**Preâmbulo**

CRIA FIT SOLUCOES EM TECNOLOGIA SUPLEMENTAR LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 49.693.779/0001-67, com sede na Rua Altos da Amapá ,120, Bairro Vila Nova, Porto Alegre RS CEP 91740-467, Brasil, única e exclusiva proprietária do domínio: www.criafit.com.br, doravante denominada (“CRIAFIT”), e ("Você”), pessoa física ou jurídica, que leu, entendeu, está de acordo e deu o aceite eletrônico, doravante denominado (Usuário Produtor”, Usuário Afiliado/ Usuário FABRICANTE ou simplesmente “Usuário”), firmam o presente Contrato de Licença de Uso não exclusiva da PLATAFORMA CRIA FIT (“Termos de Uso/Instrumento”), do qual são parte integrante os Termos de Compra e a Políticas de Privacidade, com acesso por meio do link https://criafit.com.br/termos-uso/

**Da atividade da CriaFit**

A Cria Fit é uma plataforma de processamento e gerenciamento de pagamento oferecendo também intermediação entre serviços prestados.
Assim, o presente Contrato tem por objeto intermediar a relação de compra e venda entre “Usuários/Produtores” e/ou “Usuários/Afiliados” e “Usuário/Comprador”. A CRIA FIT não exerce atividade de instituição financeira, de prestadora de serviços financeiros ou de administradora de cartões de crédito, realiza apenas o processamento e gerenciamento de pagamento online.

**Da aceitação do contrato e dos documentos integrantes**

Após aceitar as condições dos Termos de Uso da CRIA FIT, o aceite destes Termos de Uso configura uma licença de uso não exclusiva da PLATAFORMA CRIA FIT para acesso e navegação. Os recursos da PLATAFORMA CRIA FIT são licenciados no estado em que se encontram, podendo ser modificados, substituídos ou removidos da PLATAFORMA a qualquer momento, sem aviso prévio. Ao aceitar os termos deste Instrumento, você declara que conhece e concorda com o seu conteúdo e com as demais Políticas e Termos da CRIAFIT, especialmente com a Políticas de Privacidade e de com os Termos de Compra. O uso da PLATAFORMA CRIA FIT em discordância com os termos a seguir poderá implicar na suspensão do acesso à conta ou no cancelamento do seu cadastro, o consequente e imediato encerramento da licença de uso previamente existente e eventuais outras sanções, conforme adiante detalhado. A CRIA FIT pode restringir a disponibilidade da Plataforma ou de certas áreas ou recursos a ela relacionados, se necessário, considerando os limites de capacidade, a segurança, a forma de atuação ou a integridade de seus servidores, bem como para realizar medidas de manutenção ou aprimoramento dos seus serviços. A CRIA FIT não será responsabilizada pelo Usuário ou por qualquer terceiro em função do impedimento ou alteração na forma de acesso à Plataforma e aos Serviços. A CRIA FIT pode melhorar e alterar a Plataforma a qualquer tempo, seja para modificar, substituir ou remover serviços/ferramentas/funcionalidades existentes, ou para adicionar serviços/ferramentas/funcionalidades novos. Você declara estar ciente e concorda, expressamente, que é seu dever ler e se informar sobre eventuais alterações nestes Termos de Uso e nas demais Políticas e Termos da CRIA FIT. Este Instrumento e suas respectivas atualizações prevalecem sobre quaisquer propostas, contratos, entendimentos anteriores e acordos, verbais ou escritos, que possam existir entre você e a CRIA FIT .

**Das definições**

Sempre que as expressões abaixo forem usadas em letra maiúscula nestes Termos de Uso, elas terão o significado abaixo:

1. (“PLATAFORMA CRIA FIT ou Plataforma”): é uma plataforma online utilizada para gestão e vendas de produtos digitais e físicos com serviços de intermediação, feita assim para intermediar, de forma digital, os Usuários, oferecendo conteúdos, soluções e ferramentas tecnológicas, de propriedade da CRIA FIT e disponibilizada para acesso e navegação dos Usuários;

2. (“Atividades Restritas”): São todas as atividades descritas no item “Das atividades restritas", abaixo, e que não podem ser praticadas em nossa Plataforma;

3. (”Chargeback”): É a solicitação de cancelamento de uma transação, realizada pelo titular do cartão de crédito para a operadora do cartão de crédito ou feita pelo próprio banco emissor do cartão. O cancelamento é informado ao adquirente (Ex: Cielo, Rede Global, Payments, Get Net, etc.), que repassa a informação à CRIA FIT. Quando o emissor do cartão aceita o pedido de cancelamento, o titular do cartão é estornado do valor da transação ou o débito deixa de ser debitado do seu cartão.

4. (“Código de Acesso”): É a senha utilizada pelo Usuário para acessar sua Conta Virtual;

5. (“Conta Bancária” ou “Conta”): É (são) o(s) dado(s) da Conta(s) cadastrada(s) pelo Usuário para as quais a CRIA FIT irá transferir os valores depositados em sua Conta Virtual;

6. (“Chave PIX”): É a chave PIX relacionada à Conta(s) Bancária(s) para as quais a CRIA FIT irá transferir os valores depositados em sua Conta Virtual;

7. ("Conta Virtual"): É a Conta do Usuário na plataforma da CRIA FIT, que será utilizada para o processamento dos pagamentos realizados para o Usuário;

8. (''Tarifa''): É o valor cobrado pela CRIA FIT ao Usuário Produtor e/ou Usuário Afiliado, como remuneração pelo serviço de intermediação do negócio.

9. (“Tributos”): São todas as espécies tributárias devidas - impostos, taxas, encargos, contribuições, decorrentes das operações realizadas pelo Usuário.

10.(“Usuário Afiliado”): São todas as pessoas físicas e/ou jurídicas que promovem, divulgam e comercializam, os produtos físicos e/ou digitais, utilizando a plataforma da CRIA FIT para o processamento e gerenciamento de suas “Transações”;

11. (“Usuário Comprador”): São todas as pessoas, físicas ou jurídicas, que compram produtos digitais e/ou físicos disponibilizados nos sites de Produtores e/ou Afiliados, utilizando a plataforma da CRIA FIT para o processamento do pagamento;

12.(“Usuário Produtor”): São todas as pessoas físicas ou jurídicas, que comercializam produtos físicos e/ou digitais, dos quais são titulares ou detentores de utilização de autorização, utilizando a plataforma da CRIA FIT para o processamento e gerenciamento de suas “Transações”;

13.(“Usuário” ou “Usuários”): Termo aplicado ao conjunto formado por Usuário Produtor, Usuário Comprador e Usuário Afiliado ou fabricantes ( fábricas expostas via a nossa plataforma onde fornecem serviços de fabricação) às disposições que se aplicam igualmente a essas quatro espécies;

14.(“Transações”): Toda e qualquer operação de Crédito, seja venda ou comissão, de bens e/ou serviços realizados juntos à CRIA FIT mediante a utilização de Cartões ou outro meio de pagamento eletrônico, como Boleto Bancário, PIX ou Transferência Eletrônica de Recursos entre contas correntes bancárias. Serão, também, consideradas “Transações” as operações de transferência para conta bancária, transferência entre CONTAS CRIA FIT, mas não se limitando a estas.

15.(“Crédito”): Quantia em moeda nacional, obtida por meio da venda ou comissão, de bens e/ou serviços realizados juntos a CRIA FIT, informada no campo banco virtual CRIA FIT, sendo dividido em saldo disponível e saldo a receber.

16.(“Antecipação de Crédito”): Adiantamento de saldo a receber, obtido por meio da venda ou comissão, de bens e/ou serviços realizados através da PLATAFORMA CRIA FIT.

17.(“Cookie Stuffing”): Extensões de navegador maliciosas, concebidas para inserir a identidade ou dados de identificação de um Usuário Afiliado em detrimento de outro.

18.(“Saque”): Significa a transferência dos valores da Conta Virtual para a Conta Bancária do Usuário.

19.(“Perda”): todas e quaisquer perdas, obrigações, demandas, passivos, exigências, constrições, danos, multas, penalidades, prejuízos, ônus, desembolsos, custos ou despesas, incluindo danos diretos, danos indiretos, danos emergentes, danos morais e/ou lucros cessantes, honorários advocatícios (e quando se tratarem de honorários sucumbenciais relacionados aos procuradores da CRIA FIT sempre serão estipulados em 20% sobre o valor econômico do litígio) e de outros especialistas (inclusive de peritos e assistentes técnicos), verbas de sucumbência, bem como custas judiciais ou quaisquer juros, sejam eles já materializados ou futuros, incorridos pela CRIA FIT e/ou terceiros, decorrentes, direta ou indiretamente, do objeto deste Termos de Uso e/ou da utilização da Plataforma, bem como do descumprimento de obrigações assumidas pelo Usuário perante terceiros ou no âmbito de sua atividade, independente do período em que ocorra (antes ou após o término da contratação), incluindo, sem limitação, aquelas decorrentes de multas, penalidades, reclamações, processos administrativos, extrajudiciais e judiciais ajuizados por terceiros e/ou ocasionadas por ato oriundo do Usuário, independente de culpa ou dolo.

