

# TERMO DE USO – PLATAFORMA CR.IA

## CLÁUSULA 1 — OBJETO E ACEITAÇÃO

1.1. O presente Termo de Uso ("**Termo**") regula a utilização da **Plataforma CR.IA**, composta pelos módulos **CR.IA Business**, **CR.IA Docs** e demais funcionalidades correlatas disponibilizadas pela **Criando Soluções Ltda**, CNPJ 48.637.875/0001-25, com sede na **Alameda Rio Negro, nº 967, Sala 613, Alphaville Centro Industrial e Empresarial, Barueri/SP, CEP 06454-000** ("**Fornecedora**").

1.2. A Plataforma pode ser acessada por meio de navegador web ou por outros canais, integrações e aplicações compatíveis disponibilizados ou autorizados pela Fornecedora, incluindo, mas não se limitando a, aplicações corporativas e ambientes de terceiros.

1.3. Ao utilizar a Plataforma, o usuário ("**Usuário**") declara ter lido e aceitado este Termo na íntegra, bem como a **Política de Privacidade & Segurança**, o **Contrato de Adesão**, o **Acordo de Tratamento de Dados (DPA)** e o **SLA – Nível de Serviço**, que são incorporados a este Termo por referência.

1.4. Caso o Usuário utilize a Plataforma em nome de uma empresa ou organização ("**Organização**"), declara possuir autorização para tanto, sendo a Organização integralmente responsável pelas permissões concedidas aos seus Usuários, inclusive quando estes utilizarem contas pessoais ou emails externos, conforme regras de autenticação permitidas pela Plataforma.

1.5. Caso o Usuário não concorde com qualquer condição deste Termo, deverá interromper imediatamente o uso da Plataforma.

1.6. O acesso e uso da Plataforma em qualquer modalidade — incluindo versões gratuitas, de teste ou promocionais ("**Trial**") — implica aceitação total e irrestrita deste Termo.

## CLÁUSULA 2 – DEFINIÇÕES

Para fins deste Termo, aplicam-se as seguintes definições:

### **2.1. Plataforma CR.IA**

Conjunto de aplicações, interfaces, APIs, conectores, módulos, funcionalidades, agentes de IA, serviços e ambientes disponibilizados pela Fornecedora, incluindo CR.IA Business, CR.IA Docs e quaisquer novos módulos ou funcionalidades que venham a ser incorporados.

### **2.2. CR.IA Business**

Módulo da Plataforma destinado a consultas, análises, automações e criação de agentes de inteligência artificial orientados a dados corporativos, com foco em áreas como vendas, estoque, financeiro, compras, controladoria e demais processos empresariais suportados pela Fornecedora.

### **2.3. CR.IA Docs**

Módulo da Plataforma destinado à criação de agentes baseados em bases de conhecimento, documentos, políticas internas e FAQs corporativas, voltado ao suporte interno de equipes e disseminação de informações organizacionais em linguagem natural.

### **2.4. Usuário**

Pessoa física que acessa ou utiliza a Plataforma, seja com conta corporativa ou pessoal, desde que autorizada pela Organização ou conforme permissões previstas pela Fornecedora.

### **2.5. Organização**

Pessoa jurídica contratante da Plataforma, responsável pela administração dos acessos, permissões e dados tratados pelos Usuários vinculados.

### **2.6. Administrador**

Usuário designado pela Organização com poderes para gerenciar configurações, permissões, acessos, agentes, integrações e demais recursos da Plataforma. A Organização é integralmente responsável pelas ações do Administrador.

### **2.7. Agente**

Unidade funcional configurada na Plataforma, composta por modelos de IA, fluxos, regras, prompts, bases de conhecimento, integrações ou consultas, utilizada para fornecer respostas, ações ou automações dentro da Plataforma.

### **2.8. Agente do Cliente**

Agente criado, configurado ou treinado pela própria Organização ou seus Usuários, a partir de suas bases de dados ou conteúdos autorizados.

### **2.9. Agente de Parceiro**

Agente comercializado por parceiros credenciados, disponibilizado no marketplace da Plataforma, sujeito a regras específicas de aquisição e suporte.

### **2.10. Marketplace de Agentes**

Ambiente da Plataforma destinado à disponibilização, venda ou contratação de Agentes desenvolvidos por parceiros ou pela Fornecedora.

### **2.11. IA Generativa**

Modelos de inteligência artificial capazes de gerar textos, respostas, análises ou conteúdos dinâmicos com base nos dados fornecidos pelo Usuário ou Organização. As respostas podem conter imprecisões, interpretações subjetivas ou resultados estatisticamente gerados, conforme previsto neste Termo.

