Cillu

Termos de Uso

Plataforma Cillu (aplicativo e site)

Última atualização: 5 de novembro de 2026

> Estes Termos regulam o acesso e uso da plataforma Cillu (aplicativo web, aplicativo móvel quando disponível, site e demais canais), de titularidade da SILTECH IT LTDA, CNPJ 65.632.666/0001-08, com sede na Rodovia José Carlos Daux, 5.500, Conjunto 212, Torre Jurerê A, Bairro Saco Grande, Florianópolis/SC.

1. Partes e aceite

Ao criar uma conta, acessar ou utilizar a Plataforma por qualquer meio, a pessoa física ou jurídica contratante ("Usuário") declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente estes Termos e a Política de Privacidade, que a eles se integra para todos os efeitos. Caso não concorde, não deve utilizar a Plataforma.

Quando o cadastro for realizado em nome de uma pessoa jurídica (ex.: agência de influenciadores), a pessoa física que efetua o cadastro declara possuir poderes para vincular contratualmente essa pessoa jurídica a estes Termos.

2. Definições

Para os fins destes Termos:

- "Plataforma": o SaaS Cillu em todos os seus canais de acesso (aplicativo web, aplicativo móvel quando disponível e site).
- "Conta"/"Tenant"/"Workspace": o ambiente lógico contratado pelo Usuário, podendo conter membros de equipe com papéis distintos (Owner, Manager, Analyst).
- "Titular Contratante": a pessoa física titular da Conta ou membro de equipe de um Tenant.
- "Rede Social Conectada": perfil de Instagram, TikTok, YouTube ou Facebook que o Usuário autoriza, via OAuth, a Plataforma a acessar.
- "Conteúdo de Terceiros": publicações, comentários, menções e demais interações de terceiros nas Redes Sociais Conectadas, coletados automaticamente pela Plataforma.
- "Serviços de IA": funcionalidades que empregam modelos de inteligência artificial para classificação, geração de score, geração de texto ou recomendação.
- "Plano": o pacote de funcionalidades e limites contratado pelo Usuário mediante pagamento.

3. Capacidade civil e idade mínima

O uso da Plataforma é restrito a pessoas maiores de 18 anos completos e civilmente capazes na data do cadastro. A Plataforma valida tecnicamente a data de nascimento informada e recusa automaticamente o cadastro de quem não atenda a esse requisito.

Atualmente a Cillu não oferece nenhuma modalidade de conta para pessoas menores de 18 anos, inclusive quando representadas por responsável legal ou por agência. A prestação de informação falsa sobre idade ou capacidade civil autoriza a suspensão ou o encerramento imediato da Conta.

4. Objeto e descrição dos serviços

A Cillu oferece uma plataforma de gestão de reputação online para influenciadores digitais, que permite, mediante autorização do Usuário: conectar contas de redes sociais via OAuth; monitorar conteúdo publicado pelo próprio Usuário e interações de terceiros; calcular indicadores de reputação, sentimento e engajamento com apoio de Serviços de IA; identificar e classificar sinais de risco reputacional; apoiar a gestão de crises reputacionais, incluindo geração assistida por IA de rascunhos de comunicado (sempre sujeitos a revisão humana antes de publicação); e sugerir ações e recomendações.

A disponibilidade de cada funcionalidade pode variar conforme a rede social conectada e as limitações técnicas de seus provedores (ex.: a API pública do TikTok não disponibiliza comentários/menções, limitação do próprio provedor, alheia à Cillu). A Cillu pode alterar, suspender ou descontinuar funcionalidades a qualquer tempo, com aviso prévio razoável quando a alteração afetar materialmente um Plano já contratado.

5. Cadastro e conta

O Usuário compromete-se a fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas, e é o único responsável pela guarda de suas credenciais e pelas atividades realizadas em sua Conta. Em Contas com múltiplos membros, o Owner é responsável pelos atos de Managers e Analysts vinculados ao mesmo Tenant.

A Cillu pode recusar, suspender ou cancelar um cadastro a qualquer tempo em caso de fraude, dados falsos ou descumprimento destes Termos.

6. Conexão de Redes Sociais Conectadas

A conexão ocorre por autorização OAuth concedida diretamente pelo Usuário ao respectivo provedor (Meta, TikTok ou Google/YouTube), que autoriza a Cillu a acessar os dados do escopo concedido. O Usuário declara ser o titular legítimo, ou representante autorizado, da conta conectada, e é o único responsável por qualquer violação dos termos de desenvolvedor da respectiva rede social decorrente do uso da conta pela Plataforma.

A Cillu não garante disponibilidade contínua de nenhuma Rede Social Conectada, já que depende de APIs de terceiros que podem ser alteradas ou descontinuadas por decisão exclusiva desses provedores.

