Termos de uso

Estes Termos Padrão regem o uso do Serviço em Nuvem da RWS Integration. Eles compõem, junto à Página de Capa (Formulário de Pedido e Termos Principais) assinada com cada cliente, o contrato completo entre as partes. Em caso de conflito, a Página de Capa prevalece sobre estes Termos Padrão.

> Versão arquivada (v1.0, Outubro de 2025). A versão vigente está publicada em rwsintegration.com/pt-br/legal/terms.

SUMÁRIO

1. Serviço
2. Restrições e Obrigações
3. Privacidade e Segurança
4. Pagamento e Impostos
5. Prazo e Rescisão
6. Declarações e Garantias
7. Isenção de Garantias
8. Limitação de Responsabilidade
9. Indenização
10. Confidencialidade
11. Reserva de Direitos
12. Termos Gerais
13. Definições

1. Serviço

1.1 Acesso e uso. Durante o Período de Assinatura e sujeito aos termos deste Contrato, o Cliente pode (a) acessar e usar o Serviço em Nuvem; e (b) copiar e usar o Software e a Documentação incluídos somente conforme necessário para acessar e usar o Serviço em Nuvem, em cada caso, para seus fins comerciais internos. Se um afiliado do Cliente entrar em um Formulário de Pedido separado com o Provedor, o Afiliado do Cliente cria um contrato separado entre o Provedor e esse Afiliado do Cliente, onde a responsabilidade do Provedor para com o Afiliado é individual e separada do Cliente e o Cliente não é responsável pelo contrato de seus Afiliados.

1.2 Apoio. Durante o Período de Assinatura, o Provedor fornecerá Suporte Técnico conforme descrito no Formulário de Pedido.

1.3 Contas de Usuário. O Cliente é responsável por todas as ações nas contas dos Usuários e pela conformidade de todos os Usuários com este Contrato. O Cliente e os Usuários devem proteger a confidencialidade de suas senhas e credenciais de login. O Cliente notificará imediatamente o Provedor se suspeitar ou souber de qualquer atividade fraudulenta com suas contas, senhas ou credenciais, ou se elas forem comprometidas.

1.4 Feedback e Dados de Uso. O Cliente pode, mas não é obrigado a fornecer feedback ao Provedor. O Provedor pode usar todo o Feedback livremente, sem qualquer restrição ou obrigação. Além disso, o Provedor pode coletar e analisar Dados de Uso, e o Provedor pode usar livremente os Dados de Uso para manter, melhorar, aprimorar e promover os produtos e serviços do Provedor sem restrições ou obrigações. No entanto, o Provedor só pode divulgar Dados de Uso a terceiros se os Dados de Uso forem agregados e não identificarem o Cliente ou os Usuários.

1.5 Conteúdo do Cliente. O Provedor pode copiar, exibir, modificar e usar o Conteúdo do Cliente somente conforme necessário para fornecer e manter o Produto e as ofertas relacionadas. O Cliente é responsável pela precisão e pelo conteúdo do Conteúdo do Cliente.

1.6 Aprendizado de Máquina (Machine Learning). Os Dados de Uso e o Conteúdo do Cliente podem ser usados para desenvolver, treinar ou aprimorar modelos de inteligência artificial ou aprendizado de máquina que fazem parte dos produtos e serviços do Provedor, incluindo componentes de terceiros do Produto, e o Cliente autoriza o Provedor a processar seus Dados de Uso e Conteúdo do Cliente para tais fins. No entanto, (a) os Dados de Uso e o Conteúdo do Cliente devem ser agregados antes de poderem ser usados para esses fins, e (b) o Provedor envidará esforços comercialmente razoáveis consistentes com a tecnologia padrão do setor para desidentificar os Dados de Uso e o Conteúdo do Cliente antes de tal uso. Nada nesta seção reduzirá ou limitará as obrigações do Provedor em relação aos Dados Pessoais que possam estar contidos nos Dados de Uso ou no Conteúdo do Cliente de acordo com as Leis de Proteção de Dados Aplicáveis. Devido à natureza da inteligência artificial e do aprendizado de máquina, as informações geradas por esses recursos podem estar incorretas ou imprecisas. Os recursos do produto que incluem inteligência artificial ou modelos de aprendizado de máquina não são humanos e não substituem a supervisão humana.

