

POLÍTICA DE CANCELAMENTO E REEMBOLSOS – 77Bee

Última atualização: 30/04/2026

1. OBJETIVO E ESCOPO

A presente Política de Cancelamento e Reembolsos estabelece as regras aplicáveis a cancelamentos, desistências, reembolsos, retenções de valores e disputas relacionadas aos serviços intermediados pela plataforma 77Bee.

Esta política aplica-se a todos os usuários da plataforma, observadas as distinções entre:

operações entre cliente e prestador (B2C);

operações entre empresas e prestadores (B2B).

2. NATUREZA DA INTERMEDIÇÃO

A 77Bee atua exclusivamente como plataforma de intermediação tecnológica, limitando-se a disponibilizar um ambiente digital que permite a conexão entre usuários interessados na contratação e prestação de serviços, não integrando, em nenhuma hipótese, a relação contratual estabelecida entre cliente, prestador ou empresa.

Nesse contexto, a plataforma não executa, não gerencia, não supervisiona e não interfere na execução dos serviços, tampouco participa da definição de preços, prazos, condições comerciais ou quaisquer aspectos operacionais da contratação, os quais são livremente ajustados entre as partes envolvidas.

A 77Bee também não garante resultados, qualidade, adequação ou êxito dos serviços contratados, nem assume qualquer obrigação decorrente da prestação dos serviços, sejam elas de natureza civil, trabalhista, consumerista, previdenciária ou fiscal.

Dessa forma, todas as decisões relativas à contratação, execução, cancelamento, reexecução, ajustes, inadimplemento e eventuais responsabilidades decorrentes dos serviços são de competência exclusiva dos usuários, que assumem integralmente os

riscos e obrigações inerentes à relação estabelecida entre si.

3. REGRAS GERAIS DE CANCELAMENTO

De forma geral, os cancelamentos de serviços realizados por meio da plataforma observarão critérios proporcionais ao momento da execução e às circunstâncias do caso concreto. Assim, cancelamentos solicitados antes do início do serviço poderão ensejar reembolso total ou parcial dos valores pagos, enquanto cancelamentos realizados após o início da execução não geram automaticamente direito à restituição, devendo ser analisados conforme a extensão do serviço já prestado, as condições ajustadas entre as partes e demais elementos relevantes.

Sem prejuízo da análise individual de cada caso, e para fins de maior previsibilidade, aplicam-se, em regra, os seguintes parâmetros orientativos:

cancelamentos realizados com antecedência superior a 24 (vinte e quatro) horas da data e horário agendados poderão ensejar reembolso integral;

cancelamentos realizados em prazo inferior a 24 (vinte e quatro) horas poderão ensejar reembolso parcial, considerando os custos envolvidos e a indisponibilidade gerada ao prestador;

cancelamentos realizados após o início do serviço ou em caso de não comparecimento do cliente poderão resultar na retenção proporcional ou integral dos valores pagos, conforme o grau de execução e os prejuízos ocasionados.

Para maior clareza, aplicam-se, entre outros, os seguintes critérios:

momento do cancelamento (antes ou após o início da execução do serviço);

grau de execução do serviço já realizado pelo prestador;

eventuais custos incorridos pelo prestador ou pela operação da plataforma;

condições previamente acordadas entre as partes;

existência de disputa ou contestação formalizada na plataforma.

Adicionalmente, as taxas de intermediação, administrativas ou operacionais aplicáveis

à contratação serão sempre previamente informadas ao usuário de forma clara e destacada na interface da plataforma, antes da confirmação do serviço, não havendo cobrança surpresa ou não autorizada.

Cancelamentos realizados por prestadores após a aceitação do serviço poderão resultar na aplicação de penalidades internas, incluindo advertências, redução de visibilidade, restrições de uso ou suspensão da conta, conforme a gravidade e a recorrência da conduta.

Para fins de controle, segurança jurídica e rastreabilidade, o cancelamento deverá ser realizado, preferencialmente, por meio das funcionalidades disponibilizadas na plataforma, sendo o registro eletrônico considerado válido, eficaz e suficiente para todos os efeitos legais e contratuais, inclusive como meio de prova.

4. CANCELAMENTO PELO CLIENTE (B2C)

4.1 Antes do início do serviço

Quando o cancelamento for solicitado antes do início da execução do serviço, o cliente poderá ter direito ao reembolso total ou parcial dos valores pagos, observadas as condições específicas da contratação e as circunstâncias do caso concreto.

