



TERMOS DE COMPRA

Atualizado em 15 de outubro de 2024

PREÂMBULO

ARKAMA INTERMEDIações & NEGóCIOS DIGITAIS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 48.642.645/0001-54, com sede na Av. Dom Luís, nº 500, sala 1925, Fortaleza-CE, CEP 60160-230, Brasil, única e exclusiva proprietária do domínio: arkama.com.br, doravante denominada (“ARKAMA” ou “Plataforma”), e (“VOCÊ”), pessoa jurídica, que leu, entendeu, está de acordo, e deu o aceite eletrônico, doravante denominado (“Usuário/Produtor”, “Usuário/Afiliado” ou simplesmente “Usuário”), firmam o presente Contrato de Licença de Uso não exclusiva da PLATAFORMA ARKAMA (“Termos de Uso”), do qual são parte integrante os Termos de Compra e a Políticas de Segurança, Privacidade, e de Direitos Autorais da ARKAMA, com acesso por meio do link <https://arkama.com.br/>.

DA ATIVIDADE EMPRESARIAL DA ARKAMA

A Arkama é uma empresa de soluções tecnológicas para o mercado de produtores e afiliados, com um foco especial na Otimização de Conversão (CRO). A plataforma oferece consultoria em TI, desenvolvimento de softwares sob encomenda e serviços financeiros auxiliares. Portanto, é uma prestadora de serviços, não fazendo parte da cadeia de fornecedores do produto. A Arkama se destaca por fornecer uma solução completa, que integra diversas funcionalidades essenciais para otimizar as operações de vendas, ajudando produtores e afiliados a alcançarem os melhores resultados em seus negócios. A Arkama não exerce atividades como instituição financeira, prestadora de serviços financeiros ou administradora de cartões de crédito, realizando apenas o processamento, gerenciamento e intermediação de pagamento online, como parte de suas soluções tecnológicas.

DO OBJETO

Ao realizar a compra deste produto, a ARKAMA será responsável pela gestão do pagamento feito pelo Usuário. A ARKAMA irá receber e transmitir as informações do Usuário, de modo digital, sigiloso e seguro. A ARKAMA está comprometida com a proteção e a privacidade das informações pessoais de nossos clientes, em Av. Dom Luís, nº 500, sala 1925, Bairro: Aldeota, CEP 60160-230, Fortaleza –

CE www.arkama.com.br



conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018). Os créditos provenientes desta compra e venda serão depositados na Conta Virtual do Usuário Produtor e/ou Afiliado, conforme previsto nos “Termos De Uso” da ARKAMA do qual o presente contrato é parte integrante. Para o Usuário Comprador, o serviço da ARKAMA é gratuito. Contudo, poderá haver cobrança extras nas compras parceladas, de acordo com o tipo de produto adquirido, podendo ocorrer, também, variações nas condições de pagamento. A ARKAMA reserva-se o direito de alterar os presentes Termos de Compra, a qualquer tempo, sem consulta prévia, e ao seu exclusivo critério. Qualquer alteração ou modificação destes Termos entrará em vigor, imediatamente, após a publicação em nossa página. O presente contrato integra e deve ser interpretado, em conjunto com os Termos de Uso, as Regras de Privacidade e a Política de Privacidade, aos quais o Usuário declara conhecer e concordar com suas cláusulas e condições.

DA ACEITAÇÃO DO CONTRATO E DOS DOCUMENTOS INTEGRANTE

Após aceitar as condições dos Termos de Uso da ARKAMA, o aceite destes Termos de Uso configura uma licença de uso não exclusiva da plataforma ARKAMA para acesso e navegação. Os recursos da plataforma ARKAMA são licenciados no estado em que se encontram, podendo ser modificados, substituídos ou removidos da plataforma ARKAMA 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 ARKAMA, especialmente com as Políticas de Privacidade e com os Termos de Compra. O uso da plataforma ARKAMA 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 ARKAMA 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 ARKAMA 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 ARKAMA 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,

Av. Dom Luís, nº 500, sala 1925, Bairro: Aldeota, CEP 60160-230, Fortaleza –

CE www.arkama.com.br

expressamente, que é seu dever ler e se informar sobre eventuais alterações nestes Termos de Compra e nas demais Políticas e Termos da ARKAMA. 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 ARKAMA.

