

# TERMOS DE USO - PORTAL fswk.Tickets

**Data de vigência:** 01 de janeiro de 2025

**Organização:** Fórum de Inovação em Saúde - FIS

**Portal:** <https://www.fis.org.br/fisweek/loja>

**Aplicativo:** fswk (aplicativos móveis oficiais)

---

## 1. CLÁUSULAS GERAIS

### 1.1 Sobre o Portal fswk.Tickets

O Portal da fswk.Tickets é uma plataforma tecnológica voltada à venda, gestão e intermediação de ingressos para eventos próprios e de terceiros, oferecendo:

- a) Disponibilização da aplicação "Portal fswk.Tickets", acessível por meio do endereço eletrônico [www.fis.org.br/fisweek/loja](http://www.fis.org.br/fisweek/loja) e dos aplicativos móveis oficiais;
- b) Viabilização das operações de venda, divulgação e gestão de eventos cadastrados pelos organizadores;
- c) Intermediação da venda de ingressos e serviços relacionados entre organizadores (Produtores) e participantes (Usuários).

### 1.2 Responsabilidades dos Eventos

Os eventos e seus serviços divulgados no Portal fswk.Tickets são de responsabilidade exclusiva dos respectivos organizadores, que estabelecem condições de divulgação, valores, reembolso e cancelamento. O Portal atua também como organizador de eventos próprios, incluindo o #fswk25.

### 1.3 Funcionalidades da Plataforma

A plataforma é apresentada na forma disponível, podendo ser atualizada continuamente. O Portal compromete-se a:

- a) Manter a funcionalidade da plataforma, zelando por links ativos, usabilidade, segurança e navegabilidade;
- b) Exibir informações de forma clara, objetiva e suficiente para compreensão das operações.

### 1.4 Disponibilidade e Manutenções

O Portal envidará seus melhores esforços para garantir disponibilidade contínua, porém indisponibilidades temporárias podem ocorrer por manutenções programadas ou força maior (falhas de energia, telecomunicação, eventos naturais, atos de terceiros).

Manutenções programadas serão informadas previamente pelos canais oficiais. O usuário isenta o Portal da FISWeek de responsabilidade por prejuízos decorrentes de falhas ou paralisações temporárias dos serviços, incluindo, mas não se limitando a: falta de energia elétrica, falhas em servidores ou redes de telecomunicação, greves, instabilidade em sistemas de terceiros (inclusive de hospedagem), ou quaisquer outros fatores caracterizados como caso fortuito ou força maior.

---

## **2. CADASTRO NA PLATAFORMA**

### **2.1 Gratuidade e Requisitos**

O cadastro no Portal fswk.Tickets é gratuito e obrigatório para aquisição e gestão de ingressos, uma vez que os ingressos são nominais e pessoais.

### **2.2 Veracidade das Informações**

O usuário compromete-se a fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas, mantendo seus dados sempre atualizados. O Portal pode suspender ou cancelar contas com informações falsas, sem aviso prévio.

**Importante:** Dados falsos podem configurar infrações penais (falsa identidade, falsidade ideológica, estelionato) e inviabilizar a prestação de serviços.

### **2.3 Verificações de Segurança**

O Portal pode solicitar documentos de verificação de identidade a qualquer momento, especialmente em casos de atividade suspeita. O usuário é responsável por atrasos decorrentes da omissão dessas informações.

### **2.4 Suspensão e Cancelamento**

O Portal pode advertir, suspender ou cancelar cadastros em casos de:

- a) Descumprimento dos Termos de Uso ou Política de Privacidade;
- b) Indícios de fraudes, condutas dolosas ou má-fé;
- c) Danos ao Portal, terceiros ou ao funcionamento da plataforma.

## **2.5 Credenciais de Acesso**

O acesso é realizado por login e senha pessoais e intransferíveis. O usuário é integralmente responsável pelo uso de suas credenciais e deve notificar imediatamente sobre acessos não autorizados.

---

# **3. VENDA DE INGRESSOS**

## **3.1 Processamento de Pagamentos**

O processamento é iniciado na página do evento. O usuário deve selecionar o ingresso, escolher a forma de pagamento e finalizar o pedido.

### **Formas de pagamento disponíveis:**

- Cartão de crédito (Visa, Mastercard, American Express)
- PIX (aprovação instantânea)
- Boleto bancário (quando disponível)

## **3.2 Confirmação e Repasse**

Após aprovação do pagamento pela intermediadora financeira (Pagar.me), o Portal recolhe o valor, deduz taxas aplicáveis e repassa o valor líquido ao organizador. Todas as transações estão sujeitas à análise de risco.

