



NegocIA

Condomínio

Cobrança inteligente

VERSÃO 1.0 • VIGENTE A PARTIR DE 03/08/2026

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

PLATAFORMA

Condições aplicáveis a condomínios, associações, condôminos, associados e escritórios parceiros

EMITIDO POR

CASSIO OLIVEIRA INOVAÇÕES E IA LTDA.

CNPJ 56.899.822/0001-00 • marca NegocIA Condomínio • Goiânia/GO

RESPONSÁVEL

CÁSSIO LEITE DE OLIVEIRA

Sócio-administrador • OAB/GO 21.232 • compliance@negociacondominio.com.br

DOCUMENTO PÚBLICO • VERSÃO VIGENTE PUBLICADA EM [NEGOCIACONDOMINIO.COM.BR](https://negociacondominio.com.br)

AVISO IMPORTANTE — NATUREZA NÃO FINANCEIRA DA NEGOCIA CONDOMÍNIO

A NegocIA Condomínio **NÃO** é instituição financeira, **NÃO** é instituição de pagamento, **NÃO** é banco e **NÃO** é autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A NegocIA Condomínio é uma empresa de tecnologia e de serviços de cobrança que atua, quanto aos serviços financeiros, exclusivamente na condição de **entidade tomadora de serviços de Banking as a Service (BaaS)**, nos termos da Resolução Conjunta nº 16, de 28 de novembro de 2025 (BCB/CMN).

Os serviços de conta de pagamento, adquirência, emissão de cobranças (boleto, Pix e cartão), liquidação e movimentação de recursos são prestados **exclusiva e diretamente** por:

ASAAS GESTÃO FINANCEIRA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. — CNPJ nº 19.540.550/0001-21, com sede em Joinville/SC — **instituição de pagamento autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil**, adiante designada "**Instituição de Pagamento**" ou "**Asaas**".

Em consequência:

1. A NegocIA Condomínio **não atua em nome, por conta, sob mandato ou na condição de correspondente da Instituição de Pagamento**, não a representa perante clientes e não pratica atos privativos de instituição autorizada;
2. Os recursos pagos por condôminos, associados e devedores **não transitam pela conta, pelo patrimônio ou pela esfera de disponibilidade da NegocIA Condomínio**;
3. A **conta de pagamento de titularidade do Cliente** utilizada em cada operação é aberta **em nome e no CNPJ do próprio condomínio ou associação**, junto à Instituição de Pagamento, sendo o seu representante legal o titular responsável pela movimentação;
4. A NegocIA Condomínio **não custodia, não guarda, não administra e não movimenta a débito** recursos de terceiros, em nenhuma hipótese e independentemente de autorização;
5. A NegocIA Condomínio **não cobra, não arbitra e não recebe tarifas em nome da Instituição de Pagamento**. As tarifas, encargos e prazos de liquidação são definidos, divulgados e cobrados **pela própria Asaas**, no ambiente dela, e não constituem receita da NegocIA;
6. A NegocIA Condomínio **não utiliza e não autoriza o uso de nomenclatura** que sugira que ela integra o Sistema Financeiro Nacional ou o Sistema de Pagamentos Brasileiro, tais como "banco", "banking", "conta digital NegocIA" ou expressões equivalentes;
7. A NegocIA Condomínio **não subcontrata, não revende, não sublicencia e não permite que qualquer parceiro seu ofereça a terceiros** — inclusive administradoras de condomínio, franqueados ou parceiros comerciais — os serviços prestados pela Instituição de Pagamento, salvo mediante **aprovação prévia e expressa da própria Asaas**;
8. A NegocIA Condomínio mantém contrato de serviços de conta de pagamento com **uma única instituição prestadora por vez**. Eventual substituição é sequencial, com encerramento da relação anterior e comunicação prévia ao Cliente e à instituição substituída;
9. A NegocIA Condomínio assegura a **identificação clara, visível e legível da Instituição de Pagamento**, mediante aplicação do **selo "Serviços financeiros ASAAS"** e menção textual, em: (i) telas de produto (criação de conta, comprovantes de pagamento, transferências e extratos); (ii) fluxos externos de pagamento (link de cobrança, checkout, link de assinatura e link de parcelamento); (iii) comunicações ao usuário, inclusive e-mail de boas-vindas de abertura de conta; e (iv) documentações legais e financeiras, incluindo estes Termos, o Contrato e os comprovantes — mantendo a aplicação atualizada conforme mudanças nos fluxos e utilizando exclusivamente as URLs homologadas fornecidas pelo Asaas;
10. A NegocIA Condomínio submete-se a **auditoria e monitoramento pela Instituição de Pagamento** e assegura o acesso do **Banco Central do Brasil** a contratos, documentação, dados e informações relativos aos serviços contratados, acatando as determinações regulatórias que lhe forem transmitidas;
11. A relação do usuário com a Instituição de Pagamento é regida pelos **Termos e Condições de Uso e pela Política de Privacidade da própria Asaas** e pela regulamentação do Banco Central do Brasil, aos quais o usuário adere diretamente no fluxo de onboarding;
12. Reclamações, contestações, estornos e questões relativas à conta de pagamento devem ser dirigidas aos canais de atendimento da Instituição de Pagamento, sem prejuízo do suporte de orientação prestado pela NegocIA Condomínio.