2. Restrições e Obrigações

2.1 Restrições ao Cliente. Exceto conforme expressamente permitido por este Contrato, o Cliente não fará (e não permitirá que mais ninguém): (i) faça engenharia reversa, descompile

ou tente descobrir qualquer código-fonte ou ideias ou algoritmos subjacentes do Produto (exceto na medida em que as Leis Aplicáveis proíbam essa restrição); (ii) fornecer, vender, transferir, sublicenciar, emprestar, distribuir, alugar ou permitir que terceiros acessem ou usem o Produto; (iii) remover quaisquer avisos ou rótulos de propriedade; (iv) copiar, modificar ou criar trabalhos derivados do Produto; (v) realizar testes de segurança ou vulnerabilidade, interferir na operação, causar degradação do desempenho ou contornar as restrições de acesso do Produto; (vi) acessar contas, informações, dados ou partes do Produto para as quais o Cliente não tenha autorização explícita; (vii) usar o Produto para desenvolver um serviço ou produto concorrente; (viii) usar o Produto com quaisquer Atividades de Alto Risco ou com qualquer atividade proibida pelas Leis Aplicáveis; (ix) usar o Produto para obter acesso não autorizado às redes ou equipamentos de qualquer outra pessoa; ou (x) carregar, enviar ou disponibilizar ao Produto qualquer Conteúdo do Cliente sobre o qual o Cliente e os Usuários não tenham os direitos adequados. O uso do Produto deve estar em conformidade com toda a Documentação e Limitações de Uso.

2.2 Suspensão. Se o Cliente (a) tiver um saldo pendente e incontestado em sua conta por mais de 30 dias; (b) viole a Seção 2.1 (Restrições ao Cliente); ou (c) usa o Produto em violação do Contrato ou de uma forma que impacta material e negativamente o Produto ou outros, então o Provedor pode suspender temporariamente o acesso do Cliente ao Produto com ou sem aviso prévio. No entanto, o Provedor tentará informar o Cliente antes de suspender a conta do Cliente quando possível. O Provedor restabelecerá o acesso do Cliente ao Produto somente se o Cliente resolver o problema subjacente.

3. Privacidade e Segurança

3.1 Dados Pessoais. Antes de submeter Dados Pessoais regidos pela GDPR ou LGPD, o Cliente (Controlador) deverá firmar com o Provedor (Operador) cláusula ou aditivo específico de tratamento de dados pessoais (DPA nos Termos Principais). Caso as partes já tenham firmado tal cláusula ou aditivo, cada parte cumprirá com suas obrigações nela previstas, as disposições desse instrumento prevalecerão em relação aos direitos e obrigações referentes aos Dados Pessoais, e prevalecerão em caso de conflito com este Contrato.

3.2 Dados Proibidos. O Cliente não enviará (e não permitirá que mais ninguém o faça) enviar Dados Proibidos ao Produto, a menos que autorizado pelo Formulário de Pedido ou pelos Termos Principais.

4. Pagamento e Impostos

4.1 Valores. Salvo se o Formulário de Pedido especificar moeda diversa, todos os Valores serão devidos em Reais (BRL) e não incluem tributos incidentes. O Cliente será responsável

pelo pagamento de todos os tributos aplicáveis, exceto aqueles calculados com base na renda do Provedor. Exceto pelo reembolso proporcional de valores antecipadamente pagos nos casos de rescisão expressamente previstos neste Contrato, os Valores são não reembolsáveis.

4.2 Faturamento. Nos casos em que o Processo de Pagamento se der mediante faturamento, o Provedor emitirá notas fiscais relativas a Valores variáveis (baseados em uso) ao final do período de apuração e, quanto aos demais Valores, de forma antecipada, em ambos os casos de acordo com o Processo de Pagamento estabelecido entre as partes.

4.3 Pagamento automático. Para um Processo de Pagamento com pagamento automático, o Provedor cobrará automaticamente os Valores do cartão de crédito, cartão de débito ou outro método de pagamento registrado de acordo com o Processo de Pagamento e o Cliente autorizará todas essas cobranças. Nesse caso, o Provedor disponibilizará uma cópia das contas ou do histórico de transações do Cliente para o Cliente.

4.4 Impostos. O Cliente será responsável pelo pagamento de todos os tributos, encargos e contribuições aplicáveis aos Valores, incluindo, mas não se limitando a ISS, PIS, COFINS, ICMS e eventuais retenções na fonte que sejam de sua responsabilidade legal, desde que devidamente destacados na nota fiscal emitida pelo Provedor. O Cliente não será responsável, em nenhuma hipótese, pelos tributos incidentes sobre a renda ou lucro do Provedor.