### **2.12. Dados do Cliente**

Qualquer dado, informação, documento, arquivo, instrução ou parâmetro fornecido pela Organização ou pelo Usuário à Plataforma, incluindo dados estruturados, não estruturados, bases indexadas, perguntas, prompts e conteúdos usados para criação ou operação de agentes.

### **2.13. Conector**

Componente disponibilizado pela Fornecedora que permite a integração da Plataforma ao ambiente do Cliente, podendo acessar banco de dados, APIs, fontes internas e sistemas corporativos, conforme permissões expressamente concedidas pela Organização. O Conector opera exclusivamente no ambiente do Cliente, não transferindo dados diretamente para a Fornecedora, salvo nos casos autorizados e necessários para operação da Plataforma.

### **2.14. Canais de Acesso**

Qualquer interface disponibilizada para utilização da Plataforma, incluindo navegador web e integrações com aplicações ou ambientes de terceiros autorizados, como Microsoft Teams, Microsoft Copilot, APIs e demais canais que venham a ser disponibilizados pela Fornecedora.

### **2.15. Versão Trial**

Modo de uso gratuito e temporário da Plataforma, disponibilizado para avaliação pela Organização, com limitações de tempo, recursos ou funcionalidades conforme regras vigentes.

## **CLÁUSULA 3 — ACESSO E USO PERMITIDO**

3.1. O acesso à Plataforma é concedido ao Usuário exclusivamente para fins profissionais, corporativos ou institucionais, conforme autorizado pela Organização contratante. O uso pessoal, recreativo ou desvinculado de atividades profissionais somente será permitido quando expressamente autorizado pela Organização.

3.2. O Usuário poderá acessar a Plataforma por meio de navegador web ou por outros canais e integrações disponibilizadas pela Fornecedora, devendo utilizar credenciais válidas e autorizadas pela Organização. O compartilhamento de credenciais é estritamente proibido.

3.3. A Organização é responsável por definir os Usuários autorizados, bem como gerenciar permissões, acessos e regras de uso dentro da Plataforma. A Fornecedora não se responsabiliza por configurações incorretas ou permissões indevidas concedidas pelos Administradores da Organização.

3.4. O uso da Plataforma deve respeitar as finalidades para as quais foi contratada, sendo vedada qualquer utilização que contrarie este Termo, o Contrato de Adesão, o DPA, a Política de Privacidade & Segurança ou a legislação aplicável.

3.5. O Usuário poderá criar, configurar e operar Agentes conforme permissões concedidas pela Organização, utilizando dados, integrações e conteúdos próprios ou autorizados. A responsabilidade pelo uso dos Agentes, bem como pelos dados inseridos, é exclusivamente da Organização.

3.6. A Plataforma poderá realizar atualizações, melhorias, ajustes de interface ou modificações técnicas automaticamente, visando manter a segurança, estabilidade e evolução dos serviços. Essas atualizações podem alterar temporariamente a experiência de uso, sem necessidade de aviso prévio, exceto quando envolverem mudanças substanciais conforme previsto no Contrato de Adesão.

3.7. O acesso ao ambiente Trial poderá possuir limitações de recursos, funcionalidades, armazenamento, agentes disponíveis ou capacidade de processamento, a exclusivo critério da Fornecedora.

3.8. A Fornecedora poderá suspender temporariamente o acesso do Usuário ou da Organização em casos de violação deste Termo, uso indevido, suspeita de fraude, comprometimento de segurança ou determinação legal.

3.9. O uso da Plataforma não concede ao Usuário qualquer direito de propriedade intelectual sobre a Plataforma, seus códigos, modelos de IA, interfaces, marca, documentação ou mecanismos internos.

#### CLÁUSULA 4 — INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, LIMITAÇÕES E RESPONSABILIDADE PELO USO

4.1. A Plataforma utiliza modelos de **inteligência artificial generativa (IA)** para processar comandos, gerar respostas, criar agentes, interpretar dados e auxiliar nas atividades operacionais e analíticas da Organização. Tais modelos funcionam com base em padrões estatísticos, inferências e processamento probabilístico.

4.2. As respostas, análises e conteúdos gerados pela IA podem conter **erros, imprecisões, omissões, vieses, interpretações incorretas ou resultados inesperados**, inclusive quando baseados em dados corretos fornecidos pela Organização ou pelo Usuário.

4.3. A Fornecedora **não garante** que as respostas da IA:

- a) sejam isentas de falhas ou interpretações equivocadas;
- b) reflitam informações completas, atualizadas ou juridicamente válidas;
- c) possam ser utilizadas diretamente para decisões financeiras, legais, contábeis, fiscais, operacionais ou de alto impacto sem validação humana;
- d) representem recomendações profissionais de qualquer natureza.

