



TERMOS E CONDIÇÕES DE USO - ESPORTES GAMING BRASIL

1 INFORMAÇÕES INICIAIS

1.1 IDENTIFICAÇÃO DA ESPORTES GAMING BRASIL – EMPRESA DETENTORA DAS MARCAS “ESPORTES DA SORTE”, “ONABET” e “LOTTU”.

1.1.1 A Esportes Gaming Brasil LTDA, pessoa jurídica de direito privado devidamente registrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) sob o nº 56.075.466/0001-00, está constituída em território nacional e atua no segmento de apostas de quota fixa, licenciada pela Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda (SPA/MF), conforme PORTARIA SPA/MF n. 136, de 22 de janeiro de 2025.

1.1.2 Suas operações são realizadas nos termos da Lei nº 14.790/23, e pelas disposições presentes nas Portarias SPA/MF nº 827/24, nº 1.231/24, nº 722/24 e demais atos normativos expedidos pelo órgão e pelo Ministério dos Esportes.

1.2 CANAIS DE ATENDIMENTO

1.2.1 Para suporte ao público e comunicação oficial, são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

LOTTU

- Suporte Online (via Chat): lottu.bet.br/.
- SAC: 0800 881 9341
- Ouvidoria: <https://contatoseguro.com.br/ouvidorialottu>



● E-mail:

suporte@lottu.bet.br

2. OBJETO E DEFINIÇÕES DESTES TERMOS E CONDIÇÕES

2.1 O presente TERMOS e CONDIÇÕES (T&C), tem por objeto estabelecer as regras que regem o uso das plataformas operadas pela Esportes Gaming Brasil LTDA, por meio de suas marcas “Esportes da Sorte”, “OnaBet” e “Lottu”, via site ou aplicativo (quando houver).

2.2 Os serviços oferecidos estão em estrita conformidade com a legislação brasileira vigente, especialmente com a Lei nº 14.790/2023, a Portaria SPA/MF nº 1.231/2024, bem como com todas as diretrizes expedidas pelo Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda e Ministério dos Esportes.

2.3 Além disso, a operação observa os preceitos da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), assegurando transparência, segurança e respeito aos direitos dos usuários.

2.4. Sempre que um termo iniciado com a letra maiúscula for utilizado nesta Política, ele terá o significado definido abaixo, independentemente do gênero ou da forma singular ou plural, conforme o quadro abaixo:

“Nós” e “Nosso”; “Operadora” ou “Grupo EGB”	Refere-se à ESPORTES GAMING BRASIL LTDA., pessoa jurídica de direito privado, devidamente autorizada a explorar a modalidade lotérica de apostas de quota fixa, que oferece os serviços de
--	--

	apostas esportivas e jogos online por meio de suas Plataformas.
“Plataforma”	Refere-se a todos os canais eletrônicos, incluindo os websites esportesdasorte.bet.br , ona.bet.br , lottu.bet.br , aplicativos móveis, subdomínios, interfaces de programação de aplicações (APIs) e quaisquer outros sistemas ou aplicações de internet, de propriedade ou sob administração do Agente Operador, por meio dos quais os Serviços são disponibilizados aos Apostadores.
“Você”, “Seu”, “Sua”, “Cliente”; “Usuário”; e “Apostador”	Refere-se a toda pessoa natural, maior de 18 (dezoito) anos e legalmente capaz, que, após completar o processo de cadastro e aceitar os Termos e Condições de Uso, utiliza os Serviços oferecidos pelo Agente Operador em suas Plataformas.
“Aposta”	Ação realizada pelo Apostador na Plataforma, utilizando fundos disponíveis em sua Conta Gráfica, que consiste na previsão sobre o resultado de um evento esportivo ou jogo online na expectativa de obtenção de um prêmio. A Aposta está sujeita a um multiplicador (quota ou odd) informado antes de sua confirmação, que define o potencial ganho em caso

	de acerto, sempre de acordo com as regras destes Termos e Condições e da legislação aplicável.
“App” ou “Aplicativo”	Programa de software (app) desenvolvido para executar funções específicas em um dispositivo móvel, como smartphones ou tablets, e que dependem de um sistema (Android ou iOS), podendo ser baixados apenas em lojas oficiais de aplicativos, como a App Store e a Google Play.
“Dado Pessoal”	Toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
“Termos e Condições de Uso”	Trata-se do presente documento e os Documentos Vinculados, que estabelecem as regras e diretrizes para a utilização do Serviço oferecido pela Plataforma, delimitando Seus direitos e responsabilidades.
“Documentos Vinculados”	São os Nossos Avisos de: Privacidade; <i>Cookies</i> ; Nossa Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, e demais Políticas e regras específicas aplicáveis aos Nossos Serviços disponíveis nas competentes seções, os quais são considerados documentos acessórios e vinculativos a estes Termos e Condições de Uso.

“Propriedade Intelectual”	Se refere ao Serviço, ao conteúdo e a todos os seus componentes, incluindo, mas não se limitando a interfaces visuais, características interativas, gráficos, <i>design</i> , compilação, código de computador, produtos, <i>software</i> , revisão de Usuários agregados e <i>ratings</i> , assim como Nossos nomes comerciais, marcas registradas, marcas de serviço, logos, nomes e domínio.
“Conta”	Conta bancária ou de pagamento pré-paga, de Nossa Titularidade, onde os recursos das apostas em aberto ou dos prêmios recebidos pelos apostadores são mantidos.
“Conta Transacional”	É a conta de depósito ou de pagamento pré-paga, de Nossa titularidade, mantida em instituição financeira ou de pagamento autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil, utilizada como destino dos aportes financeiros realizados pelos Apostadores, tendo como objetivo a manutenção dos valores relativos às apostas em aberto ou, mediante opção do Apostador, para a manutenção dos prêmios recebidos.
“Conta Gráfica”	Representação virtual do saldo do Apostador dentro de uma das plataformas do Grupo EGB, utilizada para gerenciar apostas e visualizar recursos disponíveis.

“Conteúdo”	Se refere às notícias, informações, comentários, ferramentas interativas, títulos, símbolos, cotação, relatório de pesquisa e demais assuntos de Nosso Serviços.
Autoexclusão específica	Mecanismo pelo qual o Apostador solicita a suspensão temporária ou definitiva do acesso aos Serviços, de forma voluntária, por meio das Plataformas de Apostas da EGB.
Autoexclusão centralizada	Sistema mantido pela Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda que impede o acesso do CPF do Apostador a todas as plataformas de apostas autorizadas.
“Pessoa Exposta Politicamente (PEP)”	Refere-se às pessoas naturais que ocupem ou tenham ocupado, nos 5 (cinco) anos anteriores, cargos, empregos ou funções públicas relevantes, assim como funções relevantes em organizações internacionais. São considerados relevantes os cargos, empregos e funções públicas elencadas na Resolução COAF nº 40, de 22 de novembro de 2021 .
“Odds”	Valor numérico estabelecido pela Plataforma para cada resultado possível em um evento esportivo ou jogo online. As Odds representam o multiplicador aplicado sobre o valor da Aposta para determinar o ganho potencial do Apostador em caso de acerto na previsão do evento.



“CPF”	Número de identificação fiscal emitido quando o Cliente se registra na Receita Federal.
Stake	O montante escolhido pelo Cliente para apostar.

2.5 Além das definições apresentadas anteriormente, a **ESPORTES GAMING BRASIL LTDA.** entende ser essencial que seus Usuários compreendam os conceitos a seguir, pois estão diretamente relacionados às condutas exigidas pelo **Ministério da Fazenda** e pelo **COAF**, especialmente no que diz respeito à investigação, suspensão ou exclusão de Clientes da Plataforma:

2.5.1. Apostas Suspeitas: Consideradas aquelas realizadas sob circunstâncias incomuns ou que despertem indícios de irregularidade, incluindo mas não se limitam às seguintes situações:

2.5.1.1. Realização de apostas em alta frequência ou com padrões atípicos em um curto espaço de tempo;

2.5.1.2. Indícios de utilização de sistemas automatizados (bots) para efetuar apostas, em vez da operação manual pelo titular da conta;

2.5.1.3. Sinais de conluio com terceiros ou apostas feitas em nome de outra pessoa; e

2.5.1.4. Execução de apostas rápidas e sucessivas por diversos usuários, com comportamento que exceda os limites normais de utilização da Plataforma.

2.5.2. Ações Indevidas: Todas as condutas proibidas ou restritas no presente Termos e Condições de Uso. Entre elas, destacam-se, o seguinte rol exemplificativo:

2.5.2.1. Recebimento de *chargeback* em depósitos realizados por meio de métodos previamente utilizados em Sua Conta;



2.5.2.2. Depósito de valores provenientes de fontes ilegais ou não autorizadas;

2.5.2.3. Realização de depósitos, saques ou qualquer movimentação financeira sem a efetiva utilização dos serviços de jogo oferecidos;

2.5.2.4. Utilização dos Serviços com finalidades que extrapolem o uso pessoal e recreativo;

2.5.2.4. Criação ou uso deliberado de contas duplicadas ou múltiplas;

2.5.2.5. Permissão, consciente ou não, de que terceiros acessem e utilizem sua Conta;

2.5.2.6. Fornecimento de informações falsas, incompletas ou enganosas durante o processo de cadastro;

2.5.2.7. Envolvimento em atividades fraudulentas ou ilícitas, como trapagens, conluíus, chargebacks, lavagem de dinheiro, exploração de falhas técnicas, como erros ou interrupções, uso de softwares para obter vantagens indevidas, ou qualquer outro comportamento considerado ilegal ou inadequado;

2.5.2.8. Participação em apostas mesmo estando proibido contratualmente ou por determinação de órgão regulador ou entidade esportiva;

2.5.2.9. Suspeita de uso da Conta com fins comerciais, como por exemplo, operação por empresas ou indivíduos que prestem serviços a operadores de apostas;

2.5.2.10. Violação dos termos de promoções ou bônus, como criar mais de uma conta para usufruir de benefício exclusivo por usuário;

2.5.2.11. Realização de apostas em eventos ou partidas nas quais o usuário esteja diretamente envolvido, contrariando normas de integridade esportiva ou regulamentos específicos; e

2.5.2.12. Prática de quaisquer atos ofensivos, abusivos ou prejudiciais contra outros Usuários ou contra a equipe da EGB.