O Usuário pode, a qualquer momento, desvincular uma Rede Social Conectada (preservando o histórico para reconexão futura) ou excluir permanentemente uma Rede Social Conectada — disponível apenas ao Owner —, hipótese em que a exclusão é irreversível e apaga a conta conectada, seus tokens de acesso e todo o histórico e dados derivados associados a ela.

A Cillu reserva-se o direito de suspender uma integração específica, ainda que unilateralmente, quando isso for exigido pelo respectivo provedor de rede social para manutenção da conformidade da Cillu com as políticas daquele provedor.

7. Conteúdo de Terceiros coletado via Redes Sociais Conectadas

Ao conectar uma Rede Social Conectada, a Plataforma coleta e processa automaticamente Conteúdo de Terceiros que interage publicamente com o Usuário nessa rede (comentários, menções e dados de perfil público associados), com a finalidade exclusiva de calcular indicadores de reputação, sentimento e risco do próprio Usuário.

O Usuário declara possuir legitimidade para essa coleta em seu benefício e assume integral responsabilidade por qualquer uso que extrapole essa finalidade — incluindo vigilância, perseguição (stalking), assédio, discriminação ou identificação (doxxing) de terceiros —, concordando em indenizar a Cillu por qualquer dano decorrente de uso indevido.

8. Uso de Inteligência Artificial

Scores, classificações de risco, arquétipo/DNA de reputação, tópicos sensíveis e recomendações gerados pelos Serviços de IA são produzidos por modelos probabilísticos e podem conter erros, imprecisões, vieses ou desatualizações. As saídas não constituem aconselhamento jurídico, de comunicação, financeiro ou de qualquer outra natureza profissional — a decisão final sobre qualquer ação é de exclusiva responsabilidade do Usuário.

Rascunhos de comunicado de crise gerados por IA nunca são publicados automaticamente: exigem revisão e aprovação humana explícita antes de qualquer divulgação. A Cillu não garante resultado específico decorrente do uso dos Serviços de IA, incluindo melhoria de reputação, prevenção de crise, aumento de engajamento ou qualquer outra métrica.

9. Planos, pagamento, renovação e cancelamento

Funcionalidades e limites variam conforme o Plano exibido antes da contratação. Preço, periodicidade, tributos aplicáveis e condições promocionais, inclusive as de lançamento, são informados na oferta e no comprovante da compra.

O pagamento dos Planos é processado pela Stripe, que recebe diretamente os dados de pagamento e aplica também seus próprios termos e políticas — a Cillu conserva apenas identificadores e dados transacionais necessários à gestão do Plano, salvo quando a lei exigir informação adicional. Se a Cillu passar a oferecer a contratação por loja de aplicativos (Apple App Store ou Google Play), a cobrança feita por esse canal será processada pela respectiva loja, que aplica também suas próprias regras de renovação, cancelamento, reembolso e alteração de preço.

Quando a oferta incluir período de teste gratuito, sua duração e condições são informadas na oferta. O Usuário pode cancelar durante o teste, sem cobrança. Se houver forma de pagamento cadastrada, a cobrança do Plano começa automaticamente ao fim do teste; sem forma de pagamento, o teste termina sem cobrança e o acesso aos recursos do Plano pago é encerrado.

Planos recorrentes são renovados automaticamente ao fim de cada período, mensal ou anual, até que sejam cancelados. O cancelamento é feito pela Plataforma, antes da renovação, impede cobranças futuras e mantém o acesso pago até o fim do período já contratado, sem reembolso proporcional do período não utilizado — valores já cobrados só são devolvidos nas hipóteses previstas em lei ou na oferta, sem prejuízo do direito de arrependimento ou de outras garantias legais aplicáveis ao consumidor.

Na troca para um Plano superior, a mudança vale imediatamente e a diferença proporcional ao período restante é cobrada na hora. Na troca para um Plano inferior, a mudança vale a partir do período seguinte, e até lá o Usuário mantém os recursos do Plano atual. Contas conectadas, membros de equipe e demais recursos que excedam os limites do novo Plano podem precisar ser desativados pelo Usuário para a troca ser concluída.

Nas contratações feitas pela internet por consumidor, o Usuário pode desistir do Plano pago em até 7 (sete) dias contados da primeira cobrança, com devolução integral dos valores pagos, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor; nesse caso, o Plano é cancelado imediatamente. Se a contratação por loja de aplicativos vier a ser oferecida, o pedido de reembolso por esse canal começa pelo procedimento da respectiva loja e, caso a loja não devolva o valor, a Cillu fará a devolução.

