



CONTRATO DE LICENCIAMENTO DE USO DA PLATAFORMA RUÁ CHAT

Este documento estabelece as normativas aplicáveis à utilização da Plataforma “**RUÁ CHAT**” por todos os clientes da **RUÁ START CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA** e/ou demais integrantes do grupo empresarial, integrando os respectivos Termos de Aceite e Contratação celebrados individualmente.

CLÁUSULA 1ª – DEFINIÇÕES

Para os fins deste Contrato, os termos abaixo terão os seguintes significados:

I – **Plataforma**: sistema denominado “**RUÁ CHAT**”, disponibilizado em ambiente web, destinado à gestão de comunicação digital, automação de atendimento, integração com plataformas de mensageria, gestão de relacionamentos, distribuição de demandas, geração de relatórios, inteligência artificial, chatbot e demais funcionalidades disponibilizadas pela **CONTRATADA**;

II – **SaaS (Software as a Service)**: modelo de disponibilização de software por meio remoto, sem transferência de propriedade intelectual ou fornecimento de código-fonte;

III – **Usuário**: pessoa autorizada pela **CONTRATANTE** a acessar a Plataforma;

IV – **Credenciais de Acesso**: login, senha, token, chave de autenticação ou qualquer outro mecanismo utilizado para acesso à Plataforma;

V – **Integrações**: conexões entre a Plataforma e sistemas, aplicações, APIs, serviços ou provedores externos;

VI – **Fluxos**: jornadas, automações, parametrizações, regras de negócio, árvores de decisão, roteamentos, scripts, prompts, gatilhos e demais estruturas operacionais existentes ou desenvolvidas na Plataforma;

VII – **Dados da CONTRATANTE**: informações inseridas, armazenadas ou processadas pela **CONTRATANTE** na Plataforma;



VIII – **Documentação Técnica:** manuais, procedimentos, instruções, guias, especificações e demais documentos produzidos pela CONTRATADA;

IX – **Inteligência Artificial:** recursos tecnológicos próprios ou de terceiros utilizados para processamento, análise, automação, classificação, geração de conteúdo ou interação automatizada.

CLÁUSULA 2ª – OBJETO DO CONTRATO

O presente Contrato tem por objeto a concessão, pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, de licença temporária, onerosa, limitada, não exclusiva, intransferível e revogável para utilização da Plataforma “**RUÁ CHAT**”, mediante acesso remoto via internet, observadas as condições previstas neste instrumento, no Termo de Aceite e nas Condições Gerais de Uso.

§1º A contratação não implica cessão, venda, transferência, alienação ou compartilhamento da propriedade intelectual da Plataforma.

§2º A **CONTRATANTE** reconhece que recebe exclusivamente uma licença de uso da Plataforma, inexistindo qualquer transferência de titularidade sobre software, código-fonte, documentação técnica, integrações, fluxos, algoritmos ou demais ativos tecnológicos.

§3º O acesso à Plataforma será disponibilizado em ambiente hospedado pela **CONTRATADA** ou por terceiros por ela contratados, inexistindo obrigação de entrega de código-fonte, banco de dados estrutural ou qualquer componente interno do sistema.

CLÁUSULA 3ª – CONCESSÃO DA LICENÇA DE ACESSO E USO

A **CONTRATADA** concede à **CONTRATANTE** licença de uso da Plataforma exclusivamente para suas atividades internas, observados os limites contratados no respectivo Termo de Aceite.



§1º A licença é concedida em caráter:

I – não exclusivo;

II – intransferível;

III – não sublicenciável;

IV – temporário;

V – revogável nas hipóteses previstas neste Contrato.

§2º É expressamente vedado à **CONTRATANTE**:

a) revender o acesso à Plataforma;

b) sublicenciar a Plataforma;

c) disponibilizar a Plataforma a terceiros estranhos à sua estrutura organizacional;

d) explorar comercialmente a Plataforma em benefício de terceiros;

e) compartilhar acessos fora dos limites contratados.

§3º A utilização da Plataforma observará a quantidade de licenças contratadas no respectivo Termo de Aceite.

§4 Salvo previsão diversa, as licenças serão consideradas concorrentes.

§5º A **CONTRATANTE** poderá cadastrar quantidade superior de usuários, desde que respeitado o limite simultâneo contratado.



§6º A extrapolação dos limites contratados poderá ensejar cobrança adicional ou bloqueio de acessos excedentes.

§7º Qualquer utilização fora dos limites da licença concedida caracterizará violação contratual e de propriedade intelectual.

§8º A violação de qualquer das vedações previstas no §2º desta cláusula, incluindo, mas não se limitando, à revenda, sublicenciamento, cessão, compartilhamento indevido de acessos, disponibilização da Plataforma a terceiros ou exploração comercial não autorizada, sujeitará a **CONTRATANTE** ao pagamento de multa não compensatória equivalente ao maior dos seguintes valores: (i) 20 (vinte) vezes o valor da mensalidade vigente à época da infração; ou (ii) 100% (cem por cento) do valor que a **CONTRATANTE** tenha auferido, direta ou indiretamente, com a utilização irregular da Plataforma, sem prejuízo da apuração de perdas e danos suplementares.

