Fracassada a mediação, não celebrada convenção arbitral específica, ou tratando-se de matéria insuscetível de arbitragem, a controvérsia será submetida à **jurisdição estatal**, nos termos da Cláusula Quadragésima Quarta.

43.5.2. Da preservação do acesso à tutela jurisdicional. Nenhuma disposição desta Cláusula afasta o direito constitucional de acesso à tutela jurisdicional, nos termos do **art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal**, assegurando-se a qualquer das Partes o direito de buscar tutela efetiva, ainda que em caráter de urgência, perante o Poder Judiciário.

43.5.3. Das medidas de urgência perante o Judiciário. As Partes preservam o direito de, a qualquer momento:

a) postular tutela de urgência, inibitória, cautelar ou satisfativa, perante o juízo competente, nos termos do art. 300 do CPC;

b) adotar medidas cautelares necessárias à preservação de direitos, provas ou patrimônio;

c) acessar o Judiciário em matéria urgente, ainda que o Nível 3 (mediação) esteja em curso, sem que isso caracterize descumprimento do compromisso de mediar, em harmonia com o item 43.3.11.

43.6 — Da Ressalva às Relações de Consumo

43.6.1. Da aplicação excepcional do CDC. As disposições desta Cláusula aplicam-se **integralmente** à relação contratual entre SharkBot e Vendedor, que tem natureza empresarial e B2B, conforme item 1.4 do Preâmbulo.

43.6.2. Da hipótese excepcional de consumidor. Nas hipóteses excepcionais em que, por decisão judicial, regulatória ou interpretação consolidada, a relação vier a ser enquadrada como **relação de consumo**, nos termos da Lei nº 8.078/1990:

a) aplicam-se as normas imperativas de ordem pública do Código de Defesa do Consumidor;

b) fica afastada, em relação ao eventualmente reconhecido consumidor, a vinculação à arbitragem compulsória, nos termos do **art. 51, VII, do CDC**, sem prejuízo da arbitragem consensualmente celebrada após a emergência do conflito;

c) preserva-se o direito do consumidor de propor demanda no **foro de seu domicílio** (art. 101, I, do CDC), em derrogação da Cláusula Quadragésima Quarta;

d) preservam-se, em favor do consumidor, os demais direitos imperativos previstos no CDC, inclusive aqueles não expressamente referidos nesta Cláusula.

43.6.3. Da sobrevivência das demais disposições. A aplicação excepcional do CDC nos termos do item 43.6.2 **não prejudica** a validade das demais disposições destes Termos, que permanecem eficazes na parte compatível com o regime consumerista.

43.7 — Das Disposições Finais

43.7.1. Da boa-fé no acesso aos meios. O acesso aos meios de resolução previstos nesta Cláusula deve ser feito com **boa-fé objetiva**, vedando-se:

a) utilização oportunista de etapas prévias para ganho meramente dilatório;

b) proposição temerária de mediação ou demanda sem fundamento razoável;

c) instrumentalização dos procedimentos para assédio, pressão indevida ou obtenção de vantagem processual;

d) recusa injustificada à tratativa formal ou à mediação, frustrando os mecanismos consensuais estabelecidos.

43.7.2. Da confidencialidade residual. Informações trocadas no contexto desta Cláusula — tratativa formal, mediação, proposições de acordo — submetem-se ao regime de **confidencialidade** da Cláusula Trigésima Segunda, com reforço específico quanto à mediação, nos termos do item 43.3.8.

43.7.3. Da ausência de renúncia. A participação de qualquer das Partes nas etapas consensuais **não configura**:

a) renúncia a direitos substanciais ou processuais;

b) reconhecimento da pretensão da outra Parte;

c) confissão de responsabilidade;

d) novação ou alteração das obrigações contratuais, salvo se expressamente formalizado.

43.7.4. Da sobrevivência. As disposições desta Cláusula sobrevivem ao término da relação contratual no que couber, notadamente quanto à validade de mediações, convenções arbitrais ou composições celebradas e à resolução de controvérsias decorrentes do término, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E DO FORO

44.1 — Da Lei Aplicável

44.1.1. Estes Termos, a relação contratual deles decorrente e quaisquer obrigações, direitos, controvérsias ou pretensões associados submetem-se, exclusiva e integralmente, à **legislação da República Federativa do Brasil**, nela compreendidas:

a) a **Constituição Federal**;

b) as **leis federais, complementares e ordinárias** aplicáveis à matéria;

c) os **atos normativos infralegais** editados por órgãos competentes, incluindo resoluções e deliberações da ANPD, do Banco Central do Brasil, da Senacon, do COAF, da Receita Federal e demais autoridades com competência sobre aspectos específicos da relação;

d) os **tratados e convenções internacionais** internalizados pelo Direito brasileiro e aplicáveis à matéria;

e) a **jurisprudência consolidada** dos tribunais superiores brasileiros, como fonte interpretativa.

