

POLÍTICA DE CANCELAMENTO

PLATAFORMA SHARKBOT

ANEXO AOS TERMOS DE USO — INSTRUMENTO PARTICULAR DE ADESÃO ELETRÔNICA

Última atualização: 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>

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 NATUREZA DESTE ANEXO

A presente Política de Cancelamento ("Política" ou "Anexo de Cancelamento") integra os Termos de Uso da Plataforma SharkBot ("Termos") como Anexo vinculante, na forma da Cláusula Segunda, item 2.2.1, dos Termos, e disciplina, de forma específica e detalhada, todas as hipóteses, modalidades, prazos, procedimentos, efeitos e consequências do cancelamento da relação contratual entre a SharkBot e o Vendedor, bem como os direitos e deveres recíprocos decorrentes do encerramento da Conta na Plataforma.

Esta Política não cria, modifica ou substitui as obrigações principais previstas nos Termos, mas as complementa e operacionaliza, observado o regime de hierarquia normativa estabelecido na Cláusula Segunda dos Termos, segundo o qual prevalecerão, em caso de conflito aparente: (i) primeiramente, normas cogentes de ordem pública; (ii) em seguida, os Termos de Uso; e (iii) por último, os Anexos vigentes, dentre os quais se inclui esta Política.

II — DA FINALIDADE

Esta Política tem por finalidade:

- a) consolidar, em documento único, todas as hipóteses de cancelamento previstas nos Termos, desdobrando-as em procedimentos operacionais objetivamente verificáveis;
- b) detalhar os efeitos jurídicos, contratuais, financeiros e operacionais decorrentes de cada modalidade de cancelamento, evitando ambiguidades interpretativas;
- c) prevenir o Vendedor, de forma clara e antecipada, sobre todas as condutas, omissões e situações que possam: (i) caracterizar hipótese de cancelamento por culpa; (ii) ensejar perda de prazos ou de direitos; (iii) configurar aceite tácito de alterações contratuais; (iv) gerar responsabilização patrimonial; ou (v) acarretar restrições futuras de reingresso à Plataforma;
- d) estabelecer a articulação entre o cancelamento e os institutos correlatos da Janela de Portabilidade, da retenção de dados, da liquidação financeira pendente e da sobrevivência de obrigações específicas;
- e) instrumentalizar, em favor de ambas as Partes, a previsibilidade, a segurança jurídica e a rastreabilidade probatória dos atos relativos ao encerramento da relação contratual.

III — DAS DEFINIÇÕES OPERACIONAIS APLICÁVEIS

Para os fins desta Política, sem prejuízo das definições constantes da Cláusula Terceira dos Termos, observam-se cumulativamente as seguintes definições operacionais:

- a) Cancelamento:** gênero que abrange todas as modalidades de extinção da relação contratual entre a SharkBot e o Vendedor, incluindo a rescisão imotivada, a rescisão motivada, a rescisão por discordância de alterações contratuais, a rescisão por inadimplência, o encerramento por inatividade ou dormência, a rescisão consensual, a rescisão por inviabilidade técnica e o cancelamento sancionatório (banimento);
- b) Encerramento Técnico:** ato operacional concreto da SharkBot consistente em desativar o acesso à Conta, suspender o processamento de novos eventos transacionais e iniciar o procedimento de portabilidade e retenção de dados nos moldes da Cláusula Trigésima Oitava dos Termos;

c) Janela de Portabilidade: período de 30 (trinta) dias corridos posteriores ao Encerramento Técnico, durante o qual o Vendedor poderá solicitar a exportação dos dados portáveis, na forma do item 38.2 dos Termos;

d) Conta Inativa: Conta que cumulativamente atender aos critérios do item 4.4.1 dos Termos (ausência de autenticação por mais de 90 dias corridos e ausência de Venda Aprovada no mesmo período);

e) Conta Dormente: Conta que permaneça na condição de Inativa por prazo igual ou superior a 270 (duzentos e setenta) dias corridos ininterruptos, nos termos do item 4.4.2 dos Termos;

f) Aviso Prévio Contratual: comunicação formal, encaminhada pelos canais oficiais previstos na Cláusula Quinta dos Termos, com antecedência mínima determinada para cada modalidade de cancelamento, observado o regime de presunção de recebimento ali estabelecido;

g) Liquidação Financeira Pendente: apuração final dos valores devidos pelo Vendedor à SharkBot ou pela SharkBot ao Vendedor, em razão de Vendas Aprovadas processadas até a data do Encerramento Técnico, observado o regime da Cláusula Nona dos Termos;

h) Obrigações Sobreviventes: deveres jurídicos que persistem mesmo após a extinção da relação contratual, nos termos da Cláusula Quadragésima Quinta dos Termos, incluindo, exemplificativamente, sigilo, indenidade, retenção fiscal e probatória, foro de eleição e cláusulas de resolução de controvérsias.

CLÁUSULA PRIMEIRA — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS APLICÁVEIS A TODAS AS MODALIDADES DE CANCELAMENTO

1.1 — Do Princípio da Tipicidade das Modalidades

1.1.1. Toda e qualquer extinção da relação contratual entre a SharkBot e o Vendedor observará, obrigatoriamente, uma das modalidades tipificadas nesta Política, sendo vedada a invocação de hipótese de cancelamento atípica, salvo se decorrente diretamente de norma cogente de ordem pública ou de decisão judicial transitada em julgado.

1.1.2. As modalidades de cancelamento previstas nesta Política são, taxativamente, as seguintes:

- a) rescisão imotivada pelo Vendedor (Cláusula Quarta);
- b) rescisão imotivada pela SharkBot (Cláusula Quinta);
- c) rescisão por discordância de alteração dos Termos, dos Anexos ou da Taxa (Cláusula Sexta);
- d) rescisão por inadimplência financeira do Vendedor (Cláusula Sétima);
- e) encerramento por inatividade ou dormência da Conta (Cláusula Oitava);

f) rescisão por inviabilidade técnica superveniente ou descontinuação de funcionalidade essencial (Cláusula Nona);

g) rescisão consensual e bilateral (Cláusula Décima);

h) cancelamento sancionatório por suspensão prolongada ou banimento (Cláusula Décima Primeira).

1.1.3. A escolha da modalidade aplicável ao caso concreto observará, sucessivamente:

a) a manifestação expressa de vontade da Parte que promove o cancelamento, devidamente fundamentada em uma das hipóteses tipificadas;

b) na ausência de manifestação expressa, o critério da prevalência da hipótese mais específica sobre a mais genérica;

c) em qualquer caso, a observância do princípio da boa-fé objetiva (artigo 422 do Código Civil) e da função social do contrato (artigo 421 do Código Civil).

1.1.4. A SharkBot, ao identificar concomitantemente mais de uma hipótese de cancelamento aplicável a uma mesma situação fática, fará prevalecer a modalidade que, cumulativamente:

a) apresentar fundamentação fática e jurídica mais robusta;

b) gerar efeitos jurídicos e operacionais mais condizentes com a natureza da situação concreta;

c) preservar a melhor proteção possível aos direitos do Vendedor de boa-fé.

1.2 — Do Princípio da Forma e da Comprovação

1.2.1. Toda e qualquer manifestação relativa ao cancelamento, seja de iniciativa do Vendedor, da SharkBot ou bilateral, deverá ser produzida em forma escrita ou eletrônica, mediante registro probatoriamente verificável, sendo expressamente vedadas:

a) manifestações verbais, telefônicas sem registro ou por canais informais não oficiais;

b) manifestações por terceiros sem comprovação documental de mandato ou de representação válida;

c) manifestações condicionais, dúbias, indiretas ou implícitas, ressalvadas as hipóteses de aceite tácito expressamente tipificadas nesta Política.

1.2.2. Constituem canais oficiais aptos à formalização de pedidos de cancelamento, isolada ou cumulativamente:

a) e-mail oficial sac@sharkbotbr.com;

b) canal de mensageria institucional <https://t.me/sharkbotsuporte>;

c) funcionalidade específica de encerramento de Conta na área logada da Plataforma, quando disponível;

d) endereço dpo@sharkbot.com.br, exclusivamente quando o pedido envolver, simultaneamente, exercício de direitos do titular de dados pessoais nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

1.2.3. As comunicações enviadas para outros canais que não os oficiais previstos no item 1.2.2 não produzirão efeitos contratuais, ainda que dirigidas a colaborador, prestador, parceiro ou representante da SharkBot, ressalvada a hipótese de a SharkBot, a seu exclusivo critério, deliberar pela admissão da comunicação como válida, mediante registro formal interno.

1.2.4. **Cuidado — ônus probatório do Vendedor.** Cabe exclusivamente ao Vendedor o ônus de comprovar, por qualquer meio idôneo, o envio tempestivo de manifestações por canais oficiais, notadamente em hipóteses de discordância de reajuste, contestação de cobrança ou pedido de portabilidade. A ausência de comprovação probatória será interpretada, para todos os fins, como ausência da própria manifestação, com as consequências preclusivas decorrentes.