§9º Verificada qualquer das hipóteses previstas no §8º, a **CONTRATADA** poderá, independentemente de aviso prévio, suspender imediatamente os acessos relacionados à infração, rescindir o Contrato por justa causa e adotar as medidas judiciais ou extrajudiciais necessárias à proteção de seus direitos de propriedade intelectual e de exploração econômica da Plataforma.

§10º A aplicação da multa prevista nesta cláusula não afasta a obrigação da **CONTRATANTE** de cessar imediatamente a conduta irregular, nem impede a cobrança de indenização complementar caso os prejuízos efetivamente suportados pela **CONTRATADA** sejam superiores ao valor da multa estipulada.

CLÁUSULA 4ª – TITULARIDADE E PROPRIEDADE DOS DIREITOS E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

A Plataforma “**RUÁ CHAT**”, seus módulos, funcionalidades, componentes, recursos, integrações e toda a tecnologia relacionada constituem e permanecerão como propriedade exclusiva da **CONTRATADA**, não implicando o presente Contrato qualquer



cessão, transferência, alienação, compartilhamento ou licenciamento de direitos além daqueles expressamente previstos neste instrumento.

§1º Pertencem exclusivamente à **CONTRATADA**, sem limitação:

I – o software, seu código-fonte e código-objeto;

II – a arquitetura da Plataforma;

III – a estrutura lógica e funcional do sistema;

IV – os bancos de dados estruturais;

V – as APIs, conectores, integrações e webhooks;

VI – as interfaces gráficas e elementos visuais;

VII – os algoritmos, rotinas, métodos computacionais e processos internos;

VIII – os modelos de inteligência artificial eventualmente utilizados;

IX – os prompts, fluxos conversacionais, jornadas automatizadas, árvores de decisão, roteamentos, gatilhos, automações e parametrizações;

X – os dashboards, relatórios, indicadores e mecanismos de análise;

XI – os manuais, documentações técnicas, materiais de treinamento e especificações funcionais;

XII – as metodologias, conhecimentos técnicos, segredos de negócio, know-how e processos internos utilizados no desenvolvimento e operação da Plataforma;



XIII – as marcas, nomes comerciais, logotipos, identidade visual e demais sinais distintivos da **CONTRATADA**;

XIV – todas as versões, atualizações, correções, evoluções, melhorias e adaptações da Plataforma.

§2º A contratação da Plataforma confere à **CONTRATANTE** exclusivamente uma licença de uso temporária, limitada, onerosa, não exclusiva, intransferível e revogável, não gerando qualquer direito de propriedade sobre a Plataforma ou sobre qualquer elemento tecnológico que a compõe.

§3º Nenhuma disposição deste Contrato poderá ser interpretada como autorização para que a **CONTRATANTE** reivindique titularidade, copropriedade, participação, direito de exploração econômica ou qualquer outra prerrogativa relacionada aos ativos intelectuais da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA 5ª – DESENVOLVIMENTOS, CUSTOMIZAÇÕES E MELHORIAS

Toda customização, integração, funcionalidade, módulo, automação, dashboard, fluxo, conector, API, chatbot, relatório, recurso de inteligência artificial ou qualquer outro desenvolvimento realizado pela **CONTRATADA** durante a vigência contratual integrará definitivamente a Plataforma “**RUÁ CHAT**”.

§1º Ainda que desenvolvidos sob demanda da **CONTRATANTE** e remunerados individualmente, todos os desenvolvimentos permanecerão de titularidade exclusiva da **CONTRATADA**.

§2º A remuneração eventualmente paga pela **CONTRATANTE** refere-se exclusivamente aos serviços profissionais empregados na análise, desenvolvimento, implementação e disponibilização da funcionalidade solicitada, não gerando qualquer direito de propriedade intelectual sobre o resultado produzido.



§3º A **CONTRATADA** poderá livremente reutilizar, adaptar, aperfeiçoar, reproduzir, comercializar, licenciar ou incorporar tais desenvolvimentos em outros projetos, clientes, versões ou produtos, sem necessidade de autorização adicional da **CONTRATANTE** e sem qualquer obrigação de remuneração complementar.

CLÁUSULA 6ª – FLUXOS, PARAMETRIZAÇÕES E CONFIGURAÇÕES

Os fluxos, automações, jornadas, *prompts*, parametrizações e demais configurações criadas diretamente pela **CONTRATANTE** permanecerão vinculados ao ambiente contratado e aos dados de sua titularidade.

§1º A titularidade da estrutura tecnológica, mecanismos de execução, arquitetura lógica, componentes sistêmicos, modelos operacionais e demais recursos necessários ao funcionamento desses fluxos permanecerá exclusivamente da **CONTRATADA**.