44.1.2. Da exclusividade. A eleição do direito brasileiro é **exclusiva e integral**, abrangendo:

a) direito material aplicável à obrigação;

b) direito processual aplicável a eventual litígio;

c) direito de proteção de dados, nos termos da LGPD;

d) normas imperativas de ordem pública.

44.1.3. Da não-aplicação de direito estrangeiro. Afasta-se, por expressa convenção das Partes e no limite do juridicamente admissível:

a) a **aplicação de direito estrangeiro** à relação contratual, ressalvadas as hipóteses em que norma imperativa determine sua incidência;

b) a **Convenção de Viena sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias** (*CISG*), por inadequação à natureza do contrato;

c) cláusulas de escolha de foro ou lei estrangeira invocadas por terceiros integrados à Plataforma, quando suas disposições contratuais próprias pretendam vincular as Partes a regimes estrangeiros em relações que se exaurem no Brasil.

44.1.4. Da compatibilidade com tratados internacionais. A eleição do direito brasileiro é **compatível** com os tratados internacionais aplicáveis, observando-se, quando cabível:

a) tratados de **cooperação jurídica internacional**, em procedimentos transfronteiriços;

b) tratados de **proteção de direitos humanos**, que prevalecem quando mais protetivos;

c) tratados em matéria de **proteção de dados**, cooperação tributária e combate a crimes transnacionais.

44.2 — Da Interpretação e da Tolerância

44.2.1. Dos princípios hermenêuticos. Na interpretação destes Termos, observar-se-ão, cumulativamente:

a) Boa-fé objetiva, nos termos do art. 422 do Código Civil;

b) Função social do contrato, nos termos do art. 421 do Código Civil;

c) Autonomia privada, no âmbito do contrato empresarial;

d) Conservação do negócio jurídico, prevalecendo, em dúvida razoável, a interpretação que **preserve a validade e a eficácia** das disposições contratuais;

e) Especialidade, nos termos da Cláusula Terceira, prevalecendo a disposição específica sobre a geral;

f) Cronológica, prevalecendo a disposição mais recente em caso de conflito temporal.

44.2.2. Da tolerância. A **tolerância**, **omissão**, **liberalidade**, **atraso** ou **inação** de qualquer das Partes, em relação ao exercício de direito ou à exigência de obrigação decorrente destes Termos, **não implica, em nenhuma hipótese**:

a) renúncia ao direito correspondente;

b) novação da obrigação;

c) alteração tácita das disposições contratuais;

d) criação de precedente vinculante ou de prática contratual modificativa;

e) preclusão do exercício futuro do direito;

f) reconhecimento da legitimidade da conduta tolerada;

g) consolidação de situação irregular em detrimento das disposições destes Termos.

44.2.3. Da reativação do direito não exercido. A tolerância observada em determinado momento **não impede**, a qualquer tempo subsequente, que a Parte exerça integralmente o direito anteriormente tolerado, bastando para tanto:

a) notificação à outra Parte, pelos canais oficiais;

b) concessão de prazo razoável para adequação, quando a natureza do direito o recomendar;

c) observância da boa-fé, evitando-se reativação manifestamente abusiva de direito consolidadamente não exercido.

44.2.4. Da independência de prática reiterada. A **prática reiterada** de tolerância, por si só, **não modifica** as disposições destes Termos, aplicando-se:

a) a **forma escrita** para alterações contratuais, nos termos da Cláusula Trigésima Nona;

b) a **ineficácia** de alterações por prática informal, ressalvadas as hipóteses excepcionais de evidente reconfiguração consolidada de relação específica.

44.3 — Da Severabilidade

44.3.1. Do princípio. Caso qualquer disposição destes Termos seja declarada **inválida, ineficaz, nula, anulável ou inexequível** por decisão judicial, arbitral ou administrativa transitada em julgado, ou por força de alteração legislativa superveniente:

a) a **invalidade ou ineficácia limita-se** exclusivamente à disposição afetada, **não comprometendo** a validade e a eficácia das demais disposições destes Termos, que permanecem íntegras e plenamente aplicáveis;

b) a disposição afetada será, sempre que possível, **interpretada ou reduzida** no limite necessário à sua preservação, privilegiando-se a **conservação do negócio jurídico**;

c) caso impossível a preservação da disposição afetada, as Partes envidarão **esforços razoáveis** para substituí-la por outra que, respeitando a legalidade, preserve, tanto quanto possível, o objetivo econômico-funcional original.

44.3.2. Da substituição por interpretação conforme. Sempre que possível, a disposição afetada será **interpretada conforme** a norma imperativa que a afaste, preservando-se sua aplicação nos limites juridicamente admissíveis.

