

REGRAS DE USO

CONDIÇÕES GERAIS PARA A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA PLATAFORMA **FLOWN**

Sempre que você utilizar os serviços Flown, você deverá obedecer às seguintes regras:

1. Você somente poderá utilizar os serviços da Flown em seu próprio nome ou em nome de uma pessoa jurídica que você represente. Se você for uma pessoa natural, você somente poderá utilizar os serviços da Flown se tiver mais de 18 (dezoito) anos e for plenamente capaz. Se você estiver representando uma pessoa jurídica, você, agindo sozinho, deverá ter poderes bastantes para celebrar contratos em nome dela e para realizar as operações pretendidas.
2. Você deverá tomar todas as medidas necessárias para que sua senha (password) não venha a ser utilizada por outra pessoa. Você não poderá utilizar o login ou a senha de um terceiro, nem permitir que um terceiro utilize seu login e sua senha. Você não poderá alterar endereços de máquinas, ou o IP (Internet Protocol) de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar sua identidade ou autoria.
3. Você somente deverá realizar operações se tiver condições econômicas de arcar com os pagamentos, custos e despesas relativos tanto às operações realizadas, quanto à utilização dos serviços da Flown.
4. Você somente poderá utilizar os serviços da Flown conforme expressamente permitido no contrato celebrado entre você e a Flown, devendo cumprir todas as disposições do contrato e da Política de Privacidade adotada. Reconhece ainda que estas condições gerais são adicionais e não restringem as obrigações resultantes do contrato celebrado.
5. Você deverá cumprir todas as disposições dos contratos que você celebrar com outros usuários da Flown. Em particular, quando você estiver agindo como comprador, deverá informar-se do preço e de todos os custos e despesas envolvidos na operação, bem como das condições de pagamento e das demais cláusulas e condições do contrato de compra, e deverá cumpri-las rigorosamente. Da mesma forma, quando você estiver agindo como vendedor, você somente deverá vender produtos ou serviços cuja entrega você possa garantir, cumprindo rigorosamente todas as cláusulas e condições do contrato de venda, especialmente as referentes ao prazo de entrega e à garantia.
6. Você deverá observar toda a legislação brasileira aplicável às operações de que você participar. Você não poderá realizar operações ilícitas, contrárias à moral ou aos bons costumes, ou que você saiba ou deva saber que são nulas ou anuláveis, tais como:

- a) Operações que você esteja impedido de celebrar, em virtude de normas legais, regulamentares, contratuais, estatutárias ou outras;
- b) Operações que você saiba ou deva saber que a outra parte está impedida de celebrar, em virtude de normas legais, regulamentares, contratuais, estatutárias ou outras;
- c) Operações cujo objeto seja ilícito ou contrário à moral ou aos bons costumes, ou viole seu contrato com a Flown, a Política de Privacidade ou estas condições gerais;
- d) Operações cujo motivo determinante, comum às partes envolvidas, seja ilícito;
- e) Operações cujo objetivo seja o de fraudar a lei ou direitos de terceiros;
- f) Operações que constituam simulação, nos sentido do art. 167, § 1.º, do Código Civil brasileiro;
- g) Operações que você saiba ou deva saber serem nulas ou estarem maculadas de vício que as torne anuláveis.

7. Quando você estiver agindo como organizador de eventos, com vendas de produtos ou serviços, você deverá cumprir todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade, em especial as referentes à proteção do consumidor, inclusive com respeito à oferta, à publicidade e ao fornecimento dos produtos e serviços por você ofertados. Você deverá assumir integral responsabilidade pelos riscos, inclusive pela potencial nocividade ou periculosidade, pelos defeitos, pelos vícios de qualidade e pelos vícios de quantidade dos produtos ou serviços ofertados por você. Entre outros atos que infringem as normas de proteção do consumidor e que, portanto, você deve evitar quando estiver agindo como vendedor, destacamos os seguintes:

- a) Insuficiência ou inadequação das informações referentes aos produtos ou serviços ofertados;
- b) Disparidades com as indicações constantes de ofertas ou mensagens publicitárias ou com as indicações constantes dos recipientes ou embalagens dos produtos ou serviços ofertados;
- c) Inadequação dos produtos ou serviços ofertados aos fins a que se destinam;
- d) Publicidade enganosa ou abusiva relativa aos produtos e serviços ofertados;
- e) Descumprimento de normas legais ou contratuais relativas à garantia dos produtos ou serviços ofertados.