Nota terminológica: quando estes Termos se referirem a "conta de pagamento do Cliente", trata-se da conta aberta em nome e CNPJ do condomínio ou associação junto à Asaas, tecnicamente identificada no ambiente da Instituição de Pagamento como subconta da estrutura de integração da NegocIA. A denominação técnica **não altera a titularidade**, que é exclusivamente do Cliente.

Cláusula de prestação de serviços financeiros

Os serviços financeiros e de pagamentos disponibilizados por meio da presente plataforma, incluindo abertura e manutenção de conta de pagamento, processamento de transações, emissão de boletos, transferências, pagamentos e demais movimentações de valores, **são**

prestados pela ASAAS GESTÃO FINANCEIRA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., CNPJ nº 19.540.550/0001-21, instituição de pagamento autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A NegocIA Condomínio (Cassio Oliveira Inovações e IA Ltda.) atua exclusivamente como **integradora tecnológica e distribuidora da experiência do produto**, não sendo instituição financeira ou de pagamento, nem realizando intermediação financeira em nome próprio.

O cliente declara ciência de que o **relacionamento financeiro/de pagamentos e a responsabilidade regulatória** pelos serviços acima descritos **são do ASAAS GESTÃO FINANCEIRA S.A.**, nos termos da regulamentação vigente.

Serviços financeiros ASAAS — selo de identificação do prestador dos serviços financeiros, exibido nas telas de produto, nos links de cobrança e checkout, nos comprovantes e extratos, nas comunicações de abertura de conta e nos documentos legais e financeiros da Plataforma.

Modelo operacional adotado: *Modelo A — Direto Tomador* (Asaas — NegocIA Condomínio, na condição de Tomadora — Cliente final), na forma do Playbook de BaaS do Asaas.

Suporte relativo às operações financeiras: o Cliente e o usuário podem acionar diretamente o Asaas pelos canais **0800 009 0037** (pessoa jurídica e mensagens) e **contato@asaas.com.br**.

SEÇÃO 1

DEFINIÇÕES

Para os fins destes Termos, entende-se por:

Termo	Definição
Plataforma	O conjunto de sistemas, painéis web, integrações, agentes de inteligência artificial e canais de atendimento operados sob a marca NegocIA Condomínio.
NegocIA Condomínio ou NegocIA	Cassio Oliveira Inovações e IA Ltda., CNPJ nº 56.899.822/0001-00.
Escritório	Cassio Oliveira Sociedade Individual de Advocacia, representada por Cássio Leite de Oliveira, OAB/GO nº 21.232, responsável pelos serviços de natureza jurídica, nos termos da Lei nº 8.906/1994.
Cliente	Condomínio edilício ou associação de moradores/loteamento que contrata os serviços da NegocIA Condomínio mediante Contrato de Prestação de Serviços de Cobrança.
Representante Legal	Síndico, presidente, diretor ou administrador com poderes de representação do Cliente, devidamente comprovados por ata, estatuto ou convenção.
Devedor	Condômino, associado, proprietário, promitente-comprador, possuidor ou ocupante de unidade com débito condominial ou associativo em aberto, objeto de cobrança.
Parceiro	Advogado correspondente ou escritório de advocacia subestabelecido pelo Escritório , bem como prestador de serviço ou fornecedor contratado pela NegocIA Condomínio. O subestabelecimento é ato privativo de advogado, praticado exclusivamente pelo Escritório.
Usuário	Qualquer pessoa que acesse ou interaja com a Plataforma, em qualquer dos perfis acima.
Instituição de Pagamento	Asaas, conforme qualificada no Aviso Importante acima.
Agentes de IA	Assistentes automatizados operados pela NegocIA Condomínio para atendimento, negociação e processamento interno.