§2º A exportação de dados ao término da relação contratual não implicará cessão, transferência ou disponibilização da estrutura lógica da Plataforma, de seus algoritmos, automações, integrações, modelos operacionais ou demais ativos intelectuais da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA 7ª – FEEDBACK E SUGESTÕES

Qualquer sugestão, recomendação, ideia, comentário, solicitação de melhoria, proposta de funcionalidade ou feedback fornecido pela **CONTRATANTE** relativamente à Plataforma poderá ser livremente utilizado pela **CONTRATADA**.

§1º A **CONTRATADA** poderá incorporar tais contribuições aos seus produtos, serviços e tecnologias sem qualquer restrição, obrigação de remuneração ou reconhecimento de autoria em favor da **CONTRATANTE**.

§2º A apresentação de sugestões ou contribuições não gera qualquer direito de propriedade intelectual, participação econômica ou expectativa de remuneração futura.



CLÁUSULA 8ª – VEDAÇÃO À APROPRIAÇÃO TECNOLÓGICA

A **CONTRATANTE** compromete-se a não utilizar a Plataforma, seus fluxos, integrações, automações, documentação, recursos técnicos, informações estratégicas ou conhecimentos obtidos durante a relação contratual para desenvolvimento de solução concorrente ou funcionalmente equivalente.

§1º Caracteriza violação desta cláusula qualquer tentativa de reprodução substancial da Plataforma, de suas funcionalidades centrais, de seus fluxos operacionais, de suas integrações ou de sua arquitetura tecnológica.

§2º A violação das disposições deste capítulo, durante ou após a vigência contratual, incluindo a reprodução, cópia, adaptação, desenvolvimento de solução concorrente, apropriação indevida de funcionalidades, fluxos, automações, integrações, documentação técnica, arquitetura, know-how, modelos operacionais ou quaisquer outros ativos intelectuais da **CONTRATADA**, sujeitará a **CONTRATANTE** ao pagamento de multa não compensatória equivalente ao maior dos seguintes valores:

I – 100 (cem) vezes o valor da última mensalidade contratada;

II – 100% (cem por cento) do valor total faturado pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** durante toda a vigência da relação contratual;

III – R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

§3º A multa prevista nesta cláusula possui natureza mínima indenizatória, constituindo mera prefixação parcial dos prejuízos decorrentes da infração, não impedindo a **CONTRATADA** de pleitear perdas e danos suplementares, lucros cessantes, indenização por concorrência desleal, enriquecimento sem causa, violação de propriedade intelectual ou qualquer outra reparação cabível, sempre que os prejuízos efetivamente suportados superarem o valor da multa estipulada.



§4º A apuração da infração poderá ocorrer a qualquer tempo, inclusive após a extinção, rescisão, encerramento ou término da relação contratual, permanecendo hígidas e exigíveis as obrigações relacionadas à propriedade intelectual, confidencialidade, proteção tecnológica, vedação à engenharia reversa e não apropriação de ativos intelectuais da **CONTRATADA**.

§5º A aplicação da multa prevista nesta cláusula não depende da comprovação de prejuízo efetivo, bastando a constatação da conduta vedada, sem prejuízo da demonstração posterior de danos adicionais para fins de indenização complementar.

CLÁUSULA 9ª – VEDAÇÃO À ENGENHARIA REVERSA E USO INDEVIDO

É expressamente vedado à **CONTRATANTE**, seus sócios, administradores, empregados, prestadores de serviço, representantes ou terceiros por ela autorizados:

I – copiar, reproduzir ou duplicar a Plataforma, tanto no decorrer da contratação, quanto em momentos anteriores ou posteriores à contratação;

II – descompilar, desmontar ou realizar engenharia reversa;

III – tentar obter acesso ao código-fonte;

IV – criar produtos derivados;

V – reproduzir funcionalidades essenciais da Plataforma com a finalidade de concorrência direta ou indireta;

VI – utilizar robôs, scripts ou mecanismos automatizados destinados à extração indevida de informações da Plataforma;

VII – realizar testes de invasão, vulnerabilidade ou segurança sem autorização expressa da **CONTRATADA**.



§1º A violação desta cláusula sujeitará a **CONTRATANTE** à multa não compensatória equivalente a 20 (vinte) vezes o valor da mensalidade vigente à época da infração, sem prejuízo das perdas e danos, lucros cessantes, medidas cautelares e demais providências judiciais cabíveis.

§2º A multa prevista nesta cláusula não substitui eventual indenização suplementar caso os prejuízos sofridos pela **CONTRATADA** sejam superiores.

CLÁUSULA 10 – CONCORRÊNCIA DESLEAL

A **CONTRATANTE** compromete-se a não utilizar a Plataforma, suas funcionalidades, fluxos, integrações, automações, documentação ou informações técnicas para desenvolvimento de solução concorrente.