8. As seguintes atividades são terminantemente proibidas:

a) desrespeitar lei, seja a brasileira ou a do local onde esteja sendo utilizado o serviço, inclusive as normas relativas à transmissão de dados e as normas protetoras de direito autoral ou de propriedade industrial;

b) agir contrariamente à moral e aos bons costumes;

c) transmitir ou propagar informações sobre atividades ilegais, inclusive transmitir ou propagar instruções sobre como se cometer crime ou contravenção;

d) incitar terceiros ao crime, fazer apologia de crime ou de criminoso;

e) usar linguagem ou imagem ou transmitir ou propagar mensagem ou material que denotem ou promovam o preconceito de raça, cor, etnia, religião ou origem, ou que incitem à violência ou ao ódio;

f) desrespeitar os direitos de terceiros à honra, à vida privada, à imagem e à intimidade pessoal e familiar, inclusive, no caso de vendedor, revelar a terceiros a identidade dos compradores, os dados pessoais dos compradores e informações acerca de suas compras, salvo nos casos em que tais informações sejam legitimamente requeridas pelas autoridades públicas;

g) usar linguagem ou imagem ou transmitir ou propagar mensagem ou material ilegal, calunioso, injurioso, difamatório, prejudicial, abusivo, ameaçador, vulgar, indecente, obsceno, ou de qualquer outra forma censurável;

h) enviar material publicitário não solicitado, inclusive spam, junk mail, correntes de correspondência (chain letters), ou pirâmide;

i) transmitir ou propagar programas e arquivos que contenham vírus, inclusive “cavalos de Tróia”, ou qualquer outro código que possam causar danos ao destinatário ou a terceiros ou violar-lhes a privacidade;

j) obter ou tentar obter acesso não-autorizado a outros sistemas ou redes de computadores conectados ao serviço da Flown;

k) prejudicar ou interromper, ou tentar prejudicar ou interromper, o serviço da Flown ou os servidores ou redes a ele conectados.

l) interferir no site de outro usuário do serviço da Flown;

m) praticar qualquer ato que imponha à infra-estrutura da Flown a sobrecarga ou desproporcional;

n) copiar, reproduzir, modificar, criar obras derivadas, distribuir ou divulgar ao público qualquer conteúdo do site da Flown ou do site de qualquer terceiro, salvo prévia e expressa autorização da Flown ou de tal terceiro, conforme o caso;

9. Alguns produtos e serviços não podem ser comprados ou vendidos usando-se o serviço da Flown porque sua comercialização não é lícita, ou porque é

regulada por normas legais ou regulamentares, ou porque a Flown não permite a utilização do serviço para tanto.

9.1. Dessa forma, é expressamente proibido comercializar junto aos serviços de bilheteria/taxas dos eventos, os itens constantes na lista abaixo e seus respectivos detalhamentos. Sem se limitar, independentemente de sua licitude, a lista poderá ter produtos e serviços acrescentados ou retirados a qualquer tempo, ao exclusivo critério da Flown:

a) ações e demais papéis comercializados em Bolsa de Valores, tanto nacionais quanto internacionais, bem como qualquer outro produto ou serviço bancário e financeiro, títulos e valores mobiliários ou captação de investimentos;

b) animais (com exceção de cães, gatos, peixes, bovinos, suínos, equinos, aves não silvestres, coelhos, caprinos, roedores), bem como seus órgãos, membros e pele;

c) antenas, sistemas decodificadores ou quaisquer dispositivos que tenham por finalidade decodificar sinais de transmissão de televisão por cabo, antena ou satélite;

d) bancos de dados e listas de correio que contenham dados pessoais e informações suficientes para individualizar uma pessoa;

e) bilhetes de loteria, rifas, corridas de cavalos ou outros animais, apostas ou qualquer outro jogo de azar sem a devida autorização;

f) diplomas e certificados;

g) oferta de cartões de crédito ou de débito, ativos ou não, e serviços correlatos;

h) compilações que ofereçam programas extraídos de uma determinada fonte em um mesmo suporte;

i) cópias não autorizadas de música, vídeo, áudio ou de qualquer outro produto;

j) factoring;

k) fogos de artifício ou qualquer outro tipo de material explosivo, que contenha pólvora ou que seja considerado perigoso;

l) hacking e cracking ou quaisquer dispositivos destinados a introduzir vírus ou hackear sítios ou dispositivos eletrônicos;

m) medicamentos, de venda exclusiva mediante prescrição médica ou não, utensílios destinados à produção, manipulação ou consumo de medicamentos, incluindo quaisquer equipamentos hospitalares;