4.4. A Organização é exclusivamente responsável por **validar, revisar e interpretar** as respostas, análises ou conteúdos gerados pela IA antes de utilizá-los para qualquer tomada de decisão, incluindo decisões estratégicas, financeiras, operacionais, gerenciais ou relacionadas a pessoas.

4.5. A Plataforma poderá utilizar dados do Cliente para treinar, personalizar ou ajustar os Agentes internos criados pela Organização. Contudo, tais dados **não serão utilizados para treinar modelos públicos de IA**, permanecendo restritos aos ambientes controlados descritos na Política de Privacidade & Segurança e no DPA.

4.6. A Fornecedora não se responsabiliza por decisões tomadas pela Organização ou pelo Usuário com base:

- a) exclusivamente nas respostas da IA;
- b) em agentes configurados incorretamente pela Organização ou seus Usuários;
- c) em dados inválidos, incompletos ou desatualizados inseridos na Plataforma;

d) em interpretações equivocadas dos resultados gerados.

4.7. A Organização reconhece que a IA generativa é um recurso auxiliar e que **não substitui a análise humana**, devendo ser utilizada como apoio e não como fonte única ou definitiva para decisões relevantes.

4.8. A utilização da IA está sujeita a limitações técnicas, operacionais e regulatórias, incluindo políticas de provedores terceiros de tecnologia, podendo sofrer ajustes ou modificações sem aviso prévio para garantir segurança, conformidade, estabilidade ou melhoria contínua.

## CLÁUSULA 5 — OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

5.1. O Usuário compromete-se a utilizar a Plataforma exclusivamente para fins legítimos, observando este Termo, o Contrato de Adesão, a Política de Privacidade & Segurança, o DPA e a legislação aplicável.

5.2. O Usuário deverá fornecer apenas informações verdadeiras, completas e atualizadas durante o uso da Plataforma, responsabilizando-se integralmente pelos dados, arquivos, comandos, prompts e conteúdos que inserir ou disponibilizar.

5.3. O Usuário se compromete a manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso, sendo proibido compartilhar logins, senhas ou tokens de autenticação com terceiros, independentemente de vínculo com a Organização.

5.4. O Usuário concorda em utilizar a Plataforma de forma segura, não realizando quaisquer ações que possam comprometer a integridade, segurança, desempenho ou funcionamento da Plataforma, incluindo tentativas de:

- a) burlar sistemas de autenticação ou segurança;
- b) realizar engenharia reversa, decompilar, desmontar ou copiar qualquer parte da Plataforma;
- c) interferir no funcionamento normal da Plataforma por meio de automações, scripts não permitidos, ataques, explorações ou práticas similares.

5.5. O Usuário se compromete a não inserir, transmitir, treinar agentes ou disponibilizar através da Plataforma quaisquer dados ou conteúdos que:

- a) sejam confidenciais ou sensíveis sem autorização da Organização;

- b) infrinjam direitos de propriedade intelectual de terceiros;
- c) violem políticas internas, acordos de confidencialidade ou legislação vigente;
- d) contenham vírus, malware ou qualquer elemento malicioso.

5.6. O Usuário é responsável por observar as permissões, políticas e regras internas definidas pela Organização, especialmente aquelas relacionadas ao acesso a bases de dados corporativas, documentos internos, agentes compartilhados e conteúdos sensíveis.

5.7. O Usuário concorda que a Plataforma não deve ser utilizada para:

- a) fins fraudulentos, ilícitos ou que gerem danos a terceiros;
- b) discriminação, assédio, ofensa ou discursos abusivos;
- c) envio de spam, volume abusivo de requisições ou automações não permitidas;
- d) qualquer finalidade que viole os princípios de boa fé, ética e uso razoável.

5.8. O Usuário reconhece que é responsável por revisar e validar todas as informações geradas pelos Agentes que configurar, utilizando tais resultados apenas como apoio às atividades profissionais, conforme disposto na Cláusula 4 deste Termo.

5.9. O descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula poderá resultar em suspensão, bloqueio ou encerramento do acesso do Usuário ou da Organização, sem prejuízo de responsabilidades adicionais previstas em lei.

## **CLÁUSULA 6 — CONDUTAS PROIBIDAS**

6.1. É terminantemente proibido ao Usuário utilizar a Plataforma para qualquer finalidade que viole este Termo, o Contrato de Adesão, a Política de Privacidade & Segurança, o DPA, a legislação aplicável ou políticas internas da Organização.

6.2. É proibido utilizar a Plataforma, seus agentes ou componentes para qualquer forma de engenharia reversa, exploração, violação de segurança, coleta indevida de dados ou tentativa de obter acesso não autorizado a sistemas, informações, contas ou ambientes, próprios ou de terceiros.