§1º Caracteriza concorrência desleal qualquer tentativa de reprodução substancial da solução tecnológica disponibilizada pela **CONTRATADA**.

§2º A violação desta cláusula autoriza a rescisão imediata e indenização por perdas e danos, bem ao pagamento de multa não compensatória equivalente a 20 (vinte) vezes o valor da mensalidade vigente à época da infração.

CLÁUSULA 11 – RECURSOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A Plataforma poderá utilizar recursos de inteligência artificial próprios ou disponibilizados por terceiros, atuais ou futuros, destinados à automação de processos, geração de conteúdo, classificação de informações, atendimento automatizado e demais funcionalidades correlatas.

§1º A **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério:

I – incluir novos provedores;

II – substituir provedores existentes;



III – descontinuar integrações;

IV – alterar modelos tecnológicos.

§2º A **CONTRATADA** não garante a exatidão absoluta, completude ou adequação dos conteúdos produzidos por mecanismos de inteligência artificial.

§3º As respostas, classificações, interpretações e sugestões geradas por inteligência artificial constituem ferramentas auxiliares, cabendo exclusivamente à **CONTRATANTE** validar sua adequação ao caso concreto.

§4º A **CONTRATADA** não responderá por prejuízos decorrentes de decisões tomadas exclusivamente com base em conteúdos gerados por inteligência artificial.

CLÁUSULA 12 – INTEGRAÇÕES E SERVIÇOS DE TERCEIROS

A Plataforma poderá integrar-se a serviços, aplicações, APIs, provedores de comunicação, plataformas de mensageria, gateways, sistemas de terceiros e demais recursos tecnológicos necessários à sua operação.

§1º As integrações poderão ocorrer por meio de:

I – APIs oficiais;

II – APIs não oficiais;

III – conectores próprios;

IV – conectores de terceiros;

V – soluções atualmente existentes ou futuramente adotadas.



§2º A **CONTRATADA** poderá utilizar, dentre outros:

- WhatsApp Business Platform;
- Evolution API;
- Z-API;
- WPP Connect;
- provedores de telefonia;
- provedores de e-mail;
- serviços de nuvem;
- ferramentas de inteligência artificial.

§3º A **CONTRATADA** não garante:

I – permanência das integrações;

II – estabilidade de APIs de terceiros;

III – manutenção de funcionalidades disponibilizadas por terceiros;

IV – compatibilidade permanente com plataformas externas.

§4º Alterações promovidas por terceiros não caracterizarão inadimplemento contratual.

CLÁUSULA 13 – PLATAFORMAS DE MENSAGENS

A **CONTRATANTE** declara estar ciente de que a Plataforma depende, em determinados fluxos operacionais, da integração com serviços de comunicação disponibilizados por terceiros.

§1º A **CONTRATADA** não possui qualquer ingerência sobre políticas, regras de uso, limitações técnicas, suspensões, bloqueios, banimentos, restrições, alterações de API ou descontinuidade promovidas por terceiros.



§2º Eventual bloqueio, suspensão, limitação, redução de funcionalidades ou cancelamento de contas em plataformas de comunicação não caracterizará falha na prestação dos serviços pela **CONTRATADA**.

§3º A **CONTRATANTE** é integralmente responsável pelo conteúdo das mensagens enviadas, bem como pelo cumprimento das políticas das plataformas utilizadas.

CLÁUSULA 14 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- I – disponibilizar acesso à Plataforma nos limites contratados;
- II – manter infraestrutura compatível com a prestação dos serviços;
- III – realizar rotinas de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva;
- IV – promover backups conforme sua política interna;
- V – disponibilizar suporte nos termos contratados;
- VI – adotar medidas razoáveis de segurança da informação.

Parágrafo único: A **CONTRATADA** não se obriga ao desenvolvimento de funcionalidades não contratadas.

CLÁUSULA 15 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da **CONTRATANTE**:

- I – efetuar os pagamentos contratados;



II – utilizar a Plataforma de forma lícita e em conformidade com este Contrato, o Termo de Aceite, as Condições Gerais e demais documentos ou legislações aplicáveis;

III – manter atualizados seus dados cadastrais;

IV – preservar o sigilo das credenciais de acesso;

V – respeitar os limites contratados;

VI – observar a legislação aplicável.

§1º A CONTRATANTE responderá integralmente pelos atos praticados por seus usuários.

§2º Presume-se realizada pela **CONTRATANTE** toda operação efetuada mediante utilização de credenciais válidas.

CLÁUSULA 16 – SUPORTE

O suporte será prestado pelos canais divulgados pela **CONTRATADA**.

§1º Salvo disposição expressa no Termo de Aceite, o suporte não é ilimitado.

§2º Horas excedentes poderão ser cobradas conforme tabela vigente.