4.5 Pagamento. O Cliente pagará ao Provedor os Valores e tributos devidos em Reais (BRL), salvo se o Formulário de Pedido especificar moeda diversa, de acordo com o Processo de Pagamento definido entre as partes.

4.6 Contestação de Valores. Caso o Cliente discorde de boa-fé dos Valores cobrados ou faturados, deverá notificar o Provedor sobre a divergência antes do vencimento do pagamento ou, no caso de débito automático, em até 30 (trinta) dias após a cobrança. O Cliente deverá pagar pontualmente todos os Valores não contestados. As partes envidarão esforços para resolver a divergência no prazo de 15 (quinze) dias. Persistindo o impasse, cada parte poderá adotar as medidas cabíveis previstas neste Contrato ou na legislação aplicável.

5. Prazo e Rescisão

5.1 Formulário de Pedido e Contrato. Para cada Formulário de Pedido, o Contrato terá início na Data do Pedido, continuará durante o Período de Assinatura e será automaticamente renovado por Períodos de Assinatura adicionais, salvo se uma das partes notificar a outra sobre a não renovação antes da Data do Aviso de Não Renovação.

5.2 MSA - Master Service Agreement. Este MSA terá início na Data de Vigência e continuará pelo prazo de um ano ou até que todos os Formulários de Pedido regidos pelo MSA tenham se encerrado, o que ocorrer por último.

5.3 Rescisão. Qualquer das partes poderá rescindir imediatamente o MSA ou um Formulário de Pedido:

- se a outra parte não sanar violação material do MSA ou de um Formulário de Pedido no prazo de 30 (trinta) dias contados da notificação;
- mediante notificação, se a outra parte (i) violar materialmente o MSA ou um Formulário de Pedido de forma insanável; (ii) dissolver-se ou deixar de conduzir suas atividades sem sucessor; (iii) ceder bens em benefício de credores; ou (iv) tornar-se devedora em processo de insolvência, recuperação ou falência que perdure por mais de 60 (sessenta) dias.

5.4 Força Maior. Qualquer das partes poderá rescindir um Formulário de Pedido afetado mediante notificação se um Evento de Força Maior impedir o funcionamento material do Produto por 30 (trinta) dias consecutivos ou mais. O Provedor reembolsará ao Cliente, de forma proporcional, quaisquer Valores pagos antecipadamente relativos ao Período de Assinatura remanescente. Um Evento de Força Maior não exime o Cliente da obrigação de pagar os Valores devidos antes da rescisão.

5.5 Efeitos da Rescisão. A rescisão do MSA acarretará automaticamente a rescisão de todos os Formulários de Pedido a ele vinculados. Em caso de expiração ou rescisão:

- O Cliente não terá mais direito de usar o Produto.
- A pedido do Cliente, o Provedor excluirá o Conteúdo do Cliente em até 60 (sessenta) dias.
- Cada Parte devolverá ou destruirá as Informações Confidenciais que estejam em sua posse ou sob seu controle.
- O Provedor apresentará uma fatura final de todos os Valores pendentes antes da rescisão, e o Cliente pagará a fatura de acordo com a Seção 4 (Pagamento e Tributos).

5.6 Disposições que permanecem em vigor. Permanecerão em vigor após a expiração ou rescisão do Contrato as seguintes seções: 1.4 (Feedback e Dados de Uso), 1.6 (Aprendizado de Máquina), 2.1 (Restrições ao Cliente), 4 (Pagamento e Tributos) para Valores devidos antes da expiração ou rescisão, 5.5 (Efeitos da Rescisão), 5.6 (Disposições que permanecem em vigor), 6 (Declarações e Garantias), 7 (Isenção de Garantias), 8 (Limitação de Responsabilidade), 9 (Indenização), 10 (Confidencialidade), 11 (Reserva de Direitos), 12 (Termos Gerais), 13 (Definições), bem como as partes da Página de Capa nelas referenciadas. Cada Parte poderá reter Informações Confidenciais do Revelador conforme suas políticas internas de backup ou retenção de registros, ou conforme exigido por Leis Aplicáveis, caso

em que a Seção 3 (Privacidade e Segurança) e a Seção 10 (Confidencialidade) continuarão a reger as Informações Confidenciais retidas.