**Dos benefícios aos usuários**

O Usuário Afiliado e/o Usuário Produtor contam com ferramentas tecnológicas para automatização, que fazem o rastreamento das suas indicações de vendas e ajudam a gerenciar o resultado de sua atuação na promoção de conteúdo, tais como:

a) Checkout (pelo qual a transação de compra e venda pode ser efetivamente realizada);

b) Cupons Promocionais pelos quais o Usuário Produtor pode criar links de compras com novos valores de acordo com sua estratégia de vendas, permitindo a realização de promoções temporárias.

c) Cookies, com duração mínima de 60 dias, que permitem identificar as ações do Usuário Afiliado que levaram à efetivação de transações com os Usuários Compradores;

d) Páginas alternativas dinâmicas pelas quais o Usuário Afiliado possa usar conteúdos relevantes para criação de links para venda, aumentando sua capacidade de atrair Usuários Compradores;

e) Pixel tracking, pela qual o Usuário Afiliado pode acompanhar as conversões de seus anúncios no Facebook Ads e relatórios com a indicação da origem de clicks e de vendas.

**Do cadastro do usuário e da "conta virtual" CRIA FIT**

Poderão se cadastrar como Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor:

a) Pessoa Física, em pleno gozo da capacidade civil (maior de 18 anos ou emancipado) e sem impedimento legal;

b) Pessoa jurídica, por meio de seu sócio ou representante legal, com capacidade jurídica para contratar;

Para se cadastrar, deverá informar seu nome completo ou razão social, data de nascimento, e-mail, login e criar seu Código de Acesso (senha). Após o cadastro inicial, deverá validar sua conta, informando CPF ou CNPJ, número de telefone, endereço, dados bancários e o(s) produto(s) que irá comercializar (no caso de Usuário Produtor). A(s) Conta(s) Bancária(s), cadastradas deverá(ão) ser de sua titularidade. Não será admitido o cadastro de “Conta Bancária” de titularidade de terceiros, CRIA FIT realizará ordens de Saque apenas para a conta bancária de titularidade do Usuário Produtor ou Usuário Afiliado, cadastrada na plataforma, situadas em agências brasileiras e com titulares com domicílio fiscal no Brasil. A CRIA FIT não realizará ordens de Saque para conta bancária de titularidade dos sócios da pessoa jurídica cadastrada como Usuário Produtor ou como Usuário Afiliado. Novas contas bancárias cadastradas por um Usuário já cadastrado ou a alteração das contas bancárias ou dos dados das já existentes serão aprovadas na Plataforma no prazo de até 7 (sete) dias. A fim de comprovar a veracidade dos dados informados, o Usuário Produtor ou Usuário Afiliado deverá anexar documentos como RG, CPF, Contrato Social ou Estatuto Social, comprovante de endereço, ou outros que a CRIA FIT venha a solicitar. Caso tais documentos não sejam anexados, o cadastro do Usuário não será concluído. No processo de aprovação de Usuário Afiliado e Usuário Produtor, quando pessoa jurídica, será analisado o quadro societário da sociedade (QSA) e o perfil dos Sócios. A CRIA FIT reserva-se no direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para confirmar os dados fornecidos pelo Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor, bem como consultar bancos de dados mantidos por terceiros, como SPC e SERASA. Após o cadastro do Usuário Produtor, a CRIA FIT avaliará o tipo de negócio ou atividade desenvolvida por ele, a fim de verificar a compatibilidade de sua atividade com os interesses da Política da Empresa. A partir da análise, a CRIA FIT, a seu critério, poderá aprovar ou reprovar o cadastro do “Usuário/Produtor”. Após a aprovação da Conta Virtual do Usuário Afiliado e/ou do Usuário Produtor, ela estará apta a receber pagamentos. Contudo, as transferências para a(s) Conta(s) Bancária(s) do Usuário Afiliado ou Usuário Produtor, somente serão realizadas após a confirmação dos dados por ele informados. A CRIA FIT informará ao Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor, pelo e-mail cadastrado, sobre a aprovação ou reprovação de sua Conta Virtual. É de inteira responsabilidade do Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor, manter seus dados atualizados perante as autoridades governamentais. A CRIA FIT não se responsabiliza por eventos que possam causar a impossibilidade do Usuário Afiliado ou do Usuário Produtor receber valores em sua conta corrente, como a suspensão do CPF ou declaração de inaptidão do CNPJ. É permitido o cadastro de mais de um e-mail, criando duas ou mais Contas Virtuais, podendo inclusive valer-se de uma ou mais Contas Virtuais como Usuário Afiliado e outra(s) como Usuário Produtor, que serão vinculados ao seu número do CPF ou CNPJ. Caso o Usuário já possua um cadastro de Usuário Comprador, na forma como previsto nos Termos de Compra, este poderá realizar compras com vários e-mails, porém se já houver uma conta criada para este mesmo CPF ou CNPJ como Usuário Produtor ou Usuário Afiliado não será possível transformar suas outras contas como Usuário Comprador para Usuário Produtor ou Usuário Afiliado. Todavia, é possível que o mesmo CPF ou CNPJ realize um cadastramento como Usuário Comprador e outro como Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor. Caso cadastre mais de uma Conta Virtual, a CRIA FIT reserva-se o direito de compensar os débitos e créditos existentes em suas Contas. A venda de produtos classificados como conteúdo adulto (eróticos, pornográficos e outros do gênero) dependerá de prévia aprovação da CRIA FIT. É expressamente proibido a utilização da marca e/ou qualquer imagem que remeta à CRIA FIT em páginas de vendas e similares. O Usuário Produtor e o Usuário Afiliado também não poderá utilizar a marca, logo ou nome comercial da CRIA FIT para divulgar produtos, e nem indicar direta ou indiretamente que a CRIA FIT se associou, aprovou ou certificou qualquer produto. Também fica expressamente proibida a utilização de material pornográfico, contendo cenas de nudez ou atos sexuais, ou de algum modo obsceno ou contrário a moral e aos bons costumes no checkout e ou dentro da página da CRIA FIT, bem como a utilização de imagens de menores de idade em desacordo com a Lei 8.069/1990 (ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente), ainda que autorizada pelos responsáveis legais. Qualquer uma das violações acima implicará no bloqueio automático da Conta Virtual. É permitido ao representante de uma pessoa jurídica, cadastrar-se como pessoa física. Não é permitido a transferência da Conta Virtual à terceiros. Poderão se cadastrar como Usuário Afiliado e Usuário Produtor na Plataforma, o cônjuge e/ou parentes consanguíneos ou afins, a partir do segundo grau, de funcionários da CRIA FIT. Funcionários da CRIA FIT não poderão se cadastrar como Usuários Afiliados, porém poderão se cadastrar como Usuários Produtores. Não há restrições em relação ao cadastro como Usuário Comprador por funcionários da CRIA FIT e seus parentes ou cônjuges. Caso a CRIA FIT encontre dados incorretos, inverídicos ou fraudulentos, ela se reserva no direito de suspender e/ou bloquear temporariamente a Conta Virtual do Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor, para verificar as informações, ou cancelá-la, caso não sejam sanadas as irregularidades encontradas, sem direito de indenização ou reparação ao Usuário, e sem prejuízo das eventuais sanções civis e penais cabíveis aplicáveis. É vedado o cadastro de menores de 18 anos. Caso seja constatado um Usuário Afiliado ou um Usuário Produtor nessa condição, a CRIA FIT fará o cancelamento e estorno das vendas em que ele participou e excluirá, imediatamente, o seu cadastro. O Código de Acesso permitirá ao Usuário Afiliado e ou Usuário Produtor acessar sua Conta Virtual, conferir seu saldo, acompanhar sua rotina de vendas, e solicitar a transferência dos valores creditados (saque) para a Conta Bancária associada à Conta Virtual. O Código de Acesso somente poderá ser modificado pelo próprio Usuário Afiliado ou Usuário Produtor. O Código de Acesso não poderá ser divulgado pelo Usuário Afiliado ou pelo Usuário Produtor a terceiros, sendo, exclusivamente, de sua responsabilidade, o uso, a segurança e o conhecimento do seu Código de Acesso. O Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor expressamente aceita e reconhece que qualquer pessoa, que se identificar com o correto Código de Acesso, será reconhecida pela plataforma como o Usuário Afiliado ou Usuário Produtor da Conta Virtual, e qualquer operação ou transação feita com o mencionado Código de Acesso será tida como válida. O Usuário Afiliado ou Usuário Produtor é o único responsável pelas atividades realizadas em sua conta, sendo a CRIA FIT isenta de qualquer responsabilidade por perdas e/ou danos causados por terceiros, decorrentes do descumprimento desta cláusula. As receitas provenientes das vendas do Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor serão depositadas na sua Conta Virtual, e após 30 (trinta) dias liberadas para Saque. O Saque será processado após solicitação do Usuário Afiliado ou Usuário Produtor, descontadas as Tarifas aplicáveis, conforme previsto neste Instrumento. O Usuário Afiliado ou Usuário Produtor só poderá realizar Saques acima de R$ 100,00 (cem reais). O Usuário Produtor deverá cadastrar-se no site Reclame Aqui (https://www.reclameaqui.com.br/cadastro-empresa), para responder eventuais solicitações de Usuários Compradores e responder prontamente à CRIA FIT sempre que esta solicite esclarecimentos em reclamações em que seu nome for indicado pelo Usuário Comprador. A não indicação da sua conta no Reclame Aqui ocasionará na reprovação de seu produto e a morosidade em responder questionamento da CRIA FIT sobre reclamações de Usuários Compradores poderá ocasionar na suspensão do Usuário Produtor na Plataforma De igual forma, os produtos já ativos na Plataforma, cujo Usuário Produtor não possuir conta no Reclame Aqui, serão suspensos, a qualquer momento, sem aviso prévio, podendo ser excluídos da Plataforma, caso não seja regularizada a situação. O Usuário autoriza expressamente que as informações cadastrais fornecidas (nome, CPF, CNPJ, endereço, e-mail) sejam mantidas pela CRIA FIT, bem como autoriza que tais informações sejam repassadas:

a) Às autoridades públicas competentes que as solicitarem formalmente, nos termos da legislação brasileira, em especial a Lei nº 12.965/2014 (“Marco Civil da Internet”);

b) A parceiros estratégicos, comerciais ou técnicos das Empresas para a prestação dos Serviços;

c) Às partes envolvidas em uma mesma negociação, como, por exemplo, para um Usuário Comprador envolvido em uma transação objeto de disputa.

Ao concordar com o termo de uso, a CRIA FIT, no exercício da sua liberdade, poderá analisar e criar contas no Reclame Aqui veiculadas aos usuários que não estiverem cadastrados na plataforma Reclame Aqui. Ocorrendo a morte do Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor (titular da Conta Virtual ou empresário individual), seus herdeiros deverão, imediatamente, comunicar à CRIA FIT sobre o falecimento, e enviar a certidão de óbito do Usuário. Neste caso, a Conta continuará recebendo pagamentos, contudo, os Saques serão bloqueados, até determinação judicial autorizando-os. Caso ocorra a morte da pessoa física responsável Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor de uma pessoa jurídica, o(s) sócio(s) remanescente(s) deverá(ão) comunicar à CRIA FIT, e enviar a certidão de óbito do Usuário, bem como o contrato social atualizado. Caso o sócio remanescente possua poderes para administrar a sociedade e, tenha conhecimento do Código de Acesso utilizado para login, ele poderá movimentar a Conta Virtual. Caso contrário, a Conta Virtual continuará recebendo pagamentos, mas os saques serão bloqueados, sendo necessária autorização judicial para o desbloqueio. O Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor declara, sob as penas das leis civis e penais brasileiras, que as informações, dados e documentos por ele informados são verdadeiros

**Processamento de pagamentos e transferências de valores**

Sempre que houver um pagamento em favor do Usuário Afiliado e/ou do Usuário Produtor, o valor será creditado na sua Conta Virtual, descontadas as taxas da CRIA FIT E, após solicitação, o valor será transferido (sacado) para a Conta Bancária ou Chave PIX por ele cadastrada. O Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor poderá visualizar em tempo real todos os pagamentos depositados em sua Conta Virtual por meio da nossa Plataforma. A transferência dos créditos disponíveis na Conta Virtual do Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor pessoa física para a sua Conta Bancária, é limitada ao valor de R$ 1.900,00 (mil e novecentos reais) mensais. Não há limite de saque para pessoas jurídicas. O Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor AUTORIZA a CRIA FIT a subtrair do crédito de sua Conta Virtual, débitos decorrentes de Chargeback ou cancelamentos. O Usuário desde já se responsabiliza por qualquer Perda, caso a CRIA FIT venha a responder administrativa ou judicialmente pelo produto ou pelas estratégias e informações fornecidas pelo Usuário Produtor e/ou do Usuário Afiliado, bem como de qualquer fraude ou aproveitamento de erros na Plataforma por parte dos Usuários. Os valores despendidos ou contingenciados pela CRIA FIT poderão, a seu exclusivo critério, ser retidos e/ou abatidos do crédito nas Contas Virtuais e demais valores eventualmente devidos ao Usuário Produtor e/ou Usuário Afiliado responsável, até o limite necessário à recomposição dos custos incorridos pela CRIA FIT para correções, recomposição de prejuízos, acordos extrajudiciais e judiciais firmados com terceiros em razão de falhas do produto ou das estratégias de divulgação e informações geradas pelo Usuário Produtor e/ou Usuário Afiliado, bem como condenações judiciais e honorários advocatícios, tanto contratuais, quando sucumbenciais. Assim, o Usuário Produtor e/ou Usuário Afiliado concorda e autoriza, desde já, a retenção e/ou abatimento dos referidos valores do Crédito de suas Contas Virtuais, pela CRIA FIT. Na hipótese de não haver Crédito suficiente para suportar os débitos, a Conta Virtual ficará negativa na extensão da Perda, fazendo deste instrumento título executivo extrajudicial, reconhecendo tanto o Usuário quanto a CRIA FIT a nova realidade comercial e o intenso intercâmbio de bens e serviços em sede virtual e a dispensa da assinatura de testemunhas no presente instrumento, servindo o aceite do Usuário aos Termos como meio apto à conferir a autenticidade e presencialidade do Usuário e, portanto, para configuração do título executivo extrajudicial, o que fazem também nos termos do art. 190 da Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil). A sua escolha, a CRIA FIT poderá optar por promover a cobrança judicial da perda antes da fase executiva do processo. Esta operação, em hipótese alguma, caracteriza concessão de crédito, sendo certo que a existência de saldo negativo na Conta Virtual do Usuário Afiliado” e/ou Usuário Produtor, importará em prejuízo direto e imediato à CRIA FIT, justificando a execução do título e/ou cobrança, além da apuração de perdas e danos. A CRIA FIT não informará o Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor sobre a dedução do Crédito em virtude da CRIA FIT. Ocorrendo a dedução do crédito na Conta Virtual, o Usuário Afiliado e/ou o Usuário Produtor poderá solicitar à CRIA FIT informações sobre o ocorrido e esta se obriga a fornecer, dentro do prazo de 7 (sete) dias úteis, aplicado ao caso:

a) Cópia de ata de audiência ou demonstração do acordo;

b) cópia dos comprovantes de pagamentos realizados em prol da solução do litígio;

c) Relatório descrevendo as razões do contingenciamento.

No caso de cartão de crédito a transferência dos valores para a Conta Bancária do Usuário Afiliado ou do Usuário Produtor será eletrônica, e possibilitada ao Usuário Afiliado ou Produtor através de Saque, em regra, após 30 (trinta) dias, contados da data em que a CRIA FIT receber a confirmação de que a transação foi aprovada pelos participantes do arranjo de pagamento, mediante solicitação de Saque pelo Usuário Afiliado e/ou pelo Usuário Produtor. No caso de pagamentos realizados por meio de boleto bancário, o prazo de Saque será reduzido para 14 (catorze) dias, a contar da confirmação de pagamento. No caso de pagamento por meio de PIX, o prazo de Saque será de 14 (catorze) dias após a confirmação de pagamento nas seguintes hipóteses:

a) Para Usuário Produtor e/ou Usuário Afiliado sem transações realizadas na plataforma há mais de 30 (trinta) dias;

b) Para novo Usuário Produtor e/ou Usuário Afiliado, que tenham seu cadastro aprovado em um prazo inferior de 90 (noventa) dias os prazos acima poderão eventualmente aumentar e no caso de indisponibilidade ou instabilidade do sistema bancário o prazo também pode se estender.