§3º Não se enquadram como suporte:

I – novas funcionalidades;

II – customizações;

III – consultorias;

IV – treinamentos adicionais;



V – integrações específicas.

CLÁUSULA 17 – PREÇO

Os valores contratados constarão do respectivo Termo de Aceite.

CLÁUSULA 18 – REAJUSTE

Os valores serão reajustados anualmente pelo IPCA acumulado dos últimos 12 meses, sendo que, na ausência do índice, será utilizado outro indicador oficial que melhor reflita a inflação do período.

CLÁUSULA 19 – INADIMPLÊNCIA

O atraso no pagamento implicará:

I – multa moratória de 2%;

II – juros de mora de 1% ao mês;

III – correção monetária pelo IPCA.

§1º Após 15 dias de atraso a CONTRATADA poderá suspender parcialmente os serviços.

§2º Após 30 dias de atraso a CONTRATADA poderá suspender integralmente o acesso à Plataforma.

§3º Após 60 dias de atraso a CONTRATADA poderá considerar rescindido o contrato independentemente de notificação judicial.



CLÁUSULA 20 – CONFORMIDADE COM A LGPD

As **PARTES** comprometem-se a observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como toda a legislação aplicável relativa à privacidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais, durante toda a vigência da relação contratual.

§1º Para os fins desta cláusula, consideram-se dados pessoais, dados pessoais sensíveis, tratamento, controlador, operador, titular, anonimização, incidente de segurança e demais expressões aquelas definidas na legislação aplicável.

§2º A **CONTRATANTE** atuará, em regra, na condição de Controladora dos dados pessoais inseridos, armazenados, processados ou transmitidos por meio da Plataforma “**RUÁ CHAT**”, sendo exclusivamente responsável pela definição das finalidades, bases legais e meios de tratamento relacionados às suas atividades empresariais.

§3º A **CONTRATADA** atuará, em regra, na condição de Operadora dos dados pessoais tratados por intermédio da Plataforma, realizando operações de tratamento estritamente necessárias à disponibilização, manutenção, hospedagem, suporte, desenvolvimento, segurança, integração e funcionamento dos serviços contratados.

§4º A **CONTRATANTE** declara e garante que possui base legal válida para o tratamento dos dados pessoais inseridos na Plataforma, responsabilizando-se integralmente pela legitimidade da coleta, utilização, armazenamento, compartilhamento e demais operações realizadas em relação aos dados de seus clientes, pacientes, colaboradores, fornecedores, parceiros ou terceiros.

§5º Compete exclusivamente à **CONTRATANTE**:

- I – obter consentimentos quando exigidos pela legislação;
- II – identificar e documentar a base legal aplicável a cada operação de tratamento;
- III – fornecer informações adequadas aos titulares dos dados;



IV – atender solicitações de titulares relacionadas aos dados sob seu controle;

V – garantir a veracidade, legitimidade e atualização dos dados inseridos na Plataforma;

VI – responder perante titulares, autoridades e terceiros por tratamentos realizados em desacordo com a legislação aplicável.

§6º A **CONTRATADA** não realizará análise prévia da legitimidade dos dados inseridos pela **CONTRATANTE**, presumindo-se que toda informação disponibilizada à Plataforma foi coletada e tratada em conformidade com a legislação vigente.

§7º A **CONTRATADA** poderá utilizar suboperadores, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros tecnológicos para viabilizar a prestação dos serviços contratados, incluindo, mas não se limitando a:

I – provedores de computação em nuvem;

II – provedores de infraestrutura tecnológica;

III – serviços de hospedagem;

IV – serviços de autenticação e controle de acesso;

V – plataformas de comunicação e mensageria;

VI – provedores de APIs;

VII – ferramentas de inteligência artificial;

VIII – serviços de monitoramento, backup e segurança da informação;

IX – demais soluções tecnológicas necessárias ao funcionamento da Plataforma.



§8º A **CONTRATANTE** autoriza expressamente a utilização dos suboperadores necessários à execução do contrato, permanecendo a **CONTRATADA** responsável pela seleção de fornecedores que adotem níveis adequados de proteção e segurança compatíveis com a natureza dos serviços prestados.

§9º A **CONTRATADA** adotará medidas técnicas, administrativas e organizacionais razoáveis e compatíveis com as boas práticas de mercado para proteção dos dados pessoais tratados em razão da execução do contrato, incluindo controles de acesso, mecanismos de autenticação, monitoramento de ambiente, segregação lógica de dados, criptografia de credenciais e demais medidas consideradas adequadas à natureza da operação.

§10 Nenhum sistema, ambiente computacional, infraestrutura tecnológica ou serviço conectado à internet pode ser considerado absolutamente seguro ou imune a incidentes, razão pela qual a **CONTRATADA** não garante segurança absoluta ou invulnerabilidade de seus sistemas.