6.3. É proibida a extração, captura, raspagem (scraping), indexação, automatização não autorizada ou qualquer mecanismo destinado a coletar dados da Plataforma ou de seus Agentes de maneira massiva ou sistemática, exceto quando expressamente permitido pela Fornecedora.

6.4. É proibido utilizar a Plataforma ou seus Agentes para treinar, alimentar, ajustar, calibrar ou melhorar modelos de inteligência artificial externos à Plataforma CR.IA, salvo mediante acordo expresso e formal da Fornecedora.

6.5. É proibida a criação, configuração ou execução de Agentes destinados ou capazes de:

- a) contornar políticas de segurança da Organização ou de terceiros;
- b) acessar dados sem permissão do Administrador;
- c) explorar vulnerabilidades de sistemas;
- d) comprometer a integridade, confidencialidade ou disponibilidade de dados ou infraestruturas corporativas.

6.6. É proibido utilizar a Plataforma de maneira que gere carga anormal, degradação de desempenho ou uso não razoável dos recursos da Fornecedora, incluindo automações intensivas, consultas de alto volume ou requisições repetitivas que extrapolem limites técnicos.

6.7. É proibido utilizar a Plataforma para fins ilegais, criminosos, fraudulentos, enganosos, antiéticos ou que violem direitos de terceiros, incluindo propriedade intelectual, privacidade, confidencialidade e proteção de dados.

**6.8.** O Usuário e a Organização reconhecem que as respostas e análises geradas pelos Agentes não devem ser utilizadas como única base para decisões automatizadas, especialmente em contextos sensíveis ou de alto impacto, **devendo sempre haver supervisão, validação e revisão humana adequadas.**

**6.8.1.** A utilização de resultados da IA para decisões automatizadas ou processos críticos é uma **faculdade exclusiva da Organização**, que assume total responsabilidade por validar, revisar e auditar tais decisões.

**6.8.2.** A Fornecedora não se responsabiliza por decisões corporativas, automatizações ou ações executadas pela Organização com base nos resultados produzidos pelos Agentes.

6.9. É proibido inserir na Plataforma qualquer conteúdo, comando, arquivo ou dado que contenha malware, spyware, código malicioso ou elementos destinados a comprometer sistemas internos ou externos.

6.10. O descumprimento das condutas previstas nesta cláusula poderá resultar, a critério da Fornecedora, em suspensão imediata, bloqueio temporário, exclusão definitiva da conta e

demais medidas previstas na legislação aplicável, sem prejuízo de indenizações ou responsabilizações adicionais.

## CLÁUSULA 7 — RESPONSABILIDADE PELOS DADOS E CONTEÚDOS

7.1. Todos os dados, informações, arquivos, documentos, textos, prompts, bases de conhecimento, integrações ou conteúdos inseridos pela Organização ou pelos Usuários na Plataforma ("**Dados do Cliente**") são de propriedade exclusiva da Organização, que mantém total responsabilidade sobre tais dados.

7.2. A Organização é integralmente responsável pela origem, veracidade, integridade, licitude e atualização dos Dados do Cliente, comprometendo-se a utilizá-los conforme a legislação aplicável, direitos de terceiros e políticas internas.

7.3. A Fornecedora não realiza controle editorial, revisão prévia ou validação dos Dados do Cliente, salvo quando necessário para garantir segurança, estabilidade, conformidade legal ou mediante determinação de autoridade competente.

7.4. A qualidade, atualização e integridade dos Dados do Cliente influenciam diretamente o funcionamento dos Agentes e das funcionalidades da Plataforma, não sendo a Fornecedora responsável por resultados incorretos ou interpretações imprecisas decorrentes de dados incorretos, incompletos ou desatualizados.

7.5. O Conector disponibilizado pela Fornecedora acessará apenas dados expressamente autorizados pela Organização, operando exclusivamente no ambiente do Cliente. A transferência de dados para a Fornecedora ocorrerá somente quando necessária para execução dos serviços, conforme previsto na Política de Privacidade & Segurança e no DPA.

7.6. A Organização é responsável por configurar e gerenciar permissões, papéis, níveis de acesso e controles internos que determinam quais Usuários podem visualizar, alterar ou excluir Dados do Cliente. A Fornecedora não se responsabiliza por permissões incorretas concedidas pela Organização.

7.7. A Organização é responsável por garantir que possui todas as autorizações necessárias para inserir ou disponibilizar Dados do Cliente na Plataforma, incluindo dados pessoais, informações protegidas por direitos autorais ou dados de terceiros.

