

TERMO DE USO E CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

Plataforma Tecnológica CompreUP

Versão Beta – Julho de 2026

COMPREUP INOVA SIMPLES (I.S)

CNPJ nº 44.715.600/0001-01

Fortaleza, Ceará, Brasil

SUMÁRIO DO DOCUMENTO

PREÂMBULO E QUALIFICAÇÃO DAS PARTES	3
CAPÍTULO 1 – DAS DEFINIÇÕES ESSENCIAIS	4
CAPÍTULO 2 – DO OBJETO E DA NATUREZA ESTRITAMENTE TECNOLÓGICA DA PLATAFORMA	5
CAPÍTULO 3 – DO CADASTRO, REQUISITOS DE ACESSO E SEGURANÇA DAS CONTAS (LOGIN)	6
CAPÍTULO 4 – DAS CONDIÇÕES E DIRETRIZES DE USO DA PLATAFORMA (OBRIGAÇÕES E PROIBIÇÕES) 7	
CAPÍTULO 5 – DAS OFERTAS, CATÁLOGO E TRANSAÇÕES ENTRE OS USUÁRIOS	8
CAPÍTULO 6 – DAS CONDIÇÕES, RESPONSABILIDADE E PROCESSAMENTO DE PAGAMENTO	9
CAPÍTULO 7 – DO TRANSPORTE, ENTREGA E LOGÍSTICA DOS PEDIDOS	10
CAPÍTULO 8 – DOS PROCEDIMENTOS DE RECUSA, TROCA, DEVOLUÇÃO E CANCELAMENTO DE PEDIDOS 11	
CAPÍTULO 9 – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E INDENIDADES DA COMPREUP	12
CAPÍTULO 10 – DA DISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÕES E NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) 13	
CAPÍTULO 11 – DA PRIVACIDADE, PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 14	
CAPÍTULO 12 – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS AUTORAIS	15
CAPÍTULO 13 – DA RESCISÃO, SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS	16
CAPÍTULO 14 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS, LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO	17

TERMO E CONDIÇÕES GERAIS DE USO E CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA SAAS B2B

O presente instrumento regula os termos, diretrizes, obrigações e condições de uso que regem a prestação de serviços tecnológicos e a utilização das ferramentas disponibilizadas pela COMPREUP INOVA SIMPLES (I.S). (doravante designada simplesmente 'CompreUP'), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 44.715.600/0001-01, com sede estabelecida na Avenida Humberto Monte, S/N, Condomínio de Empreendedorismo e Inovação da Universidade Federal do Ceará (UFC), 4º Andar, Sala 02, CEP 60.440-593, Bairro Pici, na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, por meio de seu portal eletrônico acessível via endereço eletrônico www.compreup.com.br, bem como de quaisquer outros subdomínios, softwares, APIs, aplicações mobile ou sistemas conexos pertencentes à CompreUP.

Ao efetuar o cadastro, acessar ou utilizar as funcionalidades das plataformas da CompreUP, a pessoa jurídica contratante, por meio de seu representante legal devidamente autorizado (doravante denominada individualmente como 'Usuário' ou conjuntamente como 'Usuários'), manifesta sua adesão integral, irrestrita, definitiva, irrevogável e irretratável a todas as cláusulas, obrigações, responsabilidades e disposições deste Termo de Uso, obrigando-se a cumpri-lo em sua totalidade, por prazo indeterminado, de acordo com o princípio da boa-fé objetiva previsto no artigo 422 do Código Civil brasileiro.

CAPÍTULO 1 – DAS DEFINIÇÕES ESSENCIAIS

Para os fins deste instrumento e com o objetivo de assegurar a mais perfeita interpretação jurídica das cláusulas aqui dispostas, as expressões e palavras abaixo indicadas, grafadas em letras maiúsculas ou minúsculas, no singular ou no plural, terão as seguintes definições conceituais:

1.1. **PLATAFORMA:** Significa o ecossistema tecnológico, o software baseado no modelo Software as a Service (SaaS), o website (www.compreup.com.br), as APIs, as integrações de sistemas e os aplicativos disponibilizados pela CompreUP, destinados a intermediar e conectar compradores e fornecedores corporativos.

1.2. **USUÁRIO:** Qualquer pessoa jurídica ou empresário individual regularmente constituído no território nacional que conclua o processo de cadastro e de adesão nas Plataformas da

CompreUP, atuando nas qualidades de Usuário Comprador, Usuário Fornecedor ou em ambas.

1.3. USUÁRIO COMPRADOR: Pessoa jurídica devidamente cadastrada na Plataforma que busca a aquisição de mercadorias, insumos, produtos ou serviços oferecidos por outros Usuários cadastrados, com o objetivo de suprir sua atividade econômica (Relação B2B).

1.4. USUÁRIO FORNECEDOR: Pessoa jurídica devidamente cadastrada na Plataforma que insere dados, catálogos de produtos, listas de preços e ofertas de venda de mercadorias, insumos ou produtos de sua fabricação ou distribuição, com vistas a transacionar comercialmente com Usuários Compradores.

