

Termos da Leiloeira

Contrato de licença de uso de software como serviço

Versão 2026.09.25, em vigor desde 25 de setembro de 2026.

Partes

De um lado, [A PREENCHER: razão social], inscrita no CNPJ sob o número [A PREENCHER: CNPJ], com sede em [A PREENCHER: endereço completo da sede], que mantém o ArrobaLance (o ArrobaLance). De outro, a pessoa jurídica que cria a conta de leiloeira e aceita este documento, representada por quem realiza o aceite (a Leiloeira).

Estes Termos da Leiloeira completam os Termos Gerais de Uso e a Política de Privacidade, que a Leiloeira também aceita. **As cláusulas que limitam direitos, responsabilidades ou valores estão em negrito.**

1. Objeto

1.1. O ArrobaLance concede à Leiloeira licença de uso da Plataforma, não exclusiva, intransferível e limitada ao plano contratado e à vigência deste contrato, para organizar agenda, fichas, pesagens, fotos, vídeos, despesas, relatórios, comunicação com a equipe e o relacionamento com produtores na rede do produtor.

1.2. O serviço é prestado de forma remota, pela internet. A Plataforma é uma ferramenta de gestão. **A atividade de leilão, a negociação dos animais e as obrigações dela decorrentes são exclusivamente da Leiloeira.**

1.3. A relação entre as partes é empresarial e paritária, nos termos dos artigos 421 e 421-A do Código Civil e da Lei nº 13.874/2019. A Leiloeira declara que contrata a Plataforma como insumo da sua atividade econômica.

2. Representação e cadastro

2.1. Quem realiza o aceite declara ser representante legal da Leiloeira ou ter poderes para contratar em nome dela, respondendo pessoalmente pela veracidade dessa declaração.

2.2. A Leiloeira deve manter corretos a razão social, o CNPJ, o endereço, o e-mail do financeiro e os contatos do responsável pela conta.

3. Prova gratuita

3.1. A Leiloeira pode usar a Plataforma por 30 dias sem custo, sem cartão e sem compromisso. A prova não se converte em cobrança sem contratação expressa.

3.2. Ao fim da prova, o acesso é suspenso até a contratação de um plano. **Os dados da prova ficam guardados por 30 dias depois do fim da prova e, sem contratação, são apagados.**

4. Planos, limites e preços

4.1. Os planos, os limites de cada plano (como usuários, fichas e produtores vinculados), as funções incluídas e os preços são os publicados na página Planos no momento da contratação. A oferta publicada vincula o ArrobaLance.

4.2. **Ao atingir um limite do plano, a Plataforma pode impedir novos cadastros até a troca de plano**, sem apagar o que já existe.

4.3. O serviço de implantação, quando contratado, compreende as atividades e o preço informados na contratação.

5. Pagamento, faturas e tributos

5.1. A Leiloeira escolhe o ciclo mensal ou anual e a forma de pagamento: Pix, cartão de débito ou cartão de crédito. No ciclo mensal pode autorizar a cobrança automática no cartão de crédito.

5.2. Os pagamentos são processados pelo Mercado Pago, que trata os dados de pagamento como controlador independente. **O ArrobaLance não recebe nem guarda número de cartão, código de segurança ou dados bancários.**

5.3. A fatura é gerada 10 dias antes do vencimento e avisada por e-mail e no aplicativo do administrador. A nota fiscal de serviço é emitida em nome da razão social e do CNPJ informados.

5.4. Os preços incluem os tributos incidentes sobre o serviço, salvo indicação em contrário na página Planos. Retenções tributárias exigidas por lei devem ser informadas ao ArrobaLance e comprovadas pela Leiloeira.

6. Atraso e suspensão

6.1. **Em caso de atraso, a Plataforma envia lembretes; com 10 dias de atraso a conta passa a ser somente leitura; com 30 dias de atraso a conta é suspensa.** O acesso é restabelecido assim que o pagamento é confirmado.