n) moedas e cédulas, bem como qualquer instrumento com valor pecuniário, falsificados ou de imitação;

o) moeda estrangeira;

p) narcóticos, tóxicos, substâncias alucinógenas, bem como material para sua utilização ou qualquer outro material relacionado;

q) órgãos, tecidos, membros e produtos do corpo humano;

r) patrimônio histórico, artístico ou cultural, incluindo antiguidades, fósseis e minerais;

s) pesticidas e inseticidas de venda controlada;

t) produtos destinados à abertura de fechaduras ou a realizar qualquer tipo de arrombamento;

u) produtos furtados, roubados, subtraídos de qualquer maneira, receptados, contrabandeados, falsificados, replicados ou adulterados;

v) produtos ou serviços proibidos pela legislação;

x) produtos que dependam de prévia homologação ou registro de órgãos governamentais e que ainda não estejam homologados ou registrados;

z) produtos que infrinjam direitos de autor, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais, segredos comerciais ou industriais, domínios de internet, nomes comerciais ou qualquer outro direito de propriedade intelectual em qualquer país;

aa) produtos que promovam ou incitem de qualquer forma terceiros à discriminação, à prática de delitos ou de violência de qualquer natureza;

bb) produtos que tenham por objetivo a alteração, duplicação, modificação ou substituição do procedimento ou funcionamento de equipamentos de telefonia celular;

cc) produtos relacionados à pedofilia, pornografia infantil, nudez de menores, bem como artigos que de qualquer forma envolvam a participação ilegal de menores;

dd) prostituição;

ee) produtos submetidos a embargo;

ff) software acadêmicos vendidos sob condições especiais para estudantes e instituições de ensino;

gg) substâncias anabolizantes e esteróides;

hh) veículos automotores que possuam restrições documentárias;

ii) substâncias controladas e/ou outros produtos que ofereçam risco à segurança do consumidor;

jj) produtos ou serviços relacionados a esquemas de pirâmides financeiras, esquemas do tipo "fique rico rapidamente" / "ganhe dinheiro fácil" e outros programas de marketing em níveis;

kk) trabalhos acadêmicos;

10. POLÍTICA DE CHARGEBACK (CONTESTAÇÃO)

10.1. DEFINIÇÕES:

As seguintes palavras e expressões terão os seguintes significados na presente Política:

CHARGEBACK: A contestação de uma transação, também conhecida como *chargeback*, ocorre quando o comprador entra em contato com a operadora do cartão e alega que não recebeu o produto/serviço ou não reconhece o lançamento em sua fatura.

10.2 REGRAS GERAIS

10.2.1. O vendedor estará protegido do chargeback (contestação) quando:

(a) Enviar comprovação válida de entrega do produto e/ou prestação do serviço no prazo de 2 dias, quando solicitado, através do email contato@flown.com.br;

(b) Comprovar a participação do Comprador na especificação do produto e/ou serviço. Ex.: Taxas do evento (preenchimentos de formulários, Inscrições, etc);

(c) Comprovar a entrega do produto através do AR (Aviso de Recebimento) assinado pelo portador do cartão ou pelo comprador;

(d) Informar o código de rastreamento válido de envio do produto (confirmado pelo *site* dos Correios ou transportadoras) nos detalhes da transação em sua conta Flown;

(e) Efetuar a entrega do produto/serviço somente nos endereços cadastrados pelo comprador na Flown;

(f) Enviar documentação completa solicitada pela Flown para análise e possível desbloqueio do pagamento contestado, via email contato@flown.com.br;

(g) Comprovar que houve esforços para resolver junto ao comprador problemas de desacordo comercial (exemplo: impossibilidade da prestação de serviços ofertados, produto indisponível ou avariado, etc.);

(h) Nos casos de duplicidade de pagamento, enviar comprovação válida de entrega dos 2 (ou mais) produto(s) e/ou prestação do serviço, no prazo de 2 dias, quando solicitado, através do email contato@flown.com.br;

10.2.2. São entendidos como comprovantes válidos:

(a) Código de rastreamento e aviso de recebimento (A.R.) assinado;

(b) Comprovante com o número de referência/conhecimento aéreo ou outro número de localização do envio, nota fiscal de entrega no endereço cadastrado pelo usuário na Flown que contenha a assinatura, data, nome completo, documento legível do recebedor;

(c) Protocolo de recebimento no endereço cadastrado pelo usuário na Flown que contenha a assinatura, data, nome completo, documento legível do recebedor;

(d) Cópia do cupom com a imagem da oferta do produto ou serviço contendo claramente as regras, prazos de validade e dados que comprovem a utilização pelo comprador (dados que identifiquem o usuário);

(e) Log de acesso, imagem e dados dos créditos que comprovem a utilização pelo comprador (dados que identifiquem o usuário).