§11 Caso a **CONTRATADA** tome conhecimento de incidente de segurança que possa acarretar risco relevante aos dados pessoais tratados em razão deste contrato, comunicará à **CONTRATANTE** em prazo razoável após sua identificação, fornecendo as informações disponíveis e compatíveis com o estágio de apuração do evento.

§12 A **CONTRATADA** não será responsável por incidentes decorrentes:

I – da utilização inadequada da Plataforma pela **CONTRATANTE**;

II – do compartilhamento indevido de credenciais de acesso;

III – da atuação de usuários autorizados pela **CONTRATANTE**;

IV – de falhas em sistemas, equipamentos ou ambientes tecnológicos sob responsabilidade da **CONTRATANTE**;



V – de integrações, softwares ou serviços de terceiros contratados diretamente pela **CONTRATANTE**;

VI – de eventos de força maior ou ataques externos inevitáveis apesar da adoção de medidas razoáveis de segurança.

§13 A **CONTRATADA** poderá tratar dados técnicos, estatísticos, operacionais e de utilização da Plataforma para fins de monitoramento, auditoria, melhoria de desempenho, correção de falhas, desenvolvimento de funcionalidades, métricas de uso, inteligência de negócios, segurança da informação e aperfeiçoamento dos serviços, desde que observadas as exigências legais aplicáveis.

§14 Os dados inseridos pela **CONTRATANTE** permanecerão armazenados durante a vigência contratual e pelo período necessário ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias, contratuais ou ao exercício regular de direitos da **CONTRATADA**.

§15 Encerrada a relação contratual, a **CONTRATANTE** poderá solicitar a exportação de seus dados no prazo previsto contratualmente, observados os formatos tecnicamente disponíveis.

§16 Decorrido o prazo contratual destinado à exportação, a **CONTRATADA** poderá promover a anonimização, bloqueio ou eliminação definitiva dos dados armazenados, sem necessidade de nova autorização da **CONTRATANTE**.

§17 A **CONTRATANTE** autoriza expressamente que os dados tratados em razão da execução deste contrato sejam armazenados, processados, hospedados ou transmitidos em servidores localizados no Brasil ou no exterior, inclusive mediante utilização de serviços de computação em nuvem, provedores internacionais, plataformas de inteligência artificial, APIs e demais recursos tecnológicos necessários à prestação dos serviços, observadas as exigências previstas na legislação aplicável.

§18 A **CONTRATANTE** reconhece que a Plataforma poderá integrar-se a serviços disponibilizados por terceiros, incluindo plataformas de mensageria, serviços de



inteligência artificial, provedores cloud, APIs e ferramentas externas, hipótese em que o tratamento de dados também poderá sujeitar-se às políticas e condições estabelecidas pelos respectivos fornecedores.

§19 Na hipótese de reclamações, processos administrativos, procedimentos instaurados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD ou demandas judiciais decorrentes de atos, omissões ou tratamentos realizados exclusivamente pela **CONTRATANTE**, esta deverá ressarcir integralmente a **CONTRATADA** por todos os prejuízos, despesas, condenações, acordos, honorários advocatícios e demais custos incorridos.

§20 As obrigações previstas nesta cláusula permanecerão vigentes mesmo após o encerramento do contrato, pelo prazo necessário ao cumprimento das obrigações legais aplicáveis e ao exercício regular de direitos das Partes.

CLÁUSULA 21 – RESPONSABILIDADE SOBRE O CONTEÚDO INSERIDO

A **CONTRATANTE** é a única responsável pelos dados, documentos, mensagens, informações, imagens, áudios, vídeos e demais conteúdos inseridos, transmitidos ou armazenados por meio da Plataforma.

§1º A **CONTRATADA** não realizará controle prévio do conteúdo inserido na Plataforma.

§2º A **CONTRATANTE** responderá integralmente por reclamações, processos administrativos, demandas judiciais, multas ou penalidades decorrentes da utilização indevida da Plataforma ou da inserção de conteúdo ilícito.

CLÁUSULA 22 – INCIDENTES DE SEGURANÇA

Na hipótese de incidente de segurança envolvendo dados pessoais sob sua responsabilidade direta, a Parte responsável adotará as medidas razoáveis para contenção do evento e comunicação à outra Parte, observadas as exigências legais aplicáveis.



Parágrafo único: A **CONTRATADA** não responderá por incidentes decorrentes:

I – de falhas nos sistemas da **CONTRATANTE**;

II – do compartilhamento indevido de credenciais;

III – de atos praticados pelos usuários da **CONTRATANTE**;

IV – de ataques externos inevitáveis apesar da adoção de medidas razoáveis de segurança.

CLÁUSULA 23 – DEVER DE SIGILO

As **PARTES** comprometem-se a manter absoluto sigilo sobre todas as informações técnicas, comerciais, estratégicas, financeiras e operacionais a que tiverem acesso em razão deste Contrato.