Para fins de análise, poderão ser considerados, entre outros, os seguintes elementos:

momento do cancelamento, especialmente em relação à antecedência em relação à data e horário agendados;

eventuais custos operacionais ou administrativos incorridos pela plataforma;

despesas já assumidas pelo prestador, incluindo deslocamento previamente iniciado, reserva de agenda ou preparação para execução do serviço;

condições previamente informadas no momento da contratação, incluindo regras específicas de cancelamento aplicáveis ao serviço.

Nessas hipóteses, a 77Bee poderá realizar o reembolso de forma integral ou parcial, podendo haver a retenção de valores a título de taxas administrativas, operacionais ou

de intermediação, desde que previamente informadas ao usuário.

4.2 Após o início do serviço

Quando o cancelamento ocorrer após o início da execução do serviço, o reembolso não será automático, devendo ser analisado de forma individualizada, considerando as circunstâncias do caso concreto e a extensão do serviço já prestado.

Nessas situações, serão observados, entre outros, os seguintes critérios:

grau de execução do serviço, considerando as etapas já concluídas ou em andamento;

tempo efetivamente dedicado pelo prestador, incluindo deslocamento, preparação e execução parcial;

natureza do serviço contratado, especialmente quando não for possível sua fruição parcial ou reversão;

eventuais prejuízos suportados pelo prestador em razão do cancelamento;

condições previamente acordadas entre as partes no momento da contratação.

Com base nesses elementos, poderá ser realizada a retenção total ou parcial dos valores pagos, de forma proporcional ao serviço já executado e aos custos envolvidos, podendo, inclusive, não haver reembolso quando caracterizada a execução substancial do serviço.

Adicionalmente, a comissão devida à 77Bee pela intermediação poderá ser mantida, total ou parcialmente, considerando a efetiva disponibilização da infraestrutura tecnológica, a intermediação realizada e os custos operacionais da plataforma.

4.3 Não comparecimento ou impossibilidade do cliente

Caso o cliente não esteja disponível no local e horário previamente acordados, ou, por qualquer motivo imputável a si, inviabilize total ou parcialmente a execução do serviço, o cancelamento poderá ser tratado como ocorrido após o início da operação, ainda que o serviço não tenha sido efetivamente executado.

Para fins de análise, serão considerados, entre outros, os seguintes fatores:

deslocamento já realizado pelo prestador até o local da execução;

tempo reservado na agenda do prestador, impedindo a aceitação de outros serviços;

preparação prévia ou custos incorridos para a realização do serviço;

tentativas de contato realizadas pelo prestador ou pela plataforma;

tempo de espera no local, quando aplicável.

Nessas hipóteses, o cliente poderá:

perder total ou parcialmente o valor pago, de forma proporcional aos custos e à indisponibilidade gerada;

estar sujeito à cobrança de taxa de deslocamento, disponibilidade ou cancelamento, quando previamente informada no momento da contratação.

A caracterização de não comparecimento ou inviabilização da execução será realizada com base nos registros da plataforma, comunicações entre as partes e demais evidências disponíveis.

5. CANCELAMENTO PELO PRESTADOR

O prestador que, após aceitar um serviço, realizar seu cancelamento sem justificativa adequada ou de forma recorrente poderá estar sujeito à aplicação de medidas administrativas pela plataforma, com o objetivo de preservar a confiança, a previsibilidade e a qualidade das interações entre os usuários.

Nessas hipóteses, a 77Bee poderá adotar, de forma isolada ou cumulativa, as seguintes medidas:

advertência, em caráter educativo e orientativo;

redução de visibilidade do perfil, impactando a priorização em novas solicitações;

restrição temporária de acesso a funcionalidades, incluindo limitação para aceitar

novos serviços;

suspensão temporária da conta;

encerramento definitivo do cadastro, em casos de reincidência, abuso ou descumprimento grave das regras da plataforma.

Para fins de aplicação das medidas acima, a 77Bee poderá considerar, entre outros critérios:

a frequência e reincidência de cancelamentos realizados pelo prestador;

o impacto causado ao cliente, incluindo prejuízos, frustração da expectativa ou urgência do serviço;

a antecedência do cancelamento em relação ao horário agendado;

a justificativa apresentada, incluindo situações de caso fortuito ou força maior;

o histórico geral de conduta do prestador na plataforma, incluindo avaliações e cumprimento de serviços anteriores.

A aplicação das medidas observará critérios de razoabilidade e proporcionalidade, podendo ocorrer independentemente de aviso prévio, especialmente em casos que comprometam a segurança, a confiabilidade ou o regular funcionamento da plataforma.