7.8. A Fornecedora poderá suspender ou remover Dados do Cliente que:

- a) violem este Termo ou a legislação aplicável;
- b) comprometam a segurança ou estabilidade da Plataforma;
- c) contenham conteúdo malicioso ou ilegal;
- d) sejam objeto de ordem judicial ou regulatória.

7.9. A Fornecedora utilizará os Dados do Cliente **somente na medida necessária para a prestação dos serviços**, incluindo operação dos Agentes, processamento de comandos, logs técnicos, segurança e auditoria, conforme descrito na Política de Privacidade & Segurança e no DPA.

7.11. A responsabilidade por políticas internas de backup, retenção, governança e adequação legal é da Organização, salvo se a Fornecedora assumir tais responsabilidades de forma expressa no Contrato de Adesão.

7.12. A Organização concorda em isentar e indenizar a Fornecedora por perdas ou danos decorrentes de Dados do Cliente que violem direitos de terceiros, legislação aplicável ou este Termo.

## CLÁUSULA 8 — SUSPENSÃO, LIMITAÇÃO OU ENCERRAMENTO DE ACESSO

8.1. A Fornecedora poderá suspender, limitar ou bloquear, total ou parcialmente, o acesso da Organização ou de qualquer Usuário à Plataforma quando identificar situações que comprometam a segurança, conformidade legal, integridade operacional ou o cumprimento deste Termo ou do Contrato de Adesão.

8.2. A suspensão poderá ocorrer, inclusive sem aviso prévio, nas seguintes hipóteses:

- a) risco à segurança dos dados, sistemas ou infraestrutura;
- b) identificação de acessos irregulares, comportamento atípico ou indícios de violação de segurança;
- c) descumprimento das regras previstas neste Termo ou no Contrato de Adesão;
- d) determinação judicial, administrativa ou regulatória;
- e) inadimplência contratual da Organização, conforme prazos estabelecidos.

8.3. A Fornecedora poderá limitar temporariamente funcionalidades, performance, volume de requisições ou uso de recursos computacionais quando necessário para:

- a) preservar a estabilidade e disponibilidade da Plataforma;
- b) evitar sobrecarga ou consumo anormal de recursos;
- c) realizar manutenção programada, corretiva ou emergencial.

8.4. A suspensão imediata sem aviso prévio poderá ocorrer quando houver risco iminente à segurança da Plataforma, do Conector, da infraestrutura da Organização ou de terceiros.

8.5. A Fornecedora poderá comunicar a Organização sobre a suspensão ou limitação e, quando aplicável, informar as medidas necessárias para regularização do acesso.

8.6. No caso de encerramento definitivo do acesso por descumprimento contratual ou violação grave, a Organização não fará jus a reembolsos, créditos ou compensações, salvo disposição específica no Contrato de Adesão.

8.7. A suspensão de um Usuário individual não afetará o acesso dos demais Usuários da Organização, exceto quando necessário para garantir segurança ou integridade do ambiente.

8.8. A Fornecedora poderá, ainda, desativar ou bloquear Agentes, conteúdos ou integrações que representem riscos à segurança, estabilidade ou conformidade da Plataforma, independentemente de bloqueio da conta principal.

8.9. Após a suspensão ou encerramento, a Organização será responsável por realizar o backup de seus dados dentro dos prazos previstos no Contrato de Adesão, Política de Privacidade & Segurança e DPA.

## CLÁUSULA 9 — LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1. A Plataforma é fornecida “no estado em que se encontra” e “conforme disponível”, podendo apresentar interrupções, indisponibilidades, limitações técnicas ou falhas decorrentes de fatores internos ou externos. A Fornecedora envidará esforços razoáveis para assegurar estabilidade, desempenho e segurança, conforme previsto no SLA.

9.2. A Fornecedora não será responsável por:

- a) decisões, ações ou resultados obtidos pela Organização ou Usuários com base em respostas, conteúdos ou análises geradas pelos Agentes;

- b) configurações internas, permissões, integrações ou acessos definidos pela Organização;
- c) dados incorretos, incompletos, desatualizados ou inadequados inseridos na Plataforma;
- d) indisponibilidades, falhas ou limitações decorrentes de serviços ou infraestruturas de terceiros;
- e) problemas, impactos ou comportamentos resultantes da utilização do Conector dentro do ambiente da Organização, desde que operando conforme configuração definida pela própria Organização.

9.3. Em nenhuma hipótese a Fornecedora será responsável por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou consequenciais, tais como perda de receita, lucros cessantes, interrupção de negócios, perda de dados, perda de oportunidades ou danos à reputação.

9.4. A responsabilidade total da Fornecedora, caso comprovada, ficará limitada ao valor efetivamente pago pela Organização à Fornecedora nos **12 (doze) meses anteriores ao evento que deu origem à reclamação**, excluindo valores referentes a parceiros, marketplace e serviços adquiridos separadamente.