44.3.3. Dos limites da severabilidade. A severabilidade **não se aplica** quando a disposição afetada for **elemento essencial e causa determinante** destes Termos, nos moldes do item 1.4.1 da Cláusula Primeira, caso em que:

a) as Partes buscarão, **prioritariamente**, a renegociação das condições contratuais;

b) persistindo a impossibilidade de preservação do equilíbrio contratual, aplicar-se-á o regime de **resolução por impossibilidade**, nos termos do Código Civil.

44.3.4. Das cláusulas essenciais. Constituem elementos essenciais, cuja eventual invalidação desencadeia o regime do item 44.3.3:

a) a **Cláusula Primeira**, item 1.4.1, quanto à delimitação da Plataforma como não-gateway e não-intermediário financeiro;

b) a **Cláusula Décima**, quanto ao regime de Não-Intermediação Financeira;

c) a **Cláusula Trigésima**, quanto ao regime de limitação de responsabilidade, preservadas as ressalvas ali estabelecidas;

d) a **Cláusula Trigésima Primeira**, quanto à propriedade intelectual;

e) a **Cláusula Quadragésima Quarta**, item 44.6, quanto ao foro.

44.4 — Da Integralidade do Instrumento

44.4.1. Do princípio da integralidade. Estes Termos, em conjunto com seus **Anexos** integrantes — conforme regramento da Cláusula Segunda —, constituem:

a) a **manifestação integral e exclusiva** de vontade das Partes quanto às matérias neles disciplinadas;

b) o **acordo definitivo** acerca da relação contratual, **superando e substituindo** quaisquer entendimentos, tratativas, correspondências, propostas, compromissos verbais ou instrumentos anteriores, **entre as mesmas Partes e sobre as mesmas matérias**, ressalvadas as eventuais alterações supervenientes formalizadas nos termos da Cláusula Trigésima Nona.

44.4.2. Da superação de manifestações anteriores. Em face do disposto no item 44.4.1, **são ineficazes**, para fins de modificação destes Termos:

a) comunicações anteriores ao aceite, inclusive materiais promocionais, propostas comerciais preliminares, apresentações, pitches e conversas de pré-venda;

b) compromissos verbais eventualmente feitos por prepostos, representantes ou colaboradores de qualquer das Partes;

c) manifestações em canais informais — redes sociais, mensagens pessoais, lives, entrevistas, eventos —, nos termos do item 42.3.4 da Cláusula Quadragésima Segunda;

d) termos anteriores eventualmente aceitos pelo Vendedor em versões preliminares ou pretéritas dos Termos, ressalvadas as hipóteses de retroatividade expressa.

44.4.3. Das exceções à integralidade. A integralidade do item 44.4.1 **não afasta**:

a) instrumentos paralelos expressamente celebrados entre as Partes para matérias não cobertas por estes Termos, tais como acordos específicos para programas de parceria, aditivos negociados individualmente ou contratos especiais;

b) declarações e garantias prestadas pelo Vendedor em KYC, que permanecem válidas e exigíveis, nos termos das Cláusulas Quinta, Sexta e Sétima;

c) obrigações decorrentes de lei ou de atos normativos imperativos, que incidem independentemente de previsão contratual;

d) direitos de titulares de Dados Pessoais, nos termos da LGPD.

44.4.4. Da hierarquia interna. Em caso de conflito entre estes Termos e seus Anexos, ou entre disposições distintas destes Termos, aplica-se a **ordem de prevalência** da Cláusula Terceira, ressalvadas as disposições específicas desta Cláusula Quadragésima Quarta.

44.4.5. Das alterações supervenientes. Eventuais alterações após o aceite observarão, exclusivamente, o regime da Cláusula Trigésima Nona, sendo **ineficazes** alterações por qualquer outra forma.

44.5 — Das Disposições Suplementares

44.5.1. Dos títulos e numeração. Os **títulos** das Cláusulas, seções e subcláusulas têm função meramente **organizacional e referencial**, não constituindo elemento interpretativo autônomo nem influenciando o alcance das disposições que titulam.

44.5.2. Das expressões no singular e plural. As expressões empregadas nestes Termos, quando adotadas no singular, incluem o plural, e vice-versa, quando o contexto o exigir.

44.5.3. Do masculino e feminino. As expressões empregadas no gênero masculino incluem o feminino, e vice-versa, quando o contexto o exigir, sem prejuízo da eventual adoção de linguagem inclusiva em Anexos e comunicações.

44.5.4. Das referências cruzadas. As referências feitas nestes Termos a outras Cláusulas, itens, alíneas ou disposições são **interpretadas dinamicamente**, alcançando as versões vigentes na ocasião da aplicação, preservando-se a integridade sistêmica do instrumento.