6. CANCELAMENTO EM OPERAÇÕES B2B (EMPRESAS)

Nas contratações realizadas por meio de perfil empresarial (B2B), a 77Bee atua exclusivamente como ferramenta tecnológica de conexão entre empresas e prestadores de serviços, não participando da formação, execução ou gestão da relação contratual estabelecida entre as partes.

Nessas hipóteses, a relação jurídica ocorre de forma direta, autônoma e independente entre empresa e prestador, cabendo exclusivamente às partes a definição de condições contratuais, incluindo escopo, prazos, valores, forma de pagamento, execução, cancelamento e eventuais reembolsos.

A 77Bee não intermedeia pagamentos nas operações B2B, razão pela qual não realiza retenção, liberação, reembolso ou qualquer gestão financeira relacionada aos serviços contratados pelas empresas. Dessa forma:

cancelamentos, reembolsos, ajustes ou reexecuções deverão ser tratados diretamente entre empresa e prestador;

a plataforma não participa das negociações nem das decisões relacionadas ao cancelamento;

a 77Bee não responde por inadimplemento, descumprimento contratual, qualidade do serviço ou disputas entre as partes;

eventuais conflitos deverão ser resolvidos diretamente entre empresa e prestador, pelos meios que entenderem adequados.

Os valores pagos pelas empresas à 77Bee referem-se exclusivamente à contratação de planos, assinaturas ou taxas de acesso à plataforma, que conferem o direito de utilização das funcionalidades disponíveis.

Tais valores possuem natureza de remuneração pela disponibilização da infraestrutura tecnológica, sendo, portanto, não reembolsáveis, salvo nas hipóteses expressamente previstas em contrato ou exigidas pela legislação aplicável.

7. DISPUTAS E MEDIAÇÃO ADMINISTRATIVA

Em situações de conflito entre cliente e prestador nas operações realizadas por meio da plataforma, a 77Bee poderá, a seu exclusivo critério, atuar como mediadora administrativa, com a finalidade de facilitar a comunicação entre as partes e estimular a resolução consensual da controvérsia, sem caráter vinculante. No exercício dessa função, a plataforma poderá solicitar informações, documentos e demais evidências que entenda pertinentes, bem como analisar registros internos, incluindo histórico de interações, comunicações realizadas no ambiente digital e dados relacionados à operação, podendo, ainda, sugerir alternativas de solução que visem à composição amigável do conflito.

A atuação da 77Bee possui natureza estritamente facilitadora, não assumindo caráter decisório, de modo que não substitui o Poder Judiciário, a arbitragem ou qualquer outro

meio formal de resolução de disputas, nem implica a emissão de decisão obrigatória ou vinculante para as partes. Dessa forma, a plataforma não assume obrigação de resultado, não garante a resolução do conflito e não se responsabiliza pelo desfecho da controvérsia, permanecendo as partes integralmente responsáveis pela condução da disputa, pela defesa de seus interesses e pela adoção das medidas que entenderem cabíveis, inclusive na esfera judicial ou arbitral.

8. RETENÇÃO TEMPORÁRIA DE VALORES

A 77Bee poderá, a seu exclusivo critério e como medida de segurança operacional e prevenção de riscos, reter temporariamente valores, suspender liberações ou interromper fluxos financeiros vinculados a determinada operação, sempre que identificar situações que possam comprometer a regularidade, a segurança ou a conformidade das transações realizadas na plataforma, mediante análise razoável e proporcional e com base em critérios de segurança e prevenção à fraude.

A retenção poderá ocorrer, entre outras hipóteses, nos casos de disputa entre as partes, indícios de fraude ou tentativa de fraude, inconsistências nas informações da operação, comportamentos atípicos, suspeita de uso indevido da plataforma ou descumprimento dos Termos de Uso e demais políticas aplicáveis.

Nessas situações, a 77Bee poderá realizar análise interna, solicitar informações adicionais, documentos ou esclarecimentos às partes envolvidas, bem como adotar medidas necessárias à verificação da regularidade da operação, permanecendo os valores retidos até a conclusão da análise ou até que sejam sanadas as irregularidades identificadas.

A retenção ocorrerá pelo prazo razoavelmente necessário à análise da operação e apuração das circunstâncias envolvidas.

A retenção de valores possui caráter preventivo e cautelar, não implicando reconhecimento de responsabilidade, inadimplemento ou obrigação de reembolso por parte da plataforma, nem transferência de titularidade dos valores, permanecendo estes vinculados à operação em análise.

Na hipótese de identificação de reembolso realizado em duplicidade, inclusive em decorrência de erro operacional ou processamento por múltiplos meios (tais como estorno em cartão de crédito e transferência adicional por PIX ou outro meio), a 77Bee

poderá adotar as medidas necessárias para reaver os valores pagos indevidamente, incluindo compensação automática, retenção de valores disponíveis ou cobrança administrativa e/ou judicial, devendo o usuário proceder à imediata restituição dos valores recebidos indevidamente.