§1º Consideram-se informações confidenciais, dentre outras:

I – código-fonte;

II – arquitetura da Plataforma;

III – documentação técnica;

IV – fluxos operacionais;

V – estratégias comerciais;

VI – listas de clientes;

VII – informações financeiras;



VIII – metodologias internas.

§2º O dever de confidencialidade permanecerá vigente durante toda a relação contratual e por 5 (cinco) anos após seu encerramento.

§3º Não serão consideradas confidenciais informações:

I – de domínio público;

II – legitimamente obtidas de terceiros;

III – exigidas por ordem judicial ou determinação legal.

CLÁUSULA 24 – PRAZO DE VIGÊNCIA

O presente Contrato vigorará pelo prazo inicial previsto no Termo de Aceite.

§1º Decorrido o prazo inicial, a contratação será automaticamente renovada por prazo indeterminado, salvo manifestação expressa de qualquer das **PARTES**.

§2º A renovação não implica novação ou alteração das demais cláusulas contratuais.

CLÁUSULA 25 – RESCISÃO IMOTIVADA DURANTE O PERÍODO DE FIDELIDADE

Durante o período de fidelidade, a Parte que promover a rescisão antecipada ficará sujeita ao pagamento de multa correspondente a 30% (trinta por cento) do saldo contratual vincendo.

§1º A multa possui natureza compensatória mínima.

§2º A cobrança da multa não impede a apuração de perdas e danos suplementares quando comprovados prejuízos superiores.

CLÁUSULA 26 – RESCISÃO IMOTIVADA APÓS O PERÍODO DE FIDELIDADE

Na hipótese de rescisão imotivada após o período de fidelidade, deverá ser cumprido pela parte que der ensejo o período de aviso prévio de 30 (trinta) dias contados da data da denúncia, sem incidência de qualquer penalidade ou multa adicional.

CLÁUSULA 27 – RESCISÃO POR JUSTA CAUSA

O presente Contrato poderá ser rescindido imediatamente, independentemente de aviso prévio, interpelação judicial ou extrajudicial, pela Parte inocente, nas hipóteses previstas nesta cláusula.

§1º Constituem hipóteses de rescisão por justa causa favorável à **CONTRATADA**:

I – inadimplência da **CONTRATANTE** por período superior a 60 (sessenta) dias;

II – violação dos direitos de propriedade intelectual da **CONTRATADA**;

III – tentativa de engenharia reversa, descompilação, cópia, reprodução, modificação não autorizada ou obtenção indevida do código-fonte, arquitetura, fluxos, integrações ou demais elementos protegidos da Plataforma;

IV – cessão, sublicenciamento, compartilhamento ou disponibilização não autorizada da Plataforma a terceiros;

V – utilização da Plataforma para fins ilícitos, fraudulentos, abusivos ou em desconformidade com a legislação aplicável;

VI – utilização da Plataforma para envio de spam, prática de atos ilícitos, disseminação de malware, fraude eletrônica ou violação de direitos de terceiros;



VII – descumprimento de obrigações relacionadas à proteção de dados pessoais que exponha a **CONTRATADA** a riscos jurídicos, regulatórios ou reputacionais relevantes;

VIII – fornecimento de informações falsas, incompletas ou enganosas durante a contratação ou execução contratual;

IX – prática de atos que possam comprometer a segurança, estabilidade, integridade ou funcionamento da Plataforma, de seus ambientes tecnológicos ou de terceiros integrados;

X – violação das obrigações de confidencialidade previstas neste Contrato;

XI – descumprimento de qualquer obrigação contratual considerada essencial, não sanado no prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento de notificação escrita da **CONTRATADA**.

§2º Constituem hipóteses de rescisão por justa causa favorável à **CONTRATANTE**:

I – interrupção total da disponibilização da Plataforma por período superior a 30 (trinta) dias consecutivos, desde que não decorrente de caso fortuito, força maior ou fatos atribuíveis a terceiros integrados;

II – descumprimento reiterado das obrigações essenciais assumidas pela **CONTRATADA**, desde que previamente notificada para saneamento e não regularizada a situação no prazo de 15 (quinze) dias;

III – violação comprovada das obrigações de confidencialidade pela **CONTRATADA**;

IV – tratamento de dados pessoais pela **CONTRATADA** em desacordo com as instruções legítimas da **CONTRATANTE** ou com a legislação aplicável, desde que a irregularidade seja comprovada e não sanada após notificação;

V – encerramento definitivo das atividades da Plataforma “**RUÁ CHAT**” ou impossibilidade permanente de prestação dos serviços contratados;



VI – descumprimento de qualquer obrigação contratual considerada essencial, não sanado pela **CONTRATADA** no prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento de notificação escrita da **CONTRATANTE**.

§3º A rescisão por justa causa não afasta o direito da Parte prejudicada de pleitear perdas e danos, lucros cessantes quando admitidos em lei (estes devidos apenas em caso de justa causa aplicável em razão de ato praticado pela **CONTRATANTE**), ressarcimento de despesas, aplicação de multas contratuais específicas e demais medidas cabíveis.

