

TERMO DE ADESÃO E USO DA PLATAFORMA DE CRM

Objeto e Aceite

Objeto e Uso: Este Termo regula o acesso e uso da plataforma de software para gestão de processos comerciais e automação (“Plataforma”), disponibilizada em ambiente white-label e mantida por um fornecedor tecnológico terceiro (“Fornecedor”).

Aceite Indispensável: A ACEITAÇÃO DESTES TERMOS DE USO É INDISPENSÁVEL À UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA. O aceite ocorre por clickwrap (marcação de caixa de seleção) antes do pagamento ou por assinatura digital. A utilização da Plataforma, mesmo que parcial ou a título de teste, implica na concordância integral, tácita e vinculante com todas as disposições deste Termo.

Política de Privacidade: Para entender como a CONTRATADA realiza o tratamento de dados pessoais, consulte a Política de Privacidade disponível em [<https://impactomarketingjuridico.com.br/politica-de-privacidade>].

Cadastro, Acesso e Uso Adequado

Elegibilidade: O acesso destina-se exclusivamente a pessoas jurídicas em situação regular. O cadastro exige informações como nome, e-mail corporativo, nome da empresa e senha. O CONTRATANTE declara que as informações fornecidas são fiéis e verdadeiras, comprometendo-se a mantê-las atualizadas.

Contas e Usuários: O acesso será concedido por credenciais pessoais e intransferíveis. O CONTRATANTE, na figura de seu Usuário Administrador, é o único responsável por gerenciar os acessos de seus demais usuários, bem como pelo uso e sigilo das senhas. É proibido o compartilhamento de um mesmo acesso individual com múltiplos usuários.

Uso Vedado: É vedado ao CONTRATANTE: a) Utilizar a Plataforma para fins ilícitos, incluindo, sem limitação, spam, fraude, assédio, ou violação de direitos de terceiros; b) Realizar engenharia reversa, scraping massivo de dados, ou tentar burlar os limites técnicos da Plataforma; c) Inserir ou tratar dados pessoais sensíveis sem possuir uma base legal adequada e sem as proteções necessárias; d) Copiar, modificar, vender, alugar ou fazer engenharia reversa da Plataforma. e) O descumprimento de quaisquer das

disposições acima poderá ensejar a suspensão ou rescisão imediata do acesso à Plataforma, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

Limites de Uso: A CONTRATADA e/ou o Fornecedor poderão aplicar limites técnicos de uso (ex.: número de contatos, volume de mensagens, armazenamento) conforme o plano contratado, a fim de preservar o desempenho, a segurança e a estabilidade da Plataforma para todos os usuários.

Planos, Preços e Cobrança

Adesão ao Plano: O CONTRATANTE adere ao plano especificado no Anexo A deste Termo (ou, na ausência de anexo, ao plano exibido no momento da contratação na plataforma), pelo valor e condições ali descritos.

Prazo Mínimo e Renovação: A contratação inicial respeitará um prazo mínimo de permanência de 6 (seis) meses, conforme o plano contratado. Após esse período, a assinatura torna-se recorrente com renovação automática por períodos iguais, até que seja solicitado o cancelamento.

Cobrança: A cobrança é realizada de forma antecipada (pré-paga) via cartão de crédito ou boleto bancário, por meio de um gateway de pagamento. Os valores não incluem tributos eventualmente incidentes, encargos financeiros do meio de pagamento ou taxas de parcelamento.

Reajuste: Os preços poderão ser reajustados anualmente, ou na menor periodicidade permitida por lei, segundo a variação do IGP-M ou de acordo com as práticas de mercado.

Cancelamento, Suspensão e Reembolso

Cancelamento: O cancelamento pode ser solicitado a qualquer tempo, surtindo efeitos ao final do ciclo de faturamento vigente. Para evitar a cobrança do ciclo seguinte, a solicitação deverá ser feita com, no mínimo, 7 (sete) dias de antecedência do vencimento.

Direito de Arrependimento: O CONTRATANTE poderá desistir da contratação em até 7 (sete) dias da data da primeira assinatura, com reembolso integral da primeira parcela. Após esse prazo, não haverá reembolso proporcional do ciclo em curso.

Inadimplência: O atraso no pagamento superior a 5 (cinco) dias autoriza a suspensão automática do acesso à Plataforma. Sobre as parcelas vencidas incidirão multa de 2%, juros de 1% ao mês e correção monetária. O acesso será restabelecido em até 1 (um) dia útil após a regularização dos débitos.

Término por Violação: A CONTRATADA reserva-se o direito de suspender ou cancelar o acesso do CONTRATANTE em caso de comprovada fraude, obtenção de benefício ilícito ou violação de qualquer condição deste Termo, sem direito a qualquer indenização.