6. Declarações e Garantias

6.1 Mútuas. Cada parte declara e garante à outra que: (a) possui poderes e autoridade legais para celebrar este Contrato; (b) está devidamente organizada, validamente existente e em situação regular segundo as Leis Aplicáveis de sua jurisdição de origem; (c) cumprirá todas as Leis Aplicáveis no desempenho de suas obrigações ou exercício de seus direitos neste Contrato; e (d) cumprirá com as Garantias Adicionais, se existentes.

6.2 Pelo Cliente. O Cliente declara e garante que ele próprio, todos os Usuários e quaisquer pessoas que submetam Conteúdo do Cliente possuem e continuarão a possuir todos os direitos necessários para disponibilizar tal Conteúdo ao Produto e permitir seu uso conforme descrito no Contrato.

6.3 Pelo Provedor. O Provedor declara e garante ao Cliente que não reduzirá materialmente a funcionalidade geral do Serviço em Nuvem durante o Período de Assinatura.

6.4 Reparação da Garantia do Provedor. Caso o Provedor viole a garantia da Seção 6.3, o Cliente deverá notificar o Provedor (com detalhes suficientes para compreensão ou reprodução do problema pelo Provedor) em até 45 (quarenta e cinco) dias da descoberta. Dentro de 45 (quarenta e cinco) dias do recebimento de tais detalhes, o Provedor envidará esforços para restaurar a funcionalidade geral do Serviço em Nuvem. Se o Provedor não conseguir resolver o problema, o Cliente poderá rescindir o Formulário de Pedido afetado e o Provedor reembolsará ao Cliente proporcionalmente os Valores pagos antecipadamente relativos ao período remanescente do Período de Assinatura. Essa obrigação de restauração do Provedor e o direito de rescisão do Cliente constituem os únicos remédios do Cliente caso o Provedor não cumpra a garantia da Seção 6.3.

7. Isenção de Garantias

O Provedor não garante que o Produto será sempre seguro, livre de erros ou que funcionará sem interrupções, atrasos ou imperfeições. As garantias da Seção 6 (Declarações e Garantias) não se aplicam a uso indevido ou modificação não autorizada do Produto, nem a produtos ou serviços fornecidos por terceiros que não o Provedor. Exceto pelas garantias da Seção 6, Provedor e Cliente isentam-se de todas as demais garantias e condições, expressas ou implícitas, incluindo as de comercialização, adequação a uma finalidade específica, titularidade e não violação. Tais isenções aplicam-se na máxima extensão permitida pelas Leis Aplicáveis.

8. Limitação de Responsabilidade

8.1 Limites de Responsabilidade. Exceto conforme previsto na Seção 8.4 (Exceções), a responsabilidade total e cumulativa de cada parte por todas as reclamações decorrentes ou relacionadas a este Contrato não excederá o Valor Máximo Geral de Responsabilidade.

8.2 Exclusão de Danos. Exceto conforme previsto na Seção 8.4 (Exceções), em nenhuma hipótese qualquer das partes será responsável perante a outra por lucros ou receitas cessantes (diretos ou indiretos), ou por danos consequenciais, especiais, indiretos, exemplares, punitivos ou incidentais relacionados a este Contrato, ainda que tenha sido previamente informada da possibilidade desses danos.

8.3 Aplicabilidade. As limitações e exclusões contidas nas Seções 8.1 (Limites de Responsabilidade) e 8.2 (Exclusão de Danos) aplicam-se a toda e qualquer responsabilidade, seja em responsabilidade civil (incluindo negligência), contratual, violação de dever legal ou de outra natureza.

8.4 Exceções. A Seção 8.2 não se aplica a violação da Seção 10 (Confidencialidade). Nada neste Contrato limitará, excluirá ou restringirá a responsabilidade de uma parte na medida proibida pelas Leis Aplicáveis.

9. Indenização

9.1 Proteção pelo Provedor. O Provedor indenizará, defenderá e manterá o Cliente indene contra todas as Reclamações Abrangidas do Provedor feitas por terceiros que não sejam o Cliente, suas Afiliadas ou Usuários, bem como contra todos os danos, condenações, acordos, custos e despesas desembolsados, incluindo honorários advocatícios razoáveis e outras despesas legais decorrentes dessas Reclamações Abrangidas do Provedor.

9.2 Proteção pelo Cliente. O Cliente indenizará, defenderá e manterá o Provedor indene contra todas as Reclamações Abrangidas do Cliente feitas por terceiros que não sejam o Provedor ou suas Afiliadas, bem como contra todos os danos, condenações, acordos, custos e despesas desembolsados, incluindo honorários advocatícios razoáveis e outras despesas legais decorrentes dessas Reclamações Abrangidas do Cliente.