O usuário só poderá realizar ordens de saque para valores superiores a R$100,00 (cem reais), sendo vedado qualquer ordem de saque e/ou transferência de quantia inferior a R$100,00 (cem reais). Caso a transferência seja impossibilitada por motivo de força maior e/ou caso fortuito, não estará configurado o inadimplemento da CRIA FIT. O Usuário Afiliado e/ou o Usuário Produtor isenta a CRIA FIT de qualquer responsabilidade em relação às transferências incorretas ou mal sucedidas decorrentes do fornecimento de informações incorretas ou desatualizadas. O Usuário Afiliado e/ou o Usuário Produtor declara-se ciente de que, uma vez transferidos os valores da Conta Virtual à Conta Bancária, tais pagamentos são definitivos e irreversíveis. Os valores depositados na Conta Virtual do Usuário Afiliado e/ou o Usuário Produtor não sofrerão qualquer correção monetária, qualquer tipo de atualização ou remuneração financeira, permanecendo inalterados por todo o prazo em que forem mantidos, independentemente do tempo que o Usuário Afiliado e/ou o Usuário Produtor demore a solicitar a transferência dos valores para a sua “Conta Bancária”, sendo a CRIA FIT isenta de qualquer responsabilidade, por eventual perda de poder aquisitivo ou desvalorização monetária.

**Das tarifas**

Como remuneração ao serviço prestado, a CRIA FIT cobrará Tarifas sobre os valores recebidos pelo Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor. Serão cobradas:

a) Para transações em geral: 6,99% do valor da transação mais R$ 1,00 (um real);

Em caso de antecipação de repasse (descrito no tópico Antecipação de Repasse, abaixo): o percentual adicional de 3.5% + R$ 50,00 reais sobre o valor antecipado.

3,5% é cobrada sobre a comissão a ser antecipada + R$ 50,00. Quanto mais próximo da data prevista do lançamento futuro, menor será o valor da taxa. Antes de solicitar a antecipação, o Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor poderá simular o valor e saber exatamente qual será a taxa cobrada. As Tarifas serão descontadas automaticamente de cada pagamento recebido pelo Usuário. Mensalmente, a CRIA FIT emitirá notas fiscais referentes à prestação do serviço. A CRIA FIT reserva-se no direito de alterar as Tarifas a seu exclusivo critério. As tarifas e os meios de pagamento poderão ser alterados conforme estratégia da CRIA FIT, a seu exclusivo critério, sem necessidade de notificação prévia aos USUÁRIOS; No caso da afiliação premium, sistema de benefício adicional em que um Usuário Produtor indica outro Usuário Produtor para a CRIA FIT, mediante ao meio eletrônico rastreável disponibilizado pela CRIA FIT (link, e-mail, código, cupons, etc.), ele receberá comissão de até 5% (cinco por cento), do valor que o usuário indicado gastou com a Plataforma, ou seja, sobre a taxa da Plataforma e não sobre o valor da venda. Os valores pagos por afiliação premium serão pagos pela CRIA FIT. O benefício adicional de até 5% (cinco por cento), paga por afiliação premium, NÃO se aplica para indicações com novos Usuários Produtores cadastrados com taxa inferior a 6,9%. Não farão gozo do benefício adicional de afiliação premium, indicações provenientes de (i) Usuários Produtores sem Transações ou com Transações pouco expressivas; (ii) Usuário Produtor pessoa jurídica, que tenha realizado a indicação de um novo Usuário Produtor de outra pessoa jurídica da mesma titularidade ou de titularidade do mesmo grupo familiar e que realize Transações dos mesmos produtos do Usuário Produtor que realizou a indicação (ii) Usuários Produtores do mesmo núcleo familiar, aqui entendido como (a) o cônjuge, incluindo os conviventes em união estável, independente do seu local de residência, (b) parentes até o segundo grau que residam na mesma residência do Usuário Produtor Indicado. A CRIA FIT se reserva ao direito e o Usuário concorda, por meio da aceitação a este Instrumento, de implementar ferramentas de geolocalização, de verificação de IPs (de computadores, tablets, smartphones, etc), números de série ou qualquer outro meio que possibilite a identificação de utilização de aparelhos ou do local de login dos Usuários. Caso a CRIA FIT constate ou encontre indícios de que a indicação foi proveniente das situações listadas nos itens (i), (ii) e (iii) acima, a CRIA FIT poderá a qualquer tempo cessar o pagamento do benefício de afiliação premium, independentemente de qualquer comunicação ao Usuário. Caberá ao Usuário Produtor que tiver o benefício de afiliação premium cessado entrar contato com a CRIA FIT e verificar os motivos de interrupção do benefício. Em hipótese alguma, ainda que o benefício seja eventualmente reestabelecido, caberão pagamentos pelo período em que o benefício foi cessado. O Usuário declara ter plena ciência de que o benefício adicional de afiliação premium tem como objetivo, de forma cumulativa, aumentar o número de Usuários Produtores e aumentar as Transações realizadas na Plataforma. Todo e qualquer artifício utilizado maliciosamente para recebimento do benefício sem o intuito de que esse objetivo seja atingido, poderá gerar penalidades na Plataforma e a responsabilização dos Usuários envolvidos. A afiliação premium se aplica apenas a Usuário Produtor, não se aplicando a Usuário Afiliado. Nesse caso específico, o Usuário Produtor emitirá Nota Fiscal, sob os valores pagos a ele, pela CRIA FIT. Todos e quaisquer “Tributos” que incidam sobre a transação ou que venham a incidir sobre o objeto do presente Instrumento são de inteira responsabilidade do contribuinte como tal definido na norma tributária, sem direito a reembolso.

**Das premiações de placas**

A CRIA FIT contemplará o Usuário Produtor com placas de premiação obedecendo a seguinte ordem de faturamento: R$ 50.000,00, R$: 100.000,00, R$:500.000,00, R$:1.000.000,00 e R$:5.000.000,00. A CRIA FIT realizará o envio das placas de premiação em até 90 dias (úteis), **contados da solicitação** do usuário e aprovação da empresa. O Usuário Produtor é o responsável pelo preenchimento do formulário de requisição de premiação. A CRIA FIT poderá recusar a entrega da premiação em casos de excesso de Chargeback, desistência/cancelamento de compras que impactem significativamente o alcance da meta que gerou o direito à premiação e casos de saldo devedor significativo, não se limitando a estes. A CRIA FIT se responsabiliza com os custos da primeira entrega. Havendo a necessidade de um novo envio em decorrência de entrega frustrada, é de responsabilidade do Usuário Produtor a despesa com as mesmas. A CRIA FIT reserva-se ao direito de alterar ou cancelar o sistema de premiação e os prêmios concedidos a qualquer momento.

**Antecipação de repasse**

A antecipação de repasse é uma solução CRIA FIT, oferecida para que o Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor seja capaz de solicitar antecipadamente o Crédito de compras parceladas e/ou do prazo concedido para pagamento à vista da transação realizada junto ao Usuário Comprador. O Crédito poderá ser antecipado em casos de:

a) Antecipação de compras parceladas realizadas à vista ou de forma parcelada.

b) Quando a antecipação de repasse for solicitada, o Crédito será antecipado na Conta Virtual do Usuário Produtor e/ou do Usuário Afiliado

Da mesma forma, quando houver compras parceladas, o Crédito será antecipado em sua CONTA CRIA FIT. O Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor poderá solicitar a antecipação de uma, algumas ou todas as parcelas, recebendo o Crédito mediante o pagamento das Tarifas devidas à CRIA FIT sobre o valor de cada parcela adiantada. Pela antecipação das compras parceladas e antecipações de repasse, o Usuário Afiliado e ou Usuário Produtor pagará a CRIA FIT uma Tarifa de antecipação, além da Tarifa por transação. É considerado, para efeitos da Tarifa de antecipação de repasse, o período entre a data da efetiva da transferência do Crédito a ser realizada pela CRIA FIT ao Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor e a data original de vencimento da parcela objeto da antecipação. Esta Tarifa está sujeita a variações conforme condições de MERCADO, podendo sofrer alterações sem prévia comunicação aos Usuário Afiliado e ou Usuário Produtor. A Tarifa é cobrada sobre o valor bruto da transação aprovada. A CRIA FIT poderá cancelar a antecipação de repasse disponibilizada ao Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor a qualquer momento e livre de qualquer ônus, nas hipóteses de ocorrência de fatos alheios que dificultem ou impossibilitem a operação da CRIA FIT, tornando indisponível a opção de antecipação de repasse em favor do Usuário Afiliado e ou Usuário Produtor. A CRIA FIT também poderá cancelar a adesão do Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor à antecipação de repasse, sem justificativa, mediante comunicação simples. Para a efetivação da antecipação de repasse solicitada pelo Usuário Afiliado e ou Usuário Produtor, a CRIA FIT poderá avaliar seu desempenho em relação ao número de cancelamentos, Chargeback e risco de crédito fornecido por agências de proteção ao crédito e outros mecanismos de avaliação de risco. A CRIA FIT poderá recusar as solicitações de antecipação de repasse ao ser constatada qualquer alteração do desempenho que possa ocasionar eventual risco à CRIA FIT ou atividade suspeita por parte do Usuário Produtor ou Usuário Afiliado.

