



Termo de Uso e Privacidade para Uso da BemSign

A Solução/Ferramenta “**BEMSIGN**” é de propriedade da **BEM PROMOTORA DE VENDAS E SERVIÇOS S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ 10.397.031/0001-81, com sede na Rua Siqueira Campos, 1163 - 5º e 8º andares, bairro Centro Histórico, Porto Alegre/RS, neste ato denominada por seu nome fantasia **BEM PROMOTORA**.

A Solução **BEMSIGN** é disponibilizada mediante acesso à internet e tem por objetivo a gestão de contratos e a realização do processo de assinatura eletrônica do **USUÁRIO** na contratação de serviços e produtos diversos, incluindo os disponibilizados por instituições financeiras. A **BEMSIGN** é uma ferramenta com foque na prevenção de fraudes, visando tornar a assinatura mais confiável e um ambiente mais seguro.

O presente **TERMO DE USO** regula o acesso e a utilização da plataforma, dos serviços e dos produtos disponibilizados pela **BEM PROMOTORA** por meio da **BEMSIGN** pelo **USUÁRIO**, bem como o **TRATAMENTO** de seus **DADOS PESSOAIS** realizados pela **BEM PROMOTORA**.

A utilização da **BEMSIGN** poderá estar sujeita a outras modalidades de contratação. Em casos específicos, as funcionalidades da **BEMSIGN** poderão ser distintas das previamente apresentadas neste **TERMO DE USO**. Tais modificações serão acordadas de forma específica no contrato de prestação de serviços correspondente.

Ao utilizar a **BEMSIGN** ou quaisquer Serviços da **BEM PROMOTORA**, você, como **USUÁRIO**, aceita este **TERMO DE USO**, em seu nome ou em nome de qualquer instituição que represente. O uso da solução implica no reconhecimento, aceitação plena, irrevogável e integral de todos os termos a seguir:

GLOSSÁRIO

Para o correto entendimento do sentido do presente **TERMO DE USO**, além do disposto na legislação pertinente, as expressões grafadas com a letra inicial maiúscula terão a seguinte definição:

BEMSIGN: é uma plataforma especializada em assinatura eletrônica, na contratação de serviços e/ou produtos, incluindo os disponibilizados por instituições financeiras. Entende-se por **BEMSIGN** todas as páginas web consubstanciadas no domínio <https://www.bempromotora.com.br> e seus subdomínios.

DOCUMENTO: é o instrumento que será assinado pelo **TITULAR** para fins de obtenção e/ou validação do serviço pretendido.

DADOS PESSOAIS: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado

referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

DADOS: dados pessoais e dados pessoais sensíveis, quando referidos conjuntamente, ou verificar se por **DADOS** existem outros tipos de informações a que se referem.

LGPD: Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

TERMO DE USO: o presente Termo de Uso e Privacidade da **BEM PROMOTORA**.

TITULAR: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de **TRATAMENTO**. Neste Termo de Uso, também entendido como “**USUÁRIO**”.

TRATAMENTO: toda a operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

USUÁRIO: significa toda pessoa natural capaz de celebrar contrato legalmente vinculante, segundo a legislação aplicável, e que utiliza ou acessa, para tanto, a plataforma **BEMSIGN**.

1 ACEITAÇÃO

- 1.1 Este **TERMO DE USO** contém informações legais importantes acerca do acesso e da utilização da **BEMSIGN** pelo **USUÁRIO**, contendo as hipóteses de **TRATAMENTO** de seus **DADOS PESSOAIS** durante a utilização de nossos serviços, portanto, é indispensável a sua leitura e compreensão. **CASO NÃO ACEITE QUALQUER DAS DISPOSIÇÕES AQUI CONTIDAS, POR FAVOR DESCONTINUE O ACESSO.**
- 1.2 Ao acessar, usar ou baixar materiais da **BEMSIGN** ou utilizar quaisquer de suas funcionalidades, o **USUÁRIO** manifesta a sua vontade e expressa concordância ao presente **TERMO DE USO** de forma livre, expressa e informada, declarando sua plena, integral e irrestrita concordância com as condições nele previstas.
- 1.3 O **USUÁRIO** está ciente que a **BEMSIGN** e seus produtos estão em conformidade com a Medida Provisória 2200-2/2001 (medida provisória que regula as chaves públicas brasileiras), assim como a Lei 10.406/2002 (o Código Civil), a Lei 14.620/2023 (que também dispõe sobre os títulos executivos eletrônicos), a Lei 14.129/2021 (a Lei de Governo Digital), a Lei 14.382/2022 (a Nova Lei dos Cartórios), dentre outras leis e regulamentos.