DOS DADOS DO USUÁRIO

Ao clicar em comprar na página de venda do produto, o Usuário será encaminhado para a página de Checkout da ARKAMA, na qual deverá preencher corretamente:

- a) Nome completo;
- b) Número do CPF;
- c) Endereço de cobrança ou entrega;
- d) Endereço de e-mail válido;
- e) Número do telefone;
- f) Número do cartão de crédito;
- g) Nome do portador do cartão de crédito;
- h) CPF do portador do cartão de crédito.

Sempre que realizar uma transação pela ARKAMA, o Usuário Comprador deverá informar tais dados.

As informações prestadas pelo Usuário Comprador, no momento da compra, são definidas pelo Usuário Produtor, podendo variar de acordo com o tipo de produto e/ou serviço adquirido.

A ARKAMA, não armazena o código de segurança do cartão de crédito de seus Usuários.

A veracidade e exatidão de suas informações pessoais é de responsabilidade exclusiva do Usuário Comprador, que poderá responder civil e criminalmente, por eventuais danos causados.

A ARKAMA não se responsabiliza por eventuais transações realizadas por terceiros, em nome do Usuário Comprador, caso esse terceiro tenha acesso a tais dados.

O preenchimento errado de suas informações pessoais por parte do Usuário Comprador, poderá resultar no atraso e/ou na não entrega do produto pelo Usuário Produtor.

Não há restrições em relação ao cadastro como Usuário Comprador por funcionários da ARKAMA e seus parentes ou cônjuges.

O Usuário Comprador autoriza, expressamente, que a ARKAMA mantenha seus dados cadastrais em seu banco de dados, e, que tais informações sejam fornecidas:

a) às autoridades públicas competentes que as solicitem formalmente, de acordo com a Legislação brasileira, em especial a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - (Marco Civil da Internet);

b) aos seus parceiros estratégicos, comerciais ou técnicos, com a finalidade de disponibilizar melhores conteúdos e/ou serviços ao Usuário Comprador. O Usuário Comprador declara que autoriza, expressamente, que a ARKAMA colete suas informações, para análise de tráfego com o objetivo de identificar grupos perfil de usuários e para fins publicitários.

COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS FÍSICOS E DIGITAIS:

O Usuário Produtor é o único e exclusivo responsável pela entrega de produtos físicos. O Usuário Produtor se compromete a enviar o código de rastreio comprovando o envio do produto ao Usuário Comprador dentro do prazo máximo de 48h (quarenta e oito horas) após a compra.

Os produtos digitais, como e-book e vídeo aulas, serão enviados, exclusivamente, para o endereço de e-mail informado pelo Usuário Comprador, no momento da compra.

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. O Usuário Comprador declara estar ciente de que a ARKAMA não é responsável pelo conteúdo do produto, bem como pela sua entrega.

Os produtos físicos serão enviados conforme anunciado pelo seu Usuário Produtor.

Caso o produto não seja entregue, por culpa do Usuário Comprador (exemplo: informar endereço errado ou incompleto, não ter alguém no endereço para receber o produto), o Usuário Produtor, a seu critério, poderá cobrar o novo frete.

Av. Dom Luís, nº 500, sala 1925, Bairro: Aldeota, CEP 60160-230, Fortaleza –

CE www.arkama.com.br

O Usuário Comprador declara estar ciente e concorda que, caso o endereço indicado para entrega do produto, seja considerado pelos Correios como: “área com distribuição sujeita a prazo diferenciado/restrrição de entrega domiciliar temporária”, ele deverá retirar o produto na agência dos Correios para a qual o produto foi enviado.

DA RELAÇÃO ENTRE OS USUÁRIOS, CANCELAMENTO, ESTORNO, OU REEMBOLSO DA COMPRA

A ARKAMA não é responsável pelo Canal de Suporte do Produto. As reclamações feitas perante o Suporte da ARKAMA, referentes a vícios e/ou defeitos do Produto serão encaminhadas ao seu responsável, ou seja, Usuário Produtor.

O pedido de estorno dentro do prazo de 7 (sete) dias após a compra dá ao Usuário comprador o reembolso integral do valor da compra, sendo descontadas do Usuário Produtor as eventuais despesas da ARKAMA. Após a aprovação do pedido de estorno, a ARKAMA terá o prazo de 15 (quinze) dias para realizar o crédito em favor do Usuário Comprador.

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 encaminhar a cópia e comprovante de envio ao Usuário Comprador para a ARKAMA, através do e-mail suporte@arkama.com.

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 ARKAMA cancelará de forma automática a transação e, havendo saldo disponível na Conta Virtual, realizará o reembolso ou estorno da compra ao Usuário Comprador, independentemente de o 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, a apresentar sua resposta ao Consumidor, bem como comprovar o envio e informar a ARKAMA através do e-mail suporte@arkama.com.