SEÇÃO 2

ACEITE E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Estes Termos regem o acesso e o uso da Plataforma por Clientes, Representantes Legais, Devedores, Parceiros e visitantes.

2.2. O aceite ocorre por qualquer das seguintes formas, isolada ou cumulativamente: (a) assinatura do Contrato de Prestação de Serviços de Cobrança; (b) criação de acesso ao painel; (c) interação com os canais de atendimento da NegocIA, inclusive WhatsApp, hipótese em que o endereço eletrônico destes Termos é enviado no **primeiro contato**, com registro da evidência de envio e de leitura; (d) utilização de qualquer funcionalidade da Plataforma, inclusive links de pagamento, simulações e assinatura de termos de acordo.

2.3. Em caso de divergência entre estes Termos e o Contrato de Prestação de Serviços de Cobrança firmado com o Cliente, **prevalece o Contrato** quanto às condições comerciais, honorários, exclusividade e prazos.

2.4. Estes Termos **não substituem, não alteram e não limitam** os termos, contratos, comprovantes e demais documentos legais da Instituição de Pagamento relativos ao processamento financeiro de pagamentos, aos quais o usuário adere de forma autônoma. A NegocIA Condomínio **não cria e não altera documentos legais relacionados ao processamento financeiro de pagamentos**, que são de titularidade e responsabilidade exclusivas da Asaas. Havendo divergência quanto a esse objeto, **prevalecem os documentos da Instituição de Pagamento**.

2.5. A Plataforma destina-se exclusivamente a maiores de 18 anos e a pessoas jurídicas regularmente constituídas.

SEÇÃO 3

OBJETO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A NegocIA Condomínio disponibiliza plataforma tecnológica e presta serviços de cobrança extrajudicial de débitos condominiais e associativos, compreendendo:

- a) cadastro do Cliente, de unidades, de titulares e de débitos;
- b) importação e higienização de relatórios de inadimplência;
- c) atualização de débitos conforme os encargos previstos na convenção e na legislação;
- d) emissão de notificações e condução de negociações por canais digitais, inclusive WhatsApp, com apoio de Agentes de IA e supervisão humana;
- e) formalização de acordos, termos de confissão de dívida e planos de parcelamento, dentro dos limites do Plano de Negociação aprovado pelo Cliente;
- f) solicitação, à Instituição de Pagamento, da emissão de cobranças (boleto, Pix e cartão) na conta de pagamento de titularidade do Cliente;
- g) acompanhamento de pagamentos e prestação de contas por meio de painel e relatórios;
- h) encaminhamento de casos resistentes à fase judicial, a cargo do Escritório.

3.2. Os serviços de natureza jurídica — propositura de ações, atuação processual, consultoria jurídica e postulação em juízo — são prestados **pelo Escritório**, sob a disciplina do Estatuto da Advocacia (Lei nº 8.906/1994) e do Código de Ética e Disciplina da OAB, não se confundindo com os serviços de tecnologia e cobrança prestados pela NegocIA Condomínio.

3.3. A NegocIA Condomínio **não presta serviço de garantia de receita, antecipação de recebíveis, factoring, empréstimo, financiamento, securitização ou aquisição de créditos**. A NegocIA não adquire, não assume e não garante o crédito do Cliente, atuando exclusivamente como prestadora de serviços de cobrança mediante mandato.

SEÇÃO 4

CADASTRO, VERACIDADE E HABILITAÇÃO

4.1. O acesso à Plataforma depende de cadastro com informações verdadeiras, completas e atualizadas. O usuário é integralmente responsável pela veracidade dos dados e documentos que fornece.

4.2. Para a habilitação do Cliente são exigidos, no mínimo: CNPJ ativo do condomínio ou associação; convenção, estatuto ou instrumento equivalente; ata de eleição vigente do Representante Legal; documento de identificação e CPF do Representante Legal; comprovante de endereço; e dados de contato válidos.

4.3. A abertura e a habilitação da conta de pagamento junto à Instituição de Pagamento — incluindo o preenchimento do cadastro, o envio de documentos, a validação de identidade e a prova de vida do representante legal — são **ato exclusivo do Cliente**, praticado por ele próprio, no ambiente e no fluxo de onboarding da própria Instituição de Pagamento.