1.3 — Do Regime de Prazos

1.3.1. Os prazos previstos nesta Política observarão, salvo disposição expressa em sentido diverso, as seguintes regras de contagem:

a) prazos em dias corridos: contam-se a partir do dia útil imediatamente seguinte ao da ciência ou do evento desencadeador, incluindo-se sábados, domingos e feriados;

b) prazos em dias úteis: contam-se a partir do dia útil imediatamente seguinte ao da ciência, excluindo-se sábados, domingos, feriados nacionais e bancários, observado o calendário do município sede da SharkBot (Rio de Janeiro/RJ);

c) prazos em horas úteis: contam-se exclusivamente durante o horário de atendimento previsto no Anexo de SLA, no fuso horário oficial brasileiro (UTC-3);

d) prazos cuja ciência não seja possível precisar com exatidão: a SharkBot adotará, em favor do Vendedor, a data mais favorável ao exercício do direito, observado o limite máximo de prescrição civil ordinária.

1.3.2. A perda de prazo, em qualquer das modalidades de cancelamento, opera os seguintes efeitos preclusivos:

a) impossibilidade de exercício do direito específico não exercido tempestivamente;

b) consolidação dos efeitos da situação fática consolidada, ainda que originalmente impugnável;

c) presunção de aceite tácito da nova condição, quando aplicável;

d) impossibilidade de invocação posterior da matéria preclusa como fundamento autônomo de rescisão, indenização ou compensação.

1.3.3. Não se admite, em qualquer hipótese, a alegação de desconhecimento, ausência de leitura ou falta de atenção como justificativa para inobservância de prazo, observado o regime de comunicações oficiais da Cláusula Quinta dos Termos e o disposto no item 1.2.4 desta Política.

1.4 — Da Liquidação Financeira Pendente

1.4.1. O cancelamento, qualquer que seja a sua modalidade, não exonera, automaticamente, o Vendedor das obrigações financeiras vencidas e não liquidadas até a data do Encerramento Técnico, em especial:

- a) a Taxa devida sobre Vendas Aprovadas processadas até o Encerramento Técnico, ainda que a liquidação correspondente ocorra em momento posterior, na forma do item 9.4 dos Termos;
- b) eventuais valores devidos em razão de Bloqueio Preventivo, retenção por suspeita de fraude ou disputa de chargeback ainda em curso, conforme regime da Cláusula Décima Segunda dos Termos;
- c) valores ressarcitórios decorrentes de eventual responsabilização do Vendedor por violação dos Termos ou desta Política, observado o devido processo previsto na Cláusula Vigésima Sexta dos Termos.

1.4.2. A SharkBot procederá à apuração final dos valores devidos no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados do Encerramento Técnico, exibindo ao Vendedor, pelos canais oficiais, demonstrativo consolidado contendo, no mínimo:

- a) total de Vendas Aprovadas processadas no período de apuração;
- b) Taxa total devida e respectiva memória de cálculo, na forma do item 9.2.2 dos Termos;
- c) eventuais retenções, descontos ou compensações aplicáveis;
- d) saldo final líquido devido, com identificação inequívoca da Parte credora;
- e) prazo e forma de pagamento ou repasse, conforme o caso.

1.4.3. O Vendedor disporá de prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da disponibilização do demonstrativo, para apresentar impugnação fundamentada, sob pena de aceitação tácita do quantum apurado, com efeito de quitação parcial nos termos do artigo 320 do Código Civil.

1.4.4. **Cuidado — riscos da inércia.** A ausência de impugnação tempestiva ao demonstrativo de Liquidação Financeira Pendente importa em **consolidação irrevogável dos valores apurados**, com renúncia ao direito de questioná-los posteriormente, ressalvadas as hipóteses de erro material manifesto, fraude ou vício de consentimento.

1.5 — Da Obrigação de Sobrevivência

1.5.1. Sobreviverão ao cancelamento, independentemente da modalidade aplicável, e produzirão efeitos por todo o tempo necessário ao seu esgotamento natural ou ao cumprimento da finalidade que as motivou, as seguintes obrigações, observado o regime da Cláusula Quadragésima Quinta dos Termos:

- a) deveres de sigilo, confidencialidade e proteção de informações sensíveis, comerciais ou técnicas;
- b) cláusulas de indenidade e de responsabilização triangular previstas na Cláusula Vigésima Sétima dos Termos;
- c) obrigações de retenção fiscal, contábil e probatória, observados os prazos legais aplicáveis (Lei nº 5.172/1966 — CTN, artigo 173; Lei nº 12.965/2014 — Marco Civil da Internet, artigo 15);
- d) cláusulas de eleição de foro, arbitragem, mediação ou demais formas de resolução de controvérsias;
- e) limitações de responsabilidade pactuadas e respectivos tetos indenizatórios;
- f) obrigações de cumprimento de ordens judiciais, administrativas ou regulatórias originadas no curso da relação contratual.

CLÁUSULA SEGUNDA — DAS REGRAS COMUNS PROCEDIMENTAIS

2.1 — Do Procedimento Padrão

2.1.1. Toda solicitação ou comunicação de cancelamento, salvo disposição específica em contrário, observará o seguinte procedimento padrão, em fases sucessivas:

Fase 1 — Iniciação

2.1.2. A Fase de Iniciação compreende a manifestação inequívoca de vontade pela Parte que promove o cancelamento, formalizada nos seguintes elementos mínimos:

- a) identificação completa do Vendedor (nome, CPF/CNPJ, e-mail cadastrado e identificador da Conta);
- b) declaração expressa da modalidade pretendida, com referência ao dispositivo desta Política;
- c) data desejada de Encerramento Técnico, observados os prazos mínimos aplicáveis;
- d) declaração sobre a existência ou não de operações em curso, dispute pendente, chargeback em análise ou outras pendências que demandem tratamento específico antes do encerramento;

e) indicação de canal preferencial para recebimento das comunicações subsequentes, dentre os canais oficiais.

Fase 2 — Acolhimento e Validação

2.1.3. Recebida a manifestação, a SharkBot procederá, no prazo de até 3 (três) dias úteis:

- a) à conferência da identificação do Vendedor e da titularidade da Conta;
- b) à análise objetiva do enquadramento da hipótese invocada;
- c) à verificação da existência de pendências operacionais, financeiras ou jurídicas;
- d) à emissão de protocolo numerado, encaminhado ao canal indicado, contendo: (i) número de protocolo único; (ii) data e hora de recebimento; (iii) modalidade enquadrada; (iv) cronograma estimado das fases subsequentes; (v) eventuais documentos ou complementações requeridas.

Fase 3 — Operação Técnica

2.1.4. A Fase de Operação Técnica compreende as ações materiais de execução do cancelamento, incluindo:

- a) preservação dos dados transacionais para fins de Liquidação Financeira Pendente;
- b) suspensão progressiva ou imediata, conforme a modalidade, do processamento de novos eventos;
- c) bloqueio de acesso às áreas administrativas;
- d) sinalização para os Gateways de Pagamento integrados, quando aplicável, da cessação do vínculo;
- e) preparação dos pacotes de dados portáteis, na forma do item 38.2 dos Termos.

Fase 4 — Liquidação

2.1.5. A Fase de Liquidação compreende a apuração e o pagamento de todos os valores pendentes entre as Partes, na forma da Cláusula Primeira, item 1.4, desta Política.

Fase 5 — Portabilidade e Encerramento Definitivo

2.1.6. A Fase de Portabilidade e Encerramento Definitivo compreende:

- a) abertura da Janela de Portabilidade pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos;
- b) processamento das eventuais solicitações de exportação de dados;
- c) ao término da Janela, eliminação ou anonimização dos dados, ressalvada a retenção legal obrigatória;

d) emissão de termo final de encerramento, com efeito de quitação recíproca quanto às obrigações principais não controvertidas.

2.2 — Da Suspensão de Procedimento por Pendência Crítica

2.2.1. A SharkBot poderá suspender, motivadamente, o curso do procedimento de cancelamento, em qualquer das fases, mediante a verificação cumulativa de:

- a) existência de Bloqueio Preventivo vigente, na forma do item 12.4 dos Termos;
- b) existência de dispute, chargeback, MED-PIX ou qualquer outra disputa transacional ainda em curso, que possa gerar obrigação financeira retroativa entre as Partes;
- c) existência de investigação interna ou de procedimento sancionatório em curso na forma da Cláusula Vigésima Sexta dos Termos;
- d) existência de ordem judicial, administrativa ou regulatória que demande retenção de dados ou de valores;
- e) suspeita razoável e fundamentada de fraude, lavagem de dinheiro ou outras práticas ilícitas conexas à operação do Vendedor.