9.3 Procedimento. As obrigações da Parte Indenizadora nesta seção estão condicionadas ao fato de a Parte Protegida: (a) notificar prontamente a Parte Indenizadora de cada Reclamação Coberta para a qual busque proteção; (b) fornecer assistência razoável à Parte Indenizadora, às expensas desta; e (c) conceder à Parte Indenizadora o controle exclusivo sobre a defesa e eventual acordo da Reclamação Coberta. A Parte Protegida poderá participar, com seus próprios advogados e às suas custas, da Reclamação Coberta. A Parte Indenizadora não

poderá firmar acordo que contenha admissão de culpa ou afete material e adversamente a Parte Protegida sem consentimento prévio e por escrito desta.

9.4 Alterações no Produto. Caso exigido por acordo ou ordem judicial, ou se considerado razoavelmente necessário em resposta a uma Reclamações Abrangidas do Provedor, o Provedor poderá: (a) obter o direito de o Cliente continuar utilizando o Produto; (b) substituir ou modificar o componente afetado do Produto sem reduzir materialmente sua funcionalidade geral; ou (c) se (a) ou (b) não forem razoáveis, rescindir o Formulário de Pedido afetado e reembolsar proporcionalmente os Valores pagos antecipadamente relativos ao Período de Assinatura remanescente.

9.5 Exclusões. As obrigações do Provedor como Parte Indenizadora não se aplicam a Reclamações Abrangidas do Provedor resultantes de: (i) modificações no Produto não autorizadas pelo Provedor ou realizadas conforme instruções do Cliente; (ii) uso não autorizado do Produto, inclusive em violação a este Contrato; (iii) uso do Produto em combinação com itens não fornecidos pelo Provedor; ou (iv) uso de versão antiga do Produto quando versão mais recente evitaria a Reclamação Abrangida do Provedor. As obrigações do Cliente como Parte Indenizadora não se aplicam a Reclamações Abrangidas do Cliente resultantes de uso não autorizado do Conteúdo do Cliente, inclusive em violação a este Contrato.

9.6 Reparação Exclusiva. Esta Seção 9 (Indenização), juntamente com quaisquer direitos de rescisão, descreve a reparação exclusiva de cada Parte Protegida e a responsabilidade integral de cada Parte Indenizadora em relação a uma Reclamação Abrangida.

10. Confidencialidade

10.1 Não Uso e Não Divulgação. Exceto se autorizado de outra forma neste Contrato ou necessário para cumprir obrigações ou exercer direitos, o Destinatário não poderá (a) usar Informações Confidenciais do Revelador; nem (b) divulgar tais Informações Confidenciais a terceiros. Além disso, o Destinatário protegerá as Informações Confidenciais do Revelador com, no mínimo, o mesmo nível de proteção que aplica às suas próprias informações similares, nunca inferior a um padrão razoável de cuidado.

10.2 Exclusões. Informações Confidenciais não incluem informações que: (a) o Destinatário já conhecia, sem obrigação de confidencialidade, antes da divulgação pelo Revelador; (b) tornem-se públicas por fato não atribuível ao Destinatário; (c) sejam recebidas sem obrigação de confidencialidade de terceiro autorizado; ou (d) sejam desenvolvidas de forma independente sem uso ou referência às Informações Confidenciais do Revelador.

10.3 Divulgação Obrigatória. O Destinatário poderá divulgar Informações Confidenciais do Revelador se exigido por Leis Aplicáveis, desde que, salvo se vedado por lei, forneça aviso prévio razoável ao Revelador e coopere, às custas do Revelador, para buscar tratamento confidencial da informação.

10.4 Divulgação Permitida. O Destinatário poderá divulgar Informações Confidenciais do Revelador a Usuários, empregados, consultores, contratados e representantes que necessitem conhecê-las, desde que vinculados a obrigações de confidencialidade igualmente protetivas as desta Seção 10 (Confidencialidade) e permanecendo o Destinatário responsável pelo cumprimento dos termos deste Seção 10 (Confidencialidade).

11. Reserva de Direitos

Exceto pela licença limitada para copiar e usar o Software e a Documentação prevista na Seção 1.1 (Acesso e Uso), o Provedor retém todos os direitos, títulos e interesses sobre o Produto, desenvolvidos antes ou após a Data de Vigência. Exceto pelos direitos limitados das Seções 1.5 (Conteúdo do Cliente) e 1.6 (Aprendizado de Máquina), o Cliente retém todos os direitos, títulos e interesses sobre o Conteúdo do Cliente.