9.5. Em casos de uso da Plataforma em modalidade gratuita, promocional ou Trial, não haverá garantia de continuidade, estabilidade, integridade de dados ou cobertura de SLA, não havendo responsabilidade por falhas ou indisponibilidades ocorridas nesse período.

## CLÁUSULA 10 – DIREITOS DE PROPRIEDADE

10.1. Todos os direitos de propriedade intelectual relativos à Plataforma CR.IA Business, CR.IA Docs, seus componentes, interfaces, funcionalidades, estrutura lógica, código-fonte, código-objeto, algoritmos, modelos de IA, infraestrutura, design, manuais, documentação técnica, APIs (quando disponibilizadas), Conector e demais elementos associados são de titularidade exclusiva da Fornecedora. Nenhuma cessão ou transferência é realizada mediante a contratação, sendo apenas concedida uma licença de uso limitada, conforme previsto neste Termo.

10.2. A Organização reconhece que:

- a) não adquire quaisquer direitos de propriedade intelectual sobre a Plataforma, permanentes ou temporários;
- b) não lhe é permitido, salvo autorização expressa, realizar engenharia reversa, descompilação, modificação, desmontagem, criação de obras derivadas, extração de

código ou qualquer tentativa de acessar elementos internos da Plataforma;  
c) não poderá utilizar marcas, logotipos, nomes comerciais, domínio ou identidade visual da Fornecedora sem autorização prévia e por escrito.

#### **10.3. Conteúdos e dados fornecidos pela Organização.**

Todo dado, documento, texto, informação, arquivo, base de conhecimento, regra, prompt, política ou qualquer outro conteúdo inserido na Plataforma pela Organização continuará sendo de propriedade exclusiva da própria Organização. A Fornecedora não reivindica qualquer titularidade sobre tais conteúdos.

#### **10.4. Propriedade dos Agentes criados pela Organização.**

Os Agentes criados pela Organização na Plataforma, incluindo lógica, regras, configurações, prompts, fontes de dados, bases de conhecimento e estruturas personalizadas, pertencem exclusivamente à Organização. A Fornecedora detém apenas os direitos inerentes ao funcionamento da Plataforma que hospeda tais Agentes, sem qualquer direito de reutilização, exploração comercial ou compartilhamento, exceto quando autorizado pela própria Organização.

#### **10.5. Propriedade dos Agentes adquiridos de Parceiros.**

Os Agentes disponibilizados por Parceiros no marketplace possuem direitos definidos pelo respectivo Parceiro, conforme regras próprias apresentadas no momento da contratação. A Fornecedora não detém propriedade sobre tais Agentes e atua apenas como intermediária tecnológica da disponibilização.

#### **10.6. Outputs gerados pela IA.**

Os resultados, respostas, análises, textos ou qualquer output gerado pelos Agentes pertencem à Organização, nos limites permitidos por legislação aplicável e pelos modelos de IA utilizados. A Fornecedora não reivindica titularidade sobre os outputs, nem sobre o conteúdo processado para geração destes.

#### **10.7. Feedback e sugestões.**

Quaisquer comentários, ideias, sugestões, correções, melhorias ou feedback enviados pelo Usuário ou Organização à Fornecedora poderão ser livremente utilizados pela Fornecedora para evolução da Plataforma, sem que isso gere qualquer direito de propriedade, crédito, compensação ou participação à Organização.

#### **10.8. Propriedade do Conector.**

O Conector disponibilizado para instalação no ambiente da Organização permanece integralmente sob propriedade da Fornecedora. A instalação não transfere qualquer direito além da licença de uso necessária para possibilitar integração com os dados da

Organização.

#### 10.9. Proteção contra violação.

A Organização compromete-se a adotar medidas razoáveis para impedir acesso indevido, cópia, extração, distribuição ou utilização não autorizada da Plataforma ou de qualquer de seus componentes. Qualquer violação poderá resultar em suspensão, remoção de acesso e responsabilização civil e criminal conforme legislação aplicável.

### CLÁUSULA 11 — SUPORTE, AUTOATENDIMENTO E ATUALIZAÇÕES

11.1. A Fornecedora disponibiliza à Organização e aos Usuários um ambiente de **autoatendimento integrado**, composto por Agentes de IA, base de conhecimento, vídeos, guias, tutoriais, documentação técnica e artigos de apoio, destinados a auxiliar no uso adequado da Plataforma.

11.2. O **autoatendimento por meio da Plataforma constitui o canal primário de suporte**, sendo o atendimento humano prestado de forma complementar e escalonada, de acordo com os níveis e regras previstos no **Acordo de Nível de Serviço (SLA)**.