6.2. **Sobre o valor em atraso incidem multa de 2%, juros de mora de 1% ao mês e correção monetária pelo IPCA**, calculados desde o vencimento.

6.3. Os dados nunca são apagados por causa de atraso enquanto o contrato estiver em vigor.

7. Vigência, renovação e reajuste

7.1. O contrato vigora pelo ciclo contratado e renova automaticamente por períodos iguais, até ser cancelado.

7.2. **Os preços podem ser reajustados a cada 12 meses pela variação do IPCA, ou por novo valor informado com pelo menos 30 dias de antecedência.** Quem não concordar com o novo valor pode cancelar a renovação sem custo antes da data do reajuste.

8. Cancelamento e arrependimento

8.1. A Leiloeira pode cancelar a renovação a qualquer momento em Minha conta. **O acesso continua até o fim do período pago, sem devolução proporcional do período em curso**, salvo falha do serviço atribuível ao ArrobaLance.

8.2. Se a lei considerar a Leiloeira consumidora, ela pode desistir da primeira contratação em até 7 dias contados do pagamento, com devolução integral, conforme o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

8.3. O ArrobaLance pode rescindir o contrato por violação destes Termos da Leiloeira não corrigida em 15 dias depois de aviso, por inadimplência de mais de 30 dias ou por ordem de autoridade.

9. Obrigações da Leiloeira

A Leiloeira se obriga a:

- usar a Plataforma conforme a lei, estes Termos da Leiloeira, os Termos Gerais e a Política de Privacidade;
- cumprir todas as exigências da atividade de leilão, inclusive registros profissionais, normas do leiloeiro quando aplicáveis, exigências sanitárias e de trânsito animal, emissão de notas fiscais, tributos e prestação de contas aos produtores;
- cadastrar a sua equipe com dados verdadeiros, garantir que cada membro aceite o Termo de Uso da Equipe da Leiloeira, e retirar o acesso de quem deixar a equipe;
- manter aparelhos, conexão e balanços compatíveis e em bom estado;
- baixar e guardar, dentro dos prazos da Plataforma, as fotos, vídeos e relatórios que quiser manter;
- responder pelos atos da sua equipe na Plataforma como se fossem seus;
- manter o sigilo das suas credenciais e ativar o segundo fator de autenticação dos administradores.

10. Obrigações do ArrobaLance

O ArrobaLance se obriga a:

- disponibilizar a Plataforma conforme o plano contratado e o Anexo II;
- manter as medidas de segurança descritas na Política de Privacidade;
- manter os dados de cada Leiloeira isolados dos dados das demais;
- tratar os dados da Leiloeira conforme o Anexo I;
- prestar suporte pelos canais e prazos do Anexo II;
- avisar com antecedência sobre mudanças relevantes, manutenções programadas e reajustes.

11. Rede do produtor

11.1. A participação da Leiloeira na rede do produtor segue as regras do Anexo III, que fazem parte deste contrato.

11.2. **A Taxa de Uso corresponde ao percentual vigente mostrado na Plataforma, hoje de 0,2% (dois décimos por cento) do valor líquido do Produtor**, ou seja, do valor bruto do leilão menos a comissão da Leiloeira. O percentual aplicável a cada negócio é o vigente no momento do aceite da Proposta pelo Produtor.

11.3. A Leiloeira retém a Taxa de Uso no Acerto com o Produtor e a repassa ao ArrobaLance no prazo mostrado na Plataforma, hoje de 15 dias. O repasse em atraso sujeita a Leiloeira às regras da cláusula 6.

11.4. **Se a Leiloeira fechar, por fora da Plataforma, o negócio de uma Oferta que conheceu pela Plataforma, ou de outro lote do mesmo Produtor nos 12 meses seguintes ao primeiro contato pela Plataforma, a Taxa de Uso continua devida pela Leiloeira**, calculada como se o negócio tivesse passado pela Plataforma.

11.5. O ArrobaLance pode pedir, uma vez por semestre e com 15 dias de antecedência, os documentos que comprovem os valores informados nos Acertos, como notas fiscais e relatórios do leilão.