**Das atividades restritas**

O Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor não poderá utilizar a Plataforma para desenvolver atividades ou comercializar bens e/ou serviços não autorizados por lei ou em desacordo com este Instrumento, entre eles, de forma exemplificativa, estão:

a) Produtos que façam alusão a armas de fogo, narcóticos, tóxicos e qualquer tipo de drogas ilegais, bem como a qualquer substância ilícita e/ou que dependa, necessariamente, de prescrição médica para seu consumo;

b) Qualquer produto e ou serviço que viole dados de terceiros;

c) Produtos subtraídos de terceiros, furtados ou roubados;

d) Produtos falsificados, adulterados, piratas e outros do gênero;

e) Ações de empresas negociadas em Bolsa de Valores;

f) Listas de correio ou bases de dados pessoais;

g) Produtos que violem a intimidade, a privacidade, a honra, a imagem, o nome ou qualquer outro direito de personalidade de terceiros, não se limitando a estes;

h) Produtos relacionados à pedofilia, à prostituição ou similares;

i) Produtos que façam apologia do hábito de fumar;

j) Produtos que promovam esquemas de pirâmide, marketing multinível ou esquemas similares cujo funcionamento dependa, prioritariamente, de recursos financeiros aportados por novos participantes para remunerar participantes anteriores, de forma insustentável, gerando prejuízos aos participantes que entram por último;

k) Produtos que prometem sucesso em loterias, jogos de azar, bem como qualquer atividade ou prática que dependa de fatores relacionados sorte para seu sucesso;

l) Produtos que promovam a violência e/ou a discriminação baseada em questões de raça, sexo, religião, nacionalidade, orientação sexual ou de qualquer outro tipo;

m) Produtos que prometem o atingimento de qualquer tipo de resultado, seja de natureza física, mental ou de outra espécie, sem respaldo científico robusto e/ou reconhecimento pelos órgãos e entidades competentes;

n) Produtos que contenham músicas, imagens e vídeos em quaisquer formatos, quando os mesmos não estão expressamente autorizados pelo titular dos direitos autorais;

o) Produtos que violem direitos intelectuais de terceiros, tais como produtos que violem software, direitos autorais, patentes, marcas, modelos e desenhos industriais, especialmente produtos que contenham software para OEM, NFR, cópias e/ou arquivos de backup, licença, programas acadêmicos e/ou desenvolvidos para alguma entidade educacional, ou segredos industriais;

p) Produtos afetados por alguma restrição de qualquer espécie quanto ao seu uso, exploração ou transferência de domínio ou posse;

q) Produtos que não apresentem, claramente, em sua oferta e divulgação, as disposições relacionadas a sua forma de aquisição e consumo, preço, contato de suporte, regras de reembolso, cancelamento, garantias, renovação, dentre outras informações exigidas por lei;

r) Produtos cujas características indiquem elevado potencial de fraude, prática de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo ou atividades ilegais, tendo em vistas às normas aplicáveis e recomendações de órgãos nacionais e internacionais sobre o tema;

s) Produtos e cursos que garantam o seu reconhecimento pelos órgãos competentes (Ex. Ministério da Educação, Conselhos de Classe, etc.) sem a respectiva comprovação de tal reconhecimento;

t) Produtos em que a discrepância entre o preço cadastrado e o valor efetivamente agregado e entregue ao comprador possam, em razão do nicho, natureza e peculiaridades do conteúdo, indicar fortes indícios de práticas abusivas e/ou irregulares;

u) Quaisquer outros produtos cuja venda, divulgação e/ou exploração seja expressamente proibida pelas leis vigentes no local da transação.

v) Dropshipping;

É vedado o uso da plataforma como ferramenta para ocultação, manejo, investimento ou aproveitamento de valores ou outros bens provenientes de atividades criminosas, ou para dar aparência de legalidade a recursos provenientes de tais atividades. É expressamente proibido ao Usuário Afiliado realizar compras na Plataforma, utilizando seu próprio link de Afiliado, a partir de seu dispositivo (computador, celular, tablet), do mesmo IP ou da mesma rede de internet. É expressamente proibido ao Usuário Produtor e/ao Usuário Afiliado, captar os dados do “Usuário/Comprador” e efetuar compras em seu nome (vendas por call center). É expressamente proibida a utilização de outros meios de pagamentos no mesmo domínio do produto. É expressamente proibida a prática de Cookie Stuffing, o usuário que violar essa regra será banido permanentemente da Plataforma. A violação ao disposto nesta cláusula ensejará a rescisão imediata destes Termos, sem qualquer direito à indenização, compensação ou pagamento em favor do Usuário, com o cancelamento de seu login de Usuário, de sua Conta Virtual e a perda dos valores nela depositados, a título de multa, sem prejuízo da responsabilidade do Usuário, por eventuais perdas e danos causados.

**Análise de risco**

A CRIA FIT fará a apuração de eventuais fraudes nas Transações processadas em favor do Usuário Afiliado e ou Usuário Produtor através de sistema informatizado de análise de risco próprio e ou de PARCEIROS. Para que todas as “Transações” possam ser objeto de análise de risco, o Usuário Afiliado e ou Usuário Produtor está ciente de que deverá solicitar ao Usuário Comprador no momento da compra todos os seguintes dados:

a) Nome completo do comprador;

b) E-mail do comprador;

c) Número do cartão de crédito;

d) Nome do portador do cartão de crédito;

e) CPF do portador do cartão de crédito;

f) Endereço completo de cobrança ou entrega;

g) Data de nascimento.

A CRIA FIT poderá bloquear o saldo existente na Conta Virtual, a fim de resguardar-se contra eventuais cancelamentos, estornos, Chargebacks, penalidades e outras obrigações. A análise de um eventual risco da Transação através de sistema informatizado é feita com base em padrões históricos e conferência dos dados cadastrais, podendo resultar numa probabilidade de que determinada transação seja fraudulenta, mas sempre estará sujeita a novos desenvolvimentos e alterações de parâmetros, independente de prévia comunicação aos Usuários. Além do sistema informatizado, a CRIA FIT poderá fazer uso complementar de análise manual para recusar ou bloquear operações que, de acordo com seus próprios critérios, venha a ser considerada suspeita ou fraudulenta. Por meio do seu processo de análise, a CRIA FIT pode recusar a aprovação de uma Transação, bloquear a realização de Saques ou bloquear Contas Virtuais, a qualquer tempo, mesmo após a confirmação de pagamento de uma transação, e independentemente de ter sido ou não aberta uma disputa, nos termos do item “XXXX” abaixo, pelos Usuários, nas seguintes hipóteses, sem prejuízo de outras:

a) Se a CRIA FIT entender que há indícios de que o Usuário, o produto/serviço ou a transação estão em desacordo com este Instrumento e com as demais políticas da CRIA FIT, constatar que as informações relativas à transação são incompletas, inverídicas ou imprecisas;

b) Se o Usuário Produtor e/ou o Usuário Afiliado não prestar informações adequadas quando solicitado pela CRIA FIT;

c) Se a CRIA FIT constatar que a transação expõe a risco excessivo os Usuários ou a própria CRIA FIT, em razão das características da transação, do Produto, dos volumes ou dos prazos de entrega;

d) Se a CRIA FIT observar que a adoção de quaisquer dessas medidas é necessária para proteger a segurança da própria CRIA FIT ou de seus empregados, colaboradores, representantes, agentes, sócios ou parceiros;

e) Se a CRIA FIT for incluída em qualquer processo judicial ou administrativo a respeito de uma Transação e o Usuário não tomar as medidas necessárias para excluir a CRIA FIT do respectivo processo, isentando-a de qualquer responsabilidade, conforme descrito neste Instrumento;

f) Se a CRIA FIT tomar conhecimento de que o Usuário deixou de atender a ordem de órgãos públicos;

g) Em cumprimento a qualquer exigência legal, decisão judicial ou determinação de autoridade pública competente dirigida à CRIA FIT;

h) Se a CRIA FIT verificar a existência de valores vencidos e não pagos pelo Usuário.