4.3.1. A NegocIA Condomínio limita-se a: (a) encaminhar ao Cliente o convite ou o endereço eletrônico de onboarding; (b) prestar suporte de navegação e esclarecimento; e (c) realizar a integração técnica necessária à emissão de cobranças. A NegocIA **não coleta, não valida e não transmite à Instituição de Pagamento, em nome dela, documentos ou informações de identificação (KYC), e não recepciona nem encaminha propostas de abertura de conta** na forma da regulamentação de correspondentes.

4.3.2. É vedada à NegocIA Condomínio, de forma absoluta e incondicional, qualquer operação de débito, saque, transferência ou devolução sobre a conta de pagamento do Cliente, ainda que autorizada. O acesso técnico da NegocIA é restrito à **emissão de cobranças e à leitura de status** de pagamento.

4.3.3. A NegocIA Condomínio **não armazena senhas, tokens ou credenciais de acesso do Cliente** à Instituição de Pagamento. As credenciais são entregues pela própria Instituição de Pagamento ao e-mail do representante legal informado no onboarding.

4.4. A NegocIA Condomínio poderá **recusar, suspender ou encerrar** cadastro e acesso, a qualquer tempo, nas hipóteses de: informação falsa, incompleta ou desatualizada; recusa em apresentar documentos; incompatibilidade entre o perfil declarado e a operação observada; presença em listas restritivas nacionais ou internacionais; ou suspeita fundada de fraude, lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo, na forma da Política de PLD/FTP da NegocIA Condomínio.

4.5. As credenciais de acesso são pessoais e intransferíveis. O usuário responde por todos os atos praticados com suas credenciais e deve comunicar imediatamente qualquer suspeita de uso indevido.

SEÇÃO 5

REGRAS APLICÁVEIS A CADA PERFIL DE USUÁRIO

5.1. Condomínios e Associações (Cliente)

5.1.1. Compete ao Cliente:

- a)** fornecer cadastro completo e atualizado dos titulares das unidades devedoras, com CPF/CNPJ, nome ou razão social, WhatsApp ativo e e-mail válido;
- b)** fornecer convenção, estatuto, atas, regimento, planilhas de inadimplência e demais documentos necessários à cobrança;
- c)** informar corretamente os encargos por inadimplemento aprovados em assembleia e previstos na convenção (multa, juros e índice de correção);
- d)** aprovar o Plano de Negociação, com parcela mínima, número máximo de parcelas e descontos autorizados;
- e)** manter documentação verdadeira e atualizada perante a Instituição de Pagamento;
- f)** comunicar imediatamente à NegocIA qualquer pagamento recebido diretamente de devedor em cobrança;
- g)** abster-se de interferir nos processos de cobrança em andamento sem anuência prévia e escrita.

5.1.2. O Cliente é o **credor** dos débitos e o **controlador** dos dados pessoais dos seus condôminos ou associados, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), atuando a NegocIA como operadora nessa hipótese, na forma da Política de Privacidade.

5.1.3. O Cliente declara que a cobrança de honorários do devedor está amparada na convenção, no estatuto, em deliberação assembleia ou na lei (arts. 389 e 395 do Código Civil), responsabilizando-se pela regularidade dessa previsão.

5.2. Condôminos, Associados e Devedores

5.2.1. A comunicação com o devedor observa:

- a) identificação clara** da NegocIA Condomínio, do condomínio ou associação credora e do motivo do contato;
- b) validação de identidade** antes do tratamento de qualquer dado do processo, sem que o agente revele dados cadastrais para "confirmar" informação;
- c) horário de contato** entre 07h e 21h (horário de Brasília), de segunda-feira a sábado, **excluídos domingos e feriados nacionais**, salvo resposta espontânea do devedor fora desse intervalo, e observados limites de frequência que evitem contato excessivo ou repetitivo;
- d) vedação absoluta** a ameaça, coação, constrangimento, exposição a ridículo, comunicação a terceiros sobre a dívida, contato em local de trabalho de forma vexatória e qualquer prática que caracterize cobrança abusiva;
- e) direito de oposição:** o devedor pode solicitar a interrupção dos contatos por meio das expressões "PARE" ou "REMOVER", ou por solicitação a **compliance@negociaccondominio.com.br**, hipótese em que o número é bloqueado; a interrupção da comunicação **não extingue o débito** nem impede a adoção de medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis;
- f) transparência:** o devedor pode solicitar, a qualquer tempo, a planilha de débito atualizada, a memória de cálculo dos encargos e cópia da procuração que legitima a atuação da NegocIA e do Escritório.