3. ACEITE DOS TERMOS E CONDIÇÕES



3.1 Ao realizar seu cadastro em qualquer das plataformas operadas pela Esportes Gaming Brasil LTDA, bem como ao utilizar quaisquer dos serviços disponibilizados, o Cliente (doravante denominado “Apostador”) declara expressamente que:

3.1.1. Tem pleno conhecimento e aceita integralmente todas as disposições constantes destes Termos e Condições de Uso;

3.1.2. Compreende e concorda em se submeter às regras, responsabilidades, direitos e deveres aqui estabelecidos;

3.1.3. Confirma que é maior de 18 (dezoito) anos de idade, por meio da seleção do *checkbox* correspondente à opção “Tenho mais de 18 anos de idade”;

3.1.4. Declara que está ciente e aceita os seguintes Documentos Vinculados a estes Termos e Condições:

3.1.4.1. Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais;

3.1.4.2. Política de Cookies;

3.1.4.3. Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo;

3.1.4.4. Política de Atendimento ao Apostador e Ouvidoria; e

3.1.4.5. Política de Jogo Responsável.

3.1.4.6. Política de Integridade nas Apostas

3.2. Reconhece que, conforme a legislação vigente, seus dados serão monitorados e registrados tanto pela EDS quanto pela Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda - SPA/MF.

3.3. Está ciente de que o compartilhamento do acesso à sua conta com terceiros é expressamente proibido.



3.4 Seu consentimento livre, expresso, informado e inequívoco, será registrado por meio da seleção do *checkbox* correspondente à opção “Li e concordo com os Termos & Condições de Uso e com a política de privacidade”, disponível no momento de criação da conta de usuário.

3.5 Não havendo concordância com os Termos de Condições de Uso ou demais Políticas descritas no item “1.2.1”, Você poderá interromper a utilização de Nossos Serviços, solicitando o encerramento de sua conta. Nesse caso, poderá entrar em contato conosco por meio do e-mail descrito no item “1.2.1” destes T&C, assim como por meio do chat ou mesmo da aba própria disponível para encerramento de sua conta em nossa Plataforma.

4. DA ABERTURA, VERIFICAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CONTA DO APOSTADOR

4.1 A criação de uma conta na plataforma é condicionada à leitura, compreensão e aceitação expressa dos presentes Termos e Condições de Uso, bem como da respectiva Política de Privacidade.

4.2 Sendo essa aceitação, realizada de forma eletrônica e obrigatória no momento do cadastro, configurando manifestação clara, livre, informada e inequívoca da vontade do Cliente (“Apostador”), nos termos da legislação aplicável.

4.3 Ao concluir o processo de cadastro/registro, o Apostador declara estar ciente de que a utilização da conta, ainda que parcial, implica em concordância integral com as regras estabelecidas pela Esportes Gaming Brasil LTDA, comprometendo-se a cumprir todas as condições impostas para o uso adequado da plataforma.

4.4 A finalização dos procedimentos de cadastro inicial ou de atualização cadastral previstos nesta seção, bem como o consequente acesso à plataforma de apostas, ficam condicionados à definição prévia, pelo Usuário, dos limites prudenciais obrigatórios relativos às funcionalidades “Limites de



Perdas” e “Controle de Tempo de Jogo”, em conformidade com a Portaria SPA/MF nº 2.579, de 7 de novembro de 2025.

4.5 O descumprimento da obrigação de manter os dados cadastrais atualizados, especialmente no que se refere à adoção e validação dos limites prudenciais exigidos, acarretará a suspensão da conta do Usuário, mediante comunicação prévia. A conta permanecerá inativa até a regular conclusão da atualização ou validação cadastral.

4.6 Dessa forma, o Apostador não poderá, sob nenhuma hipótese, alegar desconhecimento dos Termos e Condições, uma vez que o aceite é condição indispensável para a criação e ativação da conta.

4.7 A Operadora reserva-se o direito de recusar, suspender ou encerrar o registro de contas que não atendam aos critérios de elegibilidade, veracidade das informações ou que apresentem indícios de irregularidade, fraude ou violação destes Termos, conforme artigo 52º da PORTARIA SPA/MF Nº 1.231, DE 31 DE JULHO DE 2024.

4.8 A Operadora poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, revisar, atualizar ou modificar os presentes Termos e Condições de Uso, com o objetivo de adequá-los a alterações legislativas, regulamentares, tecnológicas ou operacionais, bem como para aprimorar a experiência dos usuários, conforme art. 47 da PORTARIA SPA/MF Nº 1.231, DE 31 DE JULHO DE 2024.

4.9 As modificações entrarão em vigor a partir da data de sua publicação nos canais oficiais da plataforma, sendo de responsabilidade do Apostador acompanhar periodicamente os Termos atualizados, com sua respectiva data de atualização no início do documento.

4.8 Sempre que houver alterações relevantes que impactem diretamente os direitos ou deveres dos usuários, estes poderão ser notificados por e-mail, mensagem na própria plataforma ou outro meio



eficaz. Em tais casos, a reafirmação do consentimento (aceite), será solicitada como condição para continuidade da utilização dos serviços.

4.10 Caso não concorde com as alterações de que trata o item “4.8”, você poderá encerrar sua conta.

5. DA RESPONSABILIDADE DO APOSTADOR

5.1 É de responsabilidade exclusiva do Apostador ler atentamente e compreender todas as disposições constantes nestes Termos e Condições de Uso antes de concluir seu cadastro na plataforma. Em caso de dúvidas, este deverá entrar em contato com nossos canais de atendimento para melhor esclarecimento, mas nunca, sob hipótese nenhuma, finalizar o cadastro sem ciência do que versa o presente T&C.

5.2 É responsabilidade exclusiva do Apostador proteger suas credenciais de acesso e os dispositivos utilizados para acessar sua conta (como smartphones, tablets e laptops). A Esportes Gaming Brasil não assume nenhuma responsabilidade em caso de acessos indevidos devido à negligência do usuário.

5.3 O Apostador é o único responsável por todas as transações financeiras realizadas em sua conta incluindo depósitos, saques e apostas. Caso ocorram utilizações não autorizadas, estas serão consideradas válidas desde que atendam aos critérios técnicos operacionais.

6. REGISTRO DE CONTAS BANCÁRIAS

6.1 Cada Apostador poderá registrar até 3 (três) contas de depósito ou pagamento pré-pagas em seu nome para transações financeiras.



6.2 Essas contas devem ser de pessoa física e estar vinculadas a instituições devidamente autorizadas pelo Banco Central do Brasil. Contas de terceiros ou de pessoas jurídicas não serão aceitas.

7. DOS DIREITOS E DEVERES DO APOSTADOR

7.1 Além dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor e em demais normas aplicáveis, o apostador tem direito a:

7.1.1. Apostar de maneira livre, sem coação, e de forma segura e responsável, desde que respeitadas as disposições legais e regulamentares vigentes;

7.1.2. Optar pela realização a autoexclusão centralizada via Plataforma oficial do Ministério da Fazenda: <https://www.gov.br/fazenda/pt-br/composicao/orgaos/secretaria-de-premios-e-apostas/autoexclusao/autoexclusao>.

7.1.3. Ser reconhecido como usuário de serviço público, conforme disposto na Lei nº 13.460/2017;

7.1.4. Manifestar, no momento do cadastro, sua vontade expressa sobre o tratamento de seus dados pessoais pelo Grupo EGB

7.1.5. Ter acesso fácil e transparente ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);

7.1.6. Ser informado sobre as quotas fixas aplicáveis a eventos esportivos e jogos online oferecidos na Plataforma;

7.1.7. Consultar o histórico de suas movimentações financeiras, incluindo depósitos, retiradas, valores apostados e prêmios recebidos;

7.1.8. Encerrar sua conta na Plataforma de maneira simplificada;



7.1.9. Escolher livremente entre opções como alertas de jogo, definição de limites de apostas, pausas temporárias ou autoexclusão;

7.1.10. Receber informações claras e objetivas sobre as regras de uso da Plataforma, especialmente no que diz respeito a depósitos e retiradas de recursos;

7.1.11. Sacar seu saldo disponível na conta transacional, com registro na conta gráfica, sem restrições impostas pelo operador de apostas, exceto nos casos em que o apostador esteja submetido a Processo de Apuração de Irregularidades.

7.2. O Apostador reconhece e assume seguir, as seguintes obrigações:

7.2.1. Realizar pessoalmente todas as atividades vinculadas à sua conta, sendo vedado o uso por terceiros, ainda que autorizados;

7.2.2. Abster-se do uso de *bots*, *scripts*, sistemas automatizados, inteligência artificial ou qualquer prática fraudulenta com o intuito de manipular, alterar ou explorar os recursos da plataforma;

7.2.3. Manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso (login e senha), não as compartilhando com terceiros sob nenhuma circunstância;

7.2.4. Responder integralmente por todas as transações realizadas em sua conta, com ou sem sua autorização expressa, inclusive nos casos de negligência no uso de suas credenciais, visto que todas as transações são feitas para contas de titularidade do PRÓPRIO Apostador;

7.2.5. Utilizar exclusivamente métodos de pagamento válidos e registrados em seu próprio nome, conforme exigência da plataforma e legislativa;

7.2.6 Fornecer informações verídicas, completas e atualizadas no momento do cadastro e sempre que solicitado, ciente de que dados falsos, desatualizados ou omissos poderão ensejar sanções, incluindo suspensão ou encerramento da conta;



7.2.7. Manter seus dispositivos eletrônicos seguros, adotando práticas de segurança digital como o uso de senhas fortes, antivírus, firewalls e atualizações periódicas, de modo a mitigar riscos cibernéticos;

7.2.8. Definir e manter limites prudenciais de apostas por meio das funcionalidades de “Limites de Perdas” e “Controle de Tempo de Jogo”, disponíveis na Plataforma, nos termos do inciso XVI do art. 4º da Portaria SPA/MF nº 1.231, de 31 de julho de 2024, conforme alteração provida pela Portaria MF/SPA Nº 2579 de 07/11/2025.

7.2.9. Respeitar os limites de depósito e saque estipulados pela plataforma, nos termos da legislação e das políticas internas vigentes;

7.2.10. Comunicar imediatamente qualquer atividade suspeita ou uso não autorizado de sua conta, cooperando com os procedimentos de verificação e segurança adotados pela Operadora;

7.2.11. Cumprir integralmente todas as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, à legislação de proteção de dados, combate à lavagem de dinheiro, jogos e apostas, e à Política de Privacidade da plataforma;

7.2.12. Utilizar a plataforma exclusivamente para fins de entretenimento e diversão, respeitando a finalidade do serviço e as condições aqui estabelecidas.