(f) Tela de cadastro com dados do comprador (se possível, que comprove a data da utilização/retirada), Regras de Uso da oferta OU Contrato, Cópia do e-ticket enviado por e-mail OU comprovante de envio do ingresso pelos Correios OU recibo assinado a retirada do ingresso na bilheteria e Cópia do documento do recebedor (se houver).

10.2.3. O vendedor poderá ser debitado pelo chargeback (contestação) quando:

(a) Não enviar comprovação válida de entrega do produto e/ou prestação do serviço no prazo de 2 dias, quando solicitado;

(b) Enviar AR (Aviso de Recebimento) sem assinatura do recebedor ou código de rastreamento inválido (Correios ou transportadoras);

(c) Enviar um código de rastreamento cujo status (nos Correios ou Transportadora) não demonstre que o produto foi entregue com sucesso ao destinatário (exemplo: devolvido ao remetente, extraviado, entre outros);

(d) Enviar um código de rastreamento cujo não seja possível localizá-lo na data da análise da contestação, nos sites de logística (Correios ou Transportadoras);

(e) Efetuar a entrega do produto em endereços divergentes dos cadastrados pelo comprador na Flown;

(f) Realizar entrega em mãos sem recibo assinado e sem cópia de documento (RG e/ou documento válido em território nacional) que contenha assinatura idêntica ao recibo;

(g) Efetuar o cadastro na Flown em nome do comprador e o pagamento vir a ser contestado pelo portador do cartão;

(h) Se não efetuar o cancelamento, por solicitação da Flown, de um pagamento já aprovado e que fora posteriormente identificadas irregularidades;

(i) Nos casos de duplicidade de pagamento, não enviar comprovação válida de entrega dos 2 (ou mais) produto(s) e/ou prestação do serviço;

(j) Houver duplicidade de pagamento por múltiplos adquirentes;

No caso de contestação de pagamento por problemas relacionados a prazos de entrega, condições do produto e/ou serviços prestados pelo VENDEDOR, não serão aceitas justificativas quando:

(k) Produtos e/ou serviços não estiverem de acordo com as especificações da oferta. Exemplo: o comprador declara que a qualidade do produto recebido não está de acordo com as informações contidas no site do vendedor;

(l) Cancelamento da prestação de serviços ocorrer sem prévio aviso e/ou sem informe de nova data a ser realizada;

(m) As Políticas ou Termos e Condições do VENDEDOR não estiverem claros ou onerem o consumidor;

(n) O COMPRADOR comprovar que efetuou a solicitação do cancelamento da compra no prazo de até 7 (sete) dias a contar de sua assinatura (data da compra) ou do ato de recebimento do produto ou serviço, como garante o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor e o VENDEDOR não cancelar a transação;

(o) O VENDEDOR entregar produtos com vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam;

(p) O COMPRADOR comprovar através de código de rastreamento que devolveu o produto ao VENDEDOR;

(q) O COMPRADOR comprovar que tentou solucionar o problema com o vendedor, mas não obteve resposta;

(r) O VENDEDOR recusar o recebimento do produto devolvido;

(s) O VENDEDOR não divulgar apropriadamente possíveis atrasos na entrega do produto e/ou serviços;

(t) O VENDEDOR comercializar produtos/serviços diferentes do propósito da plataforma FLOWN para Gestão de Eventos;

(u) O VENDEDOR desmembrar o valor do produto/serviço em mais de uma transação e que isto seja identificado pelo comprador como duplicidade de pagamento;

(v) Realizar o envio do produto ou a prestação de serviço somente em data igual ou posterior a data do recebimento da contestação;

10.3. Caso não seja aceita a justificativa encaminhada pelo VENDEDOR, o FLOWN PODERÁ SUSPENDER E/OU REVOGAR A APROVAÇÃO DE QUAISQUER TRANSAÇÕES COMERCIAIS, SUSPENDENDO, REVERTENDO E/OU CANCELANDO A REALIZAÇÃO DOS RESPECTIVOS PAGAMENTOS OU MOVIMENTAÇÕES, BEM COMO COBRANDO, SE NECESSÁRIO, AS RESPECTIVAS QUANTIAS DO VENDEDOR, nos termos da presente Política e do Contrato de Prestação de Serviços de Gestão de Pagamentos e Outras Avenças firmado entre as partes no momento da contratação.