2 ACESSO E CADASTRO

- 2.1 Para acesso e utilização das funcionalidades e serviços disponibilizados pela **BEMSIGN**, o **USUÁRIO** deve estar conectado à rede mundial de computadores, utilizando-se de web browser (navegador) atualizado.

- 2.2 Para acesso às funcionalidades do **BEMSIGN**, o **USUÁRIO** declara e garante que é maior de idade (18 anos de idade ou mais, ou a maioridade na jurisdição em que você reside) e é capaz de concordar com este **TERMO DE USO** e não possui quaisquer impeditivos ou restrições legais que o impeça de consentir com este **TERMO DE USO**. O **USUÁRIO** reconhece expressamente que não está autorizado a usar o **BEMSIGN** se não estiver apto a fazer essas declarações. Além disso, se a **BEM PROMOTORA** o tiver proibido anteriormente de acessar a **BEMSIGN**, você não está autorizado a acessá-la ou utilizar seus serviços.
- 2.3 O **USUÁRIO** reconhece e concorda neste ato que não realizará atividades que sejam prejudiciais à **BEMSIGN** ou a terceiros, nem ao menos transmitirá qualquer informação por meio da **BEMSIGN** que, a nosso ver:
- a) Possa infringir quaisquer leis ou regulamentações do território nacional;
 - b) Promova ou possa, de alguma forma, promover quaisquer atividades ilegais;
 - c) Infrinja o direito de terceiros, incluindo, entre outros, direito à privacidade, direito de publicidade, direitos autorais, marca registrada, patente, segredo comercial ou outros direitos de propriedade intelectual;
 - d) Seja prejudicial, ameaçador, abusivo, injurioso, difamatório, discriminatório, vulgar, obsceno, difamatório, contenha discurso de ódio, violento ou que promova violência de alguma forma;
 - e) Tente se passar por outra pessoa ou acesse ou utilize a conta de outro **USUÁRIO**;
 - f) Remova, contorne, desative, danifique ou interfira, de outra forma, com funções relacionadas à segurança, ou recursos que aplicam limitações ao uso da **BEMSIGN**;
 - g) Utilize qualquer funcionalidade que seja prejudicial ou possa prejudicar as funcionalidades da **BEMSIGN**.
 - h) Acessar a plataforma **BEMSIGN** ou permitir o acesso de outra pessoa que de alguma maneira tente contornar as restrições de uso contratuais ou a exceder o uso autorizado ou as métricas de utilização estabelecidas neste **TERMO DE USO**.
- 2.4 O **USUÁRIO** se compromete a somente submeter conteúdos de caráter legítimo e que não atentem contra a boa-fé, ética e moralidade, ou contra quaisquer normas em vigor à plataforma da **BEMSIGN**.
- 2.5 Para utilização da **BEMSIGN**, o **USUÁRIO** deverá efetuar cadastro prévio através de algum canal de relacionamento da **BEM PROMOTORA**. A veracidade dos dados informados no cadastro será verificada e na hipótese de haver dados incorretos ou inverídicos, a conta poderá ser bloqueada ou cancelada definitivamente, a critério exclusivo da **BEM PROMOTORA**, sem prejuízo de outras medidas que a **BEM PROMOTORA** julgar necessárias e oportunas, sem necessidade de comunicação prévia, não cabendo ao **USUÁRIO** qualquer indenização ou ressarcimento.
- 2.6 O cadastramento para utilização da **BEMSIGN** não será cobrado.