5.2.2. Acordos, parcelamentos e termos de confissão de dívida somente produzem efeitos após: (a) confirmação expressa do devedor; e (b) quando aplicável, assinatura eletrônica do termo por meio de plataforma de assinatura contratada.

5.2.3. Pagamento por cartão de crédito. O pagamento por cartão é opção facultativa do devedor, escolhida exclusivamente por ele.

- a)** Os custos da operação de cartão — taxa de aquisição, juros de parcelamento e demais encargos — são definidos e cobrados pela Instituição de Pagamento e pela operadora do cartão, no ambiente delas, no momento do pagamento. **Não são receita, não são arbitrados e não são cobrados pela NegocIA Condomínio.**
- b)** Antes de receber o link, o devedor é informado de que a modalidade cartão implica **custo adicional definido pela instituição de pagamento e pela operadora**, com indicação do valor total a pagar em cada hipótese de parcelamento, e deve confirmar expressamente sua ciência e concordância.
- c)** O acréscimo correspondente, quando repassado ao devedor, integra a condição do acordo por ele livremente aceita e é registrado no termo respectivo.
- d)** O crédito na conta de pagamento do Cliente observa os prazos operacionais da Instituição de Pagamento e da operadora do cartão.

5.2.4. Boleto e Pix. Os valores pagos são creditados **diretamente na conta de pagamento de titularidade do Cliente**. As tarifas de emissão e liquidação são de titularidade da Instituição de Pagamento e são suportadas pelo Cliente, conforme a tabela por ela divulgada, salvo previsão diversa no Contrato — **não sendo repassadas ao devedor sem previsão contratual ou convencional expressa.**

5.2.5. Divisão de recebíveis (split). A remuneração devida à NegocIA é configurada no momento da emissão da cobrança e **executada pela própria Instituição de Pagamento na liquidação**, que credita: (a) o valor líquido na conta de titularidade do Cliente; e (b) exclusivamente a remuneração própria da NegocIA em conta de titularidade da NegocIA. **Em nenhum momento recursos do Cliente ou dos devedores são creditados, retidos ou movimentados em conta da NegocIA.**

5.2.6. Estornos, contestações, chargebacks e devoluções são **solicitados pelo titular da conta (o Cliente) e executados pela Instituição de Pagamento**, cabendo à NegocIA apenas registrar, analisar sob a ótica da Política de PLD/FTP e encaminhar. Havendo estorno posterior à baixa, o débito é restabelecido, com os encargos correspondentes. As devoluções observam o princípio de retorno **pela mesma via e ao mesmo titular** do pagamento original, salvo determinação judicial em contrário.

5.2.7. O devedor declara que os meios de pagamento utilizados são de sua titularidade ou de terceiro que lhe autorizou expressamente, e que os recursos empregados têm origem lícita.

5.2.8. Protesto e inclusão em órgãos de proteção ao crédito. Não havendo pagamento ou acordo, o Cliente, por meio da NegocIA e do Escritório, poderá promover o protesto do débito e a inclusão do devedor em órgãos de proteção ao crédito. A inclusão é **precedida de comunicação por escrito ao devedor**, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, nos termos do art. 43, §2º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 359 do Superior Tribunal de Justiça. Quitado o débito, a baixa é providenciada nos prazos legais.

5.2.9. Identificação nas cobranças. Todo documento de cobrança, planilha e notificação encaminhados ao devedor indicam o **nome, o endereço e o CNPJ do credor (condomínio ou associação) e da NegocIA Condomínio, na condição de responsável pela cobrança**, em observância ao art. 42-A do Código de Defesa do Consumidor, sendo vedada qualquer prática de cobrança que exponha o devedor a ridículo ou constrangimento (arts. 42 e 71 do CDC).

5.3. Parceiros, correspondentes e advogados

5.3.1. O Parceiro que receba substabelecimento, acesso à Plataforma ou dados de processos obriga-se a:

- a)** utilizar os dados exclusivamente para a finalidade do serviço contratado;
- b)** observar a LGPD, o sigilo profissional e as regras internas de segurança da informação;
- c)** não copiar, exportar, comercializar ou reutilizar a base de dados;
- d)** submeter-se ao procedimento de **Conheça seu Parceiro (KYP)** previsto na Política de PLD/FTP;
- e)** devolver ou eliminar os dados ao término da atuação, salvo obrigação legal de guarda.