Se, no prazo estipulado, o Usuário Produtor e/ou Usuário Afiliado não apresentar sua resposta ao consumidor, e havendo saldo disponível na Conta Virtual, a ARKAMA irá



cancelar imediatamente a transação, efetuando o reembolso ou estorno da compra, independentemente de o 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 ARKAMA poderá, a seu critério, adotar outras formas de contato, como ligação telefônica, mensagens via aplicativos como WhatsApp, a fim de facilitar o processo de comunicação entre os Usuários.

Contudo, isto não afastará a obrigação do Usuário Produtor de 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. A omissão do Usuário Produtor facultará à ARKAMA 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 ARKAMA diretamente do Usuário Afiliado. O Usuário Produtor é o único e exclusivo responsável pela entrega de produtos físicos.

As regras de reembolso do valor pago em caso de arrependimento da compra são definidas pelo Produtor e/ou Coprodutor. Para confirmar as regras específicas para o ingresso a ser adquirido, verifique esta informação na página de venda dos ingressos ou entre em contato com o Produtor e/ou Coprodutor responsável.

Lembramos que, em alguns casos, os Produtores e/ou Coprodutores aceitam pedidos de reembolso apenas se forem realizados pelo Comprador no prazo de até sete dias a partir da data de compra, e desde que o pedido de devolução seja feito com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência do horário de início do evento. Por isso, fique atento e leia cuidadosamente as políticas e regras do evento disponibilizadas pelo Produtor e/ou Coprodutor. Pedidos de reembolso de ingressos para eventos solicitados no dia da realização do evento ou após a efetivação do check-in pelo Comprador não serão autorizados.

Caberá exclusivamente ao Produtor e/ou Coprodutor organizador do evento os custos e responsabilidades com o reembolso de todos os Compradores se, por qualquer razão, o evento não for realizado ou não transcorrer da forma como ofertado. A ARKAMA terá Av. Dom Luís, nº 500, sala 1925, Bairro: Aldeota, CEP 60160-230, Fortaleza – CE www.arkama.com.br

o direito de regresso contra o Produtor e/ou Coprodutor por quaisquer valores que a plataforma seja obrigada a pagar aos Compradores em virtude de ação, reclamação ou processo administrativo, judicial ou extrajudicial.

A ARKAMA pode recusar o pedido de reembolso dos valores pagos, mesmo dentro do prazo de garantia, se o Usuário Comprador tiver utilizado todo ou parte do produto digital adquirido. Isso inclui, por exemplo, ter assistido às aulas de um curso, participado de um evento ou feito o download dos arquivos disponíveis. Nessas situações, a ARKAMA e o Usuário Produtor e/ou Usuário Coprodutor ficam em clara desvantagem.

Estornos motivados pelo não envio do código de rastreio e/ou produto ao Usuário Comprador acarretarão uma multa equivalente a 10% do valor da venda, acrescido as despesas da ARKAMA. A ARKAMA irá auxiliar o Usuário Comprador resolver qualquer problema originado da venda, como solicitações de informações, cancelamentos, estornos, reembolsos e chargeback. As transações realizadas por meio de cartão de crédito, serão estornadas junto a operadora do cartão de crédito do Usuário Comprador. Por sua vez, as transações realizadas por meio de boleto bancário, serão reembolsadas por meio de transferência (TED ou DOC), para a conta indicada pelo Usuário Comprador.

BLOQUEIO DE ACESSO E NEGATIVA DE COMPRA

O Usuário Comprador concorda que a ARKAMA poderá, a seu exclusivo critério, realizar o bloqueio preventivo de seu acesso a ARKAMA, sempre que tomar conhecimento de qualquer indício de ato ou conduta que possa caracterizar uma prática ilegal, violação aos Termos de Uso e Política de Privacidade da ARKAMA ou que represente infração à direitos de USUÁRIOS ou terceiros. O bloqueio preventivo será mantido, em regra, até que:

- a) constate-se que o ato ou conduta suspeita não caracterizou prática ilegal, com base em critérios e avaliação exclusiva da ARKAMA;
- b) por ordem judicial ou determinação de autoridades administrativas. Caso reste confirmado a natureza ilegal da conduta, o bloqueio preventivo será convertido em definitivo, sem gerar o direito, ao Usuário Comprador, de estorno dos valores pagos.