8. DO CADASTRO

O cadastro nas plataformas operadas pelo Grupo EGB estará disponível exclusivamente para pessoas físicas que tenham atingido a maioridade civil no Brasil (+18 anos) e que não se enquadrem nas disposições de restrição estabelecidas pelo artigo 26 da Lei nº 14.790/23.

8.1 RESTRIÇÕES DE CADASTRO E PARTICIPAÇÃO - REQUISITOS DE ELEGIBILIDADE



8.1.1 Estão impedidas de realizar cadastro e efetuar apostas em nossas plataformas as seguintes categorias de pessoas:

- a) Indivíduos menores de 18 (dezoito) anos;
- b) Sócios, administradores, diretores, gestores ou funcionários da empresa Operadora ou de qualquer agente Operador de apostas;
- c) Agentes públicos cujas funções estejam diretamente associadas à regulação, supervisão ou fiscalização da modalidade lotérica em questão;
- d) Pessoas com acesso direto ou indireto aos sistemas eletrônicos ou informações sensíveis relacionados às operações das loterias de aposta de quota fixa;
- e) Indivíduos que possuem qualquer potencial de influenciar os resultados de eventos esportivos objeto das apostas, incluindo, mas não se limitando a:
 - I) Dirigentes esportivos;
 - II) treinadores;
 - III) membros de comissão técnica e árbitros esportivos;
 - IV) Empresários ou agentes de atletas e técnicos;
 - V) Atletas participantes de competições regulamentadas pelo Sistema Nacional do Esporte;
 - VI) Indivíduos diagnosticados com ludopatia (jogo compulsivo), conforme laudo médico especializado.

8.1.2 As proibições dos itens 'b', 'd' e 'e' se estendem ao cônjuge, companheiro(a) ou parentes diretos e colaterais de até segundo grau das pessoas mencionadas, com a finalidade de evitar qualquer influência direta ou indireta nas operações de apostas.

8.1.3 Pessoas que estejam proibidas, por determinação judicial ou administrativa, de acessar ou participar de qualquer modalidade de apostas não poderão registrar-se na plataforma, sendo-lhes



vedada qualquer tentativa de cadastro. O interessado obriga-se a comunicar imediatamente à Operadora a existência de qualquer decisão dessa natureza.

8.1.4. Nos termos da regulamentação vigente editada pela Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda, inclusive a Instrução Normativa SPA/MF nº 22/2025, não poderão realizar cadastro, acessar ou participar de apostas pessoas cujos CPFs estejam registrados como beneficiários do Programa Bolsa Família (Lei nº 14.601/2023) ou do Benefício de Prestação Continuada (BPC – Lei nº 8.742/1993), bem como aqueles que se encontrem inscritas em plataforma de autoexclusão centralizada ou nas bases de impedidos previstas na regulamentação.

8.1.5. O bloqueio de cadastro previsto no item 8.1.4. é operacionalizado por meio de consultas obrigatórias pela Operadora ao Sistema de Gestão de Apostas – SIGAP, conforme regras técnicas publicadas pela SPA/MF.

8.1.6. Caso, em qualquer momento, inclusive após a conclusão do cadastro, seja constatado o descumprimento de qualquer das regras previstas na Cláusula 8, a **EGP** procederá ao encerramento da Conta do Usuário e adotará as providências previstas na Cláusula 24 destes Termos e Condições, com o objetivo de resguardar os direitos do consumidor.

8.1.7. Na hipótese de impedimentos automáticos ou manuais decorrentes das situações previstas nos itens 8.1.3 e 8.1.4 que inviabilizem a conclusão do cadastro, o interessado deverá verificar sua situação conforme a causa impeditiva identificada, o que poderá envolver, conforme o caso, a atualização de informações desatualizadas em sistemas públicos, o cumprimento de eventual decisão judicial ou administrativa, ou a revisão de eventual opção de autoexclusão realizada junto à SPA/MF.

8.1.8. Caso, após a efetivação do cadastro, o Usuário venha a figurar como beneficiário do Programa Bolsa Família ou do Benefício de Prestação Continuada, sua conta será encerrada de



forma definitiva pela **EGB**, em estrita observância às restrições legais e regulatórias aplicáveis. Nessa hipótese, o Usuário será previamente notificado para realizar o saque do saldo disponível no prazo de 2 (dois) dias, contado do envio da comunicação. Não sendo realizado o saque voluntário no prazo indicado, a Operadora envidará os esforços necessários para transferir o saldo disponível para conta bancária de titularidade do Usuário, nos termos da Cláusula 13 destes Termos e Condições.

8.1.9. Na impossibilidade de efetuar a transferência do saldo disponível para conta bancária de titularidade do Usuário, em razão de inconsistências nos dados informados, a **EGB** utilizará os dados cadastrais disponíveis para contatá-lo, a fim de que informe conta de depósito ou de pagamento de sua titularidade, mantida em instituição autorizada pelo Banco Central do Brasil, por meio da qual poderá receber os valores devidos.

8.1.10. Constatada a existência de apostas em aberto nas hipóteses previstas nesta Cláusula 8, a Operadora procederá ao cancelamento integral dessas apostas e, não sendo realizado o saque de forma voluntária, efetuará a transferência dos respectivos valores conforme o disposto no item 8.1.9 destes Termos e Condições.

8.1.11. Decorrido o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contado do envio da comunicação prevista no item 8.1.8, sem que os valores tenham sido devolvidos ao Usuário, mesmo após a adoção das providências descritas no item 8.1.8., os recursos serão revertidos ao Fundo de Financiamento Estudantil (FIES) e ao Fundo Nacional para Calamidades Públicas, Proteção e Defesa Civil (FUNCAP), nos termos do art. 32, § 1º, da Lei nº 14.790, de 29 de dezembro de 2023, e da Instrução Normativa SPA/MF nº 31, de 7 de novembro de 2025.

8.2 DO CADASTRO – PROTOCOLOS DE VERIFICAÇÃO (KYC)



8.2.1 Para garantir a conformidade legal e a segurança das operações, todos os cadastros realizados na Esportes Gaming Brasil são submetidos a rigorosos procedimentos de “*Know Your Customer*” (KYC). Esses protocolos verificam a identidade dos Apostadores por meio de análise documental e validação automática de dados, bem como monitoram se o usuário integra o rol de pessoas impedidas de apostar.

8.3 DO CADASTRO – DECLARAÇÕES DO APOSTADOR

8.3.1 Para utilizar os serviços da nossa Plataforma, é necessário criar uma conta pessoal (“Conta”), mediante o preenchimento de um formulário de cadastro que coletará as seguintes informações obrigatórias:

- a) Nome completo;
- b) Nacionalidade;
- c) Número do cadastro de Pessoa Física - CPF;
- d) Data de nascimento;
- e) Gênero declarado;
- f) Endereço completo, que não pode ser caixa postal;
- g) País de domicílio;
- h) Número de telefone com DDD;
- i) E-mail;
- j) Informações bancárias ou de métodos de pagamento pré-pago; e
- k) Cópia digitalizada de documento de identificação válido com foto.

8.3.2 A Esportes Gaming Brasil poderá validar tais informações com ferramentas de análise interna, inclusive o endereço de IP registrado no momento do cadastramento.

8.4 DO CADASTRO – ETAPAS NECESSÁRIAS PARA CONCLUSÃO DO CADASTRO

8.4.1 O cadastro será considerado completo apenas após as seguintes etapas obrigatórias:



- I. Validação da idade e identidade através do CPF e reconhecimento facial;
- II. Confirmação de que o Apostador não se encontra em listas de exclusão ou proibição;
- III. Aceitação explícita dos Termos e Condições e da Política de Privacidade;
- IV. Concordância com a vedação do compartilhamento de credenciais com terceiros;
- V. Autorização para monitoramento contínuo, incluindo registro de dados e geolocalização do usuário, envolvendo a Esportes Gaming Brasil e os órgãos reguladores, para garantir conformidade regulatória, segurança e prevenção de fraudes.
- VI. Em razão da segurança e em cumprimento ao artigo 34 da Portaria SPA/MF nº 1.231 de 31 de julho de 2024, a EGB solicitará anualmente ao Seu Usuário a atualização ou validação dos dados cadastrais. Caso o Usuário não realize a atualização ou validação solicitada, a conta ficará suspensa até que as informações sejam devidamente atualizadas ou validadas, conforme exigido pela regulamentação.

9. LIMITAÇÃO DE CONTAS POR CPF

9.1 Cada CPF poderá ser associado a apenas um cadastro ativo em cada plataforma.

9.2 Caso sejam detectados múltiplos cadastros vinculados a um único CPF, ou a terceiros, inclusive com indícios de fraude, uso indevido da plataforma ou exploração de falhas (bugs) por parte do próprio apostador, a Esportes Gaming Brasil poderá, a seu exclusivo critério, e após realizar processo de apuração interno, bloquear ou encerrar as respectivas contas, anular eventuais ganhos obtidos de forma irregular e reter valores até o limite necessário para cobrir quaisquer perdas decorrentes de saques indevidos. A adoção dessas medidas não impede a aplicação de sanções legais cabíveis nas esferas cível e/ou criminal.

10. ESCOLHA DE CREDENCIAIS DE ACESSO



10.1 Durante o processo de cadastro, o Apostador deverá criar um nome de Apostador único e uma senha pessoal intransferível, com no mínimo 8 (oito) caracteres, obrigatoriamente contendo letras maiúsculas, letras minúsculas, números e ao menos um caractere especial (como @, #, \$, %, etc.).

10.2 Recomenda-se fortemente a utilização de senhas robustas e não previsíveis, evitando combinações simples ou relacionadas a dados pessoais, como datas de nascimento ou sequências numéricas.

10.3 A senha criada será de uso exclusivo do Apostador, que deverá adotar todas as medidas necessárias para manter sua confidencialidade e segurança.

10.4 A Esportes Gaming Brasil LTDA não se responsabiliza por acessos indevidos decorrentes de negligência, compartilhamento ou uso de senhas fracas, sendo o Apostador integralmente responsável por todas as atividades realizadas em sua conta.

10.5 Além disso, podemos oferecer:

10.5.1 Biometria adicional (exceto facial); e

10.5.2 Dispositivos de autenticação, como token.

10.6 Será exigida nova autenticação sempre que o usuário permanecer inativo por mais de 30 minutos.

10.7 Adicionalmente à autenticação de que trata o item acima, a EGB também exigirá a confirmação da identidade do Nosso Usuário nos casos de:

- I. Pedido de informações pessoais e fiscais, tais como informe anual de rendimentos;
- II. Inatividade da conta por noventa dias; e
- III. Três tentativas malsucedidas no momento de autenticação da identidade do apostador.