5.3.2. O descumprimento autoriza o encerramento imediato do acesso e, quanto a advogados, a revogação do substabelecimento pelo Escritório, sem prejuízo das responsabilidades civil, penal e disciplinar.

5.3.3. A contratação de novos terceiros que tenham acesso a dados pessoais tratados na Plataforma ou que participem do fluxo de cobrança é **previamente comunicada à Instituição de Pagamento**, na forma do contrato de parceria.

SEÇÃO 6

AGENTES DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

6.1. O atendimento e a negociação podem ser conduzidos por Agentes de IA identificados como assistentes da NegocIA Condomínio. O usuário é informado **de forma proativa, no primeiro contato**, de que interage com um assistente automatizado, e pode, a qualquer momento, solicitar atendimento humano.

6.2. Os Agentes de IA operam com regras, limites e travas definidos pela NegocIA, incluindo: limites do Plano de Negociação aprovado pelo Cliente; proibição de cobrança de débitos já quitados; validação de identidade prévia; e escalonamento obrigatório para atendimento humano em situações não previstas.

6.3. Revisão humana. O usuário tem direito de solicitar revisão humana de qualquer decisão ou proposta gerada com apoio de sistema automatizado que afete seus interesses, nos termos do art. 20 da LGPD, pelo canal **compliance@negociacondominio.com.br**.

6.4. Todas as interações são registradas para fins de auditoria, prestação de contas, defesa em processos e cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

6.5. A NegocIA adota medidas para prevenir erro, alucinação e informação incorreta dos Agentes de IA, mas o usuário deve conferir valores, prazos e condições nos documentos formais emitidos (planilha de débito, boleto, termo de acordo), que **prevalecem** sobre qualquer informação prestada em conversa.

SEÇÃO 7

HONORÁRIOS, ENCARGOS E PRESTAÇÃO DE CONTAS

7.1. A **remuneração pelos serviços de cobrança extrajudicial** (taxa de recuperação de crédito) devida à NegocIA Condomínio é suportada **pelo devedor**, no percentual previsto na convenção, no estatuto, em deliberação de assembleia ou no Contrato, a título de despesa necessária à recuperação do crédito decorrente da mora (arts. 389, 395 e 404 do Código Civil).

7.1.1. Os **honorários advocatícios** — contratuais e sucumbenciais — são devidos exclusivamente ao **Escritório e ao advogado responsável**, nos termos dos arts. 22 e 23 da Lei nº 8.906/1994 e do art. 85 do Código de Processo Civil, não se confundindo com a remuneração da NegocIA Condomínio prevista no item 7.1.

7.2. Multa, juros de mora e correção monetária observam a convenção do Cliente e a legislação aplicável, especialmente o art. 1.336, §1º, do Código Civil para condomínios edilícios.

7.3. Cláusula penal por descumprimento de acordo observa o limite do art. 412 do Código Civil e é informada ao devedor antes da formalização.

7.4. A remuneração da NegocIA é apurada na emissão da cobrança e liquidada por **divisão de recebíveis executada pela Instituição de Pagamento**, na forma do item 5.2.5, sem que os valores do Cliente transitem pela conta ou pelo patrimônio da NegocIA.

7.5. As tarifas da Instituição de Pagamento (emissão de boleto, Pix, adquirência, transferências) são de titularidade da Asaas, definidas e praticadas conforme a tabela por ela divulgada, e **não integram, não são majoradas e não são intermediadas** pela NegocIA.

7.6. O Cliente acessa, no painel, o extrato de cobranças, acordos, recebimentos, tarifas da Instituição de Pagamento e remuneração da NegocIA, para fins de prestação de contas e apresentação em assembleia.