10.4. Além das disposições da presente Política, aplicam-se as questões relacionadas ao *chargeback* todas as disposições do Contrato de Prestação de Serviços de Gestão de Pagamentos e Outras Avenças, assinado pelas partes, no ato da contratação.

11. POLÍTICA DE DISPUTA

11.1. DEFINIÇÕES:

As seguintes palavras e expressões terão os seguintes significados na presente Política:

a) DISPUTA: Mecanismo que deve ser acionado mediante envio de email para disputa@flown.com.br de situações entre em que o vendedor ou a loja virtual não cumprem com o que foi acordado no momento da compra, tais como: falta de entrega do produto ou serviço, produto entregue com defeitos ou características e funcionamento diferentes do acordado, observados os prazos e condições previstos nesta Política e no Contrato de Prestação de Serviços de Gestão de Pagamentos e Outras Avenças, disponível no ato da contratação.

b) MODERAÇÃO: Mecanismo pelo qual o COMPRADOR solicita ao FLOWN a mediação para resolução do conflito.

c) COMPRADOR NÃO CADASTRADO: Usuário dos serviços do FLOWN que, não tendo optado por preencher e enviar ao FLOWN o formulário de cadastro, que.

d) **COMPRADOR CADASTRADO:** Usuário dos serviços do FLOWN que se tenha cadastrado por meio do preenchimento e envio do formulário de cadastro.

e) **VENDEDOR:** Pessoa física ou jurídica que ofereça produtos e/ou serviços, utilizando-se dos serviços contratados com o FLOWN para a gestão de pagamentos.

f) **TRANSAÇÃO COMERCIAL:** Compra de produtos e/ou serviços oferecidos por VENEDORES, na qual o pagamento seja feito por meio da transferência de créditos do Registro de Serviço de titularidade do COMPRADOR para o Registro de Serviço de titularidade do VENDEDOR. As transações comerciais são transações de comércio eletrônico, que são aquelas ocorridas na plataforma da FLOWN.

g) **REGISTRO DE SERVIÇO:** Painel de Controle Online no qual o FLOWN registra os créditos de um usuário referente aos seus serviços, pagamentos e suas transferências. O Registro de Serviço pode também ser designado pelo nome de "Conta" e/ou "Financeiro".

11.2. FUNCIONAMENTO DA DISPUTA

11.2.1. O **COMPRADOR CADASTRADO** poderá abrir uma **DISPUTA**, após 24 (vinte e quatro) horas da aprovação da Transação Comercial, para solucionar questões relativas exclusivamente a produtos e/ou serviços adquiridos por meio do FLOWN.

11.2.2. Para abrir uma disputa, o **COMPRADOR CADASTRADO** deverá enviar um email para disputa@flown.com.br informando: O Evento, A transação financeira realizada (incluindo o código da transação, disponível na plataforma Flown e também enviado por email ao **COMPRADOR**), bem como descrever, detalhadamente, os problemas havidos com os produtos e/ou serviços adquiridos, incluindo fotos e prints pertinentes a situação.

a) As informações inseridas são registradas e ficam disponíveis ao Flown e aos usuários envolvidos, portanto, tais campos devem ser utilizados com a devida cautela, não sendo permitido o uso de linguagem obscena, ofensiva ou indecente;

11.2.3. A **DISPUTA** poderá ser aberta em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data da aprovação da transação comercial realizada através do FLOWN. E no máximo em 30 dias antes da realização do Evento. Fora desse período, o **COMPRADOR** deve negociar a disputa diretamente com o **VENDEDOR**. Com isso, o FLOWN bloqueará o repasse do valor da compra ao Vendedor, bloqueio este que perdurará até o encerramento da Disputa.

11.2.4. A **DISPUTA** não estará disponível para:

(i) Compradores não cadastrados;

(ii) Compra de bilhetes, tickets, ingressos e pagamento de outras taxas diretamente com o VENDEDOR;

11.2.5. O VENDEDOR será informado pelo FLOWN, por e-mail, da abertura da DISPUTA pelo COMPRADOR CADASTRADO e, a partir de então, deverão ser iniciadas as tratativas entre o VENDEDOR e o COMPRADOR para solução do objeto da DISPUTA, tratativas estas que deverão ocorrer por meio de troca de mensagens disponibilizada pelo FLOWN para gerenciamento da Disputa. Cada parte poderá encaminhar até 10 mensagens por dia através de tal ferramenta.