9. REEMBOLSOS

Quando aplicáveis, os reembolsos decorrentes de cancelamentos ou ajustes de serviços serão processados pela 77Bee de acordo com as condições estabelecidas nesta Política e nas regras específicas da operação, sendo realizados, preferencialmente, por meio do mesmo método de pagamento utilizado na transação original, salvo impossibilidade técnica ou determinação diversa dos intermediadores financeiros.

Os prazos para efetivação dos reembolsos poderão variar conforme o meio de pagamento utilizado, estando sujeitos às políticas, prazos operacionais e procedimentos das instituições financeiras, operadoras de pagamento ou gateways integrados à plataforma, podendo incluir períodos adicionais de processamento, compensação ou estorno.

Para maior transparência e previsibilidade, os reembolsos poderão observar, em regra, os seguintes percentuais orientativos, sem prejuízo da análise do caso concreto:

cancelamentos com antecedência superior a 24 (vinte e quatro) horas: reembolso de 90% a 100% do valor pago;

cancelamentos com antecedência inferior a 24 (vinte e quatro) horas: reembolso de 50% a 80% do valor pago;

cancelamentos próximos ao horário agendado (ex: até 2 horas antes): reembolso de 0% a 50%;

cancelamentos após o início do serviço: reembolso de 0% a 40%, conforme o grau de execução;

não comparecimento do cliente (no-show): reembolso de 0% a 30%, podendo haver retenção integral;

cancelamento pelo prestador: reembolso ao cliente de 80% a 100%;

situações excepcionais devidamente comprovadas (caso fortuito ou força maior): reembolso de até 100%, mediante análise.

Os percentuais acima possuem caráter orientativo, podendo ser ajustados pela 77Bee conforme a natureza do serviço, custos envolvidos, grau de execução, comportamento das partes e demais elementos relevantes.

Para maior transparência, o fluxo de reembolso observará, em regra, os seguintes critérios:

pagamentos realizados via cartão de crédito serão reembolsados por meio de estorno diretamente na fatura do cartão, realizado via painel do intermediador de pagamento, plataforma Mercado Pago, sendo que o prazo para visualização do crédito dependerá exclusivamente da operadora e do banco emissor do cartão, podendo variar conforme o ciclo de faturamento;

pagamentos realizados via PIX serão reembolsados por meio de transferência via PIX, preferencialmente para a conta de origem da transação ou para chave informada pelo usuário, observados os prazos operacionais internos e do intermediador financeiro.

Eventuais valores a serem reembolsados poderão sofrer descontos de taxas administrativas, operacionais ou de intermediação, desde que previamente informadas ao usuário no momento da contratação ou conforme previsto nos Termos de Uso e demais políticas aplicáveis.

A 77Bee atua exclusivamente como intermediadora tecnológica das transações e, dessa forma, não se responsabiliza por atrasos, falhas, indisponibilidades ou erros decorrentes de sistemas de terceiros, incluindo instituições financeiras, operadoras de pagamento, gateways ou quaisquer provedores externos envolvidos no processamento do reembolso. Os valores pagos pelas empresas à 77Bee referem-se exclusivamente à contratação de planos, assinaturas ou acesso à plataforma, possuindo natureza de remuneração pelo uso da infraestrutura tecnológica e, portanto, não são reembolsáveis, salvo nas hipóteses expressamente previstas em lei.

10. SERVIÇOS E PAGAMENTOS FORA DA PLATAFORMA

A 77Bee disponibiliza um ambiente digital destinado à intermediação de serviços e, portanto, não possui qualquer responsabilidade sobre relações estabelecidas fora de sua infraestrutura tecnológica, incluindo serviços contratados ou executados sem utilização das funcionalidades da plataforma.

Nesse contexto, a 77Bee não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, por:

serviços contratados diretamente entre usuários fora da plataforma, ainda que tenham sido previamente conectados por meio da 77Bee;

pagamentos realizados fora do ambiente da plataforma, seja de forma direta, informal ou por quaisquer outros meios não integrados ao sistema;

inadimplemento, cancelamentos, reembolsos, prejuízos ou disputas decorrentes dessas relações externas.

Os usuários reconhecem que, ao optarem por realizar contratações ou pagamentos fora da plataforma, assumem integralmente os riscos inerentes à transação, incluindo a ausência de mecanismos de segurança, intermediação financeira, registro de operações e suporte oferecidos pela 77Bee.