- 2.7 Após a realização do cadastro, o **USUÁRIO** passará a utilizar-se do número de celular e dados cadastrados informados no momento do cadastro, para dispor de todos os recursos disponibilizados pela **BEMSIGN**. As credenciais de acesso são de uso exclusivo, pessoal e intransferível do **USUÁRIO** que realizou o cadastro.
- 2.8 A **BEM PROMOTORA** poderá exigir através de mecanismos específicos de autenticação, a validação de identidade do **USUÁRIO**, podendo utilizar-se para tal, de meios como o número de telefone informado pelo **USUÁRIO**.
- 2.8.1. A **BEM PROMOTORA** faz a utilização de mecanismos de autenticação diversos para a verificação e validação da identidade do **USUÁRIO**, podendo valer-se de *tokens* enviados por SMS ou WhatsApp, reconhecimento da biometria facial, assinatura, envio de documentos de identidade, esclarecimento de **DADOS PESSOAIS** e outros mecanismos que a exclusivo critério da **BEM PROMOTORA** possam ser utilizados para o reconhecimento do **USUÁRIO**.
- 2.8.2. A **BEM PROMOTORA** disponibiliza uma quantidade limitada de tentativas de acesso ou compra dos produtos disponíveis na **BEMSIGN**. Em caso de dificuldade de acesso ou uso das funcionalidades da **BEMSIGN**, a **BEM PROMOTORA** disponibiliza a validação e autenticação de forma manual, sendo necessário o compartilhamento de **DADOS PESSOAIS** e documentos comprobatórios para tanto.
- 2.9 O **USUÁRIO** assume neste ato integral responsabilidade pela guarda, sigilo e segurança de suas credenciais de acesso, devendo tomar todas as cautelas necessárias para evitar o seu uso indevido por terceiros. Caso o **USUÁRIO** tenha conhecimento de um possível vazamento de suas informações a terceiros, este deve tomar todas as medidas ao seu alcance para impedir o acesso pelo terceiro e deverá comunicar imediatamente a **BEM PROMOTORA** sobre o ocorrido.
- 2.10 Ao utilizar a **BEMSIGN**, o **USUÁRIO** declara estar plenamente ciente de que será o único responsável pelas operações realizadas através de suas credenciais de acesso.
- 2.11 O **USUÁRIO** se compromete em submeter na **BEMSIGN** somente conteúdo de caráter legítimo e que não atentem contra a boa-fé, ética e moralidade, ou contra quaisquer normas em vigor.
- 2.12 O **USUÁRIO** deverá observar especialmente ao submeter fotos e documentos na **BEMSIGN**, as orientações expostas na referida plataforma, e que visam garantir a segurança da operação, incluindo-se, mas sem se limitar, às cautelas para a realização de “*selfie*”, quando aplicável, como por exemplo, retirar acessórios, procurar locais iluminados, não submeter fotos com conteúdo impróprio ou indevido aos fins da operação pretendida, dentre outras recomendações.
- 2.13 A **BEM PROMOTORA** se reserva ao direito de recusar conteúdo que julgue a seu próprio critério serem de origem ilícita, que atentem contra a boa-fé, ética e moralidade, contra quaisquer disposições deste **TERMO DE USO** ou que possam, ainda que indiretamente causar quaisquer prejuízos a si ou terceiros.

- 2.14 O **USUÁRIO** fica ciente que, sempre que houver suspeitas ou indícios de ato ilícito ou descumprimento às regras deste **TERMO DE USO**, a **BEMSIGN** se reserva o direito de bloquear imediatamente ou a qualquer momento o acesso do **USUÁRIO**, suspendê-lo temporariamente ou cancelá-lo definitivamente, sem prejuízo de outras medidas que entender necessárias e oportunas, sem necessidade de notificação prévia do **USUÁRIO**.
- 2.15 O **USUÁRIO** reconhece que a **BEM PROMOTORA** não tem obrigação de monitorar o acesso ou uso da plataforma, de seus produtos e funcionalidades para verificar violações a este **TERMO DE USO**. No entanto, nós temos o direito de fazê-lo para fins de operacionalizar e melhorar a plataforma (a fim de prevenir fraudes, avaliar riscos, e outros fins de investigação e suporte ao cliente), além de averiguar o devido cumprimento com o presente **TERMO DE USO** e para cumprir a lei aplicável ou ordem ou exigência judicial, administrativa ou governamental.
- 2.16 Para contribuir com a prevenção de fraudes, a **BEM PROMOTORA** disponibiliza informativos e canais de atendimento ao cliente na **BEMSIGN**. A **BEMSIGN** esclarece que nenhum dinheiro adicional será cobrado ou solicitado para o uso do aplicativo ou de algumas de suas funcionalidades.