11.2.6. Entre o 7º e o 20º dia da abertura da DISPUTA, o COMPRADOR poderá solicitar ao FLOWN a MODERAÇÃO da DISPUTA.

a) Solicitada a MODERAÇÃO, toda a comunicação trocada entre o Flown e VENDEDOR e o Flown e o COMPRADOR deverá ser realizada por meio do email disputa@flown.com.br com o prazo de até 30 (trinta) dias para resolução da DISPUTA, sendo que esse prazo pode ser prorrogado, dependendo da complexidade do caso.

b) O FLOWN poderá, a qualquer momento, solicitar, se assim achar necessário, informações e/ou documentos ao COMPRADOR e/ou ao VENDEDOR a respeito da transação comercial questionada na DISPUTA.

c) Durante o período da MODERAÇÃO, o FLOWN analisará todas as informações, como: reclamação do comprador, histórico de conversas entre as partes, comprovantes enviados, entre outros, e, com base em tais informações encerrará a DISPUTA, nos termos do item 11.3 abaixo.

d) O FLOWN não moderará disputas abertas em razão dos itens abaixo, apenas analisará questões relacionadas no item 11.2.1. acima:

(i) Insatisfação com o serviço prestado pelo VENDEDOR;

(ii) Não recebimento de nota fiscal, cupom fiscal e certificados de garantia;

(iii) Custos de frete;

(iv) Taxas extras, tais como alfandegárias / aduaneiras;

(v) Brindes e descontos;

(vi) Após o período de realização do evento.

11.3. ENCERRAMENTO DA DISPUTA

11.3.1. A DISPUTA poderá ser encerrada tanto pelo VENDEDOR quanto pelo COMPRADOR, a qualquer tempo, inclusive durante a MODERAÇÃO, assim que

estiverem satisfeitas as causas de abertura da DISPUTA, bastando para tanto, o envio do comunicado via email disputa@flown.com.br.

11.3.2. A DISPUTA será encerrada em favor do COMPRADOR na MODERAÇÃO, incluindo, mas não se limitando, nas seguintes hipóteses:

i. Se for solicitada a MODERAÇÃO e o FLOWN entender que a queixa do COMPRADOR é procedente, conforme as informações e documentos fornecidos pelo VENDEDOR e/ou COMPRADOR;

ii. Se o VENDEDOR deixar de atender o prazo previamente comunicado, a qualquer solicitação do FLOWN para fornecimento de informações e/ou documentos a respeito da Transação Comercial;

iii. Se o VENDEDOR não enviar comprovação válida de entrega do produto e/ou prestação do serviço no prazo estipulado na notificação da disputa, quando solicitado, através da Central de Soluções no REGISTRO DE SERVIÇO Flown;

iv. Se o VENDEDOR enviar AR (Aviso de Recebimento) sem assinatura do recebedor ou código de rastreamento inválido (Correios ou transportadoras);

v. Se o VENDEDOR enviar um código de rastreamento cujo status (nos Correios ou Transportadora) não demonstre que o produto foi entregue com sucesso ao destinatário (exemplo: devolvido ao remetente, extraviado, entre outros);

vi. Se o VENDEDOR enviar um código de rastreamento cujo não seja possível localizá-lo na data da análise da disputa, nos sites de logística (Correios ou Transportadoras);

vii. Se o VENDEDOR efetuar a entrega do produto em endereços divergentes dos cadastrados pelo comprador na Flown;

viii. Se o VENDEDOR realizar entrega em mãos sem recibo assinado e sem cópia de documento (RG e/ou documento válido em território nacional) que contenha assinatura idêntica ao recibo;

ix. Nos casos de duplicidade de pagamento, se o VENDEDOR não enviar comprovação válida de entrega dos 2 (ou mais) produto(s) e/ou prestação do serviço;

x. Se o VENDEDOR realizar o cancelamento da prestação de serviços ocorrer sem prévio aviso e/ou sem informe de nova data a ser realizada;

xi. Se o COMPRADOR comprovar que efetuou a solicitação do cancelamento da compra no prazo de até 7 (sete) dias a contar de sua assinatura (data da compra) ou do ato de recebimento do produto ou serviço, como garante

o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor e o VENDEDOR não cancelar a transação;

xii. Se o VENDEDOR entregar produtos com vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam;

xiii. Se o COMPRADOR comprovar através de código de rastreamento que devolveu o produto ao VENDEDOR;

xiv. Se o COMPRADOR comprovar que tentou solucionar o problema com o vendedor, mas não obteve resposta;

xv. Se o VENDEDOR recusar o recebimento do produto devolvido;

xvi. Se o VENDEDOR desmembrar o valor do produto/serviço em mais de uma transação e que isto seja identificado pelo comprador como duplicidade de pagamento;

11.3.2.1. Caso a DISPUTA seja encerrada em favor do COMPRADOR, o FLOWN cancelará, no todo ou em parte, o pagamento ao VENDEDOR ou, se por qualquer motivo o pagamento já tiver sido realizado, estornará os respectivos créditos, que serão disponibilizados no Registro de Serviço do COMPRADOR ou em sua fatura de cartão de crédito.