1.5. INTERMEDIACÃO TECNOLÓGICA: A atividade exercida pela CompreUP que consiste, exclusivamente, no fornecimento de infraestrutura virtual para catalogação de preços, pesquisa, conexão e aproximação entre potenciais compradores e vendedores, sem que a CompreUP faça parte de qualquer relação comercial, contratual, tributária ou de consumo estabelecida entre as partes conectadas.

1.6. CATÁLOGO DE PRODUTOS: Repositório virtual integrado na Plataforma onde são inseridos, gerenciados e disponibilizados os produtos, especificações, marcas, imagens e valores de venda por exclusiva responsabilidade dos Usuários Fornecedores.

1.7. DADOS PESSOAIS: Qualquer informação relacionada a uma pessoa física identificada ou identificável (representantes legais, prepostos, funcionários e sócios dos Usuários), tratada no âmbito do uso das funcionalidades da Plataforma, em total observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD).

CAPÍTULO 2 – DO OBJETO E DA NATUREZA ESTRITAMENTE TECNOLÓGICA DA PLATAFORMA

2.1. O objeto deste Termo consiste na outorga de licença de uso temporária, não exclusiva, não transferível e revogável da Plataforma de propriedade da CompreUP, viabilizando aos Usuários o acesso a uma infraestrutura tecnológica que permite o BPO (Business Process Outsourcing) de compras corporativas por meio de um sistema inteligente de catalogação de produtos, focado em identificar os melhores preços e condições de venda declarados de forma autônoma pelos Usuários Fornecedores.

2.2. DA NATUREZA DO SERVIÇO: O Usuário expressamente reconhece e concorda que a CompreUP atua única e exclusivamente como intermediadora tecnológica de negócios corporativos (B2B). A prestação dos serviços pela CompreUP limita-se à facilitação da aproximação de compradores e vendedores, bem como ao processamento automatizado de pedidos e orçamentos dentro do sistema, não exercendo qualquer atividade de assessoria de compras com representação comercial ou mandato de aquisição.

2.3. DAS EXCLUSÕES DE ATIVIDADE: A atuação tecnológica da CompreUP não configura, em nenhuma hipótese:

- a) Fabricação, industrialização, distribuição, estocagem, posse, revenda ou venda direta de qualquer mercadoria descrita nos catálogos da Plataforma;
- b) Participação ou representação na mesa de negociação comercial, definição de preços de venda, margens de lucro, prazos de pagamento ou faturamento das operações;
- c) Garantia de cumprimento contratual, quitação financeira, solvência dos Usuários, pontualidade, faturamento ou efetiva entrega das mercadorias compradas;
- d) Garantia técnica, controle de qualidade, adequação ao uso, atendimento de normas técnicas (ANVISA, INMETRO, etc.) ou garantia legal contra vícios aparentes ou redibitórios dos produtos transacionados entre os Usuários.

CAPÍTULO 3 – DO CADASTRO, REQUISITOS DE ACESSO E SEGURANÇA DAS CONTAS (LOGIN)

3.1. CAPACIDADE JURÍDICA E ADESÃO EMPRESARIAL: O acesso às ferramentas da CompreUP é restrito a pessoas jurídicas e empresários individuais regularmente inscritos perante o Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) e dotados de plena capacidade civil para a prática de atos comerciais. O representante legal do Usuário que subscrever digitalmente ou consentir com estes termos declara sob as penas da lei possuir os poderes societários necessários para vincular a pessoa jurídica ao presente contrato.

3.2. LIMITE DE CADASTRO POR ENTIDADE: Para a manutenção da higidez e segurança das operações, é estritamente permitida a criação de apenas 1 (um) cadastro/conta ativa por cada número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ). Contas duplicadas ou criadas sob simulação serão sumariamente unificadas ou excluídas pela CompreUP, sem prejuízo da perda das licenças de uso concedidas.

3.3. VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES: O Usuário assume total e exclusiva responsabilidade cível, criminal e societária pela exatidão, integralidade e veracidade dos dados cadastrais fornecidos, obrigando-se a manter as informações contratuais, endereços, contatos, dados tributários e bancários devidamente atualizados nas configurações da Plataforma.

3.4. SEGURANÇA DAS CREDENCIAIS DE ACESSO (LOGIN E SENHA): O Usuário é o único depositário e responsável pela confidencialidade de suas credenciais de login e senhas. O Usuário compromete-se a:

- a) Guardar as chaves de acesso com diligência profissional, impedindo o acesso ou a utilização de sua conta por terceiros não autorizados;
- b) Implementar senhas fortes e atualizar periodicamente os acessos de seus colaboradores, removendo imediatamente credenciais de funcionários desligados de seus quadros;
- c) Notificar imediatamente a CompreUP, por canal oficial, acerca de qualquer indício de quebra de sigilo, invasão, vazamento de credenciais ou uso suspeito e não autorizado de sua conta, sob pena de responder de forma exclusiva por todos os atos realizados sob sua identificação de login.