2.2.2. A suspensão produzirá os seguintes efeitos:

- a) interrupção do prazo de Encerramento Técnico, com retomada após resolução da pendência;
- b) manutenção do bloqueio operacional da Conta, observada, no que couber, a Cláusula Décima Segunda dos Termos quanto a Bloqueio Preventivo;
- c) preservação integral dos dados, registros e provas pertinentes;
- d) comunicação ao Vendedor da causa motivadora da suspensão e do prazo estimado de resolução, ressalvadas hipóteses em que a comunicação possa frustrar diligências legítimas.

2.2.3. **Cuidado — risco de prolongamento.** O Vendedor reconhece e aceita expressamente que a existência de qualquer das pendências acima poderá prolongar significativamente o prazo de Encerramento Técnico, podendo este ultrapassar 90 (noventa) dias corridos em casos complexos, **sem que tal prolongamento configure, por si só, mora, descumprimento contratual ou ato ilícito imputável à SharkBot.**

2.3 — Da Obrigação de Cooperação Recíproca

2.3.1. Durante todas as fases do procedimento de cancelamento, as Partes obrigam-se reciprocamente a:

- a) prestar informações verídicas, completas e tempestivas, observado o dever de boa-fé objetiva;

- b) responder a solicitações de complementação documental ou esclarecimento, no prazo razoável fixado pela Parte solicitante, não inferior a 5 (cinco) dias úteis;
- c) abster-se de praticar atos que possam, dolosa ou culposamente, frustrar o regular curso do procedimento;
- d) preservar a confidencialidade das informações trocadas no âmbito do procedimento, ressalvadas as hipóteses de obrigatoriedade legal ou regulatória de divulgação.

2.3.2. A inobservância injustificada do dever de cooperação por qualquer das Partes poderá:

- a) ensejar a prorrogação proporcional dos prazos da Parte adimplente;
- b) caracterizar mora da Parte inadimplente, com transferência das consequências jurídicas decorrentes;
- c) fundamentar, por si só, a reclassificação da modalidade de cancelamento, especialmente quando a inércia configurar abuso de direito;
- d) gerar responsabilização patrimonial pelos danos causados, observado o regime de responsabilidade civil do artigo 186 do Código Civil.

2.4 — Da Vedação à Reativação Sumária

2.4.1. Iniciado o procedimento de cancelamento por qualquer das modalidades, é vedada a reativação sumária da Conta pelo Vendedor, exceto:

- a) mediante manifestação expressa e bilateral de revogação do pedido, formalizada antes do início da Fase de Operação Técnica;
- b) por meio de novo cadastro, na forma da Cláusula Quarta dos Termos, sujeito ao regime de eventual vedação de reingresso (Cláusula Décima Primeira desta Política);
- c) excepcionalmente, mediante decisão expressa e fundamentada da SharkBot, em hipóteses de cancelamento promovido por erro material comprovado.

2.4.2. A reativação eventualmente admitida não restitui automaticamente:

- a) histórico anterior de Vendas Aprovadas para fins de progressão comercial ou de benefícios eventualmente vinculados a tempo de Conta;
- b) integrações com Gateways de Pagamento, que deverão ser refeitas;
- c) acessos a base de Consumidores Finais, ressalvada a hipótese específica de reativação durante a Janela de Portabilidade ainda vigente;

d) configurações de Bots, fluxos automatizados e templates anteriormente configurados, salvo restauração técnica viável a critério da SharkBot.

CLÁUSULA TERCEIRA — DA RESCISÃO IMOTIVADA PELO VENDEDOR

3.1 — Do Direito Potestativo do Vendedor

3.1.1. É reconhecido ao Vendedor, em caráter potestativo e independentemente de justificativa, o direito de rescindir a relação contratual com a SharkBot a qualquer tempo, observado o regime do item 4.3.1 dos Termos, sem incidência de multa, taxa adicional, indenização compensatória, lucros cessantes ou qualquer outra forma de retenção patrimonial em favor da SharkBot.

3.1.2. O exercício deste direito potestativo:

- a) não está sujeito a prazo mínimo de vigência contratual, podendo ser exercido inclusive imediatamente após o aceite dos Termos;
- b) não depende de motivação ou de justificativa, ainda que a SharkBot, a seu critério, possa formular convite para preenchimento de pesquisa de satisfação de natureza meramente informacional e não vinculante;
- c) não importa em renúncia do Vendedor às pretensões pretéritas eventualmente existentes, observado o regime de prescrição civil ordinária;
- d) não exonera o Vendedor das obrigações financeiras vencidas até a data do Encerramento Técnico, na forma da Cláusula Primeira, item 1.4, desta Política.

3.2 — Do Procedimento Operacional

3.2.1. A rescisão imotivada pelo Vendedor observará o procedimento padrão da Cláusula Segunda, item 2.1, desta Política, com as seguintes especificidades:

- a) na Fase de Iniciação, o Vendedor deverá, alternativamente: (i) acessar a funcionalidade específica de encerramento de Conta na área logada da Plataforma, quando disponível, ou (ii) encaminhar solicitação formal pelo e-mail oficial sac@sharkbotbr.com, com identificação completa nos termos do item 2.1.2;
- b) na Fase de Acolhimento e Validação, a SharkBot dispensa a análise de mérito da motivação, atendo-se exclusivamente à conferência de identidade e à verificação de eventuais pendências críticas;
- c) na Fase de Operação Técnica, o prazo máximo para Encerramento Técnico será de 5 (cinco) dias úteis, contados da emissão do protocolo de acolhimento, ressalvada a existência de pendência crítica nos termos da Cláusula Segunda, item 2.2.

3.2.2. Durante a Fase de Operação Técnica, observar-se-á, de forma cumulativa:

- a) manutenção do funcionamento ordinário da Conta até a data efetiva de Encerramento Técnico, salvo solicitação específica do Vendedor de bloqueio antecipado;
- b) preservação da capacidade de exportação dos dados portáteis, na forma do item 38.2 dos Termos;
- c) processamento normal dos eventos transacionais já em curso, com liquidação subsequente segundo as regras ordinárias da Cláusula Nona dos Termos;
- d) cessação da incidência da Taxa, exclusivamente, sobre Vendas Aprovadas processadas após a data de Encerramento Técnico.

3.3 — Dos Efeitos Jurídicos

3.3.1. A rescisão imotivada pelo Vendedor produz, automaticamente, os seguintes efeitos jurídicos:

- a) extinção da relação contratual estabelecida pelos Termos, ressalvadas as Obrigações Sobreviventes da Cláusula Primeira, item 1.5, desta Política;
- b) cessação da licença de uso da Plataforma, vedada a permanência de qualquer acesso, ainda que residual;
- c) início da Janela de Portabilidade pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos contados do Encerramento Técnico;
- d) início do prazo de retenção legal dos dados, observado o regime do item 38.4 dos Termos.

3.3.2. A rescisão imotivada pelo Vendedor não confere, em qualquer hipótese, direito a:

- a) reembolso de Taxas já liquidadas em razão de Vendas Aprovadas anteriores;
- b) compensação financeira por investimentos pretéritos do Vendedor em campanhas, integrações, treinamentos ou desenvolvimento de Bots;
- c) indenização por lucros cessantes decorrentes da cessação da operação;
- d) qualquer crédito, abatimento ou bonificação a ser exercido junto a futura reativação ou novo cadastro.

3.3.3. **Cuidado — irreversibilidade após Encerramento Técnico.** Após o Encerramento Técnico efetivo, a reversão da rescisão imotivada exigirá novo cadastro do Vendedor na Plataforma, sujeito a todos os requisitos de admissão vigentes na data do novo aceite, sem qualquer garantia de manutenção das condições comerciais, da estrutura de Bots ou do histórico anterior. O Vendedor que pretenda mera pausa temporária deve, ao invés de rescindir, valer-se da modalidade de Conta Inativa (Cláusula Oitava desta Política).

3.4 — Do Direito de Arrependimento

3.4.1. O Vendedor poderá retratar a manifestação de rescisão imotivada, mediante revogação expressa pelos canais oficiais, exclusivamente:

- a) antes do início da Fase de Operação Técnica, isto é, antes da execução das ações materiais de desativação;
- b) mediante mesma forma da manifestação original (canal eletrônico ou funcionalidade interna);
- c) sem prejuízo do reinício do procedimento, caso o Vendedor venha a manifestar nova solicitação posteriormente.

3.4.2. Iniciada a Fase de Operação Técnica, a retratação somente produzirá efeitos mediante deferimento expresso da SharkBot, observados:

- a) viabilidade técnica da reversão dos atos já executados;
- b) ausência de comprometimento da integridade dos dados ou da segurança operacional;
- c) inexistência de pendência crítica nos termos da Cláusula Segunda, item 2.2;
- d) eventual ressarcimento pelo Vendedor dos custos operacionais já incorridos, quando aplicável.