11.3.3. A DISPUTA será encerrada em favor do VENDEDOR, incluindo, mas não se limitando, nas seguintes hipóteses:

(i) Se for solicitada a MODERAÇÃO e o FLOWN entender que a queixa do COMPRADOR não é procedente, conforme as informações e documentos fornecidos pelo VENDEDOR;

(ii) Se o COMPRADOR deixar de atender o prazo previamente comunicado, a qualquer solicitação do FLOWN para fornecimento de informações e/ou documentos a respeito da Transação Comercial;

(iii) Se expirar o prazo de 20 (vinte) dias, contados da abertura da Disputa, sem que o COMPRADOR tenha solicitado a moderação do FLOWN.

11.3.3.1. Caso a DISPUTA seja encerrada em favor do VENDEDOR, o FLOWN efetuará a liberação do Pagamento ao VENDEDOR.

11.4. DAS OBRIGAÇÕES

11.4.1. O VENDEDOR se declara ciente de que:

a) É responsabilidade do VENDEDOR cumprir todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade, em especial as referentes à proteção do consumidor, como aos riscos, inclusive potencial nocividade ou

periculosidade, aos defeitos, aos vícios de qualidade ou aos vícios de quantidade dos produtos ofertados;

b) É responsabilidade do VENDEDOR cumprir com os prazos de fornecimento e garantia dos produtos e serviços ofertados;

c) Deverá ter sempre meios de comprovar a entrega do produto e/ou prestação do serviço;

d) Todas as informações, dados ou documentos enviados pelo VENDEDOR, deverão ser verídicos, completos e conclusivos;

e) Se identificado que o produto ficou retido no responsável logístico ou órgão de fiscalização, o Flown notificará o VENDEDOR para que providencie a entrega no prazo máximo de 30 (trinta) dias ao destinatário. Para estes casos, ele deverá enviar um novo produto ou solucionar o caso, no mesmo prazo.

f) Deve efetuar a entrega do produto apenas nos endereços cadastrados na conta Flown;

g) Deve comprovar que houve esforços para resolver junto ao comprador problemas de desacordo comercial (tais como: impossibilidade da prestação do serviço ofertado, produto indisponível ou avariado, etc);

h) Deve comprovar a participação do comprador na especificação do produto e/serviço adquirido.

i) Deve informar os prazos de realização dos eventos de modo claro.;

j) Em caso de serviços, deve detalhar de forma clara e precisa como será realizada a prestação do referido serviço, assim como seus prazos;

k) Nos casos de duplicidade de pagamento, deve enviar comprovação válida de entrega e/ou prestação do serviço dos 2 (dois) ou mais pagamentos, quando solicitado;

l) Os valores relativos a frete em caso de devolução são de responsabilidade do VENDEDOR;

m) Não poderá recusar o recebimento de um produto devolvido pelo COMPRADOR (em casos de produto em desconformidade, arrependimento da compra, entre outros).

n) Em caso de clubes de compras/compras em lote:

i. O VENDEDOR deve orientar adequadamente os trâmites do negócio, tal como informar de que forma será disponibilizado o cupom/voucher, e como acionar os parceiros responsáveis pela oferta.

ii. O VENDEDOR responderá exclusiva e inteiramente pela entrega, qualidade, quantidade, existência, integridade e garantia dos produtos e/ou serviços ofertados em sua plataforma;

iii. O VENDEDOR deverá fornecer dentro do prazo estipulado pelo Flown informações sobre o conteúdo da oferta, regras, validade, prazos de entrega, dados do cupom, dados que identifiquem o usuário, utilização pelo comprador quando solicitado.

iv. É de responsabilidade do VENDEDOR deixar claro a informação quanto ao período, data e horários disponíveis e válidos para cada oferta;

v. É de responsabilidade do VENDEDOR inserir na oferta a informação sobre limitação para utilização de cupons. O VENDEDOR deve informar a quantidade mínima de cupons por dia e por pessoa;