3.5. SUSPENSÃO E AUDITORIA CADASTRAL: A CompreUP reserva-se o direito de realizar auditorias cadastrais, cruzamento de dados públicos e solicitar documentos comprobatórios da regularidade fiscal e de representação do Usuário. Caso sejam identificadas incoerências, suspeitas de fraude ou fornecimento de informações falsas, a conta será bloqueada preventivamente para segurança mútua dos demais usuários do ecossistema.

CAPÍTULO 4 – DAS CONDIÇÕES E DIRETRIZES DE USO DA PLATAFORMA (OBRIGAÇÕES E PROIBIÇÕES)

4.1. COMPROMISSO DE USO LÍCITO: Os Usuários comprometem-se a utilizar a Plataforma estritamente de acordo com a sua finalidade comercial e operacional de intermediação B2B, agindo de forma ética e em estrito cumprimento às normas do ordenamento jurídico nacional, incluindo regras de compliance concorrencial e aduaneiro.

4.2. DAS CONDUTAS EXPRESSAMENTE PROIBIDAS: É sumariamente vedada aos Usuários a prática de qualquer conduta contrária à integridade operacional do sistema ou à legislação vigente, sob pena de responsabilização civil, criminal e rescisão imediata do contrato, incluindo,

mas não se limitando a:

- a) Realizar, tentar realizar ou facilitar procedimentos de engenharia reversa, descompilação, desmontagem, decifração de hash ou extração de código-fonte de qualquer parte dos softwares ou componentes lógicos da CompreUP;
- b) Utilizar robôs, ferramentas de scraping, spiders, crawlers, scripts ou qualquer ferramenta automatizada não expressamente autorizada para realizar varredura de dados, cópia de banco de dados, extração massiva de preços de catálogos ou monitoramento indevido da infraestrutura técnica;
- c) Disseminar vírus de computador, cavalos de troia, malwares, spywares, adwares ou qualquer outro código computacional nocivo com capacidade de interromper, inutilizar, sobrecarregar ou degradar a performance dos servidores da Plataforma;
- d) Fraudar processos de auditoria cadastral, fazer-se passar por outro usuário, realizar login sob credenciais de terceiros, utilizar identidades falsas ou dissimular a real titularidade societária e operacional do Usuário;
- e) Utilizar as ferramentas de comunicação internas da Plataforma para envio de mensagens de spam, publicidade em massa não relacionada com o objeto de compras B2B, ou para desviar transações originadas na CompreUP para fora do ambiente operacional protegido;
- f) Empregar os serviços da Plataforma para lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, evasão fiscal, ocultação de bens, circulação de produtos contrafeitos ou falsificados, ou qualquer ato tipificado criminalmente.

4.3. SANÇÕES IMEDIATAS: A constatação ou fundada suspeita do descumprimento de qualquer uma das proibições indicadas nesta cláusula autoriza a CompreUP a suspender, bloquear ou encerrar a conta do Usuário infrator em caráter definitivo, de forma imediata e sem direito a qualquer indenização, compensação financeira ou retenção de valores das licenças contratadas, devendo o Usuário arcar com as perdas e danos causados à CompreUP e a terceiros prejudicados.

CAPÍTULO 5 – DAS OFERTAS, CATÁLOGO E TRANSAÇÕES ENTRE OS USUÁRIOS

5.1. AUTONOMIA NA INSERÇÃO DE DADOS E OFERTAS: O Usuário Fornecedor detém autonomia total e exclusiva sobre a inserção, precificação, definição de quantidades disponíveis, características técnicas, prazos de faturamento e condições de envio dos produtos dispostos em seu catálogo inserido na Plataforma da CompreUP. A Plataforma limita-se a

compilar sistemicamente tais informações para consulta dinâmica dos Usuários Compradores.

5.2. VINCULAÇÃO E VERACIDADE DAS OFERTAS: O Usuário Fornecedor obriga-se a manter estrita correspondência entre os anúncios inseridos na Plataforma e a realidade física e tributária de seus estoques e mercadorias. O Usuário Fornecedor responde de forma integral e civil perante os Usuários Compradores por eventuais cancelamentos decorrentes da falta de estoque, flutuação de preço não comunicada previamente ou divergência nas características dos produtos anunciados.

5.3. DAS OFERTAS ESPECIAIS E PARCERIAS COMERCIAIS: A CompreUP poderá, a seu livre critério de fomento de mercado e conforme negociações diretas com determinados Usuários Fornecedores, destacar ofertas diferenciadas, preços promocionais ou vantagens logísticas na Plataforma. Tais campanhas promocionais e ofertas diferenciadas estarão restritas às quantidades especificadas em estoque ou aos prazos previamente estipulados para a vigência da campanha, podendo ser retiradas do ar de forma imediata pela CompreUP.