CLÁUSULA QUARTA — DA RESCISÃO IMOTIVADA PELA SHARKBOT

4.1 — Do Direito da SharkBot

4.1.1. É reconhecido à SharkBot, em paridade com o direito potestativo do Vendedor, o direito de rescindir a relação contratual a qualquer tempo, sem necessidade de justificativa específica, na forma do item 4.3.2 dos Termos, observado, todavia, o aviso prévio contratual mínimo previsto nesta Cláusula.

4.1.2. O exercício deste direito pela SharkBot:

- a) não se confunde com a rescisão motivada por descumprimento dos Termos, regida pela Cláusula Quinta desta Política;
- b) não se confunde com a suspensão ou banimento por violação contratual, regidos pela Cláusula Vigésima Sexta dos Termos e pela Cláusula Décima Primeira desta Política, cujos efeitos são imediatos, punitivos e independem de aviso prévio;
- c) não se confunde com a descontinuação integral da Plataforma ou encerramento das atividades da SharkBot, hipótese regida pelo regime específico da Cláusula Quadragésima Primeira dos Termos;

d) deverá observar a boa-fé objetiva, sendo vedado o exercício abusivo, discriminatório ou retaliatório do direito de rescisão.

4.2 — Do Aviso Prévio

4.2.1. A SharkBot encaminhará, por meio dos canais oficiais previstos na Cláusula Quinta dos Termos, comunicação formal de rescisão imotivada, observada antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos da data prevista para Encerramento Técnico.

4.2.2. A comunicação conterá, no mínimo:

- a) menção expressa de tratar-se de rescisão imotivada nos termos do item 4.3.2 dos Termos e desta Cláusula;
- b) data prevista para Encerramento Técnico;
- c) cronograma de transição, com identificação das atividades a serem realizadas pelo Vendedor e pela SharkBot durante o período de aviso prévio;
- d) orientações sobre a Janela de Portabilidade e sobre os canais oficiais para esclarecimento de dúvidas;
- e) referência ao demonstrativo de Liquidação Financeira Pendente que será disponibilizado ao final do período.

4.2.3. Durante o período de aviso prévio, observar-se-á, cumulativamente:

- a) manutenção integral do funcionamento ordinário da Conta e das funcionalidades contratadas;
- b) cobrança normal da Taxa sobre Vendas Aprovadas processadas no período;
- c) vedação à incorporação de nova taxa, sobretaxa, encargo ou penalidade específica em razão do encerramento;
- d) empenhamento, pela SharkBot, de esforços razoáveis para permitir a transição do Vendedor para solução alternativa, inclusive mediante orientações técnicas sobre exportação de dados.

4.3 — Da Vedação ao Abuso de Direito

4.3.1. O direito de rescisão imotivada da SharkBot, embora potestativo, não autoriza:

- a) o exercício discriminatório fundado em raça, religião, gênero, orientação sexual, origem, nacionalidade ou qualquer outro critério vedado pela Constituição Federal e pela legislação ordinária;

- b) o exercício retaliatório em razão de o Vendedor ter, legítima e tempestivamente, exercido direito previsto nos Termos, nesta Política ou na legislação aplicável, especialmente direito de manifestação por discordância ou direito do titular de dados pessoais nos termos da LGPD;
- c) o exercício mediante fraude à norma cogente, tal como o uso da rescisão imotivada para mascarar hipótese efetiva de rescisão motivada que demandaria devido processo;
- d) o exercício temporariamente próximo à efetivação de cobrança da Taxa, com finalidade exclusiva de evitar repasse devido ao Vendedor.

4.3.2. Configurado abuso de direito nos termos do item 4.3.1, o Vendedor poderá:

- a) requerer reversão da rescisão e restabelecimento da Conta, observada a viabilidade técnica;
- b) pleitear indenização pelos danos materiais comprovadamente sofridos, observado o regime do artigo 187 do Código Civil;
- c) recorrer aos meios extrajudiciais e judiciais cabíveis, observado o foro eleito na Cláusula Quadragésima Quarta dos Termos.

4.4 — Dos Efeitos Jurídicos

4.4.1. Decorrido o período de aviso prévio sem revogação pela SharkBot ou retratação consensual, a rescisão produzirá os seguintes efeitos:

- a) Encerramento Técnico automático na data anunciada;
- b) cessação da licença de uso da Plataforma, com cessação imediata do acesso à área logada;
- c) início da Janela de Portabilidade pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos;
- d) abertura do prazo para apuração de Liquidação Financeira Pendente, na forma da Cláusula Primeira, item 1.4, desta Política;
- e) preservação das Obrigações Sobreviventes.

4.4.2. A rescisão imotivada pela SharkBot não gera, em favor do Vendedor, direito a indenização, lucros cessantes ou multa compensatória, ressalvadas exclusivamente as hipóteses de:

- a) inobservância do prazo mínimo de aviso prévio, hipótese em que caberá ao Vendedor pleitear ressarcimento equivalente ao valor médio da Taxa devida nos 90 (noventa) dias anteriores à comunicação, proporcionalizada ao período não respeitado;
- b) abuso de direito caracterizado nos termos do item 4.3.1;
- c) descumprimento, pela SharkBot, das obrigações específicas pactuadas para o período de aviso prévio.

CLÁUSULA QUINTA — DA RESCISÃO POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL DO VENDEDOR

5.1 — Das Hipóteses Materiais

5.1.1. A SharkBot poderá rescindir a relação contratual, com fundamento em descumprimento contratual imputável ao Vendedor, sempre que se configurar, isolada ou cumulativamente, qualquer das seguintes hipóteses:

- a) violação de qualquer obrigação prevista nos Termos, nos Anexos ou nesta Política, desde que tipicamente classificada como infração grave nos moldes da Cláusula Vigésima Sexta dos Termos;
- b) prestação de informação falsa, adulterada ou substancialmente inexata no cadastro, no aceite ou em qualquer manifestação posterior dirigida à SharkBot;
- c) utilização da Plataforma para finalidade ilícita, fraudulenta ou contrária à ordem pública, à moral, aos bons costumes ou à legislação aplicável;
- d) prática reiterada de condutas que configurem chargeback abusivo, dispute de má-fé ou qualquer outra forma de comportamento incompatível com a boa-fé objetiva nas relações com Consumidores Finais ou com a SharkBot;
- e) inadimplência financeira reiterada, na forma da Cláusula Sexta desta Política;
- f) descumprimento de ordem judicial, administrativa ou regulatória oponível ao Vendedor que repercuta sobre a operação na Plataforma;
- g) tentativa de evasão, fraude ou manipulação de qualquer mecanismo de apuração, cobrança, segurança ou compliance instituído nos Termos ou nesta Política;
- h) reincidência específica em condutas anteriormente sancionadas com advertência ou suspensão na forma da Cláusula Vigésima Sexta dos Termos.

5.2 — Do Devido Processo

5.2.1. A rescisão por descumprimento contratual observará, obrigatoriamente, o devido processo previsto na Cláusula Vigésima Sexta dos Termos, com as seguintes especificidades:

- a) instauração de procedimento interno motivado, mediante decisão fundamentada do órgão competente da SharkBot;

- b) notificação formal do Vendedor, pelos canais oficiais, contendo: (i) descrição objetiva da conduta imputada; (ii) tipificação do dispositivo violado; (iii) elementos probatórios disponíveis; (iv) prazo para defesa prévia;
- c) prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis para apresentação de defesa prévia escrita pelo Vendedor, observado o item 26.2.4 dos Termos;
- d) análise objetiva da defesa pelo órgão competente, com decisão final fundamentada, comunicada formalmente ao Vendedor;
- e) faculdade de o Vendedor manifestar pedido de reconsideração, no prazo de 3 (três) dias úteis da decisão, sob fundamentos novos.

5.2.2. Em hipóteses de gravidade extrema, assim consideradas as previstas no item 26.3.1 dos Termos (ilícitos penais, fraude documentada, risco iminente a Consumidores Finais ou à integridade da Plataforma), a SharkBot poderá:

- a) determinar a suspensão imediata da Conta, sem prejuízo do contraditório posterior;
- b) acionar autoridades policiais, regulatórias ou judiciais competentes;
- c) preservar provas e adotar medidas cautelares de segurança;
- d) reduzir o prazo de defesa prévia ao mínimo legalmente admissível, exclusivamente quando o curso ordinário possa frustrar diligências legítimas.

5.3 — Dos Efeitos da Rescisão Motivada

5.3.1. Confirmada a rescisão por descumprimento contratual, produzir-se-ão, automaticamente, os seguintes efeitos:

- a) Encerramento Técnico imediato, dispensado aviso prévio adicional;
- b) cessação imediata da licença de uso da Plataforma, com bloqueio total de acessos;
- c) preservação integral dos dados para fins probatórios, observado o regime de retenção legal;
- d) abertura imediata de procedimento de Liquidação Financeira Pendente, com possibilidade de retenção cautelar de valores devidos pela SharkBot ao Vendedor, em montante razoavelmente proporcional aos prejuízos potencialmente experimentados;
- e) instituição de vedação de reingresso, na forma da Cláusula Décima Primeira desta Política, quando aplicável;
- f) preservação das Obrigações Sobreviventes.