12. Reputação

12.1. A reputação da Leiloeira na rede do produtor é visível aos produtores desde o início e é calculada por quatro indicadores de mesmo peso: resposta às ofertas no prazo de prioridade, lotes vendidos na praça sem defesa do produtor, acertos corretos e pagos no prazo, e satisfação dos produtores, conforme descrito na Política de Privacidade.

12.2. A Leiloeira pode apresentar defesa às avaliações, que aparece junto do resultado, e pode pedir a revisão do cálculo pelo canal do encarregado. **É vedado pressionar, retaliar ou oferecer vantagem a produtor em troca de avaliação.**

13. Dados da Leiloeira

13.1. Os dados inseridos pela Leiloeira e pela sua equipe pertencem à Leiloeira. O ArrobaLance os trata como operador, conforme o Anexo I.

13.2. Durante a vigência, a Leiloeira pode exportar os seus dados pela Plataforma. No término, pode baixá-los antes do encerramento, e depois eles são apagados, conforme a Política de Privacidade.

13.3. O ArrobaLance pode usar dados agregados e anonimizados, que não identifiquem a Leiloeira nem pessoa alguma, para estatísticas e melhoria da Plataforma.

14. Confidencialidade

14.1. As partes manterão em sigilo as informações não públicas recebidas da outra, como preços negociados, dados comerciais, relatórios, credenciais e informações técnicas, usando-as apenas para este contrato.

14.2. O sigilo não alcança informação que já era pública, que foi obtida licitamente de terceiro ou cuja divulgação seja exigida por lei ou ordem judicial, com aviso prévio à outra parte sempre que permitido.

14.3. O dever de sigilo continua por 5 anos depois do término do contrato e, quanto a dados pessoais e credenciais, por prazo indeterminado.

14.4. O ArrobaLance só divulgará o nome ou a marca da Leiloeira como cliente com autorização expressa dela.

15. Limitação de responsabilidade

15.1. **A responsabilidade total do ArrobaLance perante a Leiloeira, por qualquer causa ligada a este contrato, fica limitada ao valor efetivamente pago pela Leiloeira nos 12 meses anteriores ao fato que originou o dano.**

15.2. **O ArrobaLance não responde por lucros cessantes, perda de negócio, perda de chance, danos indiretos ou danos à imagem**, nem por prejuízos decorrentes de dados não baixados dentro dos prazos da Plataforma.

15.3. As limitações desta cláusula não se aplicam em caso de dolo ou culpa grave, nem às obrigações de proteção de dados pessoais na medida exigida pela lei.

15.4. A Leiloeira indenizará o ArrobaLance por perdas, reclamações de terceiros, multas e custos razoáveis de defesa decorrentes de violação deste contrato, da lei ou de atos da sua equipe, inclusive na atividade de leilão.

16. Disposições finais

16.1. Aplicam-se as cláusulas de alteração, comunicações, disposições gerais e foro dos Termos Gerais de Uso.

16.2. Fazem parte deste contrato o Anexo I (Acordo de Tratamento de Dados Pessoais), o Anexo II (Níveis de Serviço e Suporte) e o Anexo III (Regras da Leiloeira na Rede do Produtor).

Anexo I: Acordo de Tratamento de Dados Pessoais

Este anexo atende aos artigos 37 a 40 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e à regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

A1. Papéis

A1.1. Para os dados pessoais que a Leiloeira e a sua equipe inserem na conta dela, como dados da equipe, de produtores clientes, de proprietários de fazendas, fichas, pesagens, fotos, vídeos, despesas e mensagens, **a Leiloeira é a controladora e o ArrobaLance é o operador.**

A1.2. Para os dados de cadastro e cobrança da conta da Leiloeira, para os dados da rede do produtor e para os registros de segurança da Plataforma, o ArrobaLance é o controlador.

A1.3. Quando um Produtor se vincula à Leiloeira ou aceita uma Proposta dela, os dados que ele compartilha passam a ser tratados também pela Leiloeira, como controladora independente, apenas para o serviço combinado e para as obrigações legais da atividade.