5.4. PROCESSAMENTO CONCOMITANTE E DISPONIBILIDADE DO ESTOQUE: Os Usuários expressamente declaram ciência de que a Plataforma opera como um ecossistema digital multiusuário, onde transações concomitantes podem ser realizadas simultaneamente para uma mesma mercadoria. Diante disso, a formalização de um pedido pelo Usuário Comprador gera mera expectativa de fechamento de negócio, cuja perfectibilização técnica e comercial dependerá da confirmação de faturamento e envio, condicionada à efetiva disponibilidade do estoque de responsabilidade exclusiva do Fornecedor.

CAPÍTULO 6 – DAS CONDIÇÕES, RESPONSABILIDADE E PROCESSAMENTO DE PAGAMENTO

6.1. AUSÊNCIA DE INGERÊNCIA FINANCEIRA DA PLATAFORMA: A CompreUP é uma plataforma de conexão tecnológica B2B e BPO de compras, não atuando como instituição de pagamento, gateway de recebimento, intermediador financeiro ou agente fiduciário. Todos os pagamentos, transações monetárias, concessões de prazos, análises de crédito corporativo, faturamentos, parcelamentos e compensações financeiras referentes aos pedidos fechados pela Plataforma devem ser ajustados e quitados diretamente entre os Usuários.

6.2. TRATATIVAS FINANCEIRAS EXCLUSIVAS ENTRE USUÁRIOS: Absolutamente todas as

tratativas, reclamações, pedidos de estorno, renegociações de dívidas corporativas, emissão de boletos bancários, faturas e notas fiscais de venda devem ser tratados de forma exclusiva e direta entre o Usuário Comprador e o Usuário Fornecedor. A CompreUP não se responsabiliza pela emissão ou veracidade de guias fiscais, notas fiscais eletrônicas (NF-e) ou de qualquer encargo tributário oriundo das operações.

6.3. INADIMPLEMENTO FINANCEIRO: O inadimplemento financeiro por parte do Usuário Comprador na quitação das mercadorias adquiridas é risco comercial intrínseco da atividade econômica dos Usuários. A CompreUP não responderá de forma solidária, subsidiária ou sob qualquer modalidade de garantia pela solvência do comprador ou pelo efetivo adimplemento das faturas geradas, não sendo cabível qualquer retenção ou pedido de cobrança direcionado à CompreUP.

CAPÍTULO 7 – DO TRANSPORTE, ENTREGA E LOGÍSTICA DOS PEDIDOS

7.1. EXCLUSÃO DE LOGÍSTICA DA PLATAFORMA: A CompreUP não presta serviços de transporte de carga, agenciamento de frete, distribuição logística, armazenamento de mercadorias ou entrega física dos produtos expostos. A responsabilidade contratual, financeira e jurídica pela organização do frete (seja sob a modalidade FOB - Free on Board ou CIF - Cost, Insurance, and Freight) é exclusiva dos Usuários intervenientes na compra.

7.2. COMPROMETIMENTO DE ATENDIMENTO E HORÁRIOS: O Usuário Comprador obriga-se a manter infraestrutura adequada e prepostos habilitados para o recebimento físico das mercadorias em seu respectivo endereço cadastral, devendo manter-se disponível para recebimento em horário comercial padronizado (segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, e aos sábados, das 08h às 13h, ou de acordo com o agendamento prévio específico pactuado de forma documentada entre os Usuários).

7.3. RETENÇÃO E PROCEDIMENTOS FISCAIS DE FRONTEIRA: A CompreUP não assume qualquer responsabilidade direta ou indireta por eventuais retenções de produtos decorrentes da atuação de agentes fiscais e de auditoria de fronteira de órgãos governamentais, tais como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) ou as Secretarias de Estado da Fazenda (SEFAZ), sendo obrigação integral dos Usuários contratantes a regularização fiscal, documental e o recolhimento dos

devidos tributos de circulação de mercadorias (como o ICMS e ICMS-ST).

7.4. SEGUROS DE CARGA E SINISTROS: Quaisquer avarias de transporte, extravios de carga, furtos, roubos ou acidentes de trânsito envolvendo o transporte dos produtos devem ser regulados de acordo com os contratos de frete celebrados entre as partes e suas respectivas transportadoras subcontratadas, estando a CompreUP totalmente isenta de intervenção ou ressarcimento de sinistros.

CAPÍTULO 8 – DOS PROCEDIMENTOS DE RECUSA, TROCA, DEVOLUÇÃO E CANCELAMENTO DE PEDIDOS

8.1. TRATAMENTO DIRETO ENTRE AS PARTES CONTRATANTES: Por se tratar de um canal puramente voltado à facilitação de negócios mercantis corporativos (B2B), a definição das políticas de garantia de fábrica, devoluções motivadas ou imotivadas, recusas de recebimento por divergência de qualidade ou quantidade, bem como procedimentos de troca de produtos são estabelecidas soberanamente de forma direta entre o Usuário Comprador e o Usuário Fornecedor.