10.8 Para a solicitação de recuperação de senha ou alteração de dados cadastrais é necessário informar o e-mail utilizado no cadastro da Conta no campo designado. A recuperação será efetuada por meio de um processo que utilizará o e-mail informado, ao qual serão enviadas as instruções necessárias.

10.9 Nós poderemos suspender a Sua Conta até que seja entregue de forma satisfatória toda a informação / documentação solicitada.

10.10 Realizamos várias verificações para confirmar se os Dados Pessoais informados são verossímeis, inclusive por meio de provedores de serviços de pesquisas a bancos de dados públicos. Ao aceitar estes Termos e Condições de Uso, Você concorda que façamos estas verificações.

10.11 Todos os Dados Pessoais inseridos no momento do Seu cadastro na Plataforma devem ser seus e válidos sob pena de Sua Conta ser submetida a uma análise de verificação. Caso encontrados indícios de fraude e/ou outras atividades ilícitas, a Sua Conta será imediatamente encerrada. É proibido assumir a identidade de outra pessoa.

10.12 O fornecimento de dados pessoais falsos e/ou incorretos, autoriza que Nós façamos o encerramento de Sua Conta. O encerramento será devidamente comunicado por meio de um aviso por escrito através do e-mail disponibilizado por Você no momento da realização do cadastro. A depender das informações ou circunstâncias, entramos em contato com as autoridades competentes para a adoção das medidas cabíveis.

10.13 Em caso de qualquer erro ou irregularidade no ato de registro, o Usuário deverá entrar em contato com o Nosso suporte online ou por e-mail através do endereço eletrônico descrito no item 1.2.1, apresentando suas informações cadastrais devidamente atualizadas/retificadas.

11. DAS TRANSAÇÕES E PAGAMENTOS



11.1 O Apostador é o único responsável por todas as transações financeiras realizadas em sua conta gráfica, incluindo depósitos, saques e apostas. Caso ocorram utilizações não autorizadas, estas serão consideradas válidas desde que atendam aos critérios técnicos operacionais.

11.2 A Esportes Gaming Brasil poderá exigir documentos complementares, de natureza financeira ou identificatória, para assegurar o cumprimento de suas políticas de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (AML) e conformidade regulatória. Durante esse período, valores retidos somente serão liberados mediante o envio e validação dos documentos solicitados.

11.3 A EGB não é uma instituição financeira, portanto, não serão pagos juros e tampouco correção monetária sobre os fundos do usuário, independentemente do valor presente na conta gráfica do cliente.

12. DAS CONTAS DOS APOSTADORES

12.1 Ao concluir o cadastro em uma das plataformas da Esportes Gaming Brasil LTDA, o Apostador deverá depositar recursos no seu saldo para poder utilizar os serviços de apostas esportivas ou jogos online. A Esportes Gaming Brasil não disponibilizará nenhum crédito ou adiantamento ao Apostador, devendo este depositar os recursos necessários para seu próprio entretenimento de forma equilibrada e consciente.

12.2 Os aportes financeiros efetuados na conta do Apostador deverão ser utilizados apenas em apostas ou jogos online. O Apostador concorda e está ciente de que sua conta em uma ou mais plataformas da Esportes Gaming Brasil não possui natureza bancária (corrente ou poupança) ou de investimento.

12.3 O Apostador deverá verificar o saldo da sua conta sempre que iniciar a sessão, antes e depois de realizar apostas, e antes e depois de qualquer transação financeira (saques/depósitos). No caso



de contestação ou dúvida, os clientes poderão notificar a Esportes Gaming Brasil, através dos seus Canais de Atendimento ao Cliente, informando o registro de suas transações.

12.4 As contas cadastradas em qualquer uma das plataformas da Esportes Gaming Brasil possuem natureza pessoal e intransferível, sendo proibido:

- I. Realizar quaisquer transações financeiras através de terceiros;
- II. Atuar em nome de outra pessoa ou de terceiros;
- III. Depositar dinheiro oriundo de atividades criminosas;
- IV. Utilizar, de qualquer forma, sua conta ou de terceiros para lavagem de dinheiro ou qualquer outro propósito ilegal;
- V. Vender, transferir ou ceder, de forma temporária ou permanente, contas para outras pessoas;
- VI. Comprar ou pagar pelo uso temporário de contas de terceiros.

12.5 Ao aceitar os Termos e Condições, o Apostador está ciente de que o endereço de e-mail cadastrado será o canal pelo qual receberá comunicados formais por parte da Esportes Gaming Brasil, incluindo as notificações do procedimento previsto no Tópico 24 deste T&C, e não poderá alegar desconhecimento ou não recebimento de notificações.

13. DEPÓSITOS E SAQUES

13.1 Identificação de Titularidade - Todas as operações de depósito e saque realizadas na plataforma devem obrigatoriamente ser vinculadas ao titular da conta cadastrada. Ao realizar depósitos via Pix, a conta bancária utilizada será automaticamente vinculada ao CPF do titular cadastrado na plataforma, garantindo transparência e rastreabilidade, conforme as regulamentações de apostas fixas da SPA/MF. É permitido o cadastro de até três contas bancárias por usuário, com atualizações sendo feitas dinamicamente conforme o uso.



13.2 Eventuais tarifas bancárias e tributos incidentes sobre os depósitos são de responsabilidade do usuário.

13.3 Não há um limite máximo diário para depósitos.

13.4 A EGB utiliza intermediários financeiros autorizados pelo Banco Central do Brasil para realizar transações com a segurança exigida. Cada processador de pagamento estabelece seus próprios processos e regras para as transações. A EGB envidará esforços para solucionar eventuais atrasos junto aos parceiros, mas os prazos de processamento podem variar conforme as regras de cada instituição.

13.5 O saldo disponível na conta gráfica do usuário deverá ser utilizado exclusivamente para fins legítimos e relacionados à participação em apostas, jogos ou demais atividades regularmente disponibilizadas pela EGB em sua plataforma. Em conformidade com o disposto no artigo 25, inciso XII, da Portaria SPA/MF nº 1.143/2024, será considerada suspeita a tentativa de retirada de valores da conta transacional logo após a realização de depósito, sem a efetiva utilização dos recursos em atividades de aposta, hipótese na qual a EGB poderá suspender temporariamente a operação para fins de apuração.

13.6 A identificação de indícios razoáveis de que um depósito foi realizado para finalidade distinta das autorizadas — tais como evasão de limites, uso indevido da plataforma ou indícios de atividade ilícita — poderá ensejar a aplicação de medidas de contenção, sempre pautadas pelos princípios da boa-fé, proporcionalidade, razoabilidade e em estrita conformidade com as normas de defesa do consumidor e de proteção de dados pessoais.

13.7 Algumas Instituições de Pagamentos poderão reprovar transações financeiras dos usuários sempre que essas operações apresentarem riscos ou insuficiência de dados, conforme os critérios internos de análise da própria processadora de pagamentos.



13.8 Para saques, o mesmo padrão de validação é aplicado, sendo o Pix o método padrão e a conta de destino associada ao CPF registrado. Qualquer alteração nas contas bancárias exige consentimento explícito do usuário, além de passar por etapas rigorosas de verificação, assegurando a total segurança em todas as transações.

13.9 Disponibilidade e Processamento - Os depósitos e saques estarão disponíveis para realização em regime contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

13.10. Restrições de Contas Jurídicas - Para garantir a conformidade regulatória, não serão processados saques direcionados a contas bancárias registradas com CNPJ, mesmo nos casos em que o CNPJ pertença ao Apostador titular.

13.11 A utilização de Valores Depositados - Todos os valores depositados pelo Apostador serão destinados, exclusivamente, à realização de apostas ou participação em jogos disponíveis na plataforma.

13.12 Condições para Saques - Os Apostadores poderão efetuar saques de forma livre, desde que cumpridas integralmente todas as condições estabelecidas neste Termo, incluindo as verificações determinadas no processo de validação de saques.

13.13 Em caso de solicitação de saque, o Apostador deverá realizar verificação facial prévia, conforme a periodicidade e os critérios estabelecidos pela Operadora.

13.14 O Usuário está ciente e concorda que expressamente que a EGB não liberará a opção de saque nos casos em que houver depósitos pendentes de validação e liberação na conta do apostador.

13.15 A fim de atender às exigências regulatórias, o Seu saldo será tratado como:

- I. Saldo Restrito/Saldo Bloqueado: Saldo referente a depósitos ainda não verificados e validados, ou que estejam em processo de apuração; ou



- II. Saldo Disponível para Saque: Saldo Disponível para solicitação de saque referente ao retorno obtido pelas apostas realizadas.

13.16 Monitoramento e Conformidade PLD/FT - Todas as transações realizadas pelos usuários serão submetidas a monitoramento contínuo sob as diretrizes da Política de Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT), em conformidade com o artigo 25 da Portaria SPA/MF nº 1.143/24. Identificando movimentações financeiras suspeitas, a Esportes Gaming Brasil poderá solicitar a apresentação de documentos adicionais por parte do Apostador, conforme procedimentos descritos no item 30 deste regulamento.

13.17 Saldo Não Reivindicado - Os valores disponíveis (prêmios) para saque que não forem solicitados pelo Apostador no período de 90 (noventa) dias após sua liberação serão automaticamente redirecionados ao Fundo de Financiamento Estudantil (FIES) e ao Fundo Nacional para Calamidades Públicas, Proteção e Defesa Civil, nos termos do artigo 32 da Lei nº 14.790/2023.

13.18 Documentação para Declaração de Imposto - Conforme estabelece a Receita Federal do Brasil, a Esportes Gaming Brasil disponibilizará anualmente o comprovante de rendimentos para a declaração anual de ajuste do Imposto de Renda da Pessoa Física - IRPF, denominado Comprovante de Resultados em Apostas em Loterias de Quota Fixa - COMPROVABET, nos termos do art. 21-B da Instrução Normativa nº 1.500, de 29 de outubro de 2014, alterada pela Instrução Normativa RFB nº 2.299, de 17 de dezembro de 2025.

14. DOS TIPOS E FORMAS DE APOSTAS - ESPORTIVAS E JOGOS ONLINE

14.1 Estrutura das Apostas Esportivas - Os produtos de apostas esportivas disponibilizados pela Esportes Gaming Brasil LTDA são operados nas plataformas “Esportes da Sorte” e “Onabet”. Essas



apostas caracterizam-se pela modalidade de quota fixa, onde o cálculo de retorno potencial ao Apostador é determinado pela multiplicação do valor apostado pelo coeficiente fixado (Odd ou cotação), sendo possível realizar apostas tanto pré-evento quanto em tempo real (ao vivo).