44.5.5. Das citações normativas. As citações a dispositivos legais nestes Termos são feitas a título **exemplificativo e referencial**, não sendo afetadas por:

a) eventual **renumeração** de artigos;

b) alteração normativa que preserve a substância do dispositivo citado;

c) revogação com substituição por dispositivo equivalente, hipótese em que se considera referida a norma sucessora.

44.5.6. Da contagem de prazos. Salvo disposição específica em contrário, os prazos previstos nestes Termos:

a) contam-se em dias corridos, quando não expressamente indicado "dias úteis";

b) excluem o dia de início e **incluem** o de vencimento;

c) prorrogam-se para o primeiro dia útil subsequente, quando o vencimento recair em dia não útil, sábado, domingo ou feriado nacional;

d) observam o fuso horário oficial de Brasília (UTC−3).

44.5.7. Dos exemplos ilustrativos. Os exemplos, hipóteses e enumerações constantes destes Termos, identificados por expressões como "notadamente", "sem caráter exaustivo", "incluindo" e análogas, têm caráter **meramente enunciativo**, não excluindo outras situações análogas não expressamente mencionadas.

44.5.8. Das cláusulas essenciais e da causa contratual. A invocação de determinada disposição como "**elemento essencial**" ou "**causa determinante**" do contrato tem os efeitos estabelecidos no item 1.4.1 da Cláusula Primeira, prevalecendo sobre qualquer interpretação que possa esvaziar tais disposições.

44.6 — Do Foro

44.6.1. Da eleição. Fica eleito o foro da Comarca de **São Paulo**, Estado de São Paulo, como **competente** para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes ou relacionadas a estes Termos, com **exclusão de qualquer outro**, por mais privilegiado que seja.

44.6.2. Do alcance da eleição. A eleição do item 44.6.1 abrange:

a) ações judiciais relativas à relação contratual, independentemente da natureza (condenatória, declaratória, constitutiva, cautelar);

b) procedimentos de execução de eventuais sentenças, títulos executivos e acordos;

c) procedimentos de homologação de sentenças arbitrais, quando aplicável;

d) medidas de urgência, inibitórias ou antecipatórias, ressalvada a competência diversa imposta por norma imperativa para casos específicos.

44.6.3. Da fundamentação da escolha. A eleição do foro observa:

a) o princípio da **autonomia privada** em contratos empresariais;

b) a **facilidade operacional** para a prática de atos processuais;

c) a **previsibilidade** proporcionada às Partes quanto à competência territorial;

d) a **sede** da SharkBot e o local de celebração e execução predominante destes Termos;

e) a **natureza empresarial** B2B da relação, afastando-se a aplicação do art. 101, I, do CDC, ressalvadas as hipóteses excepcionais do item 44.6.6.

44.6.4. Da sub-rogação competencial. A eleição do foro:

a) vincula sucessores, cessionários, herdeiros e representantes legais das Partes, nos termos da Cláusula Quadragésima;

b) preserva o direito das Partes de acessarem, em caso de urgência, o juízo da localidade onde a medida urgente deva ser cumprida, retornando os autos ao foro eleito após a efetivação da medida, quando cabível;

c) não afasta a competência de juízos especializados impostos por lei (Justiça Federal em matéria federal, Justiça do Trabalho em vínculo empregatício, quando aplicável, e análogos).

44.6.5. Da extensão a procedimentos administrativos. A eleição do item 44.6.1 aplica-se, no que couber e dentro do permitido pela legislação, a **procedimentos administrativos extrajudiciais** relativos à relação contratual, ressalvada a competência própria de autoridades administrativas em matéria regulada.

44.6.6. Da ressalva às relações de consumo. Nas **hipóteses excepcionais** em que a relação venha a ser enquadrada como **relação de consumo**, nos termos do item 1.4 do Preâmbulo e do item 43.6.2 da Cláusula Quadragésima Terceira:

a) preserva-se o **direito do consumidor** de propor demanda no **foro de seu domicílio**, nos termos do **art. 101, I, do CDC**;

b) a eleição do foro no item 44.6.1 **não é oponível** ao eventualmente reconhecido consumidor, nos termos da **Súmula nº 33 do STJ** e de entendimento consolidado;

c) a ressalva **não compromete** a validade da eleição em relação às demais hipóteses, que permanece plenamente aplicável.

44.6.7. Da ressalva à competência exclusiva. A eleição do foro **não afasta**:

a) competências exclusivas impostas por norma imperativa, inclusive em matéria penal, tributária, de relações de trabalho e de outras esferas reservadas;

b) a **competência territorial absoluta** eventualmente decorrente da natureza de determinadas ações, nos termos da legislação processual;

c) a **jurisdição das autoridades administrativas e regulatórias** competentes em suas respectivas matérias.