5.3.2. A Janela de Portabilidade, em hipótese de rescisão por descumprimento contratual, observará as seguintes restrições:

- a) será aberta no prazo ordinário de 30 (trinta) dias corridos, ressalvada decisão fundamentada em sentido diverso;
- b) poderá ser parcial ou condicionada, vedando-se a exportação de dados que constituam prova de irregularidade ou cuja entrega possa frustrar diligências em curso;
- c) excluirá, em qualquer caso, dados que, por lei, ordem judicial ou regulatória, devam permanecer integralmente sob a guarda da SharkBot.

5.3.3. Cuidado — responsabilização patrimonial. A rescisão por descumprimento contratual **não exonera** o Vendedor da responsabilidade patrimonial pelos danos materiais e morais comprovadamente causados à SharkBot, a Consumidores Finais, a Gateways de Pagamento ou a terceiros, observados os artigos 186, 187 e 927 do Código Civil. Eventual saldo financeiro existente em favor do Vendedor poderá, a critério da SharkBot, ser retido cautelarmente para fazer frente a tais responsabilizações, observada a Cláusula Vigésima Sétima dos Termos.

5.4 — Do Regime Probatório

5.4.1. Para fins de configuração e comprovação das hipóteses de descumprimento contratual, a SharkBot poderá valer-se de:

- a) registros eletrônicos, logs de acesso, metadados e demais evidências técnicas geradas pela Plataforma;
- b) registros de comunicação trocadas pelos canais oficiais;
- c) comunicações recebidas dos Gateways de Pagamento, de Consumidores Finais ou de terceiros legitimados;
- d) documentos públicos e oficiais, decisões judiciais, atos administrativos e regulatórios;
- e) declarações testemunhais e perícias técnicas, quando aplicáveis.

5.4.2. O Vendedor reconhece e aceita expressamente o valor probatório dos registros eletrônicos da SharkBot, nos termos do artigo 411 do Código de Processo Civil e da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, sendo seu o ônus de produzir prova inequívoca em sentido contrário.

CLÁUSULA SEXTA — DA RESCISÃO POR DISCORDÂNCIA DE ALTERAÇÃO DOS TERMOS, DOS ANEXOS OU DA TAXA

6.1 — Da Hipótese de Cabimento

6.1.1. É facultado ao Vendedor rescindir a relação contratual, sem multa ou ônus específico, na hipótese de discordância substancial de alteração superveniente promovida pela SharkBot que afete:

- a) o reajuste ordinário da Taxa, na forma do item 9.5.1 dos Termos;
- b) o reajuste extraordinário da Taxa, na forma do item 9.5.2 dos Termos (alteração legislativa, regulatória ou de Gateway);
- c) alteração relevante dos Termos, dos Anexos ou desta Política, na forma da Cláusula Trigésima Nona dos Termos, quando o Vendedor manifeste discordância substancial com as novas condições;
- d) alteração estrutural na modalidade de cobrança aplicável ao Vendedor (item 9.4 dos Termos), quando importar em ônus financeiro ou operacional materialmente relevante;
- e) descontinuação ou alteração substancial de funcionalidade essencial à operação específica do Vendedor (item 15.4 dos Termos), sem alternativa funcional equivalente.

6.2 — Do Prazo para Manifestação

6.2.1. O Vendedor deverá manifestar discordância e protocolar o pedido de rescisão dentro do prazo de antecedência da comunicação, observado:

- a) reajuste ordinário ou extraordinário da Taxa: 30 (trinta) dias corridos da ciência;
- b) alteração relevante dos Termos ou Anexos: prazo previsto na comunicação, não inferior a 15 (quinze) dias corridos;
- c) descontinuação de funcionalidade: prazo previsto na comunicação, não inferior a 30 (trinta) dias corridos.

6.2.2. **Cuidado — preclusão e aceite tácito.** A ausência de manifestação tempestiva de discordância, OU a utilização continuada da Plataforma após a data de vigência do reajuste ou da alteração, caracteriza **ACEITE TÁCITO E INEQUÍVOCO** do novo regime, conforme item 9.5.3.1 da Cláusula Nona dos Termos. O Vendedor que perca o prazo NÃO poderá, posteriormente, pleitear rescisão sem ônus com fundamento nesta hipótese, ainda que mantenha discordância material.

6.3 — Procedimento

6.3.1. A rescisão por discordância observará o procedimento operacional do Capítulo Segundo, item 2.1, com as seguintes adaptações:

- a) a manifestação deverá indicar expressamente a comunicação de reajuste ou alteração à qual se opõe e a data desta;
- b) o Encerramento Técnico deverá ocorrer ANTES da data de vigência da alteração, observado o prazo razoável para as etapas operacionais;
- c) a Taxa não-reajustada permanecerá aplicável até a data efetiva do encerramento;

d) iniciada a Janela de Portabilidade, esta observará o regime do Capítulo Decimo Quarto.

6.4 — Efeitos

6.4.1. A rescisão por discordância produzirá os seguintes efeitos específicos:

- a) Encerramento Técnico em prazo a ser ajustado pelas Partes, observado o limite máximo da data de vigência da alteração;
- b) inaplicabilidade da nova condição ao Vendedor que rescinda tempestivamente, ainda que o Encerramento Técnico ocorra após a entrada em vigor da alteração, em razão de circunstâncias operacionais alheias à vontade do Vendedor;
- c) ausência de multa, sobretaxa ou encargo específico em razão do encerramento;
- d) abertura ordinária da Janela de Portabilidade pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos;
- e) preservação das Obrigações Sobreviventes.

CLÁUSULA SÉTIMA — DA RESCISÃO POR INADIMPLÊNCIA FINANCEIRA DO VENDEDOR

7.1 — Da Caracterização da Inadimplência

7.1.1. Caracteriza-se inadimplência financeira do Vendedor, para os fins desta Política, a ocorrência cumulativa ou alternativa de:

- a) ausência de provisionamento ou de saldo suficiente para a liquidação da Taxa devida sobre Vendas Aprovadas processadas, na forma do item 9.4 dos Termos;
- b) restituição, estorno ou bloqueio judicial dos valores destinados à liquidação da Taxa, em valor superior a 30% (trinta por cento) das Taxas devidas no período de apuração;
- c) saldo devedor consolidado superior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de vencimento da primeira parcela em aberto;
- d) reiteração superior a 3 (três) ocorrências, em período de 12 (doze) meses, de retornos por insuficiência de fundos, mesmo que individualmente sanados;
- e) inscrição do Vendedor em órgãos de proteção ao crédito por dívidas comprovadamente conexas à atividade comercial desenvolvida na Plataforma.

7.1.2. Não caracterizam inadimplência:

- a) atrasos pontuais e isolados, regularizados em prazo razoável e sem reincidência relevante;

- b) controvérsias de boa-fé sobre o quantum devido, desde que o Vendedor tenha manifestado contestação tempestiva nos canais oficiais e tenha provisionado ou depositado o valor incontroverso;
- c) atrasos decorrentes de evento de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovados pelo Vendedor;
- d) atrasos decorrentes de falha técnica imputável à SharkBot ou aos Gateways de Pagamento integrados, observado o regime do item 17.1 dos Termos.

7.2 — Do Procedimento de Constituição em Mora

7.2.1. Verificada hipótese de potencial inadimplência, a SharkBot procederá:

- a) à comunicação prévia e formal ao Vendedor, pelos canais oficiais, com identificação inequívoca dos valores devidos, da memória de cálculo e dos prazos para regularização;
- b) à concessão de prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis para regularização espontânea, observada a ressalva do item 7.2.3;
- c) à oferta de canais para esclarecimento de dúvidas e eventual repactuação extrajudicial.

7.2.2. Decorrido o prazo de regularização espontânea sem adimplemento integral, a SharkBot poderá, gradualmente:

- a) suspender o repasse de valores ao Vendedor, mantendo apenas o processamento operacional da Conta;
- b) suspender o processamento de novas Vendas Aprovadas, observado o item 12.4 dos Termos quanto ao Bloqueio Preventivo;
- c) instaurar formalmente o procedimento de rescisão por inadimplência, observado o devido processo da Cláusula Quinta desta Política, com prazo reduzido de defesa prévia em razão da natureza pecuniária da pendência.

7.2.3. Em hipóteses de inadimplência grave (saldo devedor superior a 90 dias OU valor superior a R\$ 5.000,00 - cinco mil reais - OU reiteração superior a 5 ocorrências em 12 meses), a SharkBot poderá:

- a) suspender imediatamente o processamento de Vendas Aprovadas;
- b) instaurar procedimento de rescisão sem prazo prévio de regularização espontânea, ressalvado o direito ao contraditório;
- c) acionar diretamente os Gateways de Pagamento para retenção dos repasses futuros.