14.2 Irreversibilidade de Apostas Esportivas - A confirmação de apostas é um processo irrevogável. Cabe inteiramente ao Apostador verificar e selecionar corretamente os mercados ou modalidades desejados antes de finalizar a operação. Modificações ou ajustes não serão viabilizados após a efetivação da aposta, reforçando a total responsabilidade do Apostador por suas escolhas.

14.3 Suspensões e Limitações - A Esportes Gaming Brasil se reserva ao direito de, unilateralmente, suspender ou restringir mercados esportivos sem aviso prévio. Decisões como estas podem ocorrer, particularmente, em situações que envolvam suspeitas de manipulação de resultados ou movimentações financeiras atípicas, especialmente em mercados classificados como secundários.

14.4 Limite de Retorno por Bilhete - O limite máximo de retorno associado a cada bilhete de aposta será restrito a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), independentemente do resultado obtido através do cálculo entre o valor apostado e as cotações aplicáveis ao bilhete em questão.

14.5 Certificação e Desenvolvimento de Jogos Online - Todos os jogos de cassino e crash games disponibilizados nas plataformas da Esportes Gaming Brasil são desenvolvidos por provedores credenciados e sujeitos às regulamentações técnicas estabelecidas pela Portaria SPA/MF nº 722/2024, garantindo a qualidade e integridade da experiência de jogo.

14.6 Modalidades de Jogo - Os jogos online podem ser acessados em dois modos distintos. Os Apostadores podem jogar utilizando o saldo disponível em suas contas ou optar pelo modo de demonstração (Fun Mode) para explorar e compreender as dinâmicas do jogo antes de realizar apostas reais.



14.7 Taxa de Retorno ao Apostador (RTP) - Os jogos online apresentam uma Taxa de Retorno ao Apostador (RTP) mínima de 85%, assegurando transparência e alinhamento às normativas de mercado.

14.8 Os jogos online possuem um retorno ao apostador programado (RTP), mas é importante ressaltar que o retorno indicado não representa uma garantia de ganho. É apenas uma estimativa do percentual de retorno oferecido aos apostadores em geral ao longo do entretenimento nas plataformas.

14.9 Política de Catálogo - A inclusão ou retirada de jogos do portfólio disponível é prerrogativa da Esportes Gaming Brasil e será conduzida sem aviso prévio, conforme sua política operacional interna e diretrizes estratégicas.

14.10 Nos jogos online ofertados nas plataformas do Grupo EGB, o software do gerador de números aleatórios (RNG) determinará a ordem, irá embaralhar, dar as cartas, bem como outras atividades geradas aleatoriamente.

15. PAGAMENTO DE PRÊMIOS

15.1 Procedimentos para Pagamento de Prêmios de Apostas Esportivas - Os pagamentos referentes aos prêmios resultantes de apostas esportivas serão processados dentro de um prazo máximo de até 120 (cento e vinte) minutos após a publicação oficial da súmula do evento em questão. O valor aprovado será creditado diretamente na conta do Apostador observando os termos do item 13.

15.2 Para solicitar qualquer saque, o usuário deverá ter saldo disponível em reais (R\$) em sua Conta. O saldo de bônus ativo e quaisquer créditos ou ganhos derivados deste que ainda não tenham cumprido integralmente os requisitos de aposta (rollover) aplicáveis não constituem saldo disponível para saque e não podem ser resgatados diretamente, ressalvadas as regras específicas de cada promoção.



15.3 Pagamentos de Prêmios em Jogos Online - Quanto aos prêmios dos jogos online, os valores decorrentes de ganhos confirmados serão creditados imediatamente na conta do Apostador ao término de cada rodada correspondente. Este processo é realizado de forma integralmente automatizada, garantindo agilidade na execução.

15.4 Situações de Suspensão de Pagamento - A Esportes Gaming Brasil, em conformidade com seus critérios internos de segurança, reserva-se o direito de bloquear temporariamente a liberação de prêmios em casos onde sejam identificadas possíveis anomalias ou violações contratuais. Entre as situações que podem motivar tal suspensão, incluem-se, mas não se limitam a:

- I. Origem não identificada de recursos financeiros utilizados para as apostas;
- II. Proveniência ilícita dos valores inseridos;
- III. Utilização de recursos financeiros de terceiros, sem justificativa válida;
- IV. Eventos que estejam sob investigação por suspeita de manipulação de resultados;
- V. Uso de ferramentas automatizadas (bots) destinadas à manipulação de resultados de jogos online;
- VI. Operações realizadas por indivíduos menores de idade ou em contas de titularidade de terceiros;
- VII. Solicitações de saque que fujam do padrão usual poderão passar por uma revisão manual conforme as diretrizes internas de risco e combate à Lavagem de Dinheiro. Nesses casos, poderá ser exigido o envio de documentos adicionais, como comprovante de renda ou endereço. A Plataforma, a seu critério e mediante análise interna, pode conceder limites diários maiores para determinados usuários.

15.5 Procedimentos de Apuração Interna - Caso o pagamento de prêmios seja suspenso, a Esportes Gaming Brasil dará início a um processo rigoroso de verificação interna, com o objetivo de apurar a



regularidade das operações envolvidas. Esses procedimentos seguem normas estabelecidas e estão detalhados no Tópico 24 dos Termos e Condições.

15.6 Reivindicação de Prêmios e Prazos - Conforme o disposto no Artigo 32 da Lei nº 14.790/2023, o Apostador deve reivindicar prêmios ou valores não creditados em sua conta dentro do prazo de 90 (noventa) dias a contar da publicação do resultado oficial do evento ou do término do jogo. Decorridos esses prazos, o Apostador perde automaticamente o direito à reivindicação.

15.7 A EGB não se responsabiliza por eventuais custos de transação cobrados pelas instituições financeiras ou de pagamento.

15.8 Recomendamos a verificação de todos os dados fornecidos (números de documentos e informação de contas bancárias) estejam completos e corretos, para evitar intercorrências na efetivação do saque. A EGB não se responsabiliza pela demora no pagamento de um saque se este estiver vinculado com faltas ou erros na informação pessoal ou bancária do usuário.

16. CASHOUT

16.1 A EGB oferece aos seus usuários a possibilidade de Retirada Antecipada ("Cash Out").

16.2 Definição de Cashout - O cashout é disponibilizado como um recurso adicional que permite ao Apostador encerrar uma aposta antes do término oficial do evento, recebendo um valor proporcional ao prêmio potencial calculado.

16.3 Este recurso está disponível somente para a modalidade de apostas de quota fixa que tenham por objeto eventos reais de temática esportiva, podendo ser usado em um único jogo ou em múltiplos eventos, a partir de apostas múltiplas.

16.4 Funcionamento - Nem todas as apostas são elegíveis para cashout. A elegibilidade depende das condições do evento, dos termos da plataforma e da própria Operadora.



16.5 Com o encerramento de um dos eventos de uma aposta múltipla, o “Cash Out” ficará indisponível aos demais.

16.6 Disponibilidade Condicional - A funcionalidade de cashout está sujeita a condições operacionais externas. Fatores como a cobertura ao vivo, disponibilidade da partida e as informações fornecidas pelo provedor de dados podem impactar a oferta ou utilização desta função.

16.7 Limitações e Garantias - O cashout não é garantido em todas as circunstâncias, sendo um recurso eventual que pode apresentar variações operacionais. A Esportes Gaming Brasil se reserva o direito de suspender ou remover a oferta de “Cash Out”.

16.8 Volatilidade e Cancelamento da Função - Ainda que a opção de cashout seja exibida no momento da operação, há possibilidade de suspensão ou indisponibilidade no exato instante da solicitação, devido à natureza volátil e dinâmica da funcionalidade.

16.9 Manutenção da Aposta Original - No caso de uma tentativa de cashout que não tenha sido concluída ou validada, a aposta original permanece ativa e será resolvida conforme o resultado oficial do evento.

16.10 Responsabilidade pelo Cashout - A realização e confirmação das operações de cashout dependem exclusivamente da iniciativa do Apostador, sendo imprescindível que este confirme todas as etapas antes de formalizar a solicitação. Cabe ao Apostador verificar a viabilidade e aceitar os valores propostos no momento da transação.

16.11 Processamento de Cashout - Uma vez realizada com sucesso, a operação de cashout terá o valor correspondente imediatamente transferido para a conta do Apostador. Porém, em eventuais momentos de manutenção técnica ou instabilidade na plataforma, o recurso pode ser temporariamente desabilitado.



16.12 Caso um valor de Encerramento de Aposta (Cash Out) seja oferecido ou aceito com base em um erro manifesto (seja nas cotações ou no mercado aplicável), a EGB reserva-se o direito de anular a transação de Encerramento de Aposta. Nesse caso, a aposta original retornará ao seu estado ativo anterior, como se o Encerramento não tivesse ocorrido, e qualquer valor creditado ou debitado incorretamente devido ao erro será ajustado na conta do cliente.

17. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

17.1 Conformidade com Regulamentações - A Esportes Gaming Brasil LTDA adota práticas rigorosas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais legislações aplicáveis, assegurando que todas as informações pessoais fornecidas pelos usuários sejam tratadas de maneira segura, ética e transparente. Os dados coletados são armazenados com alto nível de proteção, sendo utilizados exclusivamente para finalidades legítimas e previamente informadas.

17.2 Acesso à Política de Privacidade - A Esportes Gaming Brasil disponibiliza aos Apostadores a Política de Privacidade detalhada, onde estão descritos os direitos e responsabilidades relacionados ao uso de dados pessoais. Este documento pode ser acessado diretamente nas plataformas oficiais, garantindo transparência e acessibilidade.

17.3 Canal de Comunicação para Consultas - Eventuais dúvidas ou solicitações relacionadas ao tratamento de dados pessoais devem ser direcionadas à equipe especializada em privacidade, por meio dos canais oficiais de atendimento descritos neste Termo.

18. JOGO RESPONSÁVEL

18.1 Compromisso com a Responsabilidade no Jogo - A Esportes Gaming Brasil LTDA busca promover práticas de jogo consciente, reconhecendo os impactos adversos que o comportamento



compulsivo pode causar. Nosso compromisso é com a implementação de diretrizes preventivas que garantam a integridade mental, social e financeira de nossos usuários.