44.7 — Das Disposições Finais

44.7.1. Da assinatura eletrônica e aceite. Estes Termos são aceitos por meio eletrônico, nos termos da Cláusula Quarta e da Cláusula Quadragésima Segunda, dispensadas formalidades adicionais de testemunhas, reconhecimento de firma ou registro, ressalvadas as hipóteses em que lei específica exija.

44.7.2. Da continuidade sistêmica. Estas Disposições Gerais articulam-se, como regime final e abrangente, com todas as demais Cláusulas destes Termos, preservando a coerência interpretativa e a integridade do conjunto normativo contratual.

44.7.3. Da compatibilidade com atos normativos supervenientes. Alterações legislativas ou regulamentares supervenientes serão incorporadas à interpretação e aplicação destes Termos, nos termos da Cláusula Trigésima Nona e, quando cabível, da Cláusula Décima, item 10.3.3 (cláusula evolutiva).

44.7.4. Da sobrevivência. As disposições desta Cláusula aplicam-se durante toda a vigência da relação contratual e sobrevivem ao seu término, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta, especialmente quanto à lei aplicável, ao foro competente e à integralidade do instrumento em relação a fatos pretéritos.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA — DA SOBREVIVÊNCIA DE CLÁUSULAS

45.1 — Das Disposições Gerais

45.1.1. A presente Cláusula disciplina o regime aplicável à **sobrevivência de disposições** destes Termos após o término, por qualquer causa, da relação contratual entre SharkBot e Vendedor, reconhecendo que determinadas cláusulas, pela sua natureza, função ou finalidade, permanecem exigíveis para além do encerramento da relação.

45.1.2. Do fundamento. Esta Cláusula observa, cumulativamente:

a) o princípio da **pós-eficácia das obrigações** (*Nachwirkung*), consagrado em doutrina e reconhecido em jurisprudência do STJ, segundo o qual a boa-fé objetiva (art. 422 do Código Civil) estende-se à fase pós-contratual;

b) a **natureza empresarial e continuada** da relação regida por estes Termos, cuja complexidade impõe a preservação de certos deveres após o término;

c) os **prazos prescricionais** aplicáveis a cada obrigação, nos termos dos arts. 205 e 206 do Código Civil;

d) os **prazos legais específicos** de guarda, sigilo, retenção ou cumprimento;

e) os princípios gerais de **segurança jurídica** e de **proteção da confiança**;

f) a **Constituição Federal**, no tocante ao direito de acesso à tutela jurisdicional (art. 5º, XXXV), preservado após o término contratual.

45.1.3. Do princípio. A sobrevivência de disposições não prolonga, indefinidamente, o vínculo contratual — a relação contratual principal extingue-se no marco do seu término. A sobrevivência preserva, exclusivamente, aquelas **obrigações específicas** cuja exigibilidade pós-término seja:

a) Lógica — decorrente da natureza da obrigação, que não se esgota no ato de sua celebração ou execução pontual;

b) Funcional — necessária à proteção de bens jurídicos, patrimônios ou interesses legítimos cuja tutela se estende além da relação;

c) Legal — imposta por norma imperativa, que prevaleceria mesmo sem disposição contratual expressa;

d) Contratualmente expressa — estabelecida de forma clara nestes Termos ou em seus Anexos.

45.1.4. Da articulação sistêmica. Esta Cláusula articula-se com **praticamente todas as demais Cláusulas** destes Termos, identificando, de forma consolidada, os regimes de sobrevivência específicos dispersos no instrumento, sem prejuízo das disposições próprias de cada Cláusula.

45.1.5. Da prevalência do específico. Em caso de **concurso aparente** entre esta Cláusula e disposição específica de sobrevivência constante de outra Cláusula destes Termos, prevalece a disposição **específica**, nos termos da regra geral de especialidade da Cláusula Terceira, aplicando-se esta Cláusula **subsidiariamente** e em caráter **consolidador**.

45.2 — Das Cláusulas que Sobrevivem ao Término

45.2.1. Do princípio geral. Sobrevivem ao término da relação contratual, pelos prazos estabelecidos nesta Cláusula ou nas disposições específicas aplicáveis, e pelo prazo legal quando este for mais longo, as seguintes categorias de disposições:

45.2.2. Disposições relativas a obrigações patrimoniais pendentes.

a) Cláusula Nona (Modelo Comercial e Taxa): obrigação de pagamento de Taxas apuradas e vencidas até a data do término, multas, encargos e demais valores pendentes, pelo prazo **prescricional** aplicável;

b) Cláusula Décima Segunda (Chargeback e Bloqueios): obrigações de regresso por chargebacks processados após o término, relativos a operações ocorridas durante a vigência, pelo prazo prescricional aplicável;

c) Cláusula Décima Quarta (Tributação): obrigações tributárias e fiscais pendentes, inclusive emissão de documentos fiscais referentes a operações da vigência, pelos prazos fiscais aplicáveis.