12. Termos Gerais

12.1 Acordo Integral. Este Contrato é o único acordo entre as partes sobre o objeto aqui tratado e substitui todas as declarações anteriores ou contemporâneas (sejam escritas ou orais) sobre o mesmo objeto. O Provedor rejeita expressamente quaisquer termos incluídos em ordens de compra ou documentos similares do Cliente, que poderão ser usados apenas para fins contábeis ou administrativos. Nenhum termo ou condição em documentação do Cliente ou em portais de fornecedores on-line se aplicará ao uso do Produto pelo Cliente, salvo se expressamente acordado em contrato escrito e vinculante assinado por representante autorizado do Provedor, independentemente do que tais termos disponham.

12.2 Modificações, Autonomia e Renúncia. Qualquer renúncia, modificação ou alteração deste Contrato deverá ser feita por escrito e assinada ou aceita eletronicamente por ambas as partes. Se qualquer disposição deste Contrato for considerada inválida ou inexequível por tribunal ou autoridade competente, as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito. A falta de execução de um termo ou exercício de uma opção ou direito por uma parte não constituirá renúncia a tal termo, opção ou direito.

12.3 Lei Aplicável e Foro Escolhido. A Lei Aplicável regerá todas as interpretações e disputas relacionadas a este Contrato, sem considerar regras sobre conflito de leis. As partes submeterão quaisquer ações judiciais ou procedimentos relacionados a este Contrato ao Foro

Escolhido, e cada parte se submete irrevogavelmente à jurisdição exclusiva desse Foro Escolhido.

12.4 Tutela Específica. Não obstante a Seção 12.3 (Lei Aplicável e Foro Escolhido), a violação da Seção 10 (Confidencialidade) ou de direitos de propriedade intelectual de uma parte pode causar dano irreparável para o qual indenização monetária não seria suficiente. Assim, em caso de violação efetiva ou ameaça de violação da Seção 10 ou de direitos de propriedade intelectual, a parte inocente poderá buscar tutela específica ou medidas cautelares em qualquer foro competente, sem necessidade de caução e sem limitar seus demais direitos ou remédios.

12.5 Recursos Não Exclusivos. Exceto quando o Contrato prever recurso exclusivo, a busca ou exercício de um recurso não limita outros direitos ou medidas disponíveis à cada uma das partes.

12.6 Cessão. Nenhuma das partes poderá ceder direitos ou obrigações sob este Contrato sem consentimento prévio e por escrito da outra parte. Contudo, qualquer parte poderá ceder este Contrato mediante aviso, em caso de fusão, mudança de controle, reorganização ou venda de toda ou substancialmente toda a sua participação societária, negócios ou ativos relacionados a este Contrato. Qualquer cessão não permitida será nula. Este Contrato vincula e aproveita às partes e seus sucessores e cessionários permitidos.

12.7 Produtos Beta. Se o Provedor conceder acesso ao Cliente a um Produto Beta, este será fornecido "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA" ("AS IS"), e a Seção 6.3 (Declarações e Garantias do Provedor) não se aplicará. O Cliente reconhece que Produtos Beta são experimentais, podendo ser alterados ou descontinuados a critério do Provedor, com ou sem aviso prévio.

12.8 Direito de Uso de Marca. O Provedor poderá identificar o Cliente e usar seu nome e logotipo em materiais de marketing para indicar que o Cliente utiliza os produtos e serviços do Provedor.

12.9 Avisos. Qualquer aviso, solicitação ou aprovação relacionados a este Contrato deverá ser feito por escrito e enviado ao Endereço de Notificação. Considera-se entregue: (a) mediante confirmação de entrega, se enviado por e-mail, correio registrado, carta com aviso de recebimento ou entrega pessoal; ou (b) após dois dias do envio, se por serviço comercial expresso.

12.10 Relação das Partes. As partes são contratantes independentes, não sendo agentes, parceiros ou sócios. Nenhuma parte está autorizada a vincular a outra a qualquer obrigação ou responsabilidade.

12.11 Ausência de Terceiros Beneficiários. Não há terceiros beneficiários deste Contrato.

12.12 Força Maior. Nenhuma das partes será responsável por atraso ou falha no cumprimento de suas obrigações decorrentes deste Contrato se causados por Evento de Força Maior. Esta disposição não exime o Cliente da obrigação de pagar os Valores devidos.