18.2 Rede e Ferramentas de Suporte - A empresa dispõe de uma infraestrutura robusta para suporte ao Apostador, com ferramentas integradas que auxiliam na gestão de hábitos de jogo. Essas ferramentas são desenvolvidas com base em parâmetros internacionais para a mitigação de riscos relacionados à compulsão.

18.3 Recursos Disponíveis ao Apostador - Os usuários têm acesso a um conjunto abrangente de recursos para controle de suas atividades dentro das plataformas, tais como:

- I. Controle de limites para apostas, depósitos, perdas acumuladas e duração das sessões de jogo;
- II. Aplicação de pausas automáticas, configuráveis em ciclos diários, semanais ou mensais;
- III. Opções de autoexclusão voluntária, permitindo períodos de afastamento programados de forma personalizada;

18.4 Política Integral de Jogo Responsável - Nosso compromisso com a aplicação de políticas de Jogo

Responsável <https://jogoresponsavel.esportesdasorte.bet.br/> , <https://ona.bet.br/page/terms-and-conditions> é parte central da estratégia operacional da empresa. Informações detalhadas sobre práticas, suporte e diretrizes para jogo consciente podem ser encontradas nos links disponíveis nas plataformas oficiais da Esportes Gaming Brasil.

18.5 Para acessar nossa Política de Jogo Responsável completa, acesse os links indicados acima.

18.6 Como um reflexo do nosso compromisso com o Jogo Responsável, a EGB possui mecanismos capazes de acompanhar o comportamento de apostadores quanto ao risco de dependência e de transtornos do jogo patológico. Caso seja identificado um risco alto de dependência e de



transtornos do jogo patológico, a EGB se reserva ao direito de suspender o uso do sistema de apostas pelo apostador, notificando-o dos motivos que ensejaram as restrições aplicadas.

19. SUSPENSÃO, LIMITAÇÃO E ENCERRAMENTO DE CONTAS – PELO APOSTADOR

19.1 Procedimentos por Solicitação do Apostador - Todos os Apostadores cadastrados na Esportes Gaming Brasil LTDA possuem a opção de suspender, limitar ou encerrar suas contas diretamente no painel de controle das plataformas. Essas ações podem ser executadas por meio das seguintes funcionalidades detalhadas abaixo:

19.2 Suspensão Temporária da Conta - O Apostador poderá suspender a própria conta utilizando as opções disponíveis para restringir temporariamente seu acesso às funcionalidades da plataforma:

- Pausa Programada: O Apostador mantém acesso à conta, porém fica impossibilitado de realizar transações financeiras.
- Autoexclusão Temporária: Durante este período, o Apostador terá acesso limitado à conta, podendo retornar apenas após a conclusão do prazo estipulado.

19.3 Encerramento Definitivo da Conta - Para encerramento definitivo, o Apostador deve selecionar uma das opções de autoexclusão disponíveis nas plataformas. Para informações detalhadas sobre o processo de encerramento, recomenda-se consultar a Política de Jogo Responsável disponível nos canais oficiais <https://jogoresponsavel.esportesdasorte.bet.br/>, <https://jogoresponsavel.ona.bet.br/>.

19.4. O Apostador poderá solicitar a exclusão do seu cadastro a qualquer momento, através de procedimento gratuito e simplificado. No entanto, temos a obrigação legal de manter suas informações por 5 (cinco) anos contados a partir da solicitação de encerramento da conta. Ademais, garantimos que, a partir da sua solicitação, a sua conta será inativada, considerando que:



- I. Contas encerradas DEFINITIVAMENTE por solicitação do Apostador não podem ser reativadas, sob nenhuma hipótese;
- II. Contas encerradas TEMPORARIAMENTE por solicitação do Apostador podem ser reativadas mediante sua própria solicitação formal;
- III. Antes do efetivo encerramento, é necessário que o Apostador resgate qualquer saldo pendente em sua conta gráfica.
- IV. Caso a solicitação mencionada no item 23.3.4 não seja realizada previamente, o usuário poderá abrir um ticket junto ao suporte para análise e liberação dos valores eventualmente pendentes.

19.5 Estabelecimento de Limites de Uso - O Apostador pode implementar controles automáticos para gerenciar sua interação com a plataforma. Estes limites incluem:

- I. Restrição de valores diários, semanais ou mensais para apostas;
- II. Controle de depósitos financeiros;
- III. Configuração de tempo máximo de sessão ativa;
- IV. Limitação de perdas financeiras acumuladas;
- V. Restrições de acesso a determinados serviços na plataforma.

19.6 Procedimentos de Alteração dos Limites - Caso o Apostador solicite a ampliação dos limites ou a suspensão de períodos de pausa previamente estabelecidos, tais mudanças serão processadas pela Esportes Gaming Brasil no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas, desde que estejam em total conformidade com a Política de Jogo Responsável. Disponível em: <https://jogoresponsavel.esportesdasorte.bet.br/>, <https://jogoresponsavel.ona.bet.br/>.

20. SUSPENSÃO, LIMITAÇÃO E ENCERRAMENTO DE CONTAS – PELA OPERADORA

20.1 Medidas Adotadas pela Esportes Gaming Brasil - A Esportes Gaming Brasil detém o direito de suspender, limitar ou encerrar contas de usuários caso sejam identificadas práticas que violem



estes Termos e Condições, infrinjam as normas aplicáveis ou comprometam a integridade da plataforma. As situações de irregularidade incluem, mas não se limitam a:

- I. Utilização da conta para movimentação de valores originados de práticas ilícitas, incluindo o uso da conta para benefício de terceiros;
- II. Vinculação ou uso indevido de recursos financeiros de terceiros, bem como a transferência, comercialização ou utilização indevida de contas por indivíduos diferentes;
- III. Transferência ou comercialização de contas entre diferentes indivíduos, ou a tentativa de ocultar atividades por meio de múltiplas contas;
- IV. Participação em apostas relativas a eventos ou partidas sob investigação por manipulação de resultados, ou de forma arдил com outros jogadores para fraudar a plataforma;
- V. Exploração intencional de erros ou falhas no sistema para obter benefícios financeiros indevidos, aproveitando-se de conhecimento profissional para obter vantagem injusta;
- VI. Realização de movimentações financeiras consideradas suspeitas, indicando potencial uso de ferramentas automatizadas (bots);
- VII. O uso de uma ou mais plataformas do Grupo EGB para a prática de Arbitragem (ou *Surebetting*).
- VIII. Recusa em fornecer dados cadastrais atualizados ou informações obrigatórias, conforme regulamentação vigente, configurando violação das regras estabelecidas;
- IX. Proferir ofensas consideradas racistas, abusivas, preconceituosas ou discriminatórias em qualquer canal de atendimento, bem como divulgar materiais ofensivos ou que atentem contra a moral;
- X. Tentativa de apresentação de documentos ou comprovantes contendo informações fraudulentas ou inverídicas.



20.2 O rol de condutas descrito no item anterior tem caráter exemplificativo e não se limita ao exposto acima, portanto, não impede que a Operadora suspenda a conta do Apostador com base em outros critérios, especialmente aqueles previstos em lei.

20.3 Caso seja constatada alguma violação praticada pelo usuário ou terceiros, você será notificado para apresentar sua defesa dentro de um prazo razoável, nunca inferior a sete dias, conforme definido em nosso procedimento interno estabelecido na cláusula 30 destes termos.

20.4 Sua Conta poderá ser suspensa ou encerrada caso não esteja em conformidade com estes Termos e Condições, sempre mediante o processo de apuração descrito na Cláusula 24, que garante notificação prévia e direito de defesa. Em situações excepcionais e estritamente necessárias (tais como determinação legal ou judicial, ou risco iminente e comprovado à segurança da plataforma ou de outros usuários), a suspensão poderá ocorrer antes da notificação formal, mas esta será enviada imediatamente após a medida, garantindo o direito de defesa e recurso sobre a decisão.

20.5 No que se refere à utilização da conta durante o período em que estiver suspensa, o Apostador ficará impedido de acessar a conta, realizar apostas, efetuar depósitos ou solicitar saques, até que a situação seja devidamente esclarecida com o término do prazo de apuração, em conformidade com item 30 deste Termo.

20.6 Em cumprimento às normas de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, em casos suspeitos a operadora procederá com a suspensão da conta do apostador, comunicará, no prazo legal, às autoridades competentes, acompanhada das evidências coletadas, a partir da detecção da irregularidade, para que sejam adotadas as medidas legais cabíveis, incluindo, mas não se limitando à esfera penal.



20.7 Caso a Operadora detecte a realização de uma quantidade excessiva de apostas por um Apostador, com suspeita de fraude, a Operadora poderá realizar o bloqueio da conta e instaurar processo de apuração, em conformidade com item 24 deste Termo.

20.8 Se for identificado que você é ou era menor de 18 anos (ou não atingiu a idade mínima exigida pela legislação aplicável) ao utilizar nossos serviços ou se atuou em nome de um menor de idade, adotaremos as seguintes medidas:

- I. Sua conta será suspensa para impedir novas apostas e retiradas de fundos;
- II. Todos os ganhos creditados ou a serem creditados em sua conta serão retidos;
- III. Valores depositados que não sejam ganhos de apostas serão devolvidos somente ao responsável legal pelo menor.
- IV. Todos os ganhos obtidos em apostas feitas enquanto você era menor de idade serão anulados;
- V. Reportar às autoridades competentes e tomar as medidas necessárias para investigação.

21. CONTAS INATIVAS

21.1 Para contas inativas, a Esportes Gaming Brasil LTDA adota medidas de segurança progressivas, de acordo com o período de ausência de atividade por parte do Apostador. As ações incluem:

- I. Após 30 minutos de inatividade a partir do login ativo na conta, será exigida uma nova autenticação básica para continuar utilizando os recursos da plataforma;
- II. Após 7 dias de inatividade consecutivos, será ativado o sistema de autenticação multifator para garantir maior segurança antes do novo acesso;
- III. Após 90 dias de inatividade, será solicitado o processo completo de autenticação, juntamente com a verificação de identidade via e-mail, SMS ou aplicativos de mensagens registrados pelo Apostador;



- IV. Após 180 dias de inatividade, a Esportes Gaming Brasil poderá optar pelo encerramento da conta, nos termos da regulamentação aplicável.