SEÇÃO 8

USO PERMITIDO E CONDUTAS VEDADAS

8.1. É vedado ao usuário, a qualquer título:

- a)** utilizar a Plataforma ou a conta de pagamento do Cliente para finalidade diversa da cobrança e do recebimento de débitos condominiais ou associativos legítimos;
- b)** utilizar a Plataforma para **lavagem de dinheiro, ocultação de bens, financiamento do terrorismo, financiamento de proliferação de armas de destruição em massa**, fraude, estelionato ou qualquer ilícito;
- c)** simular débitos, unidades, condomínios, associações, atas ou assembleias;
- d)** inserir dados falsos, documentos adulterados ou identidade de terceiro;
- e)** utilizar a conta de pagamento para receber valores sem lastro em débito cadastrado, para intermediar recursos de terceiros ou para "passar" recursos entre pessoas;

- f) solicitar devolução de valores para conta de titularidade diversa da do pagador ou do Cliente;
- g) burlar, testar, sondar ou explorar vulnerabilidades da Plataforma, realizar engenharia reversa, raspagem de dados (scraping) ou acesso automatizado não autorizado;
- h) reproduzir, sublicenciar, comercializar ou disponibilizar a terceiros o acesso à Plataforma;
- i) utilizar a marca, o nome, a identidade visual ou os conteúdos da NegocIA sem autorização escrita;
- j) empregar a Plataforma para cobrança vexatória, assédio, ameaça ou discriminação.

8.2. A constatação ou a suspeita fundada de qualquer das condutas acima autoriza a **suspensão imediata** do acesso e das operações, a comunicação à Instituição de Pagamento e às autoridades competentes, e a rescisão do Contrato, sem prejuízo das perdas e danos.

8.3. Em atenção à Lei nº 9.613/1998, à Lei nº 13.810/2019 e à Política de PLD/FTP da NegocIA Condomínio, o usuário reconhece que determinadas comunicações às autoridades competentes são feitas **sem sua ciência prévia**, por imposição legal.

SEÇÃO 9

PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. A Plataforma, seu código, arquitetura, bases de conhecimento, prompts, fluxos, metodologia de cobrança, marca "NegocIA Condomínio", identidade visual e conteúdos são de titularidade exclusiva da NegocIA Condomínio, protegidos pelas Leis nº 9.279/1996, nº 9.609/1998 e nº 9.610/1998.

9.2. É concedida ao Cliente licença de uso **não exclusiva, intransferível e revogável**, limitada à vigência do Contrato e às finalidades nele previstas.

9.3. Os dados cadastrais e financeiros do Cliente e dos devedores permanecem de titularidade do Cliente e dos respectivos titulares, e são exportáveis ao término da relação, na forma da Política de Privacidade.

SEÇÃO 10

DISPONIBILIDADE, SUPORTE E MANUTENÇÃO

10.1. A NegocIA envia os melhores esforços para manter a Plataforma disponível de forma contínua, ressalvadas manutenções programadas, atualizações, falhas de terceiros (provedores de nuvem, provedores de WhatsApp, Instituição de Pagamento, plataformas de assinatura) e eventos de força maior.

10.2. Manutenções programadas são comunicadas com antecedência razoável, sempre que possível fora do horário comercial.

10.2.1. A NegocIA Condomínio mantém sua operação aderente aos requisitos de proteção de dados e segurança da informação exigidos pelo Banco Central do Brasil e verificados pela Instituição de Pagamento, inclusive por meio do **questionário de Segurança da Informação** aplicado no processo de ativação e de suas atualizações periódicas.

10.3. O suporte humano é prestado pelos canais indicados na cláusula 15, em dias úteis, das 08h às 18h (horário de Brasília). O atendimento automatizado observa a janela do item 5.2.1(c). **Escalonamentos** gerados fora do horário de suporte humano são retomados no primeiro dia útil subsequente, em até 1 (um) dia útil, ficando a negociação suspensa até o retorno.

SEÇÃO 11

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

11.1. A NegocIA Condomínio **não responde**:

- a) por atos, falhas, indisponibilidades, prazos de liquidação, tarifas, bloqueios ou decisões de compliance da Instituição de Pagamento, das bandeiras e das operadoras de cartão;
- b) por indisponibilidade de serviços de terceiros essenciais (WhatsApp, provedores de mensageria, plataformas de assinatura eletrônica, provedores de nuvem, bureaus de crédito, cartórios);
- c) pela veracidade dos dados e documentos fornecidos pelo Cliente, pelo Representante Legal ou pelo devedor;
- d) pela existência, validade, exigibilidade ou liquidez dos débitos informados pelo Cliente;
- e) pelo resultado econômico da cobrança, que constitui **obrigação de meio** e não de resultado, ressalvadas as metas eventualmente pactuadas em contrato;
- f) por decisões judiciais, atos de terceiros e fatos alheios ao seu controle.