A2. Instruções

A2.1. O ArrobaLance trata os dados da Leiloeira apenas conforme as instruções documentadas neste contrato e nas configurações feitas pela Leiloeira na Plataforma.

A2.2. Se uma instrução contrariar a lei, o ArrobaLance avisará a Leiloeira e poderá deixar de cumpri-la.

A3. Confidencialidade e pessoal

O ArrobaLance limita o acesso aos dados às pessoas que precisem deles para prestar o serviço, todas obrigadas por escrito a guardar sigilo e treinadas sobre as regras de proteção de dados.

A4. Segurança

O ArrobaLance mantém as medidas técnicas e administrativas do artigo 46 da LGPD descritas na Política de Privacidade, entre elas controle de acesso, hash de senhas, segundo fator de autenticação, conexões cifradas, isolamento entre leiloeiras, trilha de auditoria e cópias de segurança.

A5. Suboperadores

A5.1. A Leiloeira autoriza o uso dos suboperadores listados na Política de Privacidade. O ArrobaLance exige de cada um proteção equivalente à deste anexo e responde por eles perante a Leiloeira, na forma da lei.

A5.2. O ArrobaLance avisará sobre inclusão ou troca de suboperador relevante com 15 dias de antecedência. A Leiloeira pode se opor de forma fundamentada e, não havendo solução, cancelar sem custo.

A6. Transferência internacional

Transferências para fora do Brasil só ocorrem com um dos mecanismos do artigo 33 da LGPD, como as cláusulas-padrão contratuais aprovadas pela Resolução CD/ANPD nº 19/2024.

A7. Incidentes de segurança

A7.1. O ArrobaLance avisará a Leiloeira **em até 48 horas** depois de tomar conhecimento de incidente de segurança que envolva os dados dela, informando, conforme disponível: a natureza dos dados e os titulares afetados, as medidas de segurança existentes, os riscos, as medidas de contenção e o contato para acompanhamento.

A7.2. O ArrobaLance prestará o apoio necessário para que a Leiloeira comunique a ANPD e os titulares no prazo da Resolução CD/ANPD nº 15/2024.

A8. Direitos dos titulares e apoio à Leiloeira

A8.1. O ArrobaLance repassará à Leiloeira, em até 5 dias úteis, os pedidos de titulares que receber sobre dados dela, e ajudará a respondê-los dentro do prazo legal.

A8.2. O ArrobaLance fornecerá as informações razoáveis de que a Leiloeira precise para elaborar relatório de impacto à proteção de dados pessoais e para responder à ANPD.

A9. Término

No término do contrato, o ArrobaLance dará à Leiloeira a oportunidade de baixar os dados e depois os apagará de todos os servidores, conforme a Política de Privacidade, salvo o que a lei obrigar a guardar. Cópias de segurança são substituídas no ciclo informado na Política de Privacidade.

A10. Auditoria

O ArrobaLance fornecerá, uma vez por ano e mediante pedido com 30 dias de antecedência, as informações razoáveis para demonstrar o cumprimento deste anexo. Auditoria presencial dependerá de acordo prévio sobre escopo, sigilo e custos, que serão da Leiloeira.

A11. Obrigações da Leiloeira como controladora

A Leiloeira se compromete a:

- ter base legal para os dados que insere e informar os titulares, inclusive a sua equipe e os produtores que cadastra;
- obter as autorizações de uso de imagem e de acesso às propriedades quando necessárias;
- não inserir dados pessoais sensíveis nem dados de crianças e adolescentes, salvo quando indispensáveis e com base legal adequada;
- manter os acessos da equipe atualizados;
- responder aos titulares no prazo legal.

A12. Responsabilidade

Cada parte responde pelos danos que causar por violação da LGPD, nos termos dos artigos 42 a 45 da lei.