A realização de transações fora da plataforma poderá, ainda, configurar violação aos Termos de Uso, sujeitando os usuários às medidas administrativas cabíveis, incluindo advertência, suspensão ou encerramento da conta, sem prejuízo da adoção de medidas legais.

11. USO INDEVIDO E FRAUDES

A utilização indevida da plataforma, de suas funcionalidades ou das regras previstas nesta Política, incluindo, mas não se limitando a, simulação de cancelamentos, tentativas de fraude, manipulação de resultados, uso de informações falsas, criação de cenários artificiais para obtenção de vantagem indevida ou qualquer tentativa de evitar o pagamento de taxas, comissões ou valores devidos à 77Bee, será considerada infração grave.

Nessas hipóteses, a 77Bee poderá, a seu exclusivo critério e independentemente de aviso prévio, adotar medidas administrativas e operacionais destinadas à proteção da

plataforma e de seus usuários, incluindo:

bloqueio ou suspensão temporária da conta;

encerramento definitivo do cadastro, em casos de maior gravidade ou reincidência;

retenção de valores vinculados à operação, até a apuração dos fatos;

restrição de acesso a funcionalidades da plataforma;

anulação de transações consideradas irregulares ou fraudulentas.

Sem prejuízo das medidas acima, a 77Bee poderá adotar as medidas legais cabíveis, incluindo a comunicação às autoridades competentes e a responsabilização civil e/ou criminal dos envolvidos, quando aplicável.

A plataforma poderá, ainda, utilizar mecanismos internos de monitoramento, análise de comportamento e verificação de padrões para identificar práticas suspeitas, sempre com o objetivo de preservar a integridade, segurança e confiabilidade do ambiente digital.

12. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, a 77Bee não será responsável por danos indiretos, lucros cessantes, perda de oportunidade, danos emergentes indiretos ou quaisquer prejuízos imateriais decorrentes da utilização da plataforma, incluindo aqueles relacionados à contratação, execução, cancelamento ou inadimplemento de serviços realizados entre os usuários.

A 77Bee atua exclusivamente como plataforma de intermediação tecnológica e, portanto, não garante a obtenção de resultados específicos, a conclusão de serviços, a satisfação das expectativas dos usuários ou o reembolso integral de valores em todas as situações, especialmente nos casos em que houver execução parcial do serviço, descumprimento por uma das partes ou circunstâncias alheias ao controle da plataforma.

Adicionalmente, a 77Bee não assume responsabilidade por decisões, negociações, acordos ou condutas adotadas diretamente entre os usuários, incluindo aquelas relacionadas à definição de preços, condições de execução, cancelamentos,

reembolsos ou resolução de disputas.

Sem prejuízo do disposto acima, e ressalvadas as hipóteses em que a responsabilidade não possa ser excluída ou limitada nos termos da legislação vigente, especialmente nos casos previstos no Código de Defesa do Consumidor, eventual responsabilidade da 77Bee ficará limitada ao valor efetivamente pago pelo usuário à plataforma pela utilização de seus serviços, no período correspondente à operação que deu origem à eventual reclamação.

13. BOA-FÉ E COOPERAÇÃO

Os usuários comprometem-se a utilizar a plataforma em conformidade com os princípios da boa-fé objetiva, lealdade, transparência e cooperação, adotando conduta ética e colaborativa em todas as etapas da relação estabelecida por meio da 77Bee, incluindo contratação, execução, cancelamento e eventual resolução de conflitos.

Nesse contexto, os usuários deverão:

fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas;

agir com clareza e transparência nas comunicações realizadas por meio da plataforma;

evitar comportamentos abusivos, contraditórios ou que possam induzir a erro;

colaborar de forma efetiva na resolução de disputas, apresentando informações, documentos e evidências quando solicitado.

A eventual recusa injustificada em colaborar, a omissão de informações relevantes ou a adoção de condutas incompatíveis com os deveres de boa-fé poderá ser considerada pela 77Bee na análise de cancelamentos, disputas e reembolsos, podendo influenciar decisões operacionais, inclusive no que se refere à retenção de valores, priorização de atendimento ou aplicação de medidas administrativas.

14. ALTERAÇÕES DA POLÍTICA


A 77Bee poderá alterar esta Política a qualquer momento, sendo que as mudanças

passam a valer após sua publicação.

O uso contínuo da plataforma implica aceitação das novas condições, devendo o usuário interromper o uso caso não concorde.

15. CONTATO

Em caso de dúvidas, solicitações ou questões relacionadas a esta Política, o usuário poderá entrar em contato pelos canais oficiais da 77Bee:

 politic@77bee.com.br