11.2. A NegocIA responde por danos diretos comprovadamente decorrentes de dolo ou culpa na prestação dos seus serviços, limitada, salvo disposição legal cogente em contrário, ao valor da remuneração efetivamente recebida em razão do Cliente nos 12 (doze) meses anteriores ao evento. **Excluem-se expressamente desse limite** a responsabilidade decorrente da Lei nº 13.709/2018 perante titulares de dados, as sanções administrativas aplicadas por autoridade competente e as hipóteses de responsabilidade legalmente inafastável, inclusive perante consumidores.

11.3. Ficam excluídos lucros cessantes, danos indiretos e perda de chance, salvo previsão legal cogente.

11.4. Nada nestes Termos exclui responsabilidades que a lei reputa inafastáveis.

SEÇÃO 12

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1. O tratamento de dados pessoais é regido pela **Política de Privacidade da NegocIA Condomínio**, parte integrante destes Termos.

12.2. Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO): **Cássio Leite de Oliveira** — compliance@negociacondominio.com.br.

12.3. Os dados exigidos pela Instituição de Pagamento no onboarding (KYC, validação de identidade, prova de vida, dados de beneficiário final) são tratados **pela própria Instituição de Pagamento, na qualidade de controladora independente**, conforme a política de privacidade dela.

SEÇÃO 13

VIGÊNCIA, SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO

13.1. Estes Termos vigoram por prazo indeterminado, enquanto durar o acesso ou a utilização da Plataforma.

13.2. A NegocIA poderá suspender ou encerrar o acesso, mediante comunicação, em caso de: descumprimento destes Termos ou do Contrato; risco à segurança da Plataforma ou de terceiros; determinação de autoridade competente; ou aplicação de medida prevista na Política de PLD/FTP.

13.3. O encerramento não afeta: (a) os débitos e acordos já constituídos; (b) os processos judiciais em curso; (c) os honorários já apurados; (d) as obrigações legais de guarda de registros.

13.4. Encerrada a relação com o Cliente, a conta de pagamento de sua titularidade permanece regida pela relação direta entre o Cliente e a Instituição de Pagamento, cabendo ao Cliente decidir sobre sua manutenção ou encerramento.

SEÇÃO 14

ALTERAÇÕES DOS TERMOS

14.1. Estes Termos podem ser alterados a qualquer tempo, especialmente para adequação a alterações legais e regulatórias, sendo a versão vigente sempre publicada no site da NegocIA Condomínio com indicação de data.

14.2. Alterações materiais que afetem direitos dos Clientes são comunicadas com antecedência mínima de **15 (quinze) dias**, por e-mail ou pelo painel. A continuidade do uso após esse prazo implica aceitação.

SEÇÃO 15

CANAIS DE CONTATO

Assunto	Canal
Atendimento geral e suporte	contato@negociacondominio.com.br
Privacidade e direitos do titular (LGPD)	compliance@negociacondominio.com.br
Compliance, PLD/FTP e denúncias	compliance@negociacondominio.com.br
Conta de pagamento, tarifas, estornos e liquidação — serviços financeiros prestados pelo Asaas	Asaas Gestão Financeira Instituição de Pagamento S.A. (CNPJ 19.540.550/0001-21) — 0800 009 0037 (pessoa jurídica e mensagens) · contato@asaas.com.br · demais canais e ouvidoria em asaas.com

SEÇÃO 16

DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1. A tolerância quanto ao descumprimento de qualquer obrigação não implica novação, renúncia ou alteração destes Termos.

16.2. A eventual nulidade de uma cláusula não prejudica as demais.

16.3. Estes Termos são regidos pela legislação brasileira, especialmente pelo Código Civil, pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD), pela Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), pela Lei nº 8.078/1990 no que for aplicável, pela Lei nº 9.613/1998 e pela Resolução Conjunta nº 16/2025 (BCB/CMN), no que couber.

16.4. Fica eleito o foro da Comarca de Goiânia/GO para dirimir controvérsias decorrentes destes Termos, ressalvado, quanto ao Cliente, o foro previsto no Contrato de Prestação de Serviços de Cobrança e, quanto a consumidores, o foro de seu domicílio quando a lei assim determinar.

Goiânia/GO, 03 de agosto de 2026.

CASSIO OLIVEIRA INOVAÇÕES E IA LTDA. — NegocIA Condomínio

CNPJ nº 56.899.822/0001-00

Cássio Leite de Oliveira — sócio-administrador

Documento assinado eletronicamente com certificado digital ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e da Lei nº 14.063/2020. Versão 1.0 — 03/08/2026.