22. CANCELAMENTO OU INTERRUPTÃO DE EVENTOS

22.1 Regras de Cancelamento ou Suspensão - Nos casos em que um evento esportivo for cancelado, abandonado, interrompido ou suspenso, será necessário aguardar o prazo de até 72 (setenta e duas) horas, contados a partir da data e horário originalmente agendados, para determinar se o evento será remarcado ou continuará do ponto onde foi paralisado.

- I. Retomada ou remarcação no prazo: Caso o evento retorne ou seja reagendado dentro do período estipulado, o bilhete permanecerá válido e será resolvido com base no resultado oficial.
- II. Prazo excedido: Se o evento não for retomado ou remarcado dentro das 72 horas, os bilhetes serão tratados conforme as seguintes diretrizes:
 - Bilhetes Múltiplos - Para tickets múltiplos, qualquer jogo considerado adiado, interrompido ou suspenso terá sua cotação anulada. Nesse caso, o bilhete será automaticamente recalculado com as cotações das seleções válidas restantes, mantendo a integridade das apostas não afetadas.
 - Bilhetes Simples - Apostas simples feitas em eventos cancelados, interrompidos ou suspensos serão anuladas. O valor da aposta será reembolsado diretamente no saldo do usuário na plataforma, sem qualquer impacto em outros bilhetes.
 - Bilhetes do tipo "BetBuilder" - No caso de apostas criadas com a funcionalidade de "Bet Builder", qualquer seleção anulada em razão de cancelamento, interrupção ou



outra causa implicará na anulação integral do bilhete, desde que nenhum resultado tenha sido prejudicado.

23. MAU FUNCIONAMENTO, ERROS E/OU INTERRUPÇÕES DA PLATAFORMA DE APOSTAS

23.1 Esta cláusula trata das situações em que a plataforma de aposta, via site ou aplicativo, pode ser afetada por falhas técnicas, erros de sistema ou interrupções, impactando a experiência do usuário e, eventualmente, as operações financeiras envolvidas.

23.2 No caso de um mau funcionamento comprovado do sistema de jogo online que afete diretamente o resultado de uma aposta, a EGB reserva-se o direito de anular a aposta específica afetada, reembolsando o valor apostado.

23.3 Consideram-se passíveis de impacto os seguintes tipos de problemas:

- 1) Falhas técnicas, como bugs, erros de software ou problemas no algoritmo que afetem o funcionamento da plataforma ou o cálculo de odds;
- 2) Erros de sistema, como exibição incorreta de cotações, resultados ou dados de eventos, além de apostas não registradas corretamente;
- 3) Interrupções no serviço, incluindo quedas de servidor, manutenções emergenciais ou falhas de rede;
- 4) Erros de processamento financeiro, como atrasos em depósitos, cashouts ou contabilização incorreta de créditos e débitos.

23.4 Diante de qualquer uma das situações acima, a plataforma reserva-se o direito de:

- I. Anular apostas afetadas, inclusive retroativamente, caso o erro tenha influenciado no resultado, reembolsando o valor apostado;
- II. Corrigir valores creditados ou debitados incorretamente, mediante comunicação prévia;



- III. Cancelar apostas pendentes e solicitar ajuste de saldo, em caso de créditos indevidos ou saldos negativos gerados por falhas, mediante comunicação prévia;
- IV. Notificar o Apostador para correções, mantendo a transparência e integridade do sistema.

23.5 O Apostador deve comunicar imediatamente qualquer erro identificado. A omissão pode ser interpretada como má-fé, especialmente se houver benefício obtido indevidamente. O uso consciente da plataforma é essencial para o bom funcionamento do serviço.

23.6 A plataforma não se responsabiliza por falhas decorrentes de problemas no dispositivo do Apostador, conexões instáveis, vírus, bugs externos ou uso inadequado, conforme itens 29.5 e 29.8 deste T&C.

23.7 Em caso de erro de sistema comprovado que afete o cálculo ou resultado de uma aposta, a EGB reserva-se o direito de recalcular o resultado corretamente ou, se o erro for manifesto ou impedir a correta resolução, anular a aposta específica afetada, reembolsando o valor apostado. Eventuais valores creditados indevidamente devido ao erro serão ajustados na conta do usuário, mediante comunicação prévia.

23.8 Veracidade das Informações - A Esportes Gaming Brasil LTDA adota todos os esforços razoáveis para assegurar que as informações disponibilizadas ao Apostador sejam precisas. Contudo, é de inteira responsabilidade do cliente revisar e compreender plenamente os termos e condições associados às suas apostas.

23.9 Funcionamento do Sistema - O Apostador compreende e aceita que a Esportes Gaming Brasil LTDA não garante que o software ou conteúdo de suas plataformas estejam livres de erros ou interrupções. Caso sejam identificados erros ou inconsistências no software ou conteúdos, o cliente deve comunicá-los imediatamente. O cliente também concorda em não explorar tais falhas, cabendo à Esportes Gaming Brasil LTDA o direito de recuperar quaisquer valores indevidamente ganhos pelo Apostador em decorrência desses erros.



23.10 Equipamentos e Conexões - A Esportes Gaming Brasil LTDA não se responsabiliza por falhas ou problemas de desempenho que sejam oriundos dos equipamentos pessoais dos usuários, das condições de sua conexão de internet ou de serviços fornecidos por terceiros, incluindo provedores de telecomunicações. Tais falhas podem limitar o acesso aos serviços ou impedir a realização de apostas e consulta a dados específicos.

23.11 Segurança da Informação - A Esportes Gaming Brasil LTDA não se responsabiliza por danos decorrentes do uso inadequado de equipamentos dos usuários, incluindo situações que resultem na clonagem de dados de acesso (phishing). Da mesma forma, não será responsabilizada por perdas ou danos originados de ataques tecnológicos, tais como disseminação de vírus ou ataques de negação de serviços, que possam comprometer os equipamentos ou informações do cliente.

23.12 Propriedade Intelectual do Software - O software disponibilizado para acesso aos serviços é de propriedade da Esportes Gaming Brasil LTDA ou de terceiros, sendo protegido por direitos autorais e outras leis de propriedade intelectual aplicáveis. O Apostador está autorizado a utilizar o software apenas para uso pessoal e recreativo, em conformidade com as disposições destes Termos e Condições.

23.13 Disponibilidade, Requisitos técnicos e atualização do Aplicativo (App)

23.13.1 O Aplicativo poderá ser utilizado em dispositivos móveis compatíveis com os sistemas operacionais e versões mínimas informadas pela Companhia.

23.13.2 O Apostador é responsável por manter seu dispositivo com as condições técnicas adequadas e conexão à internet estável para o correto funcionamento do Aplicativo.

23.13.3. A Companhia não se responsabiliza por falhas decorrentes de incompatibilidade técnica, indisponibilidade de rede ou serviços prestados por terceiros (ex.: lojas de aplicativos, operadoras de telefonia, provedores de internet).



23.13.4. A Esportes Gaming Brasil poderá, a qualquer tempo, disponibilizar atualizações, correções ou novas versões do Aplicativo, podendo ser necessária a instalação obrigatória da versão mais recente para a continuidade do uso.

23.13.5. O Grupo EGB reserva-se o direito de descontinuar, total ou parcialmente, as funcionalidades de qualquer aplicativo disponibilizado, sem que disso decorra qualquer direito à indenização ou compensação ao Apostador.

24. PROCESSO DE APURAÇÃO DE IRREGULARIDADES

24.1 Condutas em Desacordo com Regulamentações - No caso de descumprimento por parte do Apostador das normas e regulamentações aplicáveis, ou das disposições estipuladas neste documento e nas políticas corporativas a ele vinculadas (item “3.1.4”), a Esportes Gaming Brasil LTDA poderá instaurar um processo de apuração por iniciativa própria ou por provocação de terceiros, incluindo denúncias provenientes de entidades de monitoramento de integridade esportiva e da Secretaria de Prêmios e Apostas. O processo de apuração aqui descrito não se confunde com as investigações previstas na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

24.2 A EGB pode suspender as atividades na sua conta de jogador e o pagamento de prêmios enquanto durar o processo de apuração.

24.3 Etapas do Procedimento de Apuração - O processo investigativo relativo a possíveis irregularidades será conduzido por meio das seguintes etapas sequenciais e estruturadas:

- I. Notificação formal ao Apostador sobre as irregularidades identificadas por meio do e-mail cadastrado na Plataforma, sendo que a notificação conterá, no mínimo, o resumo dos fatos e descumprimentos apurados e a data final para o usuário apresentar sua defesa;



- II. Aplicação de restrições temporárias nas transações da conta enquanto perdurar o processo investigativo;
- III. Concessão de um prazo de até 7 (sete) dias corridos ao Apostador para apresentação de contestações ou justificativas formais, garantindo, assim, o contraditório e ampla defesa;
- IV. Encerramento do processo de investigação em até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do conhecimento do fato, com possibilidade de prorrogação pelo mesmo período, caso necessário para coleta adicional de informações ou análise detalhada, fato que será comunicado ao usuário por e-mail.

23.4 A notificação de que trata o item 'I' será enviada ao apostador no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contados do conhecimento do fato pela EGB.

23.5 Na hipótese do Apostador se opuser à conclusão do processo de apuração, ele poderá notificar a Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda para abertura de processo de fiscalização.

23.6 Protocolada ou não a manifestação do usuário de que trata o item 24.3.3, a EGB elaborará o relatório final de apuração.

23.7 Caso os indícios de descumprimento não sejam confirmados, a EGB irá reativar sua conta e pagar os prêmios que eventualmente foram suspensos.

23.8 Se ao final do processo de apuração, for confirmado o descumprimento destes Termos ou outras disposições legais e regulamentares vigentes relativas a apostas de quota fixa, a Operadora deverá comunicar imediatamente a Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda, e prosseguir com a:

- I. Anulação das apostas manipuladas ou fraudadas;
- II. Restituição dos valores apostados e ainda não sacados;



- III. Suspensão por prazo determinado ou encerramento definitivo da conta dos apostadores envolvidos no descumprimento.

23.9 Em caso de encerramento de conta do apostador que tenha praticado fraude comprovada mediante processo de apuração, a EGB se reserva ao direito de reter o valor depositado pelo apostador até o limite dos danos causados.

23.10 Registro de Informações Relevantes - A Esportes Gaming Brasil manterá um sistema robusto de registro das informações coletadas durante os procedimentos de apuração, incluindo, mas não se limitando a:

- I. Identificação completa do Apostador, como nome e CPF;
- II. Detalhes específicos sobre os eventos alvo de investigação, tais como dados das apostas realizadas e resultados associados;
- III. Informações transacionais, como valores movimentados e pagamentos efetuados ou congelados durante o processo;
- IV. Documentação de todas as ações e decisões tomadas, garantindo transparência e rastreabilidade.