8.2. INAPLICABILIDADE DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO DO CDC PARA A AQUISIÇÃO DOS PRODUTOS: Os Usuários declaram e reconhecem expressamente que a relação de compra e venda de mercadorias no ecossistema da CompreUP é de natureza empresarial (insumopolítica), destinada a abastecer e viabilizar a cadeia econômica produtiva dos Usuários. Dessa forma, é absolutamente inaplicável o direito de arrependimento (artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor) nas transações comerciais de produtos realizadas entre as empresas Usuárias, devendo os casos de desistência ou cancelamento do pedido de produtos ser regidos pela política comercial individual do Fornecedor e pelas regras de direito civil-empresarial vigentes.

8.3. DIREITO DE ARREPENDIMENTO DO USUÁRIO NA CONTRATAÇÃO DAS LICENÇAS DA PLATAFORMA: Exclusivamente na hipótese de o Usuário contratar planos de assinatura mensais ou anuais de licença de uso da Plataforma fornecidos pela própria CompreUP na modalidade online, e caso este Usuário se enquadre excepcionalmente como destinatário final técnico dos serviços da Plataforma, ser-lhe-á garantido o direito de arrependimento e cancelamento do plano no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data de

contratação do plano, hipótese em que obterá o estorno integral de eventuais mensalidades efetivamente quitadas junto à CompreUP.

CAPÍTULO 9 – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E INDENIDADES DA COMPREUP

9.1. DO ESCOPO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE: Os Usuários reconhecem expressamente que a atuação da CompreUP restringe-se exclusivamente ao licenciamento do software intermediador (SaaS), e que o bom êxito das transações de compras depende de fatores externos alheios ao controle da Plataforma. Nestes termos, na extensão máxima permitida pela legislação civil brasileira em vigor, a CompreUP não responderá cível, contratual ou extracontratualmente por:

a) Quaisquer prejuízos de natureza econômica, lucros cessantes, perdas de chance de negócios, interrupções nas atividades comerciais dos Usuários, danos emergentes, danos de imagem ou morais decorrentes de transações malsucedidas travadas entre os Usuários;

b) Fraudes, golpes, insolvências, desvios patrimoniais ou quebras de contratos praticados por quaisquer Usuários no âmbito de suas relações jurídicas privadas;

c) Incorreção, falsidade material ou ideológica de certidões, licenças operacionais, documentos, dados fiscais ou CNPJ fornecidos pelos Usuários nas etapas cadastrais;

d) Vícios ocultos, redibitórios ou aparentes de qualidade, quantidade, peso, rotulagem, prazo de validade, conformidade sanitária ou acondicionamento das mercadorias transacionadas;

e) Obrigações fiscais, trabalhistas, acessórias, aduaneiras ou previdenciárias de responsabilidade dos Usuários nas suas operações de compra e venda.

9.2. TETO MAXIMIZADO DE INDENIZAÇÃO (LIMITATION OF LIABILITY): Caso a CompreUP venha a ser condenada em juízo, em decisão transitada em julgado perante órgão judicial competente, por falhas exclusivas e imputáveis diretamente aos serviços de sua Plataforma, as Partes concordam de forma irrevogável que o valor total máximo destinado a indenizar o Usuário prejudicado por perdas e danos estará limitado ao montante equivalente às mensalidades pagas pelo Usuário à CompreUP pela licença de uso do software nos últimos 6 (seis) meses anteriores ao fato gerador do dano, restando expressamente afastado qualquer ressarcimento que ultrapasse este limite pactuado.

9.3. INDENIDADE JUDICIAL E EXTRAJUDICIAL: O Usuário compromete-se a manter a CompreUP, seus sócios, diretores, conselheiros, administradores e funcionários isentos e indenizados contra quaisquer reclamações judiciais, procedimentos administrativos sancionatórios civis, fiscais ou de órgãos reguladores, autuações ou demandas de terceiros decorrentes de seus atos, anúncios de produtos, inadimplemento tributário ou fraude documental perpetrada. Se a CompreUP for demandada por atos conexos à atividade do Usuário, este deverá providenciar a denúncia da lide ou sua inclusão no polo passivo da lide, assumindo o reembolso integral de todas as custas de advocacia e despesas processuais suportadas pela Plataforma.

CAPÍTULO 10 – DA DISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÕES E NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

10.1. GARANTIA DE DISPONIBILIDADE E REQUISITOS TÉCNICOS: A CompreUP empenhará seus melhores esforços comerciais e técnicos para manter as funcionalidades da Plataforma disponíveis e acessíveis para os Usuários de forma contínua e segura. Todavia, os Usuários declaram cientes de que softwares e plataformas baseadas em nuvem não estão isentos de sofrer instabilidades técnicas decorrentes de fatores sistêmicos ou de infraestrutura de telecomunicação de terceiros, inexistindo garantia de disponibilidade ininterrupta de 100% (cem por cento) do tempo.

10.2. MANUTENÇÕES PROGRAMADAS E EMERGENCIAIS: A CompreUP reserva-se o direito de interromper de forma temporária o acesso à Plataforma para a realização de:

a) Manutenções Programadas: Destinadas a atualizações de software, correções de bugs de segurança, otimização de banco de dados e implementação de novos recursos. Tais manutenções serão preferencialmente realizadas em horários de menor fluxo operacional (por exemplo, madrugadas e finais de semana) e comunicadas previamente com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas na própria Plataforma;

b) Manutenções Emergenciais: Destinadas a neutralizar incidentes críticos de segurança da informação, tentativas de invasão, falhas severas de infraestrutura de nuvem, ou cumprimento de ordens judiciais de urgência. Tais manutenções serão realizadas de forma imediata e independente de prévio aviso, visando preservar a integridade dos dados de todo o ecossistema comercial.