## **3.3 Verificações de Segurança**

Transações com inconsistências podem ser submetidas a nova verificação por parte da intermediadora financeira. O usuário será comunicado por email sobre suspensões ou cancelamentos pelo sistema de segurança da intermediadora.

## **3.4 Parcelamento**

Em compras parceladas, podem ser aplicadas taxas adicionais exibidas antes da conclusão. O comprador pode revisar parcelas antes de finalizar e assume integralmente os encargos informados.

---

# **4. ENTREGA E UTILIZAÇÃO DE INGRESSOS**

## 4.1 Entrega Digital

Após aprovação do pagamento, será enviado email de confirmação. Os ingressos ficam disponíveis na área do usuário no aplicativo oficial ou site, vinculados ao email da compra.

## 4.2 Códigos QR Dinâmicos

Ingressos são associados a QR Codes dinâmicos, gerados algumas horas antes do evento, com prazo de validade limitado.

**Importante:** Mantenha os QR Codes sob sigilo, evitando compartilhamento público em redes sociais.

## 4.3 Transferência de Titularidade

Compradores podem transferir ingressos para outros participantes utilizando o email daquele que receberá o ingresso, conforme item 6. Após transferência, o comprador mantém histórico, mas perde acesso ao QR Code transferido.

## 4.4 Formato Excepcional

Em casos excepcionais, ingressos podem ser enviados em PDF, com comunicação prévia da mudança.

## 4.5 Validação e Uso

- Cada ingresso pode ser usado uma única vez
- Organizadores podem conferir titularidade no acesso
- QR Codes já validados podem ter acesso recusado
- Leitura e validação são responsabilidade do organizador

---

# 5. POLÍTICA DE CANCELAMENTO E REEMBOLSO

## 5.1 Política Padrão

**Direito de arrependimento:**

- Cancelamento em até 7 dias corridos após a compra.
- A solicitação de cancelamento pode ser realizada em até 7 (sete) dias corridos após a data da compra. E para aquelas compras que foram realizadas faltando 7 dias ou

menos para a data do evento, o cancelamento deverá ser solicitado em até 48 horas antes do início do evento.

## 5.2 Condições Específicas por Evento

Cada evento pode ter política própria definida pelo organizador. **Sempre verifique a política específica do seu evento.**

## 5.3 Processo de Cancelamento

1. Login na conta com email titular da compra (apenas via web)
2. Selecionar o ingresso para cancelamento
3. Clicar em "Cancelar Pedido" (se dentro dos prazos)
4. Confirmar condições e processar cancelamento

### ATENÇÃO:

- Cancelamento é irreversível
- Não é possível cancelar ingresso individual - todo o pedido é cancelado
- Reembolso integral (não há reembolso parcial)

## 5.4 Prazos de Reembolso

Conforme método de pagamento utilizado na compra original:

- **PIX:** até 1 dia útil
- **Cartão de crédito:** 1 a 2 faturas
- **Boleto:** até 10 dias úteis da abertura da solicitação de reembolso via canais oficiais de atendimento, conforme item 13.3.

## 5.5 Cancelamento pelo Organizador

Em caso de cancelamento do evento pelo organizador:

- Reembolso integral em até 30 dias, pagos conforme prazos acima.
- Portal não se responsabiliza por custos de deslocamento/hospedagem

---

# 6. TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS

## 6.1 Processo de Transferência

- Disponível somente até 72 horas antes do evento

- Realizada através da plataforma ou aplicativo
- Transferido ficará disponível na conta do novo titular
- Processo gratuito (exceto quando especificado pelo organizador)

## 6.2 Responsabilidades

- Comprador original mantém histórico de compra
  - Novo titular assume responsabilidade pelo ingresso
  - Ambas as partes devem ter contas ativas na plataforma
- 

# 7. RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

## 7.1 Uso Ético da Plataforma

Usuários comprometem-se a utilizar o Portal de maneira ética, respeitando a legislação brasileira e estes Termos de Uso.