3 DO ARMAZENAMENTO DOS DOCUMENTOS

- 3.1 Os **DOCUMENTOS** serão criptografados e armazenados com segurança e privacidade pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais foram contratadas e pelo período de 5 (cinco) anos após o término da contratação da **BEMSIGN** ou pelo tempo necessário para cumprimento de quaisquer obrigações legais, regulatórias ou para preservação de direitos. Expirado o período de armazenamento definido acima, os documentos poderão ser deletados sem aviso prévio ao **USUÁRIO**.
- 3.2 A **BEMSIGN** poderá excluir a conta do **USUÁRIO** e seus respectivos **DADOS**, incluindo, entre outros, documentos eletrônicos, **DADOS PESSOAIS** e documentos de identificação.

4 TRATAMENTO E EXCLUSÃO DE DADOS PESSOAIS, E CONECTIVIDADE DA BEMSIGN

4.1 DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 4.1.1 Caso você tenha mais de 60 anos, saiba que estamos cientes do risco de tratar seus **DADOS PESSOAIS** e nos comprometemos a tomar todas as medidas cabíveis para protegê-los. Ademais, nos comprometemos a tratá-los de forma clara, simples, acessível e adequada ao seu entendimento.
- 4.1.2 O **USUÁRIO** é o único responsável pela precisão, veracidade ou atualização dos **DADOS** que nos fornece. A **BEMSIGN** não é obrigada a tratar os seus **DADOS** se houver razões para crer que tal **TRATAMENTO** possa nos imputar infração de qualquer lei aplicável, ou se você estiver utilizando nossos ambientes para quaisquer fins ilegais ou ilícitos.
- 4.1.3 A base de dados formada por meio da coleta de **DADOS** é de nossa propriedade e está sob nossa responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos descritos neste **TERMO DE USO**.

- 4.1.4 A **BENSIGN** não utiliza nenhum tipo de decisão unicamente automatizada que afete o interesse do **USUÁRIO**.

4.2 DADOS PESSOAIS: TRATAMENTOS E FINALIDADES

- 4.2.1. A **BEM PROMOTORA** possui um documento próprio, denominado **Política de Privacidade**, que regula o **TRATAMENTO** dos **DADOS**, sendo parte integrante e inseparável do presente **TERMO DE USO** e que pode ser acessada por meio deste link <<https://www.bempromotora.com.br/politica-de-privacidade>>.

- 4.2.2. Durante a execução dos serviços disponibilizados na **BEMSIGN**, poderão ser tratados os seguintes **DADOS** do **USUÁRIO**:

4.2.2.1. **Nome completo, data de nascimento e CPF:** utilizados para fins cadastrais, bem como verificação de autenticidade e validação de identidade e em mecanismos de prevenção a fraude e garantia de segurança do **USUÁRIO**.

4.2.2.2. **Biometria Facial:** utilizada como método de manifestação da vontade ao fim do processo de assinatura, demonstrando a concordância do **USUÁRIO** com as condições estabelecidas. Ressalta-se que este **DADO** poderá ser utilizado pelo INSS/Dataprev para fins de auditoria e apurações relativas à identificação do **TITULAR**.

4.2.2.3. **Número de celular e e-mail:** utilizados para verificação de autenticidade e validação de identidade e para fins cadastrais, além de posterior contato para oferecimento de ofertas e promoções de nossos produtos e serviços ou de parceiros comerciais, sendo possível que a qualquer momento você opte pelo não recebimento de tais comunicações.

4.2.2.4. **Comprovante de residência:** Utilizado para fins de validação da geolocalização do local da assinatura do respectivo instrumento.