10.3. ISENÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR INDISPONIBILIDADE: Nenhuma indisponibilidade

temporária, programada ou emergencial das ferramentas gerará aos Usuários qualquer direito a indenização por perdas e danos, abatimento proporcional nos valores de licenciamento contratados, suspensão de obrigações financeiras assumidas ou rescisão contratual motivada.

CAPÍTULO 11 – DA PRIVACIDADE, PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

11.1. ATUAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS AGENTES DE TRATAMENTO: No âmbito deste contrato e em estrito cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD), a CompreUP qualifica-se e atua fundamentalmente como CONTROLADORA dos dados cadastrais dos Usuários e de seus respectivos prepostos (colaboradores, representantes legais e administradores) por ela diretamente coletados para viabilizar as contas de acesso, operação do software SaaS e auditoria de segurança. Eventualmente, caso o Usuário insira dados adicionais em campos de texto livre ou trafegue dados pessoais sob suas próprias diretrizes na Plataforma, a CompreUP atuará na qualidade de OPERADORA técnica, limitando-se a processar tais dados de acordo com as instruções lógicas do sistema licenciando e deste contrato.

11.2. TIPOS DE DADOS PESSOAIS TRATADOS: A CompreUP poderá coletar, tratar, classificar, processar e armazenar os seguintes dados pessoais, exclusivamente vinculados à pessoa física dos prepostos dos Usuários:

a) Dados de Identificação e Contato: Nome completo, Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), endereço eletrônico (e-mail) corporativo, número de telefone corporativo e cargo ou função exercida na pessoa jurídica Usuária;

b) Dados de Autenticação e Navegação Técnica: Endereço de IP (Internet Protocol), datas e horários de acesso ao sistema (registro de logs conforme artigo 15 do Marco Civil da Internet), tipo de dispositivo utilizado, dados de geolocalização aproximada do acesso, cookies de sessão de login e estatísticas básicas de comportamento operacional dentro da plataforma.

11.3. BASES LEGAIS E FINALIDADES ESPECÍFICAS DO TRATAMENTO: O tratamento de dados pessoais pela CompreUP pauta-se estritamente em bases legais válidas e autorizadas pela LGPD, com as seguintes finalidades:

a) Execução Contratual (Art. 7º, V da LGPD): Para a criação e manutenção da conta de acesso, viabilizar o fomento de compras BPO, validação de transações comerciais entre Usuários, suporte ao cliente, notificações operacionais importantes e faturamento de licenças;

b) Cumprimento de Obrigação Legal ou Regulatória (Art. 7º, II da LGPD): Guardar os logs de acesso à aplicação por no mínimo 6 (seis) meses em atendimento estrito ao Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), emitir documentos fiscais e contábeis de licenças de software;

c) Legítimo Interesse (Art. 7º, IX da LGPD): Aperfeiçoar o design e a performance técnica do software, analisar estatísticas de usabilidade, enviar comunicações de marketing institucional sobre novos recursos da plataforma, resguardado o direito de opt-out imediato do destinatário;

d) Prevenção à Fraude e Segurança dos Titulares (Art. 7º, X da LGPD): Autenticar a identidade do usuário, auditar acessos incomuns, prevenir acessos cruzados não autorizados, bloquear cadastros simulados de empresas inexistentes e mitigar sinistros de segurança da informação no ecossistema B2B.

11.4. COMPARTILHAMENTOS DE DADOS AUTORIZADOS: O Usuário e seus prepostos declaram estar cientes e autorizam expressamente que a CompreUP compartilhe os dados estritamente necessários com parceiros comerciais e prestadores de serviços, limitados às seguintes categorias de agentes operacionais:

a) Provedores de Cloud Computing (Armazenamento em Nuvem): Para hospedagem física e segurança de bancos de dados das plataformas;

b) Provedores de Autenticação, E-mail Transacional e Analytics: Ferramentas utilizadas para disparo seguro de senhas de recuperação de acesso, monitoramento de performance técnica do sistema e análise de engajamento operacional;

c) Gateways de Pagamento e Instituições Financeiras: Para faturamento e compensação de planos de assinatura de licenças da Plataforma;

d) Autoridades Públicas e Força Policial: Quando houver determinação judicial expressa, requisições do Ministério Público, Auditoria Fiscal ou órgãos reguladores do Estado, em total estrito cumprimento à ordem jurídica brasileira.