45.2.3. Disposições relativas a proteção de bens jurídicos de especial proteção.

a) Cláusula Vigésima Terceira (Proteção Infantojuvenil): todas as disposições, pelo **prazo prescricional mais longo** aplicável às pretensões correspondentes, preservando-se a aplicação em face de fatos anteriores ao término, bem como:

(i) o dever de cooperação com autoridades;

(ii) a preservação de provas;

(iii) a indenidade do Vendedor;

(iv) o afastamento do teto indenizatório em face do Vendedor;

b) Cláusula Vigésima Quinta (Anti-Corrupção): todas as disposições, pelo **prazo prescricional mais longo** aplicável às pretensões correspondentes, incluindo:

(i) as declarações e garantias do Vendedor;

(ii) o dever de comunicação de suspeitas;

(iii) a cooperação em apurações;

(iv) a indenidade;

(v) o afastamento do teto indenizatório em face do Vendedor.

45.2.4. Disposições relativas a conformidade regulatória e cooperação.

a) Cláusula Quinta (Cadastro e KYC), item 5.5 — Antilavagem: pelos prazos legais específicos, notadamente 5 (cinco) anos (Lei nº 9.613/1998), podendo ser prorrogados por ordem de autoridade;

b) Cláusula Sétima (Sanções e PEP): quanto à cooperação e à preservação de registros, pelos prazos legais aplicáveis;

c) Cláusula Décima Terceira (Prevenção à Fraude): quanto às obrigações de cooperação em apurações em curso, pelo prazo necessário à sua conclusão;

d) Cláusula Vigésima Nona (Cooperação com Autoridades e Requisições Judiciais): todas as disposições, pelos prazos legais, judiciais ou determinados por autoridade, inclusive:

(i) o atendimento a requisições;

(ii) a preservação de provas;

(iii) a imunidade por cumprimento de determinação legal;

(iv) o direito de regresso.

45.2.5. Disposições relativas a responsabilidade e ressarcimento.

a) Cláusula Trigésima (Limitação de Responsabilidade): todas as disposições relativas a limitações, exclusões, teto e afastamento de teto, pelo prazo prescricional aplicável às pretensões de cada Parte;

b) Cláusula Vigésima Sétima (Responsabilidade Triangular): as disposições relativas à indenidade, ao regresso e à alocação de responsabilidades entre as Partes, pelo prazo prescricional aplicável.

45.2.6. Disposições relativas a propriedade intelectual, confidencialidade e dados.

a) Cláusula Vigésima Quarta (Uso da Marca e Comunicação Pública): as vedações ao uso da Marca SharkBot após o término e a obrigação de cessação de uso, por prazo **indeterminado**, nos termos do item 24.7.1, bem como as disposições sobre uso como case comercial, nos limites ali pactuados;

b) Cláusula Trigésima Primeira (Propriedade Intelectual): quanto à titularidade da Plataforma, às vedações à engenharia reversa, scraping e uso indevido, à licença revogada pós-término e ao regime de proteção, **por prazo indeterminado** enquanto subsistir a propriedade intelectual;

c) Cláusula Trigésima Segunda (Confidencialidade): pelos prazos específicos do item 32.5.2, variando conforme a categoria da informação — 5 (cinco) anos para informações estratégicas, 3 (três) anos para informações operacionais e comerciais específicas, e **prazo indeterminado** para segredos comerciais e para informações de terceiros;

d) Cláusula Trigésima Terceira (Feedback e Sugestões): a licença concedida pelo Vendedor à SharkBot, as renúncias a coautoria, compensação e menção, e a vedação a reivindicações futuras, por **prazo indeterminado**, nos termos do item 33.5.

45.2.7. Disposições relativas a proteção de dados pessoais.

a) Cláusula Trigésima Quarta (LGPD): pelos prazos aplicáveis, notadamente:

(i) **guarda de registros de acesso a aplicações**: 6 (seis) meses (art. 15 do Marco Civil), prorrogável por ordem;

(ii) **retenções pós-término** (art. 16 da LGPD), pelos prazos legais específicos;

(iii) **obrigações de atendimento a requisições** de titulares, pelo prazo em que a SharkBot mantenha os dados;