7.3 — Dos Efeitos

7.3.1. Confirmada a rescisão por inadimplência, observados o devido processo e a oportunidade de regularização, produzir-se-ão os seguintes efeitos:

- a) Encerramento Técnico imediato, dispensado novo aviso prévio;
- b) consolidação do saldo devedor, com incidência: (i) de correção monetária pelo IPCA acumulado desde o vencimento; (ii) de juros legais de mora de 1% (um por cento) ao mês, na forma do artigo 406 do Código Civil; (iii) de multa moratória contratual de 2% (dois por cento) sobre o valor consolidado, observado o artigo 412 do Código Civil;
- c) inscrição do Vendedor em cadastros de inadimplentes, observada a obrigatoriedade de prévia comunicação na forma da legislação aplicável;
- d) facultada à SharkBot a cobrança extrajudicial ou judicial dos valores devidos, sendo do Vendedor a responsabilidade pelas custas, honorários advocatícios contratuais (até 20%) e demais despesas processuais.

7.3.2. **Cuidado — propagação para reingresso.** O Vendedor inadimplente que pretenda novo cadastro na Plataforma, ainda que sob CNPJ diverso, sujeita-se à verificação cruzada de dados (CPF dos sócios, endereços de e-mail, dispositivos, IPs, dados bancários), podendo a SharkBot, mediante identificação de identidade econômica substancial, **condicionar o novo aceite à prévia liquidação do débito anterior**, sem que tal condicionamento configure prática abusiva, dada a natureza tutelar do crédito e a vedação ao enriquecimento sem causa (artigo 884 do Código Civil).

CLÁUSULA OITAVA — DO ENCERRAMENTO POR INATIVIDADE OU DORMÊNCIA DA CONTA

8.1 — Da Conta Inativa

8.1.1. Considera-se Conta Inativa, na forma do item 4.4.1 dos Termos, aquela em que cumulativamente:

- a) não haja autenticação do Vendedor na Plataforma por prazo superior a 90 (noventa) dias corridos;
- b) não haja processamento de qualquer Venda Aprovada, por meio de qualquer Bot vinculado à Conta, no mesmo período.

8.1.2. A condição de Inativa, isoladamente considerada, NÃO importa, automaticamente, em rescisão da relação contratual, mas autoriza:

- a) o envio de comunicação de cortesia ao Vendedor, alertando para a condição;

b) a aplicação de medidas de eficiência operacional pela SharkBot (redução de recursos alocados, suspensão de envios automáticos, etc.);

c) o início da contagem do prazo para eventual transição à condição de Dormente.

8.2 — Da Conta Dormente

8.2.1. Considera-se Conta Dormente, na forma do item 4.4.2 dos Termos, aquela que permaneça na condição de Inativa por prazo igual ou superior a 270 (duzentos e setenta) dias corridos ininterruptos.

8.2.2. A SharkBot, ao identificar Conta classificada como Dormente, poderá, a seu critério:

a) iniciar o procedimento de encerramento por dormência, observado o item 8.3 desta Cláusula;

b) manter a Conta na condição de Dormente, mediante decisão expressa e fundamentada, especialmente quando houver pendência financeira, judicial ou regulatória que recomende a manutenção;

c) reduzir o nível de serviço prestado à Conta, sem que tal redução, por si só, configure descumprimento contratual.

8.3 — Do Procedimento de Encerramento por Dormência

8.3.1. O encerramento por dormência observará as seguintes etapas:

a) emissão de notificação prévia ao Vendedor, pelos canais oficiais, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos da data prevista para Encerramento Técnico;

b) concessão, no mesmo ato, de prazo para reativação espontânea pelo Vendedor (autenticação na Plataforma seguida de manifestação expressa de manutenção da Conta);

c) decorrido o prazo sem reativação, Encerramento Técnico automático;

d) abertura da Janela de Portabilidade pelo prazo ordinário de 30 (trinta) dias corridos;

e) eliminação ou anonimização dos dados após a Janela, ressalvada a retenção legal.

8.3.2. **Cuidado — perda silenciosa de Conta.** Vendedores que mantenham Conta meramente dormente para fins futuros (eventual retomada de operação) devem promover **autenticação periódica** na Plataforma, em intervalos não superiores a 90 (noventa) dias, sob risco de classificação automática como Dormente e início do procedimento de encerramento. Recomenda-se especialmente a verificação periódica do e-mail cadastrado, pois a notificação prévia é encaminhada exclusivamente pelos canais oficiais.

8.4 — Da Reativação

8.4.1. Conta classificada como Inativa ou Dormiente poderá ser reativada espontaneamente pelo Vendedor mediante:

- a) autenticação na Plataforma, seguida de confirmação expressa de manutenção da Conta;
- b) atualização de dados cadastrais eventualmente desatualizados;
- c) reaceitação de eventuais alterações dos Termos, dos Anexos ou desta Política supervenientes ao período de inatividade;
- d) reconfirmação dos vínculos com Gateways de Pagamento, quando tecnicamente exigido.

8.4.2. A reativação não restitui automaticamente:

- a) condições comerciais que tenham sido descontinuadas no período de inatividade;
- b) integrações específicas que tenham sido desfeitas pelos Gateways em razão da inatividade prolongada;
- c) dados de Consumidores Finais que tenham sido eliminados em razão de prazos de retenção;
- d) histórico de progressão eventualmente vinculado a continuidade de operação.

CLÁUSULA NONA — DA RESCISÃO POR INVIABILIDADE TÉCNICA SUPERVENIENTE OU DESCONTINUAÇÃO DE FUNCIONALIDADE ESSENCIAL

9.1 — Das Hipóteses

9.1.1. A rescisão por inviabilidade técnica superveniente é admitida quando, independentemente da vontade das Partes, sobrevier circunstância que impeça, de forma definitiva e insuperável, o cumprimento do objeto contratual, especialmente:

- a) descontinuação, pela operadora do aplicativo Telegram, de funcionalidades essenciais à operação dos Bots, sem alternativa técnica equivalente;
- b) alteração regulatória que torne ilícita a operação de Bots automatizados de vendas no Brasil;
- c) decisão judicial ou administrativa que imponha à SharkBot a cessação total ou parcial das operações;
- d) descontinuação de TODOS os Gateways de Pagamento integrados à Plataforma, sem alternativa funcionalmente equivalente disponível;
- e) evento extraordinário de força maior ou caso fortuito que comprometa a infraestrutura técnica de forma duradoura.

9.1.2. A rescisão por descontinuação de funcionalidade essencial é admitida quando, em razão de decisão da SharkBot, funcionalidade que constitua núcleo de uma operação específica do Vendedor seja descontinuada ou substancialmente alterada, sem que se ofereça alternativa funcional equivalente. Tal hipótese:

- a) deverá ser avaliada caso a caso, com base na centralidade da funcionalidade na operação concreta do Vendedor;
- b) confere ao Vendedor afetado direito de rescisão, na forma do item 15.4 dos Termos, com observância dos prazos do item 6.2.1 desta Política;
- c) não importa, de regra, em direito a indenização compensatória, ressalvada hipótese de comprovação de comportamento abusivo da SharkBot.

9.2 — Dos Efeitos

9.2.1. A rescisão por inviabilidade técnica produzirá os seguintes efeitos:

- a) Encerramento Técnico no prazo necessário ao adequado encaminhamento das operações em curso, observada a inviabilidade superveniente;
- b) abertura da Janela de Portabilidade, eventualmente prorrogada, em vista da gravidade do evento;
- c) liquidação financeira ordinária, observado o regime da Cláusula Primeira, item 1.4, desta Política;
- d) ausência de indenização recíproca, salvo hipóteses específicas de descumprimento culposos de obrigação acessória pela Parte responsável;
- e) preservação das Obrigações Sobreviventes.

CLÁUSULA DÉCIMA — DA RESCISÃO CONSENSUAL E BILATERAL

10.1 — Do Cabimento

10.1.1. As Partes poderão, a qualquer tempo, mediante manifestação bilateral expressa, rescindir consensualmente a relação contratual, ajustando livremente as condições específicas de encerramento, observado:

- a) a observância do regime cogente das Obrigações Sobreviventes, sendo nula qualquer cláusula que pretenda afastá-las;
- b) o respeito aos direitos de terceiros, especialmente Consumidores Finais e Gateways de Pagamento;

c) a liquidação financeira regular, observado o item 1.4 desta Política, salvo ajuste expresso em sentido diverso, com identificação inequívoca da renúncia recíproca de cada Parte;

d) a observância do regime de retenção legal de dados.

10.1.2. A rescisão consensual deverá ser formalizada por instrumento escrito ou eletrônico, com identificação inequívoca:

a) da manifestação bilateral de vontade;

b) das condições específicas pactuadas (prazo de Encerramento Técnico, eventuais ajustes financeiros, etc.);

c) da renúncia mútua a pretensões pretéritas, quando aplicável;

d) da preservação expressa das Obrigações Sobreviventes.