12.13 Sanções de Restrições Internacionais. O Cliente não poderá remover, exportar ou permitir exportação/reexportação do Produto ou de qualquer tecnologia ou material relacionado em violação a restrições, leis ou regulamentos do Departamento de Comércio dos EUA, OFAC, ou de qualquer outra autoridade aplicável. O Cliente declara e garante que não é (a) residente ou nacional de País Embargado; (b) entidade organizada sob as leis de País Embargado; (c) parte listada em qualquer rol de sanções ou restrições de agências governamentais (incluindo lista de Nacionais Especialmente Designados do OFAC e lista consolidada do Conselho de Segurança da ONU); nem (d) detido em 50% ou mais por qualquer parte listada. O Provedor poderá rescindir este Contrato imediatamente, sem aviso ou responsabilidade, caso considere necessário cumprir com leis e regulamentos de exportação ou sanções aplicáveis.

12.14 Direitos Governamentais. Caso órgãos governamentais venham a utilizar o Produto, tal uso será regido exclusivamente pelos termos deste Contrato, não sendo concedidos quaisquer direitos adicionais além dos aqui previstos.

12.15 Anticorrupção. Nenhuma das partes praticará atos que violem Leis Aplicáveis anticorrupção, incluindo oferecer, prometer ou dar, direta ou indiretamente, dinheiro ou qualquer coisa de valor a terceiros para auxiliar o Provedor ou o Cliente a obter ou manter negócios. Exemplos incluem a Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), a Lei de Práticas de Corrupção no Exterior dos EUA (FCPA) e o UK Bribery Act 2010.

12.16 Títulos e Interpretação. Os títulos das seções servem apenas para conveniência e referência. Todas as ocorrências de “incluindo” e termos similares devem ser interpretadas como não exaustivas. A Convenção da ONU sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias e a UCITA não se aplicam a este Contrato.

12.17 Assinatura. Este Contrato poderá ser assinado em contrapartes, inclusive por meio eletrônico. Cada cópia será considerada original e, em conjunto, constituirão um mesmo contrato.

13. Definições

Definindo Variáveis. As Variáveis têm os significados ou descrições constantes na Página de Capa. Caso o Formulário de Pedido e o MSA não definam determinada Variável, o significado

padrão será “nenhum” ou “não aplicável”, e a cláusula, frase ou seção correlata não se aplicará a este Contrato.

“Afiliada” significa qualquer entidade que, direta ou indiretamente, controle, seja controlada ou esteja sob controle comum de uma parte, sendo controle entendido como posse de mais de 50% do capital votante ou participação societária.

“Contrato” significa o Formulário de Pedido entre Provedor e Cliente regido pelo MSA.

“Leis de Proteção de Dados Aplicáveis” significa as Leis Aplicáveis que regem como o Serviço em Nuvem pode tratar ou utilizar dados pessoais, informações pessoais, informações pessoalmente identificáveis ou termos similares.

“Leis Aplicáveis” significa leis, regulamentos, ordens judiciais e demais exigências vinculantes de autoridades governamentais relevantes aplicáveis ao Provedor ou ao Cliente.

“Produto Beta” significa recurso ou versão inicial ou de pré-lançamento do Produto identificado como beta ou similar, ou versão não geralmente disponível.

“Serviço em Nuvem” significa o produto descrito no Formulário de Pedido.

“Informações Confidenciais” significa informações, em qualquer formato, divulgadas pelo Revelador ao Destinatário, incluindo antes da Data de Vigência, relacionadas a este Contrato que (a) sejam identificadas como “confidenciais”, “proprietárias” ou equivalente; ou (b) pela natureza e circunstâncias da divulgação devam ser razoavelmente entendidas como confidenciais. Inclui a existência deste Contrato e informações da Página de Capa. Informações Confidenciais do Cliente incluem Conteúdo do Cliente não público e Informações Confidenciais do Provedor incluem informações não públicas sobre o Produto.

“Página de Capa” significa documento assinado ou aceito eletronicamente pelas partes, que incorpora estes Termos Padrão ou é regido pelo MSA, e identifica Provedor e Cliente. Pode incluir Formulário de Pedido, Termos Principais ou ambos.

“Reclamações Abrangidas” significa Reclamações Abrangidas do Provedor ou Reclamações Abrangidas do Cliente.