11.3. O suporte humano limita-se a dúvidas técnicas relacionadas ao funcionamento da Plataforma, não incluindo consultoria financeira, parametrizações internas, desenvolvimento de Agentes personalizados, análises de dados ou serviços não abrangidos pelo SLA.

11.4. A Fornecedora poderá disponibilizar periodicamente **atualizações, melhorias, correções, patches, novas funcionalidades ou alterações de layout**, de forma automática ou programada, com o objetivo de aprimorar a experiência dos Usuários e a segurança da Plataforma.

11.5. Alterações significativas que impactem funcionalidades essenciais poderão ser comunicadas previamente à Organização, conforme prazos e procedimentos estabelecidos no SLA.

11.6. A utilização contínua da Plataforma após qualquer atualização, correção ou melhoria implica concordância com a nova versão, sem necessidade de aceitação específica adicional.

### CLÁUSULA 12 — PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

12.1. O tratamento de dados pessoais pela Fornecedora será realizado em conformidade com a legislação aplicável, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), e está detalhado na **Política de Privacidade e Segurança**, documento que integra estes Termos por referência e deve ser lido pela Organização e pelos Usuários antes da utilização da Plataforma.

12.2. Sempre que o uso da Plataforma envolver tratamento de dados pessoais em nome da Organização, as partes observarão as responsabilidades e obrigações estabelecidas no **Acordo de Tratamento de Dados (DPA)**, o qual complementa estes Termos, sem prejuízo de outras medidas adotadas pela Organização para garantir conformidade com a LGPD.

12.3. A Organização é a **Controladora** dos dados inseridos, enviados, transmitidos, carregados ou processados na Plataforma, sendo responsável por sua base legal, qualidade, integridade, governança, retenção e por todas as obrigações perante titulares e autoridades competentes.

12.4. A Fornecedora atuará como **Operadora** nos casos em que tratar dados pessoais em nome da Organização, limitando-se às atividades necessárias para disponibilização da Plataforma, nos limites previstos na Política de Privacidade, no DPA e neste Termo.

12.5. A Fornecedora não acessará, utilizará ou compartilhará dados da Organização para finalidades distintas da prestação dos serviços, exceto nos casos:

- a) exigidos por lei ou autoridade competente;
- b) necessários para manutenção da segurança, integridade e funcionamento da Plataforma; ou
- c) autorizados expressamente pela Organização.

12.6. O uso da Plataforma implica ciência e concordância da Organização e dos Usuários com as regras e práticas descritas na Política de Privacidade e Segurança e no DPA, incluindo as formas de coleta, uso, armazenamento, proteção, compartilhamento e eliminação de dados pessoais.

## CLÁUSULA 13 — SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

13.1. A Fornecedora adota medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteção da Plataforma e dos dados tratados, incluindo práticas de segurança compatíveis com o porte, natureza e finalidade do serviço, conforme detalhado na **Política de Privacidade e**

**Segurança**, que integra estes Termos por referência.

13.2. A Fornecedora adota práticas de segurança alinhadas ao mercado e adequadas ao serviço prestado. A Organização reconhece que, conforme amplamente aceito na indústria de tecnologia, **nenhuma solução digital pode assegurar risco zero**, sendo a segurança resultado da combinação entre as medidas implementadas pela Fornecedora e os controles internos da própria Organização.

13.3. A responsabilidade pela confidencialidade das credenciais de acesso, dispositivos utilizados, autenticação, permissões internas e demais elementos sob controle da Organização é exclusiva desta e dos Usuários, não cabendo à Fornecedora qualquer ingerência sobre tais elementos.

13.4. Em caso de incidente de segurança que possa afetar dados pessoais ou informações corporativas da Organização, a Fornecedora adotará medidas razoáveis de contenção, mitigação e comunicação, conforme previsto na Política de Privacidade e Segurança e no DPA, quando aplicável.

13.5. A Organização compromete-se a utilizar a Plataforma observando boas práticas de segurança da informação, abstendo-se de executar ações que possam comprometer a integridade, disponibilidade ou confidencialidade da Plataforma ou de seus componentes.

## CLÁUSULA 14 — ALTERAÇÕES DESTES TERMOS

14.1. A Fornecedora poderá atualizar ou alterar estes Termos periodicamente para refletir melhorias na Plataforma, mudanças legais, ajustes operacionais, introdução de novos recursos, atualizações de políticas internas ou evolução dos serviços prestados.

14.2. Alterações materiais, que impactem substancialmente a forma de uso da Plataforma ou as obrigações da Organização, serão comunicadas por meio dos canais oficiais, incluindo avisos dentro da própria Plataforma, e-mail cadastrado ou outros meios definidos pela Fornecedora.