A CRIA FIT não reconhecerá qualquer Transação em caso de Chargeback ou bloqueio de pagamentos CRIA FIT não está obrigada, em hipótese alguma, a contestar os pedidos de bloqueio de pagamento e Chargeback apresentados pelos Usuários Compradores, por instituições financeiras, pelas operadoras de cartões de crédito ou por qualquer outra instituição. Além do que, a CRIA FIT deduzirá as operações com Chargeback ou bloqueio de pagamento efetivados dos valores devidos aos Usuários Produtores e ou Usuários Afiliados. Eventuais contestações realizadas por mera liberalidade, não obrigam a CRIA FIT em casos futuros. Caso a taxa de Chargeback, de devoluções e/ou cancelamentos da conta do Usuário seja superior 1,5% (um vírgula cinco por cento), a CRIA FIT reserva o direito de bloquear o saldo da conta total ou parcialmente por até 180 (cento e oitenta) dias, para cobrir eventuais reembolsos e Chargebacks. Podendo ser prorrogado de acordo com a necessidade julgada pela plataforma. Caso existam indícios ou suspeita de muitos novos Chargebacks, devoluções ou cancelamentos iminentes, e a CRIA FIT identifique risco de aumento futuro da taxa de Chargeback, devoluções ou cancelamentos para acima de 1% (três por cento), seja por motivo de suspeita de fraude, ou por motivo de baixa satisfação dos Usuários Compradores, a CRIA FIT reserva o direito de cancelar e reembolsar parte ou todas as vendas da conta do Usuário Produtor e/ou do Usuário Afiliado, devolvendo o dinheiro aos Usuários Compradores. A CRIA FIT poderá também aumentar a taxa de seus serviços caso o chargeback do usuário se mantenha alto por um período consecutivo de 90 (noventa) dias, Em caso de cancelamento da Transação pelo próprio Usuário Afiliado e ou Usuário Produtor, este ainda estará obrigado ao pagamento das Tarifas pelo serviço prestado, podendo o valor devido à CRIA FIT ser descontado de outras transações. A CRIA FIT poderá bloquear o acesso à Conta Virtual, ou limitar a transferência para “Conta Bancária” dos recursos disponíveis, caso haja suspeita de fraude pelo Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor e identifique qualquer risco operacional em decorrência de sua conduta. Neste caso, a CRIA FIT terá o prazo de 180 dias, renovável por igual período, para analisar o caso, período pelo qual os valores disponíveis na Conta Virtual do Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor ficarão bloqueados. Eventualmente, enquanto pendente de análise, a CRIA FIT também poderá suspender o acesso do Usuário à Plataforma. Caso a CRIA FIT constate a ocorrência de fraude pelo Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor, além de se obrigar a suportar as custas, prejuízos e outras despesas, pagará à CRIA FIT, a título de multa, o valor equivalente a 10% do montante transacionado nos últimos 12 doze meses na Plataforma nas operações em que participou. O Usuário Afiliado e ou Usuário Produtor AUTORIZA a CRIA FIT a subtrair do crédito de sua Conta Virtual o montante correspondente à multa.

**Da relação entre os "usuários"**

**Mecanismos de Denúncias**
A CRIA FIT tem 2 (dois) canais para que quaisquer interessados possam reportar violação de direitos e outras irregularidades na Plataforma, inclusive infrações a estes Termos e às Políticas da CRIA FIT. Essas denúncias são apuradas com rigor, e podem resultar em consequências diversas aos envolvidos. Por isso, é muito importante que o canal de atendimento seja utilizado com ética. Em caso de dúvida sobre a ocorrência de infração, recomendamos que busque orientação jurídica antes de enviar qualquer notificação, além de avaliar se existem formas de provar o que pretende informar.

**Denúncias sobre violação a direitos de propriedade intelectual**
Se a sua denúncia for relativa a violação de direitos de propriedade intelectual, você deve seguir todas as orientações dos canais, incluindo o compartilhamento de informações capazes de provar os fatos denunciados, em especial:

a) Suas informações de contato, para que possamos nos comunicar com você;

b) Informações sobre o conteúdo denunciado, com o detalhamento do ocorrido e os documentos demonstrativos dos fatos narrados, no que for possível;

c) Informações sobre a titularidade dos direitos de propriedade intelectual que possam ter sido violados.

A denúncia deve ser enviada pela pessoa cujos direitos de propriedade intelectual foram violados, ou por representante munido de procuração com poderes para tanto. A CRIA FIT não aceita denúncias enviadas por terceiros. Ao encaminhar uma denúncia, o denunciante declara estar ciente e concorda que a CRIA FIT compartilhará suas informações com o denunciado, e que o denunciado poderá contatar o denunciante para esclarecer os fatos e dirimir a questão. No prazo de 10 dias contados do encaminhamento da denúncia pela CRIA FIT, o denunciado pode apresentar a sua defesa, informando os motivos que desqualificam a denúncia apresentada e comprovando a titularidade do direito supostamente violado. O denunciado deve enviar:

a) Informações de contato;

b) Informações sobre o conteúdo denunciado;

c) Informações sobre a titularidade dos direitos de propriedade intelectual sobre o produto/serviço denunciado, incluindo a documentação comprobatória pertinente;

d) Declaração de discordância sobre a denúncia de violação a direitos de propriedade intelectual, responsabilizando-se por quaisquer danos causados pela continuidade da comercialização ou do acesso ao produto/serviço objeto da denúncia.

**Denúncias sobre divulgação de cenas de nudez ou atos sexuais de caráter privado**
Se a sua denúncia for relativa a violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização de seus participantes, de imagens, de vídeos ou de outros materiais contendo cenas de nudez ou de atos sexuais de caráter privado, a CRIA FIT promoverá a indisponibilização desse conteúdo, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço, de forma diligente, em até 10 dias corridos da data do recebimento pela CRIA FIT de todas as informações necessárias para que a CRIA FIT possa tomar essa providência. Para isso, você deve indicar precisamente:

a) URL onde está o material objeto da denúncia;

b) Os meios que possibilitem à CRIA FIT identificar a vítima no material denunciado, conforme sua descrição.

É possível denunciar apenas conteúdo que envolva você, um familiar ou outra pessoa de quem você seja o representante legal, com as comprovações de vínculo ou parentesco. Materiais que envolvam outras pessoas devem ser denunciados por elas, seus familiares ou responsáveis.

**Providências a serem adotadas pela** CRIA FIT

Qualquer denúncia deve ser encaminhada contendo todas as informações exigidas nos itens anteriores. A CRIA FIT não iniciará qualquer processo de verificação se verificar a ausência de qualquer daquelas informações.

**Vedação ao anonimato**
A CRIA FIT não dará prosseguimento a denúncias anônimas.

**Responsabilidade do denunciante**
O envio intencional de denúncias falsas ou enganosas pode levar à aplicação de qualquer das medidas previstas no item “Do bloqueio da Conta Virtual do usuário” destes Termos, inclusive o bloqueio e/ou exclusão definitiva de conta, se o denunciante for Usuário da Plataforma, além da sua responsabilidade por danos, de acordo com a legislação aplicável. Esclarecemos que denunciantes de má-fé podem ser investigados pelas autoridades competentes e que a CRIA FIT cooperará com as investigações oficiais nesse sentido. O denunciante responde integralmente por quaisquer danos que causar ao denunciado, à CRIA FIT ou a terceiros em razão de denúncias infundadas, principalmente nos casos em que a CRIA FIT, diante da denúncia, e a seu exclusivo critério, bloquear preventiva ou definitivamente a comercialização ou o acesso a um produto/serviço.

**Processo de Apuração de Denúncias**
Se a CRIA FIT entender que uma denúncia não tem fundamentos ou elementos de prova suficientes para iniciar processo interno de apuração, a CRIA FIT pode arquivar a denúncia e encerrar a ocorrência reportada. Se a CRIA FIT entender que a apuração dos fatos é necessária, e desde que a denúncia não tenha trazido elementos e provas incontestáveis sobre a sua procedência, ela pode encaminhar a denúncia ao denunciado ou ao responsável pelo produto/serviço denunciado, sem prejuízo de a CRIA FIT adotar, preventivamente e a seu exclusivo critério, quaisquer das medidas previstas no item “Do bloqueio da Conta Virtual do usuário” destes Termos, de modo isolado ou cumulativo. Se requerido, o denunciado pode responder a denúncia em até 5 (cinco) dias contados do seu encaminhamento pela CRIA FIT. Nesse caso, denunciado deve enviar:

a) Informações de contato;

b) Informações sobre o conteúdo denunciado;

c) Informações sobre a titularidade dos direitos de propriedade intelectual sobre o Produto denunciado, incluindo a documentação comprobatória pertinente;

d) Declaração de discordância sobre a denúncia de violação a direitos de propriedade intelectual, responsabilizando-se por quaisquer danos causados pela continuidade da comercialização ou do acesso ao Produto objeto da denúncia.