10.2 — Dos Efeitos

10.2.1. A rescisão consensual produzirá os efeitos especificamente pactuados pelas Partes, observado o piso mínimo das Obrigações Sobreviventes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA — DO CANCELAMENTO SANCIONATÓRIO POR SUSPENSÃO PROLONGADA OU BANIMENTO

11.1 — Da Suspensão Prolongada

11.1.1. A suspensão da Conta, na forma da Cláusula Vigésima Sexta dos Termos, observará prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, prorrogáveis por igual período mediante decisão expressa e fundamentada do órgão competente da SharkBot.

11.1.2. Decorrido o prazo máximo total (180 dias corridos) sem regularização da causa motivadora ou sem decisão final do procedimento sancionatório, a Conta será automaticamente:

a) reclassificada para uma das modalidades específicas desta Política (rescisão motivada, Conta Dormente, etc.), observada a hipótese mais condizente com o caso concreto;

b) submetida a procedimento autônomo de cancelamento, com nova abertura de prazo para defesa prévia;

c) eventualmente convertida em banimento, conforme a gravidade dos fatos apurados.

11.2 — Do Banimento

11.2.1. O banimento, na forma do item 26.3 dos Termos, é a sanção máxima aplicável ao Vendedor que, mediante devido processo, seja considerado responsável por:

- a) prática de ilícito penal conexo à operação na Plataforma, especialmente fraude, estelionato, lavagem de dinheiro, exploração de menores ou organização criminosa;
- b) prática reiterada de chargeback abusivo, dispute de má-fé ou outras condutas atentatórias à boa-fé contratual;
- c) violação grave de direitos de Consumidores Finais ou de terceiros, com risco sistêmico à reputação da Plataforma;
- d) tentativa de evasão das medidas sancionatórias previamente aplicadas, mediante criação de Contas paralelas, fraude documental ou simulação de identidade econômica.

11.3 — Dos Efeitos do Banimento

11.3.1. O banimento, uma vez decretado, produz os seguintes efeitos cumulativos:

- a) cancelamento imediato da Conta;
- b) cessação imediata da licença de uso da Plataforma;
- c) eventual retenção cautelar de valores devidos pela SharkBot ao Vendedor, em montante razoavelmente proporcional aos prejuízos potenciais;
- d) vedação de reingresso na Plataforma, em prazo determinado conforme item 11.4 desta Cláusula;
- e) preservação integral dos dados para fins probatórios, observado o regime de retenção legal e judicial;
- f) abertura de procedimento autônomo de eventual responsabilização cível e/ou criminal, conforme aplicável.

11.4 — Da Vedação de Reingresso

11.4.1. A vedação de reingresso, decorrente do banimento, observará a seguinte gradação:

- a) banimento por fato grave isolado: vedação por prazo de 2 (dois) anos, contados da data da decisão final;
- b) banimento por reincidência específica: vedação por prazo de 5 (cinco) anos;
- c) banimento por fato gravíssimo (notadamente os do item 11.2.1, alíneas "a" e "d"): vedação por prazo indeterminado, sujeita a reanálise mediante requerimento fundamentado do Vendedor não inferior a 5 (cinco) anos da decisão.

11.4.2. A vedação de reingresso, em qualquer hipótese, é oponível:

- a) ao Vendedor banido, em todas as suas qualificações;

- b) a pessoas jurídicas que tenham, como sócios, administradores ou controladores diretos ou indiretos, o Vendedor banido ou pessoas estreitamente ligadas a ele;
- c) a quaisquer pessoas físicas que demonstrem identidade econômica substancial com o Vendedor banido;
- d) a hipóteses de simulação, fraude ou interposição de pessoa, configuradas pela utilização de dados de terceiros para mascarar a operação do Vendedor banido.

11.4.3. Cuidado — extensão do banimento. O Vendedor banido que, mediante simulação, fraude documental ou interposição de pessoas, busque reingressar na Plataforma sem observância da vedação, sujeita-se: (i) ao cancelamento imediato da nova Conta; (ii) à retenção integral dos valores eventualmente provisionados; (iii) à propagação da vedação a TODAS as pessoas e entidades envolvidas na simulação; e (iv) ao acionamento das autoridades policiais e judiciais cabíveis pela prática dos crimes de falsidade ideológica (CP, art. 299), fraude (CP, art. 171) ou organização criminosa (Lei nº 12.850/2013), conforme aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA — DA JANELA DE PORTABILIDADE E DA PRESERVAÇÃO DE DADOS

12.1 — Da Janela de Portabilidade

12.1.1. Operado o Encerramento Técnico em qualquer das modalidades previstas nesta Política, abrir-se-á, em favor do Vendedor, Janela de Portabilidade pelo prazo de 30 (trinta) dias corridos, durante a qual o Vendedor poderá:

- a) solicitar exportação dos dados portáveis, na forma do item 38.2 dos Termos;
- b) receber demonstrativos consolidados de operação, conforme histórico técnico e financeiro;
- c) requerer esclarecimentos adicionais sobre a apuração da Liquidação Financeira Pendente;
- d) protocolar eventuais impugnações remanescentes, observado o regime preclusivo aplicável.

12.1.2. A Janela de Portabilidade poderá ser:

- a) prorrogada, mediante deferimento da SharkBot, em hipóteses justificadas (impossibilidade técnica temporária, complexidade extraordinária, etc.);
- b) parcialmente restringida, em hipóteses de rescisão sancionatória ou de existência de dados sob investigação ou ordem judicial;
- c) excepcionalmente reaberta, em hipóteses de erro material comprovado ou de superveniência de fato relevante.

12.1.3. Os formatos disponibilizados para portabilidade observarão o item 38.2 dos Termos, podendo a SharkBot, motivadamente:

- a) restringir a exportação a formatos abertos e estruturados (CSV, JSON, etc.);
- b) excluir da exportação dados que, por sua natureza, exigem confidencialidade absoluta (logs internos de segurança, metadados de antifraude, etc.);
- c) condicionar a exportação à observância de medidas de segurança razoáveis (autenticação reforçada, prazo de retirada do pacote, etc.).

12.2 — Da Retenção Legal

12.2.1. Encerrada a Janela de Portabilidade, a SharkBot procederá à eliminação ou anonimização dos dados pessoais e técnicos do Vendedor, ressalvada a retenção obrigatória decorrente de:

- a) artigo 15 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) - retenção de registros de acesso a aplicações pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses;
- b) artigo 173 da Lei nº 5.172/1966 (CTN) - retenção de documentos fiscais pelo prazo de 5 (cinco) anos contados do exercício seguinte ao fato gerador;
- c) artigo 16 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) - retenção de dados para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, ou estudo por órgão de pesquisa, com anonimização sempre que possível;
- d) ordens judiciais, administrativas ou regulatórias que exijam retenção específica e determinada;
- e) qualquer outra hipótese cogente de retenção obrigatória prevista em lei especial.

12.3 — Do Tratamento Pós-Encerramento

12.3.1. Os dados retidos sob amparo legal serão tratados pela SharkBot exclusivamente para os fins legais ou regulatórios que justificaram a retenção, observado o princípio da finalidade (artigo 6º, I, da LGPD).

12.3.2. O Vendedor, mesmo após o Encerramento Técnico, conserva, em relação aos dados pessoais a si atinentes, os direitos de titular previstos no artigo 18 da LGPD, especialmente:

- a) confirmação da existência do tratamento;
- b) acesso aos dados;
- c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;

- e) portabilidade dos dados a outro fornecedor;
- f) eliminação dos dados tratados com o consentimento do titular, ressalvadas as hipóteses do artigo 16 da LGPD.

12.3.3. Os pedidos de exercício de direitos de titular deverão ser encaminhados ao Encarregado de Dados (DPO) pelo e-mail dpo@sharkbot.com.br, observando-se os prazos e procedimentos da Política de Privacidade.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA — DO REGIME DE COMUNICAÇÕES E DOS CANAIS OFICIAIS

13.1 — Dos Canais Oficiais

13.1.1. Constituem canais oficiais para comunicação relacionada ao cancelamento, isolada ou cumulativamente:

- a) e-mail oficial sac@sharkbotbr.com - canal preferencial para registro probatório;
- b) canal de mensageria institucional <https://t.me/sharkbotsuporte> - utilizado para comunicações operacionais e situações de urgência;
- c) endereço dpo@sharkbot.com.br - exclusivo para questões envolvendo proteção de dados pessoais nos termos da LGPD;
- d) funcionalidade de tickets na área logada, quando disponível;
- e) WhatsApp do Canal de Denúncias +55 32 9847-8813 - exclusivo para comunicações sobre práticas suspeitas, fraudes e violações graves.