- 4.2.3. Durante os serviços disponibilizados na **BEMSIGN**, poderão ser coletados os seguintes sistêmicos do dispositivo utilizado pelo **USUÁRIO**:

4.2.3.1. **Senha, código de acesso, IP e geolocalização:** para validação de identidade, autenticação da operação a ser realizada e em mecanismos de prevenção a fraude e garantia de segurança do **USUÁRIO**.

- 4.2.4. Todos os **DADOS** acima descritos poderão ser gravados e atribuídos permanentemente ao documento que o **USUÁRIO** assinar, bem como constarem em laudo probatório da operação.

4.3 HIPÓTESES DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS

- 4.3.1. Os **DADOS** coletados e as atividades registradas podem ser compartilhados, sempre respeitando o envio do mínimo de informações necessárias para atingir as finalidades:

- 4.3.1.1. Com as empresas parceiras e terceiros necessários à prestação dos serviços contratados, como por exemplo empresas que nos apoiem no processo de prevenção de fraudes e verificação de identidade, e parceiros comerciais aos quais você realize a contratação de determinado serviço ou produto por meio da **BEM PROMOTORA**, sempre exigindo de tais empresas e terceiros o cumprimento das diretrizes de segurança e proteção de dados previstas neste **TERMO DE USO**;
- 4.3.1.2. Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial; e
- 4.3.1.3. De forma automática, em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação.
- 4.3.2. Caso empresas terceirizadas realizem o **TRATAMENTO** em nome da **BEM PROMOTORA** de quaisquer **DADOS PESSOAIS** coletados, essas empresas respeitarão as condições aqui estipuladas e as normas de segurança da informação, obrigatoriamente.
- 4.3.3. Os **DADOS** também poderão ser compartilhados com o banco parceiro e/ou terceiros que precisem ter acesso a tais informações com a finalidade de concluir a operação de concessão de crédito ou contratação de serviços, ou ainda para cumprir normas que lhe são aplicáveis, tais como órgãos reguladores, serviços de compensação, serviços de avaliação de perfil e risco de fraude do **USUÁRIO**, dentre outros que possam ser necessários durante o processo de concessão do crédito ao **USUÁRIO**.

4.4 ARMAZENAMENTO E TÉRMINO DO TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS

- 4.4.1. Os **DADOS PESSOAIS** coletados e os registros de atividades serão armazenados em ambiente seguro e controlado por um prazo mínimo de acordo com a finalidade de cada um, sendo que:
 - 4.4.1.1. Os **DADOS** utilizados para fins cadastrais serão armazenados pelo período de 5 (cinco) anos após o término da relação, com base no disposto no artigo 43, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor.
 - 4.4.1.2. Os **DADOS** utilizados para fins de identificação digital, como autenticação, checagem de identidade e verificação da operação, serão armazenados pelo prazo de 6 (seis) meses a partir da coleta, nos termos do disposto no artigo 15 do Marco Civil da Internet.
 - 4.4.1.3. Quanto aos demais **DADOS**, haverá o término do **TRATAMENTO** nas hipóteses do artigo 15 da **LGPD**, ou seja, dentre outros, quando alcançada a finalidade para a qual foram coletados; se deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade almejada; ou por meio de comunicação de exclusão por parte do **USUÁRIO**.
- 4.4.2. Todos os **DADOS** coletados serão armazenados em servidores localizados no Brasil.

4.5 DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS

4.5.1. Para fins de atendimento aos direitos consagrados nos artigos 17 e seguintes da **LGPD**, o **USUÁRIO** terá direito a:

- a) confirmação da existência de **TRATAMENTO** de **DADOS**;
- b) acesso aos **DADOS**;
- c) correção de **DADOS** incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) anonimização, bloqueio ou eliminação de **DADOS** desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na referida Lei;
- e) portabilidade dos **DADOS** a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade competente observados os segredos comercial e industrial;
- f) eliminação dos **DADOS PESSOAIS** tratados com o consentimento do **TITULAR**, exceto nas hipóteses previstas na referida Lei;
- g) informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- h) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i) revogação do consentimento, nos termos da referida Lei.

4.5.1.1. As manifestações para exercício desses direitos deverão ser remetidas ao endereço eletrônico <dpo@bempromotora.com.br>.