A CRIA FIT pode iniciar procedimento de investigação interna, a qualquer tempo, sempre que entender necessário à apuração dos fatos denunciados, sobretudo diante:

a) De reclamações cujo esclarecimento seja capaz de solucionar a potencial disputa entre os Usuários;

b) De fatos que não tenham sido narrados de forma clara, mas que tragam indícios de irregularidades praticadas pelo denunciado ou;

c) De denúncias com inconsistências ou indícios indicativos de má-fé, fraude ou dolo do denunciante.

Os resultados das investigações internas conduzidas pela CRIA FIT poderão ser compartilhados com as autoridades competentes, sempre que exigido por lei ou necessário. Se o compartilhamento não for obrigatório por lei, cabe exclusivamente à CRIA FIT definir se irá divulgar ou não quaisquer resultados de sua apuração.

**Avaliação das Denúncias pela** CRIA FIT
Se o denunciado não responder a denúncia em 10 (dez) dias, a CRIA FIT pode aplicar, em caráter definitivo, quaisquer das medidas previstas no item “Do bloqueio da Conta Virtual do usuário” destes Termos, de modo isolado ou cumulativo, se entender cabíveis, dando ciência ao denunciante e comunicando as medidas ao Usuário afetado. A CRIA FIT também pode aplicar quaisquer das medidas previstas no item “Do bloqueio da Conta Virtual do usuário” destes Termos, de modo isolado ou cumulativo, se, diante da resposta do denunciado, concluir que houve infração aos Termos, violação de direitos ou outras irregularidades praticadas na Plataforma. Se a CRIA FIT, por si ou por terceiros por ela determinados, entender que a questão denunciada é razoavelmente controversa, a CRIA FIT pode instaurar um procedimento de solução de disputas entre os Usuários.

**Solução de Disputas entre Usuários**
A Plataforma da CRIA FIT foi desenvolvida para conectar os Usuários entre si. As disputas que surgem dessas relações devem ser resolvidas entre os Usuários diretamente, inclusive aquelas relativas à qualidade, às garantias e aos aspectos técnicos dos Produtos. Com o intuito de facilitar o diálogo para solução de disputas, além do canal de denúncias, a CRIA FIT oferece serviço de suporte aos Usuários, sem custo, e que atende por meio do Canal de Solicitações. Uma vez acionado, o serviço de suporte pode entrar em contato com os Usuários envolvidos numa disputa. Você concorda que deve aplicar seus melhores esforços para responder aos chamados do serviço de suporte, com foco na solução do problema, no menor tempo possível e dentro dos prazos estabelecidos pela CRIA FIT. Se não for possível a composição entre os Usuários acerca de uma disputa, a CRIA FIT pode (mas não se obriga a) encerrar a disputa mediante decisão própria, pautada na boa-fé e em parâmetros de equidade, considerando as regras destes Termos e das políticas da CRIA FIT. A CRIA FIT pode delegar a solução de qualquer disputa a terceiros por ela determinados, inclusive mecanismos de autorregulamentação. A decisão da CRIA FIT a respeito da disputa, ou de quem ela designar, deve ser acatada de modo integral e irrecorrível pelos Usuários envolvidos. A CRIA FIT não disponibiliza serviço de atendimento ao consumidor para resolver problemas relativos aos produtos/serviços, o que é de responsabilidade integral dos Usuários Produtores. A CRIA FIT solicita aos Usuários Produtores que informem os seus dados para contato de modo que fiquem expostos no item “Ver Detalhes” (botão inserido abaixo de cada produto na Plataforma). A CRIA FIT não é responsável pelo atendimento através de dados constantes em “Ver Detalhes”. As reclamações feitas perante o Canal de Solicitações referentes a vícios, defeitos, especificação, erros do produto/serviço serão encaminhadas ao Usuário Produtor. É estritamente proibido ao Usuário Produtor usar o nome da CRIA FIT para atendimento, envio de mensagem e suporte pessoal. É de única e exclusiva responsabilidade do Usuário Produtor responder todas as solicitações de estorno realizadas pelo Usuário Comprador, obedecendo o prazo máximo de até 02 (dois) dias úteis para a resposta da solicitação, bem como deverá encaminhar a cópia e comprovante de envio ao Usuário Comprador para a CRIA FIT, **através do e-mail “suporte@criafit.com.br**” A omissão do Usuário Produtor nos casos de estorno e outras solicitações realizadas pelo Usuário Comprador, seja, em virtude de vícios no produto e ou serviços e não se limitando a estes, acarretará o bloqueio da Conta Virtual do Usuário Produtor. Caso não haja resposta, a CRIA FIT cancelará de forma automática a transação e, havendo saldo disponível da Conta Virtual, realizará o reembolso ou estorno da compra ao Usuário Comprador, independente do produto já ter sido enviado ou entregue. Caso o Consumidor apresente uma solicitação contra o Usuário Produtor e/ou Usuário Afiliado no site “Reclame Aqui”, este se obriga no prazo de 2 (dois) dias úteis, para apresentar sua resposta ao Consumidor, bem como deverá comprovar o envio informá-la à CRIA FIT através do e-mail suporte@criafit.com.br. Se no prazo estipulado, o Usuário Produtor e/ou Usuário Afiliado não apresentar sua resposta ao Consumidor, havendo saldo disponível da Conta Virtual, a CRIA FIT irá cancelar imediatamente a transação, efetuando o reembolso ou estorno da compra, independente do produto já ter sido enviado ou entregue. Caso seja solicitado o estorno e o usuário estiver negativado na plataforma, o cliente final será encaminhado diretamente para o produtor A CRIA FIT poderá, a seu critério, adotar outras formas de contato, como ligação telefônica, mensagem via aplicativos, como Whatsapp ou Google Meet, a fim de facilitar o processo de comunicação entre os Usuários. Contudo, isto não afastará a obrigação do Usuário Produtor responder às solicitações feitas a ele, utilizando o Canal Oficial da Plataforma. O Usuário Produtor se obriga a realizar o cancelamento ou aceitar a devolução da compra, decorrente do exercício do direito de arrependimento (artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor), praticado pelo “Usuário/Consumidor”. Após a omissão do Usuário Produtor facultará à CRIA FIT o cancelamento, estorno e/ou reembolso da compra, nos mesmos termos referidos nos parágrafos anteriores. Em caso de qualquer cancelamento, devolução, estorno ou reembolso ao Usuário Comprador, os valores referentes que já tenham sido pagos ao Usuário Afiliado, serão descontados da Conta Virtual e, caso não haja saldo suficiente, serão realizados descontos futuros ou será cobrado pela CRIA FIT diretamente do Usuário Afiliado O Usuário Produtor é o único e exclusivo responsável pela entrega de produtos físicos. O Usuário Produtor é o único e exclusivo responsável pelo envio dos dados de acesso (login e senha), de produtos digitais (tais como vídeo aulas, cursos), disponibilizados em área de membros, por ele administrada.

**Das obrigações da cria fit**

Sem prejuízo das demais obrigações decorrentes deste Termo, ao utilizar a CRIA FIT obriga-se a:

a) Prestar os Serviços por meio de conexões seguras;

b) Seguir a legislação e regulamentos pertinentes à prestação dos serviços.

**Da limitação de responsabilidade**
A CRIA FIT não se responsabiliza por falhas de sistema, causados por eventos de força maior ou caso fortuito, que atrasem ou impeçam a realização de “Transações” em sua Plataforma. A CRIA FIT não se responsabiliza pela logística, dados de envio ou de acesso de produtos físicos, bem como pelo envio de dados de acesso de produtos digitais, o envio de tais dados é de responsabilidade única e exclusiva do Produtor e/ou Distribuidor. A CRIA FIT não se responsabiliza pelo conteúdo do produto e da página de vendas de seus Usuários. Assim, a CRIA FIt não se responsabiliza quanto aos riscos, nocividade, periculosidade, defeitos, vícios de qualidade, vícios de quantidade, insuficiência, inadequação de informações, publicidade enganosa e/ou abusiva, do produto e/ou serviço adquirido. Caso seja verificado que o conteúdo do produto ou de sua página de vendas viola direitos autorais, direitos de imagem, voz, intimidade ou de propriedade industrial (marca, patente, desenhos industriais), a CRIA FIT poderá suspender, bloquear e remover a Conta do Usuário Afiliado e Usuário Produtor. A CRIA FIT não se responsabiliza pelas obrigações tributárias decorrentes das “Transações” realizadas entre Usuário Afiliado, Usuário Produtor e “Usuário/Comprador”. A CRIA FIT não é responsável por eventuais contestações, “Chargebacks” ou bloqueios de pagamento efetuados pelo Usuário Comprador. A CRIA FIT não é responsável por pedidos de estorno realizados pelo “Usuário/Comprador” em “Transações” realizadas via cartão de crédito com pagamento realizado há mais de 120 dias devem ser realizados diretamente ao Usuário Afiliado e Usuário Produtor. A “Usuário/Comprador”, Usuário Afiliado” e Usuário Produtor isentam a CRIA FIT de qualquer responsabilidade quanto a “Transações” realizadas a mais de 120 (cento e vinte) dias. A CRIA FIT não possui qualquer responsabilidade pela veracidade dos dados fornecidos pelos “Usuários”, bem como por eventuais danos decorrentes da inexatidão e/ou desatualização de tais informações.