(iv) **obrigações do Encarregado**, pelo prazo em que a SharkBot mantenha o tratamento;

b) Cláusula Trigésima Quinta (Uso de Dados para Desenvolvimento de Produto): as disposições quanto à utilização de dados anonimizados, à preservação das salvaguardas técnicas e à efetividade da anonimização, por prazo indeterminado enquanto subsistir o tratamento;

c) Cláusula Trigésima Sexta (Marketing e Opt-in): as disposições relativas ao respeito a manifestações de oposição e à observância de bases legais, pelo prazo em que persistam os tratamentos;

d) Cláusula Trigésima Sétima (Incidentes de Segurança): obrigações de comunicação, preservação, cooperação e confidencialidade relativas a incidentes ocorridos durante a vigência ou com efeitos residuais;

e) Cláusula Trigésima Oitava (Portabilidade e Retenção): quanto à janela de portabilidade, aos prazos de retenção por obrigação legal, à eliminação definitiva e à comprovação, pelos prazos específicos ali estabelecidos.

45.2.8. Disposições relativas a comunicações, alterações e notificações.

a) Cláusula Trigésima Nona (Alterações dos Termos): a manutenção de versões anteriores (item 39.7) e a aplicação da versão vigente na data do fato gerador de pretensões, pelos prazos específicos;

b) Cláusula Quadragésima (Cessão): as obrigações relativas à validade de cessões pretéritas, à responsabilidade por obrigações vencidas e à diligência sobre sucessores, pelo prazo prescricional aplicável;

c) Cláusula Quadragésima Primeira (Força Maior): as disposições relativas à validade de invocações pretéritas e à responsabilidade por inexecuções ocorridas durante ou após Evento;

d) Cláusula Quadragésima Segunda (Notificações e Comunicações): quanto à validade de comunicações realizadas durante a vigência, à produção de prova em procedimento futuro e à manutenção dos registros, pelos prazos aplicáveis.

45.2.9. Disposições relativas a resolução de conflitos e foro.

a) Cláusula Quadragésima Terceira (Conflitos, Mediação e Resolução Extrajudicial): as disposições relativas à mediação, à arbitragem consensual celebrada, às convenções específicas de resolução e à confidencialidade das tratativas, pelos prazos específicos;

b) Cláusula Quadragésima Quarta (Foro Competente e Lei Aplicável): a eleição de foro e de lei aplicável **permanece vigente** após o término contratual, para dirimir controvérsias decorrentes da relação, pelo prazo prescricional aplicável a cada pretensão.

45.2.10. Disposições relativas a medidas disciplinares.

a) Cláusula Vigésima Sexta (Proteção de Direitos, Suspensão e Banimento), item 26.5 — Efeitos do Banimento: as consequências do banimento — inclusive vedação a reingresso, extensão objetiva a sócios e pessoas vinculadas, e regime financeiro —, pelos prazos específicos do item 26.5.5 e enquanto persistirem os fundamentos;

b) Cláusula Vigésima Sexta, item 26.5.7: as obrigações sobreviventes aplicáveis a Vendedor banido, pelo prazo prescricional aplicável a cada obrigação.

45.3 — Dos Prazos de Sobrevivência

45.3.1. Do critério geral. Na ausência de prazo específico estabelecido em disposição particular destes Termos, aplicam-se os seguintes prazos:

a) Pretensões de reparação civil: 3 (três) anos, nos termos do art. 206, §3º, V, do Código Civil;

b) Pretensões relativas a prestações periódicas: 5 (cinco) anos, nos termos do art. 206, §5º, I, do Código Civil;

c) Pretensões gerais não especificadas: 10 (dez) anos, nos termos do art. 205 do Código Civil;

d) Pretensões em matéria tributária: prazos da legislação tributária específica;

e) Pretensões em matéria de proteção de dados pessoais: prazos específicos da LGPD e da regulamentação da ANPD;

f) Pretensões em matéria de ilícito penal: prazos de prescrição penal aplicáveis;

g) Pretensões em matéria antilavagem e anti-corrupção: prazos específicos das legislações aplicáveis, geralmente mais longos.

45.3.2. Do critério de prevalência. Entre prazos aplicáveis a uma mesma obrigação, prevalece o **mais longo**, salvo disposição específica em contrário, preservando-se a exigibilidade pelo maior tempo reconhecido pela legislação.

45.3.3. Das interrupções e suspensões. Os prazos de sobrevivência **interrompem-se ou suspendem-se** nas hipóteses legais, notadamente:

a) propositura de ação ou procedimento judicial, arbitral ou administrativo;

b) reconhecimento do direito pelo devedor;

c) ato inequívoco que importe reconhecimento;

d) hipóteses dos arts. 197 a 204 do Código Civil.

45.3.4. Do reinício. Após interrupção, o prazo recomeça a fluir por inteiro, nos termos do art. 202, parágrafo único, do Código Civil, salvo disposição em contrário.