4.5.1.2. O **USUÁRIO** declara-se ciente que ao retirar seu consentimento para finalidades fundamentais para o funcionamento da **BEMSIGN** e serviços, tais ambientes e serviços poderão ficar indisponíveis.

4.5.1.3. Caso o **USUÁRIO** solicite a exclusão de seus **DADOS PESSOAIS**, pode ocorrer que os **DADOS** precisem ser mantidos por período superior ao pedido de exclusão, nos termos do artigo 16 da **LGPD**, para (i) cumprimento de obrigação legal ou regulatória, (ii) estudo por órgão de pesquisa, e (iii) transferência a terceiro (respeitados os requisitos de **TRATAMENTO** de **DADOS** dispostos na mesma Lei). Em todos os casos mediante a anonimização dos **DADOS PESSOAIS**, desde que possível.

4.5.1.4. Findos o prazo de manutenção e a necessidade legal, os **DADOS PESSOAIS** serão excluídos com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos.

4.6 DEMAIS CONSIDERAÇÕES SOBRE O TRATAMENTO DE DADOS

4.6.1. Todos os **DADOS** coletados são tratados como confidenciais. Portanto, a **BEMSIGN** somente os utilizará da forma expressamente descrita no presente **TERMO DE USO**, sendo vedada a utilização dos **DADOS** para qualquer outro fim.

4.6.2. Muitos dos serviços prestados dependem diretamente de alguns **DADOS** informados no item 4.2, principalmente Dados cadastrais. Caso o **USUÁRIO** opte por não fornecer alguns desses Dados, a **BEM PROMOTORA** pode ficar impossibilitada de prestar total ou parcialmente os serviços ao **USUÁRIO**.

4.6.3. O **USUÁRIO** é o único responsável pela precisão, veracidade ou falta dela em relação aos **DADOS** fornecidos ou pela sua desatualização. Sendo de sua responsabilidade garantir a exatidão ou mantê-los atualizados.

4.6.4. Na hipótese de o **USUÁRIO** realizar upload de algum documento que contenha vírus, erros, cavalos de troia ou quaisquer problemas similares, o documento poderá ser excluído sem qualquer aviso prévio. Caso o documento infectado seja enviado ao **USUÁRIO**, antes da identificação do problema, a **BEMSIGN** não poderá ser responsabilizada.

5. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

5.1 Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente **TERMO DE USO**, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **BEMSIGN**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **BEMSIGN**, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

5.2 A **BEMSIGN**, desde que observadas as obrigações previstas no presente **TERMO DE USO**, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter, em cada mês civil, um SLA (Service Level Agreement) - acordo de nível de serviço ou garantia de desempenho) de 98,00%.

6 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

6.1 Constituem obrigações e responsabilidades do **USUÁRIO**:

- a) Sempre que solicitado, fornecer informações verdadeiras, precisas, atualizadas e completas, principalmente no ato do seu cadastramento.
- b) Utilizar a **BEMSIGN** única e exclusivamente com intuito e fim lícitos, sendo vedada qualquer outra utilização, principalmente as estranhas à sua finalidade original.
- c) Ler atentamente o documento a ser assinado eletronicamente e as condições para assinatura, uma vez que a **BEMSIGN** não poderá, sob qualquer hipótese, alterar o conteúdo do documento que será assinado.
- d) Não violar quaisquer direitos de propriedade industrial e intelectual da **BEMSIGN** e de terceiros na utilização da ferramenta, incluindo a aplicação de engenharia reversa, desmontagem, descompilação ou qualquer outra tentativa para descobrir os respectivos códigos-fonte, no todo ou em parte.
- e) Não utilizar a **BEMSIGN** para cometer e/ou tentar cometer atos que tenham como objetivo: alterar o conteúdo da **BEMSIGN**; obter acesso não autorizado a outro computador, servidor ou rede; interromper serviço, servidores, ou rede de computadores através de qualquer método ilícito.

- f) Não burlar qualquer sistema de autenticação ou de segurança; vigiar terceiros; acessar informações confidenciais de terceiros, de qualquer natureza.
- g) Respeitar toda e qualquer legislação brasileira vigente e aplicável à utilização da **BEMSIGN**, bem como qualquer norma ou lei aplicável no país de onde se origina o acesso do **USUÁRIO**.
- h) Respeitar todas as condições estabelecidas no presente instrumento e políticas de privacidade e segurança.