23.11 Supervisão por Autoridades Reguladoras - O processo interno de apuração pode ser objeto de acompanhamento, fiscalização e ação sancionatória por parte da Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda, assegurando o cumprimento das normas que regem o setor de apostas e garantindo a imparcialidade de todas as ações tomadas.

23.12 Compromisso com a Política de Integridade - O Apostador reconhece que, ao utilizar os serviços oferecidos pela Esportes Gaming Brasil, está em conformidade com a Política de Integridade e Combate à Manipulação de Resultados, essencial para a manutenção de práticas justas, seguras e éticas no ambiente de apostas.



24. SUPORTE AO CLIENTE

24.1 A Esportes Gaming Brasil LTDA disponibiliza aos Apostadores um serviço de atendimento ao cliente ativo 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo suporte eficiente para resolução de dúvidas, formalização de reclamações ou processamento de solicitações.

24.2 A Esportes Gaming Brasil LTDA disponibilizará aos seus usuários acesso gratuito e sem ônus ao consumidor Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC e Ouvidoria.

24.3 Os canais disponíveis para contato estão detalhados no item “3.1.4” deste documento.

24.4 As demandas encaminhadas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC serão respondidas em até 7 (setes) dias, contados da data do seu registro.

24.5 As demandas encaminhadas à Ouvidoria, para tratar solicitações mais complexas, contará com prazo máximo de resposta de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez.

24.6 O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor, nos termos do § 4º do art. 3º do Decreto 11.034/2022. Contudo, para otimizar a experiência e eficiência no suporte, e caso os dados sejam necessários para o atendimento, o Apostador deve fornecer dados corretos e atualizados durante o contato. Tais informações são essenciais para que a equipe de atendimento identifique rápida e adequadamente o cliente e a solicitação, garantindo soluções precisas e personalizadas.

24.3 O usuário poderá acompanhar as suas demandas nos canais de atendimento integrados por meio de registro numérico, além de ter acesso ao histórico de suas demandas registradas no SAC e Ouvidoria da EGB.



25. PROMOÇÕES E OFERTAS

25.1 Condições Gerais - A Esportes Gaming Brasil LTDA poderá ofertar bônus, promoções, descontos, créditos adicionais e outras recompensas, que poderão ter como público-alvo todos os apostadores cadastrados no site www.esportesdasorte.bet.br ou apenas um grupo específico, observados os critérios de participação e condições de elegibilidade de cada tipo de ação.

25.2 As regras e condições adicionais disponibilizadas por ocasião da oferta de cada bonificação ou recompensa deverão ser lidas, aceitas e cumpridas por todos os participantes, não sendo concedido qualquer direito àqueles apostadores que:

25.2.1. não se encaixam no público alvo definido nas regras de cada recompensa;

25.2.2. não satisfaçam aos requisitos de participação; ou

25.2.3. não escolham aderir ao Programa de Fidelidade ou às regras e condições definidos para cada bonificação.

25.3 São consideradas recompensas todo tipo de prêmio, em pontos, apostas grátis, ou outra forma lícita, que faça parte do Programa de Fidelidade da EGB ou que vise retribuir condutas previamente estabelecidas do apostador, constantes das regras específicas de cada bônus ou recompensa.

25.4 As recompensas do Programa de Fidelidade somente serão concedidos mediante o cumprimento de todas as condições previamente estabelecidas, em especial as regras de elegibilidade:

I. Para que o apostador participe das ações, deverá estar devidamente registrado e ter realizado as ações necessárias para ativação da conta, conforme estabelecido nestes Termos e Condições.

II.

III. .



- IV. É responsabilidade do usuário ler atentamente e compreender as regras específicas do Programa de Fidelidade e de cada campanha antes de participar da respectiva ação promocional.
- V. A ativação de um bônus ou ação promocional implica a aceitação integral dos termos e condições específicos daquela promoção;

25.5 Nenhuma oferta de recompensa será vinculada ou dependente de depósito prévio e/ou cadastro de novos Usuários.

25.6 O bônus ou recompensa específica será único por usuário e por quaisquer dados iguais de conta, incluindo e-mail, conta bancária e número da conta do sistema de pagamento.

25.7 Direito de Modificação ou Exclusão - A Esportes Gaming Brasil reserva-se o direito de alterar, suspender ou cancelar promoções a qualquer momento, sem notificação prévia, desde que ainda não tenham sido concedidas ou atribuídas aos beneficiários. Quaisquer alterações ou cancelamentos de promoções ou em programas de fidelidade em andamento serão comunicados aos Apostadores participantes com antecedência razoável.

25.8 Alterações ou cancelamentos não afetarão os Apostadores que já tenham cumprido os requisitos da promoção e do programa de fidelidade vigente ou que estejam em processo de cumprimento, respeitando-se os direitos adquiridos e as condições originalmente ofertadas até a conclusão da participação ou o fim do prazo original estabelecido em regulamento.

25.9 Qualquer indício de violação dos termos deste Capítulo resultará na suspensão da Conta e caso a violação seja confirmada durante o Processo de Apuração, ocorrerá o encerramento definitivo da Conta, nos termos descritos neste documento



25.10. O abuso de bônus ou das demais ações descritas nesta seção é vedado pela EGB, trata-se inclusive de violação expressa dos Termos e Condições e pode ser identificado quando o apostador, por exemplo:

- I. Realizar depósitos e solicitar bônus seguidos de tentativas de saque imediatas sem atividade de aposta significativa que demonstre intenção de jogo;
- II. Registrar ou utilizar contas vinculadas, no mesmo dispositivo ou endereço de IP, para aproveitar várias vezes as mesmas ofertas promocionais;
- III. Acessar à plataforma exclusivamente para usufruir dos bônus e recompensas, sem utilizar os demais serviços e funcionalidades disponíveis nas plataformas da EGB; e
- IV. Realizar outras ações que configurem tentativa de obtenção de vantagem indevida, em prejuízo das regras da bonificação, recompensa ou Programa de Fidelidade disciplinados no site.

25.11 O bônus é intransferível e somente poderá ser utilizado pelo próprio apostador, desde que obedecido os requisitos de cada campanha, em sua conta junto à esportesdasorte.bet.br.

25.12 Os pontos concedidos no âmbito do Programa de Fidelidade serão apresentados em carteira separada da conta gráfica que mantém o saldo monetário disponível para apostas.

26. TRANSFERÊNCIA DE CONTAS

26.1 Autorização para Recebimento - A partir de 20 de janeiro de 2025, a Esportes Gaming Brasil LTDA, na qualidade de entidade licenciada no Brasil, estava autorizada a receber os dados de contas de usuários provenientes de outra empresa integrante do mesmo grupo econômico, no domínio “.com”. Este processo foi conduzido em conformidade com as diretrizes da Secretaria de



Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda, e demais normas aplicáveis, respeitando rigorosamente os critérios de segurança, privacidade, proteção de dados pessoais e transparência.

26.2 Após a migração ser concluída com expressa anuência do usuário, os saldos dos usuários foram registrados em suas contas gráficas junto à Esportes Gaming Brasil LTDA, dentro do prazo estabelecido pela Portaria SPA/MF n. 1.857/2024.

26.3 Os valores dos saldos devidamente migrados para o domínio “.bet” ficaram disponíveis de imediato para os usuários que autorizaram a operação. Aqueles que não aderiram à autorização prévia tiveram o prazo de 90 dias corridos para reivindicar os valores remanescentes, sendo que nesses casos foram aplicadas as seguintes regras:

- I. Caso o prazo de 90 dias tenha transcorrido sem manifestação do usuário, os valores remanescentes foram devolvidos à conta PIX cadastrada na Operadora original;
- II. No caso de inviabilidade de devolução pela conta PIX cadastrada na Operadora original pela indisponibilidade ou devolutiva do PIX, ou, ainda, no caso de inexistência de conta previamente cadastrada pelo usuário no domínio “.com”, os saldos remanescentes foram redirecionados da seguinte forma, na forma e nos prazos estabelecidos pela Portaria SPA/MF n. 1.857/2024:
 - 50% (cinquenta por cento), para o Fundo de Financiamento Estudantil (FIES);
 - 50% (cinquenta por cento), para o Fundo Nacional para Calamidades Públicas, Proteção e Defesa Civil (FUNCAP).

26.4 A EGB informa que realizou ações de comunicação e emitiu avisos nas plataformas de apostas de quota fixa sobre as etapas da migração, na forma da Portaria SPA/MF n. 1.857/2024, sendo que qualquer dúvida adicional poderá ser esclarecida pelo usuário por meio dos nossos serviços de



atendimento, por chat, e-mail ou ligação telefônica, conforme lista de contatos no item “1.2.1 “ deste documento.

27. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 Os presentes Termos e Condições foram elaborados em total conformidade com a legislação brasileira vigente, incluindo as normas que regulamentam o setor de apostas de quota fixa e jogos online.

27.2 A Esportes Gaming Brasil LTDA permanece comprometida com a constante adequação às normativas aplicáveis, garantindo a plena observância das determinações legais em todas as suas operações realizadas por meio de suas marcas registradas, Esportes da Sorte e Onabet.

27.2 Ao aceitar estes termos e condições, o Apostador declara que leu, compreendeu e concorda inteiramente com os seus termos, estabelecendo a base legal para o acesso e uso dos serviços vinculados às marcas da Esportes Gaming Brasil LTDA.

27.3 A Empresa reserva-se o direito de alterar estes Termos a qualquer momento, sendo que qualquer alteração substancial será previamente informada aos Apostadores através da Plataforma, com aviso destacado, ou por outro meio que a Esportes Gaming Brasil Ltda, entenda ser adequado;

27.4 O uso contínuo do Serviço após alterações indica sua aceitação integral dos Termos revisados;

27.5 A utilização do Serviço é regida e será interpretada de acordo com as leis do Brasil, em especial a Lei nº 14.790, de 29 de dezembro de 2023 e as portarias de regulamentação do Ministério da Fazenda e o Código de Defesa do Consumidor.



27.6 Se qualquer disposição destes Termos e Condições de Uso for considerada inválida, ilegal ou inexecutável por autoridade competente, tal disposição será considerada separada das demais, que permanecerão válidas e aplicáveis em toda a extensão permitida por lei.

28. CONTROLE DE VERSÃO

Versão	Data da aprovação	Diretor Responsável
1.0	01/01/2025	
2.0	06/02/2026	