Os valores divulgados como preço promocional de lançamento são condição comercial por tempo limitado e podem ser alterados para novas contratações a qualquer momento. O fim dessa condição não altera, por si só, o preço de quem já assina: eventual alteração para Planos já contratados segue o parágrafo seguinte.

A alteração de preço de Plano já contratado será comunicada ao Usuário por e-mail e na Plataforma com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, só produzirá efeitos a partir do ciclo de cobrança seguinte ao término desse prazo e não alcança o período já pago, inclusive nos Planos anuais. O Usuário que não concordar com o novo valor poderá cancelar antes da renovação, sem multa ou qualquer outro ônus. Em assinatura feita por loja de aplicativos, aplicam-se também as regras da loja, que podem exigir a aceitação expressa do novo valor para a continuidade da assinatura.

Cupons e descontos seguem as condições informadas na oferta, como validade, Planos elegíveis e duração do desconto. Não são cumulativos, salvo indicação expressa, não podem ser convertidos em

dinheiro e são pessoais quando a oferta assim indicar. A Cillu pode encerrar ou alterar campanhas de cupom para novas adesões a qualquer momento, sem afetar o desconto já concedido pelo prazo informado. O uso fraudulento ou em desacordo com as condições da oferta autoriza o cancelamento do cupom e a cobrança do valor integral do Plano a partir do ciclo seguinte.

Inadimplência, estorno, fraude ou expiração do direito de uso podem gerar suspensão, downgrade ou encerramento, após comunicação quando cabível, preservando acesso de leitura ou prazo para exportação quando tecnicamente disponível. Compras avulsas de créditos são consumíveis, vinculadas à Conta e não equivalem a moeda, depósito ou ativo transferível.

10. Propriedade intelectual

A Cillu é titular exclusiva dos direitos de propriedade intelectual sobre a Plataforma (software, código-fonte, layout, marcas, algoritmos e bases de dados agregadas/anonimizadas), ressalvado o Conteúdo do Usuário e o Conteúdo de Terceiros. O Usuário mantém a titularidade sobre seu próprio conteúdo, concedendo à Cillu licença limitada, não exclusiva e revogável, para processá-lo estritamente na prestação dos serviços contratados.

É vedado ao Usuário: engenharia reversa ou extração do código/modelos da Plataforma; exploração comercial fora do uso licenciado; scraping automatizado; e revenda ou cessão do acesso a terceiros sem autorização.

11. Condutas proibidas

É vedado ao Usuário utilizar a Plataforma para:

- Fins ilícitos, discriminatórios, ou que configurem assédio, perseguição (stalking) ou vigilância indevida de terceiros.
- Violar os termos de uso ou políticas de desenvolvedor de qualquer Rede Social Conectada.
- Tentar conectar ou acessar contas de redes sociais sem autorização do respectivo titular.
- Burlar limites técnicos, de taxa ou de segurança das integrações, ou usar métodos automatizados não autorizados.
- Usar a Plataforma, seus dados ou saídas para desenvolver produtos concorrentes.
- Transmitir vírus, malware ou código malicioso.
- Revender ou disponibilizar o acesso à Plataforma a terceiros não autorizados.

O descumprimento autoriza a suspensão ou o encerramento imediato da Conta, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, inclusive judiciais.

12. Conformidade com termos de plataformas de terceiros

O uso da Plataforma para conectar Instagram e Facebook está sujeito também aos Termos da Plataforma Meta e às Políticas de Desenvolvedor da Meta; o uso para TikTok está sujeito aos Termos de Serviço para Desenvolvedores do TikTok e, quando aplicável, ao Acordo de Compartilhamento de Dados do TikTok; o uso para YouTube está sujeito aos Termos de Serviço dos Serviços de API do YouTube e à Política de Dados do Usuário dos Serviços de API do Google. A Cillu não controla essas políticas de terceiros e pode precisar ajustar, suspender ou descontinuar funcionalidades — inclusive sem aviso prévio, quando assim exigido pelo respectivo provedor — para permanecer em conformidade com elas.

A Cillu mantém, para Instagram e Facebook, canal de solicitação de exclusão de dados e mecanismo de desautorização exigidos pela Meta, acionados automaticamente quando o titular remove a autorização da Cillu na própria rede social. A Cillu declara que não utiliza dados obtidos via API do YouTube para fins de publicidade.

13. Garantias, riscos e limitação de responsabilidade

A Cillu empregará esforços comercialmente razoáveis para prestar o serviço com segurança e continuidade, mas não garante funcionamento ininterrupto, ausência total de falhas, detecção de todo risco reputacional, nem resultado específico. O Usuário reconhece a dependência de APIs, lojas, redes sociais, telecomunicações e provedores de nuvem e IA — a Cillu não responde por indisponibilidade ou alteração causada exclusivamente por terceiro fora de seu controle, sem prejuízo do dever de mitigar impactos que lhe sejam razoavelmente imputáveis.