14.3. As alterações entrarão em vigor na data indicada na comunicação, e o uso contínuo da Plataforma após essa data representará aceitação integral da nova versão dos Termos.

14.4. Caso a Organização não concorde com alterações substanciais, poderá solicitar a interrupção do uso da Plataforma, observadas as disposições contratuais aplicáveis no

**Contrato de Adesão**, que prevalecerão em caso de diferença ou conflito.

14.5. Documentos complementares, como a Política de Privacidade e Segurança, o DPA e o SLA, poderão ser atualizados independentemente destes Termos, desde que tais alterações não reduzam direitos essenciais da Organização ou modifiquem a natureza principal dos serviços contratados, cabendo à Organização acompanhar tais atualizações conforme disponibilizado pela Fornecedora.

## **CLÁUSULA 15 — COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES**

15.1. As comunicações referentes à Plataforma poderão ser realizadas pela Fornecedora por meio de notificações dentro da própria Plataforma, e-mail cadastrado pela Organização ou outros canais oficiais disponibilizados pela Fornecedora.

15.2. A Organização é responsável por manter seus dados de contato atualizados, especialmente o e-mail cadastrado, reconhecendo que o não acompanhamento desses canais não impede a validade das comunicações realizadas pela Fornecedora.

15.3. Notificações relacionadas a alterações destes Termos, atualizações relevantes da Plataforma, comunicações operacionais, avisos de segurança, incidentes ou mudanças nos documentos complementares (Política de Privacidade e Segurança, SLA e DPA) poderão ser realizadas por qualquer um dos meios previstos nesta cláusula.

15.4. Comunicações formais da Organização à Fornecedora deverão ser enviadas exclusivamente para o canal oficial disponibilizado pela Fornecedora ou para o endereço eletrônico destinado ao atendimento institucional, conforme indicado na Plataforma.

15.5. Mensagens enviadas pelos Usuários por meio de canais informais, como chats, sistemas de suporte, redes sociais ou outros meios de contato não oficiais, não serão consideradas notificações formais para fins destes Termos.

## **CLÁUSULA 16 — DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **16.1. Integração de Documentos.**

Estes Termos integram o conjunto de documentos que regem o uso da Plataforma, juntamente com o Contrato de Adesão, a Política de Privacidade e Segurança, o Acordo de Tratamento de Dados (DPA), o Acordo de Nível de Serviço (SLA) e demais políticas

aplicáveis disponibilizadas pela Fornecedora. Em caso de conflito entre documentos, prevalecerá o Contrato de Adesão.

#### **16.2. Independência das Cláusulas.**

Se qualquer disposição destes Termos for considerada inválida, ilegal ou inexigível por autoridade competente, as demais disposições permanecerão plenamente válidas e eficazes, sem necessidade de revisão do documento como um todo.

#### **16.3. Não Renúncia.**

A ausência de exercício, pela Fornecedora, de qualquer direito previsto nestes Termos ou na legislação aplicável não constituirá renúncia ou novação, podendo o direito ser exercido a qualquer tempo.

#### **16.4. Cessão.**

A Organização não poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos ou obrigações decorrentes destes Termos, salvo mediante autorização prévia e por escrito da Fornecedora. A Fornecedora poderá ceder estes Termos a empresas de seu grupo econômico ou sucessoras, em caso de reorganização societária, fusão, aquisição ou operação equivalente, sem necessidade de autorização da Organização.

#### **16.5. Relação entre as Partes.**

A celebração destes Termos não estabelece qualquer relação de sociedade, franquia, representação, associação, joint venture, mandato, parceria comercial ou vínculo empregatício entre as partes, limitando-se a regular a utilização da Plataforma.

#### **16.6. Força Maior.**

A Fornecedora não será responsável por falhas, atrasos ou interrupções decorrentes de eventos de força maior ou caso fortuito, nos termos do Código Civil brasileiro, incluindo, mas não se limitando a falhas de infraestrutura, indisponibilidade de serviços de terceiros, desastres naturais, greves, ataques cibernéticos, conflitos armados ou atos governamentais.

#### **16.7. Idioma.**

Estes Termos são elaborados em língua portuguesa, podendo ser disponibilizados em outros idiomas apenas para conveniência. Em caso de divergência, prevalecerá a versão em português.

### **CLÁUSULA 17 — LEI APLICÁVEL E FORO**

17.1. Estes Termos serão regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, independentemente do local de acesso ou uso da Plataforma.

17.2. As partes elegem o **Foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo**, como o único competente para dirimir quaisquer controvérsias relacionadas a estes Termos, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.