Anexo II: Níveis de Serviço e Suporte

B1. Disponibilidade

B1.1. O ArrobaLance tem como meta manter a Plataforma disponível em 99% do tempo de cada mês, desconsideradas as manutenções programadas e as indisponibilidades causadas por terceiros, por força maior ou pela Leiloeira.

B1.2. **A meta de disponibilidade não gera multa nem crédito automático**, salvo previsão expressa no plano contratado. Indisponibilidade relevante e reiterada, não corrigida em 30 dias depois de aviso, permite à Leiloeira cancelar sem custo.

B1.3. Os aplicativos funcionam sem internet no campo e sincronizam quando há conexão, o que reduz o impacto de indisponibilidades.

B2. Manutenção

Manutenções programadas são avisadas com pelo menos 48 horas de antecedência e feitas, sempre que possível, fora do horário comercial. Correções urgentes de segurança podem ser feitas a qualquer momento.

B3. Suporte

B3.1. O suporte é prestado pelos canais informados no site, em dias úteis, das 8h às 18h, horário de Brasília.

B3.2. Metas de primeira resposta:

- **Crítico** (Plataforma fora do ar para toda a Leiloeira ou suspeita de incidente de segurança): 4 horas úteis;
- **Alto** (função principal indisponível, sem alternativa): 1 dia útil;
- **Normal** (dúvidas, falhas com alternativa, pedidos de ajuste): 2 dias úteis.

B4. Cópias de segurança

O ArrobaLance faz cópias de segurança diárias dos bancos de dados, em disco separado do servidor, e as mantém pelo ciclo informado na Política de Privacidade. As cópias servem para recuperação em caso de falha e não substituem o download dos dados pela Leiloeira.

B5. Guarda das fotos e vídeos

B5.1. **As fotos e os vídeos de cada serviço ficam no servidor por 30 dias contados da chegada e depois são apagados automaticamente.** Os números da ficha continuam por 12 meses.

B5.2. Sete dias antes da exclusão, o administrador é avisado no painel e por e-mail. Para guardar, a Leiloeira baixa o arquivo ZIP da coleta.

B5.3. Em caso de disputa, pedido formal ou ordem judicial, o administrador pode suspender a exclusão de uma coleta, informando o motivo. A suspensão vale até ser liberada e fica registrada na auditoria.

Anexo III: Regras da Leiloeira na Rede do Produtor

C1. Propostas

C1.1. As Propostas devem ser verdadeiras, completas e exequíveis, com comissão, praça, data prevista, prazo de pagamento e condições.

C1.2. **A Proposta aceita pelo Produtor vincula a Leiloeira.** O Acerto não pode ter comissão maior que a da Proposta aceita, e a Plataforma recusa Acerto que desrespeite o combinado.

C2. Contato e uso dos dados do Produtor

C2.1. Antes do aceite, a Leiloeira vê apenas dados do lote, município, UF e ponto aproximado. Nome, documento, contato e endereço exato só são liberados à Leiloeira cuja Proposta o Produtor aceitar.

C2.2. A Leiloeira usará os dados do Produtor apenas para o serviço combinado e para as obrigações legais da atividade. **É vedado revender, ceder, usar para propaganda não solicitada ou montar cadastro com dados da rede do produtor.**

C2.3. As comunicações sobre a Oferta devem ser feitas pela própria Plataforma, para que fiquem registradas.

C3. Acerto e repasse

C3.1. A Leiloeira informa o Acerto com o valor bruto, a comissão e o valor líquido do Produtor em até 10 dias depois do leilão.

C3.2. O Produtor confere o valor recebido. Divergências acima da tolerância mostrada na Plataforma são analisadas pelo ArrobaLance com base nos documentos das partes.

C3.3. A Taxa de Uso é repassada conforme a cláusula 11 dos Termos da Leiloeira.

C4. Conduta

A Leiloeira não pode criar Ofertas falsas, fazer Propostas com a intenção de não cumpri-las, retaliar produtores por avaliações, nem desviar negócios da Plataforma. A violação autoriza a suspensão da participação na rede do

produtor, sem prejuízo das demais sanções deste contrato.