45.4 — Do Acesso a Dados e Registros para Fins de Direitos Sobreviventes

45.4.1. Do direito de acesso. Durante o prazo de sobrevivência das obrigações, qualquer das Partes poderá, pelos canais oficiais, **requerer acesso** a dados, registros e informações relativos à vigência da relação contratual, quando necessários ao exercício dos direitos pós-contratuais, observando:

a) o **propósito legítimo** do acesso;

b) a **proporcionalidade** do pedido;

c) a **preservação** da confidencialidade e da LGPD;

d) os **limites técnicos** da disponibilidade.

45.4.2. Da preservação pela SharkBot. A SharkBot preservará, pelos prazos aplicáveis, os **registros técnicos** e a **documentação contratual** necessários ao exercício de obrigações sobreviventes, observando:

a) os regimes de retenção do item 38.4 da Cláusula Trigésima Oitava;

b) os deveres específicos da Cláusula Vigésima Nona;

c) os prazos legais específicos aplicáveis a cada categoria de registro.

45.4.3. Da disponibilização mediante ordem judicial ou administrativa. Requisições de autoridade para acesso a dados pós-término observam a Cláusula Vigésima Nona, aplicando-se, no que couber, o regime de imunidade por cumprimento de dever legal.

45.5 — Do Regime Pós-Término

45.5.1. Do princípio da boa-fé pós-contratual. As Partes obrigam-se, após o término da relação contratual, a observar **boa-fé objetiva** e os demais princípios da relação contratual, notadamente:

a) Vedação ao dano: abstenção de condutas que causem dano à contraparte, ainda que o contrato já esteja extinto;

b) Dever de cooperação residual: prestação de informações razoáveis necessárias à liquidação dos efeitos do término;

c) Preservação da reputação recíproca: respeito aos limites do item 24.6 da Cláusula Vigésima Quarta quanto à manifestação pública;

d) Respeito aos direitos sobreviventes: observância das obrigações identificadas nesta Cláusula.

45.5.2. Do fim das obrigações não-sobreviventes. As obrigações destes Termos **não identificadas** como sobreviventes nesta Cláusula **extinguem-se** com o término da relação contratual, cessando qualquer exigibilidade futura, sem prejuízo dos efeitos já produzidos durante a vigência.

45.5.3. Do direito de reingresso. O término da relação contratual, por qualquer causa, **não impede** o Vendedor de, futuramente e a seu critério, buscar novo cadastro na Plataforma, ressalvadas:

a) as hipóteses de **vedação a reingresso** decorrentes de banimento, nos termos do item 26.5.5 da Cláusula Vigésima Sexta;

b) a observância dos **requisitos cadastrais** vigentes ao tempo do eventual novo cadastro;

c) a **aceitação** dos Termos então vigentes.

45.5.4. Do caráter independente das relações. Novo cadastro, quando admissível, constitui **relação contratual distinta**, iniciando-se com novo aceite dos Termos vigentes e nova ativação da Conta, ressalvando-se a eventual persistência de obrigações remanescentes da relação anterior.

45.6 — Da Interpretação

45.6.1. Da interpretação extensiva em favor da sobrevivência. Na dúvida razoável sobre o caráter sobrevivente de determinada obrigação, prevalece a **interpretação que preserve sua exigibilidade pós-término**, quando compatível com a natureza da obrigação e com a legislação aplicável.

45.6.2. Da interpretação harmônica. As disposições de sobrevivência desta Cláusula interpretam-se **harmonicamente** com os prazos e condições estabelecidos nas Cláusulas específicas, buscando-se sentido coerente e operacional ao conjunto.

45.6.3. Da ausência de interpretação contra legem. Nenhuma disposição desta Cláusula pode ser interpretada no sentido de:

a) estender artificialmente prazos de sobrevivência além dos prazos legais aplicáveis;

b) criar obrigações pós-contratuais inexistentes;

c) restringir direitos imperativos das Partes;

d) afastar a aplicação de normas imperativas de ordem pública.

45.7 — Das Disposições Finais

45.7.1. Da eficácia imediata. As disposições desta Cláusula produzem efeitos **imediatamente** no momento do término da relação contratual, sem necessidade de notificação específica, aviso ou ato formal adicional.

45.7.2. Da consolidação sistêmica. Esta Cláusula tem, adicionalmente, função **consolidadora e pedagógica**, facilitando a identificação, pelas Partes, das obrigações que perduram, sem prejuízo de que, em cada matéria específica, se aplique o regime particular estabelecido na respectiva Cláusula.

45.7.3. Da manutenção da confiança. As Partes reconhecem que a previsibilidade e a clareza do regime de sobrevivência estabelecido nesta Cláusula **constituem fator de proteção da confiança recíproca** e da segurança jurídica da relação contratual, mesmo após o seu término.

Isabela da Silva Galante

OAB/SP nº 441.569