11.5. CRITÉRIOS DE RETENÇÃO E EXCLUSÃO DE DADOS: Os dados pessoais tratados serão mantidos de forma segura no banco de dados da CompreUP pela duração da relação contratual entre o Usuário e a Plataforma. Após a rescisão técnica da conta, os dados serão excluídos em sua totalidade, exceto por aqueles cuja conservação seja legalmente exigida para cumprimento de obrigação regulatória ou fiscal, bem como logs de conexão que devam ser retidos por 6 (seis) meses em observância ao Marco Civil da Internet.

11.6. DOS DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS: Fica integralmente assegurado aos

titulares dos dados pessoais (representantes e colaboradores dos Usuários) o livre exercício de seus direitos previstos no artigo 18 da LGPD, mediante solicitação escrita encaminhada ao e-mail oficial do encarregado de dados da CompreUP (robervalsampaio@compreup.com.br), compreendendo:

- a) Confirmação da existência de tratamento e acesso aos dados pessoais;
- b) Correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- c) Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei;
- d) Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço, mediante requisição expressa e observados os segredos comerciais e industriais da CompreUP;
- e) Obtenção de informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais a CompreUP realizou compartilhamento de dados;
- f) Revogação do consentimento (quando aplicável) e informação sobre as consequências de tal negativa operacionais.

11.7. PADRÕES TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS DE SEGURANÇA: A CompreUP adota medidas administrativas, físicas e tecnológicas compatíveis com o estado da técnica de segurança da informação para proteger o banco de dados contra incidentes cibernéticos de vazamento, destruição acidental ou alteração indevida de dados. Tais salvaguardas incluem o uso de criptografia de dados em trânsito e em repouso nos servidores, controle rígido de perfis de privilégios de acesso dos colaboradores internos, registro eletrônico de auditoria de acessos (logs) e a realização programada de cópias de segurança (backups) periódicas. O Usuário declara ciente, todavia, de que nenhum ambiente virtual computacional é dotado de segurança absoluta, restando a CompreUP isenta de responsabilidade no caso de incidentes decorrentes de caso fortuito ou força maior cibernética comprovada (como ataques hacker sofisticados de dia zero, desde que adotados todos os protocolos de segurança exigíveis do mercado de SaaS).

CAPÍTULO 12 – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS AUTORAIS

12.1. TITULARIDADE EXCLUSIVA DOS DIREITOS INTELECTUAIS: O uso das ferramentas tecnológicas licenciadas não confere ao Usuário ou a seus prepostos a cessão, alienação ou outorga de qualquer direito de propriedade industrial, intelectual, industrial de marcas ou direitos autorais sobre os softwares, algoritmos, rotinas de código-fonte, APIs, marcas comerciais

registradas ou em processo de registro, logotipos, identidade visual, layouts de telas, esquemas estruturais de banco de dados, documentações técnicas ou know-how associados à marca CompreUP. Todo o acervo intangível é de propriedade exclusiva e absoluta da COMPREUP INOVA SIMPLES (I.S).

12.2. VEDAÇÃO DE CÓPIA OU REPRODUÇÃO: Fica expressamente proibido ao Usuário copiar, imitar, reproduzir, distribuir, publicar, ceder a terceiros, comercializar de forma direta ou indireta, criar obras derivadas ou explorar comercialmente de forma autônoma qualquer componente visual, código lógico ou conteúdo proprietário pertencente à CompreUP, sem a prévia autorização expressa, específica, formal e por escrito firmada pela diretoria jurídica da CompreUP.

12.3. AUTORIZAÇÃO MÚTUA E DIVULGAÇÃO DE MARCA (MARKETING CO-OP): Como benefício mútuo do ecossistema de conexão B2B, o Usuário expressamente autoriza e consente, por meio deste aceite digital, de forma gratuita, definitiva, revogável a qualquer tempo e por prazo indeterminado, que a CompreUP divulgue em seus portais eletrônicos, mídias sociais, apresentações comerciais institucionais e campanhas de marketing de fomento os nomes empresariais, marcas figurativas, logotipos e nomes fantasia do Usuário, incluindo o seu feedback qualitativo, para o exclusivo fim de publicidade e fomento de parcerias da Plataforma, demonstrando a presença do Usuário como participante ativo do ecossistema CompreUP.

CAPÍTULO 13 – DA RESCISÃO, SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS

13.1. RESCISÃO VOLUNTÁRIA SEM ACORDO DE FIDELIDADE (PLANOS PADRÃO): Salvo se pactuado de forma contrária em Proposta Comercial ou aditivo contratual autônomo específico, qualquer das partes poderá rescindir unilateralmente o presente instrumento, a qualquer tempo, sem a necessidade de pagamento de multas rescisórias, mediante comunicação por escrito enviada à outra parte por canais de atendimento integrados à Plataforma ou por correspondência eletrônica (e-mail), com aviso prévio mínimo de 30 (trinta) dias.

13.2. MULTA RESCISÓRIA EM PLANOS COM FIDELIDADE ESPECÍFICA: Nas hipóteses de contratação de pacotes promocionais anuais ou planos com previsão expressa de cláusula de fidelidade temporal, a rescisão unilateral antecipada promovida pelo Usuário ensejará a

quitação integral de eventual saldo de faturamento pendente, bem como a aplicação de multa compensatória correspondente a 30% (trinta por cento) sobre o valor total remanescente das parcelas/mensalidades vincendas até a data de encerramento da vigência do respectivo ciclo do plano contratado, devendo a notificação de rescisão ser remetida por escrito com antecedência de até 30 (trinta) dias.