**Do prazo e da rescisão**
Este Contrato vigerá por prazo indeterminado, podendo ser rescindido por qualquer uma das Partes em qualquer momento. A CRIA FIT reserva-se no direito de rescindir automaticamente o presente Termo, sem que seja devida qualquer indenização ao Usuário, a qualquer momento, caso haja o descumprimento de qualquer uma de suas cláusulas. Em caso de rescisão antecipada, a CRIA FIT está autorizada a debitar da Conta Virtual do Usuário Afiliado e Usuário Produtor quaisquer valores necessários para quitar eventuais prejuízos por ele à terceiros. Em caso de suspeita de fraude, a CRIA FIT poderá suspender preventivamente a Conta Virtual do Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor Confirmada a fraude, a CRIA FIT poderá bloquear e excluir a Conta Virtual, sem que seja devida comunicação prévia, podendo reter os valores disponíveis e futuros, a fim de ressarcir eventuais prejuízos causados a terceiros e a ela.

**Do bloqueio da Conta Virtual do Usuário**
São causas, exemplificativas, de suspensão, bloqueio e exclusão da Conta do Usuário Produtor:

a) Qualquer ato que cause danos à honra, imagem e moral de colaboradores da CRIA FIT, seja ofensas, calúnias, palavras ofensivas, atos de desrespeitos, não se limitando a estes;

b) Violação ao disposto nos conteúdos proibidos;

c) A violação ou tentativa de violação das medidas de segurança da Plataforma;

d) A inconsistência dos dados cadastrais do Usuário;

e) A prática de SPAM;

f) A realização de compras utilizando o próprio link de afiliado.

Verificada a prática de tais condutas ou outras que violem estes Termos, os Termos de Compra ou as Políticas e Privacidade, a CRIA FIT poderá, imediatamente, realizar o bloqueio da Conta Virtual do Usuário, retendo os valores nela existentes, até a apuração dos fatos. A apuração dos fatos deverá ser realizada em até 90 (noventa) dias úteis. Efetuado o bloqueio da Conta Virtual do Usuário, a CRIA FIT deverá notificá-lo, por e-mail, justificando o motivo do bloqueio. Os pedidos de “Chargebacks” podem ser feitos em até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias após o dia da Transação, variando de acordo com a política interna de cada operadora de cartão de crédito, a CRIA FIT não possui autonomia sobre as mesmas. Assim, após o encerramento da Conta Virtual do Usuário, podem surgir débitos decorrentes de “Chargebacks”. Em qualquer hipótese de rescisão, o Usuário concorda desde já que sua Conta Virtual será encerrada, não podendo o Usuário iniciar novas “Transações” pela plataforma. Nos casos de suspensão do acesso à conta do Usuário Afiliado e Usuário Produtor, “Transações” relacionadas aquela conta poderão continuar a ser realizadas, porém, o usuário não terá acesso a qualquer funcionalidade da conta, exemplo: nenhuma alteração poderá ser realizada nos dados cadastrais, dados bancários ou nos conteúdos cadastrados, tampouco poderá ser feito qualquer resgate de valores acumulados na respectiva conta. Caso a CRIA FIT suspeite ou tenha indícios de que o Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor esteja usando de mecanismos para fraudar o sistema de rastreamento de afiliados ou utilizando qualquer outro mecanismo de fraude, a CRIA FIT reserva-se o direito de suspender imediatamente o acesso à conta do Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor suspeito de fraude e, eventualmente, bloquear em definitivo a conta do Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor, sendo certo que o saldo de valores a receber deste Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor poderá ser retido pela CRIA FIT, como ressarcimento parcial dos danos que tiver experimentado, ou entregue a terceiros prejudicados, mediante ordem judicial. A CRIA FIT ou qualquer terceiro prejudicado poderão tomar as ações legais cabíveis em decorrência dos delitos ou contravenções de que sejam vítimas, ou ainda buscar o ressarcimento pelos prejuízos civis por descumprimento dos Termos de Uso, sem que isso acarrete qualquer direito de indenização por parte da CRIA FIT ao terceiro prejudicado.

**Isenção de responsabilidade da plataforma**
Nos casos em que um ou mais “USUÁRIOS” ou algum terceiro inicie qualquer tipo de disputa, reclamação ou ação legal contra outro ou outros “USUÁRIOS”, todos os “USUÁRIOS” envolvidos nas disputas, reclamações ou ações eximem de toda responsabilidade a CRIA FIT e a seus diretores, gerentes, empregados, agentes, operários, representantes e procuradores, inclusive no que tange os custos e honorários incorridos pelos “USUÁRIOS” para promover as disputas, reclamações ou ações. O “Usuário/Comprador”, Usuário Afiliado e “Usuário Produtor'' isentam a CRIA FIT de qualquer responsabilidade quanto a “Transações” realizadas a mais de 120 (cento e vinte) dias. Em termos jurídicos, até onde permitido por lei, a CRIA FIT e empresas do grupo, não são responsáveis por danos e prejuízos financeiros, materiais e morais, diretos ou indiretos, inclusive lucros cessantes, bem como danos físicos eventualmente sofridos pelos “USUÁRIOS”.

**Indenização**
O USUÁRIO concorda em ressarcir a CRIA FIT , seus empregados, sócios, empresas afiliadas ou subsidiárias quaisquer despesas incorridas com ações judiciais oriundas de ações ou omissões do USUÁRIO que viole os presentes Termos de Uso ou as Políticas da CRIA FIT, incluindo honorários advocatícios.

**Da propriedade Intelectual**
O Usuário Afiliado e Usuário Produtor reconhece que, ao aceitar estes Termos de Uso, a CRIA FIT lhe concederá uma licença de uso, não exclusiva, da sua Plataforma, e que o domínio www.criafit.com.br, seu logotipo, sistema, interface, web, bem como todas as ferramentas desenvolvidas em sua Plataforma são de propriedade exclusiva da Empresa, sendo vedado o seu uso sem autorização. Alguns direitos de uso podem ser cedidos pela CRIA FIT em contrato ou licença especial, que pode ser cancelada a qualquer momento se não forem cumpridos os seus termos.

**O que é Chargeback?**

Esse termo pode ser traduzido como reversão de cobrança. O chargeback é usado para designar o cancelamento do pagamento de compras pela operadora do cartão de crédito. Ocorre da seguinte maneira:

a) Identificação de uma operação irregular;

b) Solicitação do cancelamento da compra;

c) Análise pela instituição financeira;

d) Validação do pedido;

e) Cancelamento do repasse do valor ao adquirente e devolução para o cliente.

Sua finalidade é proteger os consumidores de problemas, em especial nas transações com meios de pagamento digitais. Há diversas situações relacionadas ao chargeback, como:

a) Desacordo comercial;

b) Autofraude;

c) Fraude de terceiros.

**Das disposições gerais**

Não é permitido ao Usuário Afiliado e Usuário Produtor cederem os direitos e obrigações deste Termo. A CRIA FIT reserva-se no direito de ceder os direitos e obrigações deste Instrumento a terceiros sem a autorização prévia dos “Usuários”. A tolerância de uma das Partes, relativamente ao descumprimento de qualquer das obrigações da outra, não será considerada novação ou renúncia a qualquer direito, constituindo mera liberalidade, que não impedirá a Parte tolerante de exigir da outra seu cumprimento, a qualquer tempo. Caso haja a necessidade de se recorrer a meios judiciais para dirimir qualquer dúvida ou questão relativa ao presente Termo, a parte vencida responderá pelas despesas do processo e pelos honorários advocatícios. As partes elegem a CJC Governador Valadares – Mediação, Conciliação e Arbitragem, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Termo, à exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

**Dos canais e horários de atendimento**

Em caso de dúvidas, reclamações, sugestões, o Usuário poderá entrar em contato com o Suporte CRIA FIT, pelo e-mail, nossos atendentes estarão disponíveis de segunda a sexta-feira, de 08h00 às 18h00.