“Conteúdo do Cliente” significa dados, informações ou materiais submetidos pelo Cliente ou Usuários ao Produto, exceto Feedback.

“Revelador” significa parte deste Contrato quando fornece ou divulga Informações Confidenciais à outra parte.

“Documentação” significa manuais de uso e materiais instrucionais do Serviço em Nuvem ou Software disponibilizados pelo Provedor.

“País Embargado” significa qualquer país ou região para os quais Leis Aplicáveis restrinjam a exportação ou importação de bens, serviços ou dinheiro.

“Feedback” significa sugestões, comentários ou opiniões sobre o Produto ou ofertas relacionadas.

“Valores” significa os montantes aplicáveis descritos em um Formulário de Pedido.

“Evento de Força Maior” significa evento imprevisto fora do controle razoável de uma parte, desde que esta tenha adotado medidas razoáveis para evitar ou mitigar seus efeitos. Exemplos incluem desastres naturais, guerra, pandemia, tumultos, terrorismo, falha de utilidade pública ou de internet.

“MSA” significa este Master Service Agreement, incluindo Termos Principais entre Provedor e Cliente, e quaisquer políticas ou documentos nele referenciados ou anexados aos Termos Principais.

“GDPR” significa o Regulamento (UE) 2016/679, conforme implementado pela legislação local dos Estados-Membros da União Europeia e pela seção 3 do European Union (Withdrawal) Act de 2018 no Reino Unido.

“Atividade de Alto Risco” significa qualquer situação em que o uso ou falha do Produto possa razoavelmente causar morte, lesão corporal ou dano ambiental. Exemplos: tecnologia de veículos autônomos, equipamentos médicos vitais, serviços de emergência, operação de instalações nucleares, controle de tráfego aéreo.

“Parte Indenizadora” significa a parte que fornece proteção em relação a um Pedido Indenizatório.

“Termos Principais” significa Página de Capa que contém os principais detalhes legais e Variáveis deste Contrato. Os Termos Principais podem incluir detalhes sobre Reclamações Abrangidas, decidir a Lei Aplicável e Foro Escolhido, ou conter outros detalhes sobre este acordo.

“OFAC” significa o Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros do Departamento do Tesouro dos EUA.

“Formulário de Pedido” significa Página de Capa que contém os principais detalhes comerciais e Variáveis não definidas no MSA. Pode incluir documentos ou políticas anexados, nível de acesso ao Serviço em Nuvem, prazo do Período de Assinatura ou outros detalhes do Produto.

“Dados Pessoais” terá o(s) significado(s) estabelecido(s) nas Leis de Proteção de Dados Aplicáveis.

“Produto” significa o Serviço em Nuvem, o Software e a Documentação.

“Dados Proibidos” significam (a) dados médicos ou protegidos pela HIPAA; (b) dados financeiros sensíveis (ex.: contas bancárias, cartões); (c) números de identificação únicos e

privados (ex.: CPF, RG, SSN); (d) categorias especiais de dados sob o GDPR; (e) outras categorias sensíveis previstas em Leis Aplicáveis.

"Parte Protegida" significa a parte que recebe proteção em relação a um Pedido Indenizatório.

"Destinatário" significa parte que recebe Informações Confidenciais da outra parte.

"Software" significa softwares ou aplicações cliente disponibilizados pelo Provedor para o Cliente para instalação, download (seja em uma máquina ou dentro de um browser) ou execução pelo Cliente como parte do Produto.

"Termos Padrão" significa estes Termos Padrão do Contrato de Serviços em Nuvem.

"Dados de Uso" significam dados e informações sobre a prestação, uso e desempenho do Produto e serviços relacionados, com base no uso pelo Cliente ou Usuários.

"Usuário" significa indivíduo que utiliza o Produto em nome do Cliente ou por meio da conta do Cliente.

"Variável" significa termo ou expressão destacados e capitalizados, como Período de Assinatura ou Lei Aplicável.

Histórico de versões

Versão	Data	Alteração
2.0	Junho de 2026	Incorporação do DPA e da Política de Segurança publicados; nova definição de Dados Proibidos; regime pay per use sem renovação automática; Período Piloto; Blocos de Reserva.
1.0 (atual)	Outubro de 2025	Versão original

Documentos legais

Termos de uso
Política de privacidade
Aditivo de Tratamento de Dados Pessoais (DPA)
Política de Segurança
Suboperadores

Atualizado em: Outubro de 2025