11.4.2. O COMPRADOR se declara ciente de que:

a) Em caso de pagamento para clubes de compras/compras em lote, é de total responsabilidade do COMPRADOR validar seu cupom junto a empresa prestadora do serviço para que não haja perda do prazo de uso/validade do cupom, quando estiver claro na oferta esta necessidade;

b) Em caso de pagamento para clubes de compras/compras em lote, também é de responsabilidade do COMPRADOR atentar-se a disponibilidade do serviço ofertado, principalmente aqueles que necessitam de agendamento prévio;

c) É de responsabilidade do COMPRADOR manter a comprovação de aquisição do produto e/ou serviço;

d) O VENDEDOR pode e também deve estabelecer prazos de devolução e arrependimento ao COMPRADOR diferentes dos prazos ora definidos, nesse caso, o COMPRADOR declara-se ciente dos prazos definidos pelo VENDEDOR;

11.5. São entendidos como comprovantes válidos:

(a) Código de rastreamento e aviso de recebimento (A.R.) assinado;

(b) Comprovante com o número de referência/conhecimento aéreo ou outro número de localização do envio, nota fiscal de entrega no endereço cadastrado pelo usuário na Flown que contenha a assinatura, data, nome completo, documento legível do recebedor;

(c) Protocolo de recebimento no endereço cadastrado pelo usuário na Flown que contenha a assinatura, data, nome completo, documento legível do recebedor;

(d) Cópia do cupom com a imagem da oferta do produto ou serviço contendo claramente as regras, prazos de validade e dados que comprovem a utilização pelo comprador (dados que identifiquem o usuário);

(e) Log de acesso, imagem e dados dos créditos que comprovem a utilização pelo comprador (dados que identifiquem o usuário).

(f) Tela de cadastro com dados do comprador (se possível, que comprove a data da utilização/retirada), Regras de Uso da oferta OU Contrato, Cópia do e-ticket enviado por e-mail OU comprovante de envio do ingresso pelos Correios/email OU recibo assinado a retirada do ingresso na bilheteria e Cópia do documento do recebedor (se houver).

11.6. DISPOSIÇÕES GERAIS

11.6.1. O Flown poderá utilizar-se de todos os meios válidos e possíveis para comprovar a veracidade dos comprovantes, documentos ou registros enviados pelo usuário;

11.6.2. Não sendo possível comprovar a autenticidade ou a veracidade das informações ou ainda, o VENDEDOR informar o mesmo código de postagem ou o mesmo comprovante de entrega para mais de uma transação, a disputa poderá ser encerrada a favor do COMPRADOR pela inexatidão das declarações e/ou informações;

11.6.3. Mesmo que seja informado o código de envio (rastreamento) do produto, a disputa só será encerrada e o valor liberado, após confirmação de recebimento do produto em conformidade por parte do COMPRADOR.

11.6.4. O mecanismo de DISPUTA e de MODERAÇÃO é prestado meramente para facilitar e acompanhar o processo de realização da Transação Comercial pelo COMPRADOR com o VENDEDOR.

11.6.5. A DISPUTA encerrada não poderá ser reaberta.

11.6.6. Ademais, aplicam-se aos mecanismos aqui abordados todas as disposições do Contrato de Prestação de Serviços.

12. Sem prejuízo das disposições do contrato entre o usuário e a Flown, se houver indício de ilicitude, fraude ou violação às presentes condições gerais, se puder ser interpretado que quaisquer informações, conteúdos ou dados inseridos pelo usuário no seu site violam as presentes condições gerais, ou se houver denúncia contra o usuário, a Flown poderá, a seu exclusivo critério e sem necessidade de prévio aviso, até que se esclareça a situação:

a) recusar-se a incluir créditos no registro de serviço do usuário; e/ou

b) suspender a realização de qualquer operação de interesse do usuário; e/ou

c) deixar qualquer site do usuário fora do âmbito do serviço da Flown ou de seu portal na Internet.

13. A Flown poderá receber diariamente através do e-mail contato@flown.com.br denúncias e notificações contra usuários que estejam desrespeitando alguma cláusula presente nas condições gerais, assim como os titulares ou representantes de direito de marcas, modelos de utilidades, patentes e inventos poderão denunciar vendedores que utilizam os serviços da Flown para comercializar produtos que infrinjam seus direitos.

14. O contrato entre o usuário e a Flown será rescindido, de pleno direito, independentemente de qualquer notificação ou interpelação, judicial ou extrajudicial, no caso de descumprimento pelo usuário das presentes condições gerais.

15. A Flown se reserva o direito de modificar as regras acima a qualquer momento, a seu exclusivo critério, independente de prévia notificação.