Nível de Serviço (SLA) e Suporte

Disponibilidade: A CONTRATADA envidará seus melhores esforços para manter a Plataforma funcional, mas não garante funcionamento ininterrupto, pois depende de serviços de terceiros (Fornecedor, provedores de internet, etc.). A CONTRATADA não será responsável por falhas decorrentes de circunstâncias alheias ao seu controle. A CONTRATADA poderá disponibilizar métricas de disponibilidade ou interrupções programadas no site oficial ou em painel próprio, como meio de transparência.

Suporte: O suporte técnico é de caráter informativo, focado em dúvidas sobre o uso da Plataforma, planos e pagamentos. O canal padrão de atendimento será [adm@impactomarketingjuridico.com.br], em dias úteis, das 09h às 18h, horário de Brasília. Salvo previsão específica em contrato, não há garantia de tempo mínimo de resposta.

Atualizações: Melhorias e atualizações na Plataforma poderão ser implementadas unilateralmente pelo Fornecedor, podendo implicar ajustes de interface e funcionalidades, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

Proteção de Dados (LGPD)

Definição de Papéis: a) CONTRATANTE: É o Controlador dos dados pessoais de seus clientes e usuários inseridos e tratados na Plataforma. b) Fornecedor: É o Operador (processador) dos dados, responsável pelo ambiente tecnológico. c) CONTRATADA: Atua como intermediadora do acesso (revenda white-label) e é Controladora apenas dos dados cadastrais e de faturamento do CONTRATANTE.

Obrigações do CONTRATANTE: Como Controlador, o CONTRATANTE é o único responsável por garantir que possui base legal para coletar e tratar os dados inseridos na Plataforma, bem como por atender às requisições dos titulares de dados.

Portabilidade e Eliminação: Ao término do contrato, o CONTRATANTE poderá solicitar a exportação de seus dados em formato CSV ou similar, em até 10 (dez) dias úteis. Após esse prazo, os dados serão eliminados de forma segura pelo Fornecedor em até 30 (trinta) dias, ressalvadas as hipóteses de retenção legal. Para exercer esse direito, o CONTRATANTE deverá enviar solicitação ao canal de privacidade da CONTRATADA: [privacidade@exemplo.com].

Incidentes de Segurança: Em caso de incidente de segurança relevante que possa acarretar risco ou dano significativo, a CONTRATADA comunicará o CONTRATANTE assim que tiver ciência, indicando as medidas adotadas.

Encarregado de Dados (DPO): A CONTRATADA mantém um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), nos termos do art. 41 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), que poderá ser contatado pelo e-mail: adm@impactomarketingjuridico.com.br.

Propriedade Intelectual

Titularidade: O software, marcas e know-how da Plataforma são de propriedade do Fornecedor e/ou da CONTRATADA (no que couber). Ao CONTRATANTE é concedida uma licença limitada, não exclusiva, intransferível e revogável para uso da Plataforma durante a vigência do contrato.

Conteúdo do CONTRATANTE: Os conteúdos inseridos pelo CONTRATANTE (textos, bases de dados, arquivos) permanecem de sua propriedade e responsabilidade. O CONTRATANTE declara possuir todos os direitos necessários para inserir e tratar tais conteúdos na Plataforma.

Vedações: É vedado ao CONTRATANTE tentar acessar, copiar, distribuir, desmontar, fazer engenharia reversa, descompilar, derivar ou de qualquer forma explorar o código-fonte, estrutura ou lógica da Plataforma. A violação desta cláusula sujeitará o CONTRATANTE à imediata suspensão do acesso, sem prejuízo de indenizações por perdas e danos.

Limitação de Responsabilidade

Garantia de Resultados: A CONTRATADA não garante resultados comerciais ou financeiros específicos com o uso da Plataforma, cabendo ao CONTRATANTE a adequada configuração e utilização da ferramenta.

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE: A responsabilidade total da CONTRATADA, em qualquer hipótese, ficará limitada ao montante total efetivamente pago pelo CONTRATANTE nos 3 (três) meses anteriores ao evento que originou a reclamação, salvo nos casos em que a limitação seja legalmente inaplicável. *Esta cláusula foi expressamente lida, compreendida e aceita pelo CONTRATANTE.*

Exclusão de Danos Indiretos: Em nenhuma hipótese a CONTRATADA responderá por lucros cessantes, perda de chance, danos indiretos ou prejuízos decorrentes de indisponibilidades causadas por terceiros, força maior, atos do próprio CONTRATANTE ou falhas em integrações externas.

Disposições Gerais

Comunicações: Serão consideradas válidas as comunicações enviadas aos e-mails cadastrados pelo CONTRATANTE.

Alterações no Termo: Ajustes neste Termo poderão ocorrer para refletir melhorias legais ou técnicas, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, quando houver alteração material. O aviso será enviado ao e-mail cadastrado ou publicado na área logada da Plataforma. A continuidade do uso confirmará a aceitação das novas condições.

Cessão: A cessão desta adesão pelo CONTRATANTE depende de anuência prévia e expressa da CONTRATADA.

Foro: Fica eleito o foro da Comarca de Porto Alegre/RS , com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste Termo.