13.1.2. As comunicações observarão, em regra, o seguinte regime:

- a) comunicações da SharkBot ao Vendedor: encaminhadas ao e-mail cadastrado e/ou exibidas na área logada, com presunção de recebimento em 24 (vinte e quatro) horas da disponibilização;
- b) comunicações do Vendedor à SharkBot: encaminhadas pelos canais oficiais, com confirmação de recebimento mediante protocolo numerado emitido pela SharkBot;
- c) comunicações entre as Partes por canais informais (telefone, redes sociais, mensagens diretas a colaboradores): NÃO produzem efeitos contratuais, ressalvada hipótese excepcional admitida pela SharkBot mediante registro formal interno.

13.2 — Da Presunção de Recebimento

13.2.1. Presumem-se recebidas, para todos os fins jurídicos, as comunicações encaminhadas pela SharkBot ao Vendedor:

- a) em 24 (vinte e quatro) horas, quando enviadas a e-mail cadastrado e exibidas na área logada da Plataforma;
- b) em 48 (quarenta e oito) horas, quando enviadas exclusivamente por e-mail e sem confirmação automática de recebimento;
- c) imediatamente, quando entregues mediante leitura confirmada (read receipt) em canal de mensageria oficial.

13.2.2. A presunção de recebimento somente pode ser elidida mediante prova inequívoca, produzida pelo Vendedor, de:

- a) falha técnica generalizada do canal de comunicação no período relevante;
- b) bloqueio injustificado da conta de e-mail por terceiros, com comprovação documental;
- c) outras circunstâncias excepcionais que objetivamente impeçam o acesso, sem culpa do Vendedor.

13.2.3. NÃO afastam a presunção de recebimento:

- a) o esquecimento do Vendedor de verificar caixa de entrada;
- b) o redirecionamento automático para pasta de spam ou lixo eletrônico, salvo prova de bloqueio sistêmico imputável ao serviço de e-mail;
- c) a alteração de e-mail cadastrado sem comunicação tempestiva à SharkBot;
- d) eventual indisponibilidade pessoal do Vendedor (viagem, ausência, enfermidade), salvo hipótese específica de comunicação prévia e ajuste de prazo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA — DA ARTICULAÇÃO COM A LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

14.1 — Da Natureza Empresarial da Relação

14.1.1. A relação contratual entre a SharkBot e o Vendedor tem natureza empresarial, regendo-se pelo Código Civil (Lei nº 10.406/2002), pelas normas específicas aplicáveis (Marco Civil da Internet, LGPD, regulamentações financeiras correlatas) e pelos princípios gerais de Direito.

14.1.2. Não se aplica à relação entre a SharkBot e o Vendedor o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), considerando que:

- a) o Vendedor utiliza a Plataforma para finalidade econômico-empresarial, com intuito lucrativo, mediante operação comercial profissional dirigida a Consumidores Finais;
- b) o Vendedor não é destinatário final dos serviços da SharkBot na acepção do artigo 2º do CDC, mas insumo para sua atividade-fim;

c) a relação configura-se como tipicamente B2B (business-to-business), na qual ambas as Partes atuam profissionalmente em suas respectivas atividades empresariais.

14.1.3. Aplicam-se à relação, sem prejuízo do disposto nos itens anteriores e em caráter cumulativo:

- a) artigos 421 e 422 do Código Civil - função social do contrato e boa-fé objetiva;
- b) artigos 473 e seguintes do Código Civil - resolução por inadimplemento;
- c) artigo 478 do Código Civil - resolução por excessiva onerosidade superveniente;
- d) artigos 186, 187 e 927 do Código Civil - responsabilidade civil aquiliana, abuso de direito e responsabilidade objetiva;
- e) artigo 884 do Código Civil - vedação ao enriquecimento sem causa.

14.2 — Da Aplicação da LGPD

14.2.1. Os tratamentos de dados pessoais inerentes ao procedimento de cancelamento observam, integralmente, a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e a Política de Privacidade vigente, com destaque para:

- a) artigo 7º - bases legais do tratamento;
- b) artigo 9º - direito de informação ao titular;
- c) artigo 16 - hipóteses de retenção pós-término do tratamento;
- d) artigo 18 - direitos do titular de dados;
- e) artigos 46 a 49 - segurança, sigilo e proteção contra incidentes.

14.3 — Da Aplicação do Marco Civil da Internet

14.3.1. Os registros eletrônicos de acesso e de aplicação observam, integralmente, a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), com destaque para:

- a) artigo 13 - obrigatoriedade de retenção de registros de conexão pelo prazo mínimo de 1 (um) ano;
- b) artigo 15 - obrigatoriedade de retenção de registros de acesso a aplicações pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses;
- c) artigos 18 a 21 - regime de responsabilidade por conteúdo de terceiros.

14.4 — Da Inaplicabilidade de Defesas Específicas do Consumidor

14.4.1. O Vendedor reconhece e aceita expressamente que NÃO se aplicam à relação contratual:

- a) o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do CDC, dada a natureza empresarial da relação e a ausência de aquisição de produto/serviço de consumo;
- b) o regime de responsabilidade objetiva por vício de produto/serviço dos artigos 18 e seguintes do CDC;
- c) o regime de inversão automática do ônus da prova do artigo 6º, VIII, do CDC;
- d) o regime de nulidade automática de cláusulas abusivas dos artigos 51 e seguintes do CDC, ressalvadas as hipóteses gerais de nulidade do Código Civil.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA — DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1 — Da Vigência e Alteração desta Política

15.1.1. A presente Política entra em vigor na data de sua publicação no portal oficial da SharkBot e permanece eficaz por prazo indeterminado, enquanto vigentes os Termos a que se vincula.

15.1.2. A SharkBot poderá, motivadamente, atualizar esta Política, mediante:

- a) publicação da nova versão em local de fácil acesso;
- b) comunicação aos Vendedores ativos pelos canais oficiais, com antecedência mínima compatível com a relevância da alteração, observado o regime do item 39 dos Termos;
- c) abertura de prazo para manifestação de discordância, na forma da Cláusula Sexta desta Política, sempre que a alteração configure modificação substancial das hipóteses, prazos ou efeitos do cancelamento.

15.2 — Da Hierarquia em Caso de Conflito

15.2.1. Em caso de aparente conflito entre disposição desta Política e:

- a) norma cogente de ordem pública - prevalece a norma cogente, sem prejuízo da preservação das demais disposições válidas (severabilidade);
- b) os Termos de Uso - prevalecem os Termos, podendo a Política operacionalizá-los mas não os contrariar;
- c) outros Anexos - prevalece o Anexo mais específico em relação à matéria, observado o critério da especialidade;
- d) decisão judicial específica que vincule as Partes - prevalece a decisão judicial.

15.3 — Da Severabilidade

15.3.1. Eventual nulidade ou ineficácia de qualquer disposição desta Política não afetará a validade ou eficácia das demais, observada a Cláusula Quadragésima Quarta dos Termos, devendo as Partes envidarem esforços razoáveis para suprir, mediante manifestação consensual, o vácuo normativo eventualmente gerado.

15.4 — Da Eleição de Foro

15.4.1. Para a resolução de qualquer controvérsia decorrente desta Política, observa-se a Cláusula Quadragésima Quarta dos Termos, com a eleição do Foro Central da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro/RJ, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

15.5 — Da Sobrevivência

15.5.1. Sobreviverão à eventual extinção desta Política, observado o regime da Cláusula Quadragésima Quinta dos Termos:

- a) cláusulas de definição operacional, na medida em que necessárias à interpretação de obrigações pretéritas;
- b) cláusulas relativas à Liquidação Financeira Pendente, até o efetivo cumprimento;
- c) regimes probatórios e de retenção de dados;
- d) eleição de foro e cláusulas de resolução de controvérsias;
- e) limitações de responsabilidade pactuadas.

15.6 — Da Manifestação de Aceite

15.6.1. O Vendedor declara, no aceite eletrônico desta Política, que:

- a) leu integralmente o documento, compreendendo seu conteúdo, alcance e consequências;
- b) compreende a natureza empresarial da relação e a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor;
- c) compreende as hipóteses de cancelamento, com especial atenção àquelas que importam responsabilização patrimonial, vedação de reingresso ou retenção cautelar;
- d) compreende os prazos preclusivos e o regime de aceite tácito por inércia;
- e) reconhece a força probatória dos registros eletrônicos da SharkBot;
- f) manifesta aceite livre, consciente, espontâneo e informado, sem qualquer vício de consentimento.

15.6.2. O presente instrumento, juntamente com os Termos de Uso e demais Anexos vigentes, constitui a integralidade do regime contratual aplicável às hipóteses de cancelamento, prevalecendo sobre quaisquer manifestações ou ajustes anteriores em sentido diverso, observado o regime de hierarquia normativa estabelecido.

Rio de Janeiro/RJ, na data do aceite eletrônico.

SHARK BOT AUTOMACAO DIGITAL LTDA

CNPJ: 66.145.146/0001-33