7 INTEGRIDADE E AUTENTICIDADE

7.1 A integridade do documento é realizada através de:

- 7.1.1 Uso do Carimbo do Tempo para garantir o momento da assinatura do **USUÁRIO** Uso de NTP (Network Time Protocol).
- 7.1.2 Criptografia dos documentos para garantir que não haja alteração nos **DADOS** após a assinatura eletrônica Hash.

7.2 A autenticidade do documento é realizada através:

- 7.2.1 **Geolocalização:** verificação das coordenadas no momento da assinatura com o endereço do **USUÁRIO**.
- 7.2.2 **IP:** Endereço de internet atribuído pela operadora para o dispositivo do **USUÁRIO**.
- 7.2.3 **Foto:**
 - a) Liveness Detection para garantir que é uma pessoa e não foto de foto.
 - b) Facematch para garantir que a pessoa que está assinando é a mesma do documento de identidade. Aplicação de IA para verificação de semelhança entre faces.
 - c) Biometria facial e CPF são confrontados para fins de mitigar possíveis fraudes.

8 NÃO REPÚDIO

- 8.1 O **USUÁRIO** reconhece, aprova, e declara confiar no método utilizado pela **BEMSIGN** para inserção da assinatura eletrônica, e estar seguro do grau de confidencialidade, integridade, e autenticidade dos serviços. Dessa forma, declara desde já, estar de acordo, nos termos do artigo 10, §2º da MP 2.200-2/01, com método adotado para assinar eletronicamente qualquer documento dentro da solução **BEMSIGN**.
- 8.2 As partes declaram ainda que o contrato eletrônico é um negócio jurídico firmado em meio eletrônico, amplo e válido, tanto na legislação geral quanto em âmbito específico no Banco Central do Brasil.

9 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 9.1 A **BEMSIGN** emprega todos os esforços razoáveis de acordo com o atual estado da técnica para garantir a segurança de seus sistemas na guarda de referidos dados, para tanto adota as seguintes precauções: software de proteção contra acesso não autorizado aos sistemas; o acesso de pessoas aos locais onde as informações são armazenadas depende de autorização prévia; aqueles que entram em contato com as informações deverão se comprometer a manter sigilo absoluto.
- 9.2 A **BEMSIGN** reserva a si o direito de modificar a ferramenta e os serviços a qualquer momento, sem aviso prévio, inclusive realizar alterações periódicas relativas à manutenção ou melhoria da solução.
- 9.3 Este **TERMO DE USO** representa o total entendimento entre as partes no que diz respeito ao uso da presente solução. A **BEMSIGN** poderá revisá-lo a qualquer momento, sem aviso prévio, mantendo-se o controle de alterações à disposição do **USUÁRIO**.
- 9.4 A **BEM PROMOTORA** é responsável nos limites deste **TERMO DE USO**, somente pelo processo de assinatura eletrônica ocorrido dentro da **BEMSIGN**, sendo de responsabilidade do banco parceiro os demais procedimentos prévios e posteriores relacionados à contratação dos serviços e produtos e concessão de crédito, bem como pela disponibilização destes após a sua devida contratação.
- 9.5 Os servidores da **BEMSIGN** estão hospedados no datacenter da Microsoft Azure, que não nos garante excelência técnica integral (100%), motivo pelo qual a **BEMSIGN** não poderá ser responsabilizada por eventuais problemas gerados por falha na prestação dos serviços prestados pela Microsoft.

10 LEI APLICÁVEL E FORO

- 10.1 Este **TERMO DE USO** será regido, interpretado e executado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, independentemente dos conflitos dessas leis com lei de outros estados ou países, sendo competente o Foro da Comarca de PORTO ALEGRE/RS, Capital, para dirimir qualquer dúvida decorrente deste instrumento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.
- 10.2 O **USUÁRIO** consente, expressamente, com a competência desse juízo, e renúncia, neste ato, à competência de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Atualização: DIA 30 DE OUTUBRO DE 2023.