## 7.2 Obrigações Específicas

- a) Preencher dados corretos e atualizados no cadastro e compras;
- b) Arcar com valores cobrados conforme modalidade de pagamento;
- c) Efetuar pagamento de boletos até o vencimento;
- d) Realizar compras apenas através do Portal ou pontos autorizados;
- e) Colaborar em processos de apuração de fraudes;
- f) Zelar pela segurança dos ingressos;
- g) Arcar com taxas de intermediação em estornos;
- h) Manter equipamentos adequados para acesso ao site ou aplicativo do evento.

## 7.3 Eventos de Terceiros

O usuário reconhece que eventos de terceiros são de responsabilidade exclusiva dos organizadores, isentando o Portal de questões relacionadas à produção ou execução desses eventos.

---

# 8. CONDIÇÕES GERAIS DO EVENTO #fswk25

## 8.1 Informações do Evento

- **Data:** 5, 6 e 7 de novembro de 2025

- **Local:** EXPO MAG - R. Beatriz Larragoiti Lucas, Cidade Nova Centro - Rio de Janeiro, RJ
- **Categoria:** Maior Evento de Inovação, Empreendedorismo e Tendências da Saúde da América Latina

## 8.2 Acesso e Segurança

- Apresentação obrigatória de documento de identidade original
- Sujeito à capacidade máxima do local
- Proibido ingresso com objetos cortantes, bebidas alcoólicas ou substâncias ilícitas
- Revista pessoal pode ser solicitada na entrada
- Proibido menores de 18 anos nas dependências do evento

## 8.3 Direitos de Imagem

O participante autoriza uso de sua imagem em fotos e vídeos para divulgação. Para recusar, envie solicitação por escrito antes do evento.

## 8.4 Alterações na Programação

A organização reserva-se o direito de alterar horários e programação quando necessário, sem direito a reembolso por essas alterações.

---

# 9. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

## 9.1 Coleta e Tratamento

Coletamos apenas dados necessários para venda e gestão de ingressos, conforme Política de Privacidade. Dados não são compartilhados com terceiros sem consentimento.

## 9.2 Direitos do Titular

Você tem direito de acessar, corrigir ou excluir dados pessoais. Solicitações devem ser feitas através do email [account@fis.org.br](mailto:account@fis.org.br).

## 9.3 Comunicações

O Portal pode enviar emails sobre compras, atualizações de eventos e comunicações relevantes. É responsabilidade do usuário garantir que não sejam bloqueadas por filtros de spam.

---

## 10. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todos os conteúdos, incluindo marca #fswk25, palestras e materiais, são propriedade exclusiva do FIS. É proibida a reprodução, distribuição ou uso comercial sem autorização expressa.

---

## 11. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A responsabilidade do Portal limita-se ao valor pago pelo ingresso. Não nos responsabilizamos por:

- Danos indiretos, lucros cessantes ou prejuízos consequenciais
  - Objetos perdidos ou danificados no evento
  - Questões de segurança pessoal dos participantes
  - Custos de deslocamento e hospedagem
- 

## 12. FORÇA MAIOR

Não seremos responsáveis por descumprimento devido a casos fortuitos ou força maior: desastres naturais, pandemias, determinações governamentais, greves ou problemas de infraestrutura.

---

## 13. DISPOSIÇÕES FINAIS

### 13.1 Alterações nos Termos

Estes termos podem ser alterados a qualquer momento. A versão mais atual estará sempre disponível na plataforma.

### 13.2 Lei Aplicável e Foro

Regidos pela legislação brasileira. Para controvérsias, fica eleito o foro da comarca do Rio de Janeiro, RJ.

### 13.3 Contatos Oficiais

- **Email de suporte:** suporte@fis.org.br
- **Telefone:** (21) 99628-9715

- **Portal:** [www.fis.org.br/fiswee/loja](http://www.fis.org.br/fiswee/loja)
  - **Aplicativo:** fswk (lojas oficiais)
- 

## **14. CONSENTIMENTO E DECLARAÇÕES**

Ao finalizar qualquer compra, o usuário declara:

- Ter lido e compreendido integralmente estes Termos de Uso
  - Concordar com todas as condições estabelecidas
  - Fornecer informações verdadeiras e atualizadas
  - Ser maior de 18 anos ou ter autorização de responsável legal
  - Conhecer e aceitar a política de cancelamento específica do evento
- 

**Fórum de Inovação em Saúde - FIS**

**Portal fswk.Tickets- Plataforma Oficial**

**#fswk25 - Maior Evento de Inovação, Empreendedorismo e Tendências da Saúde da América Latina**

*Documento atualizado em 30 de maio de 2025*