13.3. RESCISÃO MOTIVADA POR INFRAÇÃO JURÍDICA OU CONTRATUAL: O Termo de Uso poderá ser rescindido, e as contas de acesso bloqueadas imediatamente pela CompreUP, de forma plena e de direito, sem necessidade de aviso prévio e sem direito a qualquer ressarcimento financeiro de licenças pelo Usuário, nas seguintes hipóteses:

- a) Descumprimento de qualquer obrigação contratual, diretriz de segurança cibernética ou proibição legal expressa descrita neste Termo;
- b) Prática de fraude, tentativa de invasão tecnológica de servidores, falsidade documental perante a plataforma ou condutas comerciais desonestas contra outros Usuários;
- c) Decretação de falência, propositura de plano de recuperação judicial ou insolvência civil comprovada do Usuário;
- d) Envolvimento em inquéritos policiais, processos judiciais criminais ou investigações de lavagem de dinheiro que possam degradar, expor ou prejudicar a reputação comercial da CompreUP ou de suas marcas associadas;
- e) Ordem expressa emitida por autoridade judicial, força policial ou órgão regulador estatal competente.

13.4. EFEITOS DA RESCISÃO: A rescisão do contrato, independentemente do motivo que lhe der causa, implicará na suspensão imediata e irrevogável do direito de uso do software SaaS CompreUP, acarretando a desativação técnica do login de acesso de todos os colaboradores associados à conta do Usuário, a exclusão programada dos dados, resguardando-se os prazos legais de guarda e retenção de logs exigidos por lei.

CAPÍTULO 14 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS, LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

14.1. INDEPENDÊNCIA DAS PARTES E AUSÊNCIA DE VÍNCULO TRABALHISTA OU SOCIETÁRIO: A aceitação deste Termo e o uso das ferramentas da CompreUP não importam, em hipótese alguma, na constituição de qualquer vínculo empregatício, societário, associação de marcas, consórcio comercial, representação mercantil mútua ou joint venture entre a

CompreUP e os Usuários. Cada parte permanece de forma soberana e autônoma responsável por suas obrigações cíveis, tributárias, previdenciárias e trabalhistas.

14.2. COMPLIANCE ANTICORRUPÇÃO E REGRAS DE INTEGRIDADE: Os Usuários comprometem-se, no âmbito do uso da Plataforma, a cumprir rigorosamente as normas anticorrupção previstas na legislação nacional, com destaque para a Lei Anticorrupção brasileira (Lei nº 12.846/2013), abstendo-se de oferecer, prometer, dar ou intermediar qualquer benefício pecuniário indevido ou vantagem ilícita a agentes públicos ou terceiros visando angariar vantagens operacionais na Plataforma.

14.3. ALTERAÇÃO UNILATERAL DOS TERMOS DE USO: Com o objetivo de adequar a prestação de serviços a novas exigências regulatórias, evoluções de tecnologia de software ou alterações legislativas, a CompreUP poderá atualizar este Termo de Uso e Condições Gerais a qualquer tempo. A publicação da nova versão na Plataforma ou o envio de aviso ao e-mail cadastrado do Usuário será suficiente para a ciência inequívoca. O uso continuado das funcionalidades do sistema após a divulgação da versão atualizada importará no consentimento irrestrito e aceite do Usuário com as novas normas contratuais estabelecidas.

14.4. PRESERVAÇÃO DAS CLÁUSULAS (DIVISIBILIDADE): Se qualquer cláusula, obrigação ou condição deste instrumento for declarada nula, inoperante ou inexecutável por decisão judicial de órgão julgador competente, tal nulidade não contaminará nem invalidará as demais disposições contratuais deste Termo, as quais permanecerão vigentes em pleno vigor de direito para todos os efeitos de lei.

14.5. NÃO RENÚNCIA DE DIREITOS: A tolerância ou abstenção de qualquer das partes em exigir o cumprimento rigoroso de qualquer obrigação, prazo ou encargo contratual neste Termo não importará em renúncia de direito, novação de dívida, transação jurídica ou modificação tácita das cláusulas contratuais, podendo o direito de exigí-las ser exercido a qualquer tempo por seu titular.

14.6. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO DE ELEIÇÃO: O presente Termo e a relação jurídica dele decorrente serão interpretados, regidos e regulados exclusivamente em conformidade com a legislação vigente da República Federativa do Brasil, em especial pelo Código Civil e pelo Marco Civil da Internet. Para dirimir quaisquer dúvidas, controvérsias, litígios ou procedimentos

judiciais oriundos da interpretação ou execução deste instrumento, os Usuários elegem, de forma definitiva, irrevogável e com expressa exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que venha a ser, o Foro da Comarca de Fortaleza, Estado do Ceará, como o único competente.