Scores, alertas, classificações e textos de IA são apoio à decisão e podem conter erro, viés, falso positivo ou falso negativo — o Usuário deve realizar revisão humana antes de agir ou publicar, especialmente em situações com impacto jurídico, reputacional, financeiro ou sobre terceiros.

- Na máxima extensão permitida pela lei, a Cillu não responde por danos indiretos, lucros cessantes, perda de oportunidade ou dano reputacional decorrentes de decisão autônoma do Usuário, uso contrário a estes Termos ou conteúdo de terceiros.
- Essa exclusão não se aplica a dolo ou culpa grave da Cillu, violação de dever legal inderrogável, incidente de segurança imputável à Cillu, nem a direitos que não possam ser limitados pelo Código de Defesa do Consumidor.
- Para contratação empresarial que não constitua relação de consumo, a responsabilidade total da Cillu por danos diretos comprovados fica limitada ao maior entre (a) os valores pagos pelo Cliente nos 12 meses anteriores ao evento e (b) R$ 1.000,00 — limite que não se aplica a dolo, culpa grave, infração de propriedade intelectual da Cillu, violação de confidencialidade ou obrigação legal que não admita limitação.

Nenhuma disposição desta Cláusula exclui garantia legal, inverte indevidamente o ônus da prova ou impede o acesso do consumidor aos órgãos de defesa e ao Poder Judiciário — as limitações acima não se aplicam a relações de consumo, apenas a contratações empresariais fora do âmbito do Código de Defesa do Consumidor.

14. Indenização pelo Usuário

O Usuário concorda em indenizar e manter a Cillu indene de reclamações, perdas, danos ou despesas decorrentes de: uso da Plataforma em violação a estes Termos ou à legislação aplicável; uso indevido de Conteúdo de Terceiros; violação dos termos de qualquer Rede Social Conectada; ou veracidade do conteúdo inserido na Plataforma.

15. Suspensão e encerramento

A Cillu pode suspender ou encerrar a Conta em caso de violação destes Termos, uso fraudulento, determinação judicial, exigência de Rede Social Conectada, inadimplência não sanada, ou descontinuação da Plataforma (com aviso prévio razoável). O Usuário pode cancelar sua Conta a qualquer momento, observadas as regras de retenção da Política de Privacidade. Disposições sobre propriedade intelectual, limitação de responsabilidade, indenização e foro sobrevivem ao encerramento.

16. Alterações destes Termos

A Cillu pode alterar estes Termos a qualquer tempo, mediante aviso prévio de, no mínimo, 30 (trinta) dias da entrada em vigor, por e-mail e na Plataforma. Correções de redação e ajustes que não reduzam direitos do Usuário podem valer a partir da publicação. Alterações de preço seguem a Cláusula 9. O uso continuado após a entrada em vigor, depois do aviso, implica aceite. Caso o Usuário não concorde com a alteração, pode cancelar o Plano e encerrar sua Conta antes da entrada em vigor, sem ônus.

17. Privacidade

O tratamento de dados pessoais é regido pela Política de Privacidade, que integra estes Termos e pode ser consultada em cillu.com.br/privacidade.php.

18. Disposições gerais

Estes Termos e a Política de Privacidade constituem o acordo integral entre as partes. A eventual nulidade de qualquer disposição não afeta as demais, e a tolerância quanto a um descumprimento não implica renúncia ao direito de exigir cumprimento futuro. É vedado ao Usuário ceder seus direitos sem consentimento prévio da Cillu; a Cillu pode ceder este contrato, no todo ou em parte, em caso de reorganização societária, fusão, aquisição ou venda de ativos, mediante comunicação ao Usuário. Nenhuma das partes é responsabilizada por descumprimento decorrente de caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil.

19. Legislação aplicável e solução de controvérsias

Aplicam-se as leis da República Federativa do Brasil, inclusive a LGPD, o Marco Civil da Internet e, quando caracterizada relação de consumo, o Código de Defesa do Consumidor. As partes buscarão solução de boa-fé pelo canal de atendimento antes de medida judicial, sem que isso constitua condição obrigatória ou restrinja tutela urgente.

Em relações empresariais não submetidas ao CDC, fica eleito o foro da Comarca de Florianópolis/SC, com renúncia a outro, por mais privilegiado que seja. Consumidores poderão utilizar o foro assegurado pela legislação aplicável.

20. Canal de atendimento

Dúvidas, notificações e solicitações podem ser enviadas para contato@siltechit.com.br. Dúvidas, solicitações ou reclamações relacionadas a estes Termos também podem ser encaminhadas para contato@cillu.com.br.