Ademais o bloqueio preventivo também poderá ser realizado caso a compra esteja sendo iniciada por um Usuário Comprador que:

- a) já realizou mais de um pedido de estorno, reembolso ou chargeback pela ARKAMA;

Av. Dom Luís, nº 500, sala 1925, Bairro: Aldeota, CEP 60160-230, Fortaleza –

CE www.arkama.com.br

b) tenham seu nome ou identidade vinculada a listas públicas ou privadas destinadas a identificar pessoas envolvidas em atividades ilícitas/irregulares;

c) caso a ARKAMA verifique que o Usuário Comprador adotou comportamentos e ações atípicos e suspeitos que podem colocar em risco direitos de Usuário Comprador ou terceiros. A partir da análise, a ARKAMA, a seu critério, poderá aprovar ou reprovar a compra do Usuário Comprador.

ANÁLISE DE RISCO

A ARKAMA poderá realizar em parte e ou em sua totalidade o estorno das vendas realizadas pelo Usuário Afiliado e/ou Usuário Produtor, considerando análise de risco e segurança do Usuário Comprador, resguardando contra eventuais chargebacks, penalidades e outras obrigações.

A análise de um eventual risco da transação através de sistema de IA 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 de IA, a ARKAMA 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 ARKAMA pode recusar a aprovação de uma transação, bloquear a realização de saques ou bloquear Contas Virtuais, estornado em parte e/ou em sua totalidade as vendas realizadas, a qualquer tempo, mesmo após a confirmação de pagamento de uma transação, e independentemente de ter sido ou não aberta uma disputa nas seguintes hipóteses, sem prejuízo de outras:

a) Se a ARKAMA 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 ARKAMA, constatar que as informações relativas à transação são incompletas, inverídicas ou imprecisas;

b) Se a ARKAMA constatar que a transação expõe a risco excessivo os Usuários ou a própria ARKAMA, em razão das características da transação, do produto, dos volumes ou dos prazos de entrega;

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

e) Se a ARKAMA verificar a existência de valores vencidos e não pagos pelo Usuário. A ARKAMA a fim resguardar seus Usuários, em caso de suspeita de fraude, poderá entrar em contato com o Usuário Comprador, para confirmar seus dados. Caso os dados não sejam confirmados, a compra não será aprovada.

DAS CONDIÇÕES GERAIS:

A ARKAMA não emite Nota Fiscal para o Usuário Comprador. Tal obrigação é exclusiva do Usuário Produtor, conforme disposto nos Termos De Uso da ARKAMA

A ARKAMA não se responsabiliza pela logística, pelos dados de envio ou de acesso de produtos físicos, bem como pelo envio de dados de acesso de produtos digitais. Esta responsabilidade é única e exclusiva do Produtor e/ou Distribuidor. A ARKAMA não se responsabiliza pelo conteúdo do produto e da página de vendas de seus Usuários. Portanto, não assume responsabilidade pelos 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.

O Usuário Comprador, Usuário Afiliado e Usuário Produtor isentam a ARKAMA de qualquer responsabilidade quanto às transações realizadas.

A ARKAMA 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.

Usuário Comprador, Usuário Afiliado e Usuário Produtor isentam a ARKAMA de qualquer responsabilidade quanto a transações realizadas há mais de 120 (cento e vinte) dias. A ARKAMA não se responsabiliza pelo conteúdo da página de vendas do Usuário Produtor.

A ARKAMA não se responsabiliza pelas obrigações tributárias decorrentes desta transação, cuja obrigação tributária seja exclusiva do Usuário Produtor.

DO PRAZO E DA RESCISÃO

Este Contrato vigorará por prazo indeterminado, podendo ser rescindido por qualquer uma das Partes a qualquer momento. A ARKAMA reserva-se o direito de rescindir
Av. Dom Luís, nº 500, sala 1925, Bairro: Aldeota, CEP 60160-230, Fortaleza – CE
www.arkama.com.br



automaticamente o presente Termo, sem que seja devida qualquer indenização ao Usuário, caso haja o descumprimento de qualquer uma de suas cláusulas.

DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

O Usuário Afiliado e Usuário Produtor reconhece que, ao aceitarem estes Termos de Uso, a ARKAMA lhes concede uma licença de uso não exclusiva da sua Plataforma. O domínio arkama.com.br, seu logotipo, sistema, interface web, bem como todas as ferramentas desenvolvidas na Plataforma, são de propriedade exclusiva da Empresa, sendo vedado o seu uso sem autorização. Alguns direitos de uso podem ser cedidos pela ARKAMA em contrato ou licença especial, os quais podem ser cancelados a qualquer momento caso não sejam cumpridos os seus termos.

DOS CANAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

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