

**CONHEÇA SEU CLIENTE**

 **troquecommerce** **KYC**

[troquecommerce.com/compliance](https://troquecommerce.com/compliance)

## CONHEÇA SEU CLIENTE – KYC TROQUECOMMERCE LTDA

### 1. Destinação

**1.1.** O presente documento se destina a traçar e informar, em linhas gerais, os procedimentos adotados pela Troquecommerce Ltda no relacionamento com seus clientes, em conformidade com o compromisso da empresa em manter os mais elevados padrões de *compliance* e governança corporativa.

**1.2.** A **Troquecommerce Ltda**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 42.962.556/0001-09, com sede na Rua São Paulo, nº 3366, sala 415, bairro Itoupava Seca, cidade de Blumenau, Santa Catarina, CEP 89030-000, é proprietária da plataforma “Troquecommerce”, operando seu modelo de negócio na modalidade B2B2C (business-to-business-to-consumer), isto é, disponibilizando a sua solução SaaS (*software as a service*) para outras empresas (em geral empresas de varejo e comércio online), que então oferecem a plataforma como ferramenta a seus consumidores finais.

**1.3.** A plataforma Troquecommerce é uma solução pós-venda para automatização do processo de trocas e devoluções de mercadorias adquiridas através do e-commerce (logística reversa), permitindo ao Consumidor Final (“Usuário”) realizar trocas e devoluções de forma autônoma e automática, rápida e fácil. A plataforma Troquecommerce é contratada pelas lojas virtuais (“E-commerce” e “Cliente”), que disponibilizam a solução como ferramenta ao Consumidor Final.

### 2. Aplicação

**2.1.** O presente documento se aplica a todos os clientes com cadastro realizado no Sistema Troquecommerce e a todos os interessados em realizar o cadastro no Sistema Troquecommerce, definindo requisitos mínimos para o início do relacionamento de contratação dos Serviços disponíveis.

### 3. Requisitos para cadastro e utilização do Sistema

**3.1.** O Sistema Troquecommerce se destina apenas a pessoas jurídicas.

**3.2.** Para utilizar o Sistema Troquecommerce, a pessoa jurídica deverá realizar um cadastro, informando nome, CNPJ, responsável pelo acesso representando a pessoa jurídica e um e-mail válido.

**3.3.** A pessoa responsável pelo cadastro e acesso ao Sistema Troquecommerce será a representante da pessoa jurídica contratante dos serviços junto à Troquecommerce Ltda, bem como a responsável em transmitir e manter atualizadas as informações verídicas sobre a pessoa jurídica contratante.

**3.4.** A pessoa jurídica contratante deverá manter suas atividades de acordo com as legislações nacionais e internacionais aplicáveis ao mercado em que se encontra inserida, seguindo políticas, condutas e éticas em conformidade com a:

- a. Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção”);
- b. Lei nº 9.614/1998 (“Lei de Lavagem de Dinheiro”);
- c. Lei nº 13.260/2016 (“Lei de Combate do Financiamento ao Terrorismo”);
- d. Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD”);
- e. Lei nº 12.529/2011 (“Lei que Estrutura o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência”);
- f. Lei nº 8.078/1990 (“Código de Defesa do Consumidor”);
- g. Lei nº 2.848/1940 (“Código Penal Brasileiro”);

- h. Lei nº 11.343/2006 (“Lei que Institui o Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas – Sisnad”);
- i. Lei nº 9.279/1996 (“Lei de Proteção à Propriedade Industrial”);
- j. Lei nº 9.610/1998 (“Lei de Proteção aos Direitos Autorais”);
- k. Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD”);
- l. Outras legislações aplicáveis ao mercado inserido da pessoa jurídica.

**3.5.** Ao realizar o cadastro e contratação dos Serviços no Sistema Troquecommerce, a pessoa jurídica contratante declara que mantém e segue políticas que asseguram o estrito cumprimento das legislações acima citadas.

#### **4. Forma de cadastro e auditorias internas**

**4.1.** O Sistema Troquecommerce utiliza-se do método de cadastro automatizado realizado integralmente pela empresa cadastrante, sem necessidade de interferência por parte da Troquecommerce.

**4.2.** Qualquer pessoa jurídica com CNPJ válido poderá realizar o cadastro no Sistema Troquecommerce. Contudo, a Troquecommerce realiza constantemente monitoramento e auditoria interna para verificar os cadastros realizados no Sistema, com a verificação da veracidade das informações obtidas através do cadastro realizado.

**4.3.** Desta forma, é de total responsabilidade da pessoa jurídica o cadastro no Sistema Troquecommerce com informações que espelham a realidade da empresa.

#### **5. Declarações**

**5.1.** A pessoa jurídica contratante declara que somente realizará ou realizou o cadastro no Sistema Troquecommerce caso estiver de acordo e seguindo com a integralidade dos termos e requisitos do presente documento.

**5.2.** A Troquecommerce poderá suspender ou cancelar qualquer o cadastro da pessoa jurídica no Sistema Troquecommerce caso seja identificado qualquer ação suspeita no Sistema ou caso verificada qualquer informação sobre a pessoa jurídica contratante em contradição com os termos e requisitos do presente documento.

#### **6. Segurança**

**6.1.** A segurança dos Usuários e Clientes do Sistema Troquecommerce é de extrema importância para a Troquecommerce e tratada de forma a proteger contra perdas, uso indevido, acesso não autorizado, divulgações, alterações e destruições, alinhando-se às melhores práticas e normativas de segurança da informação.

**6.2.** Dentre as estruturas e medidas adotadas pela Troquecommerce para a proteção dos Usuários e Clientes, estão:

**a. Monitoramento de Acesso:** Um sistema de monitoramento contínuo de acesso é implementado para registrar e analisar atividades relacionadas aos atos e ações realizados no Sistema. Isso permite a identificação imediata de comportamentos suspeitos ou acessos não autorizados, promovendo uma resposta ágil a potenciais ameaças.

**b. Criptografia de Dados:** Todos os dados pessoais em trânsito e armazenados são protegidos por protocolos robustos de criptografia. Essa medida garante a confidencialidade e integridade das informações, mitigando riscos associados à interceptação ou manipulação não autorizada.

**c. Auditorias de Segurança:** Auditorias internas de segurança são conduzidas anualmente para avaliar a eficácia das medidas implementadas, identificar possíveis vulnerabilidades e garantir a conformidade contínua com as melhores práticas de segurança da informação.

**d. Treinamento Regular de Conscientização:** Programas de treinamento são oferecidos periodicamente a todos os colaboradores e sócios, abordando práticas seguras e políticas de segurança da informação.

**6.3.** Essas medidas de segurança refletem o comprometimento da Troquecommerce em garantir a integridade

## 7. Histórico de Versões

<b>Versão</b>	<b>Escopo</b>
1.0	Aprovação do documento "Conheça seu Cliente - KYC"

Elaborado por:

<b>Versão</b>	<b>Nome</b>	<b>Data</b>
1.0	Maes Sapelli Advogados	22/02/2024

Revisado por:

<b>Versão</b>	<b>Nome</b>	<b>Função</b>	<b>Data</b>
1.0	Marcel Eberle	Administrador	12/03/2024

Aprovado por:

<b>Versão</b>	<b>Nome</b>	<b>Função</b>	<b>Data</b>
1.0	Conselho Administrativo	Administração	12/03/2024