§4º A rescisão por justa causa não exime a **CONTRATANTE** do pagamento dos valores vencidos até a data da efetiva extinção contratual, nem prejudica a exigibilidade de obrigações que, por sua natureza, devam subsistir ao encerramento do Contrato, especialmente aquelas relacionadas à propriedade intelectual, confidencialidade, proteção de dados pessoais, limitação de responsabilidade e não aliciamento.

§5º Na hipótese de rescisão contratual por justa causa, será devida pela parte que lhe der causa, sem prejuízo das demais penalidades previstas neste contrato, multa compensatória correspondente a 10% (dez por cento) do valor total equivalente a 12 (doze) meses de vigência contratual. Caso a rescisão ocorra antes de completados 12 (doze) meses de vigência, a multa será calculada sobre o valor total correspondente ao período efetivamente transcorrido entre o início da vigência do contrato e a data da rescisão, aplicando-se o percentual de 10% (dez por cento) sobre essa base de cálculo.

CLÁUSULA 27 – RETENÇÃO DE DADOS APÓS O ENCERRAMENTO

Após a rescisão ou término contratual, a **CONTRATANTE** poderá solicitar a exportação dos dados de sua titularidade.

§1º O prazo para solicitação da exportação será de 30 (trinta) dias contados da data de encerramento contratual.



§2º A exportação será realizada em formato tecnicamente disponível pela **CONTRATADA**.

§3º Eventuais serviços extraordinários de migração, tratamento, organização ou conversão de dados poderão ser cobrados separadamente.

CLÁUSULA 28 – EXCLUSÃO DEFINITIVA

Decorrido o prazo previsto na cláusula anterior, a **CONTRATADA** poderá promover a exclusão definitiva dos dados da **CONTRATANTE**, sem necessidade de nova autorização.

Parágrafo único: A exclusão definitiva não gerará qualquer obrigação de recuperação futura dos dados.

CLÁUSULA 29 – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A responsabilidade total da **CONTRATADA** decorrente deste Contrato ficará limitada ao montante efetivamente pago pela **CONTRATANTE** nos 12 (doze) meses anteriores ao evento que originar a reclamação.

§1º A limitação aplica-se a qualquer natureza de responsabilidade, inclusive contratual, extracontratual, civil, consumerista ou decorrente de alegada falha na prestação dos serviços.

§2º Em nenhuma hipótese a **CONTRATADA** responderá por:

I – lucros cessantes;

II – perda de faturamento;

III – perda de oportunidade;

IV – danos indiretos;



V – danos emergentes indiretos;

VI – perda de negócios;

VII – perda de clientela;

VIII – perda de dados decorrente de atos da própria **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 30 – AUSÊNCIA DE GARANTIA DE RESULTADO

A **CONTRATADA** não garante aumento de faturamento, geração de negócios, conversão de vendas, crescimento operacional ou qualquer resultado econômico decorrente da utilização da Plataforma.

Parágrafo único: A obrigação da **CONTRATADA** é exclusivamente de meio, consistente na disponibilização da Plataforma nos termos contratados.

CLÁUSULA 31 – NÃO ALICIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE COLABORADORES

A **CONTRATANTE** compromete-se a não contratar, direta ou indiretamente, empregados, sócios, administradores, consultores, prestadores de serviço, desenvolvedores, programadores, analistas e colaboradores vinculados à **CONTRATADA**.

§1º A restrição vigorará durante a execução do Contrato e por 24 (vinte e quatro) meses após seu encerramento.

§2º O descumprimento desta cláusula sujeitará a **CONTRATANTE** ao pagamento de multa equivalente a 24 (vinte e quatro) mensalidades vigentes à época da infração, sem prejuízo das perdas e danos.



CLÁUSULA 32 – DO USO DE MARCA E PORTFÓLIO COMO REFERÊNCIA COMERCIAL

A **CONTRATANTE** autoriza a **CONTRATADA** a utilizar seu nome empresarial, nome fantasia, marca, logotipo e identificação institucional para fins de divulgação comercial, portfólio, website, apresentações institucionais e materiais de marketing.

§1º A utilização deverá respeitar a integridade da marca e a reputação da **CONTRATANTE**.

§2º A autorização poderá ser revogada mediante solicitação escrita da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 33 – RESPONSABILIDADE POR RECLAMAÇÕES, PROCESSOS E DEMANDAS DE TERCEIROS

A **CONTRATANTE** é a única e exclusiva responsável pelas atividades empresariais desenvolvidas por meio da Plataforma, pelos serviços prestados aos seus clientes, consumidores, pacientes, usuários, fornecedores ou terceiros, bem como pelo conteúdo das comunicações, mensagens, informações, documentos, campanhas, atendimentos, fluxos, automações e demais operações realizadas mediante utilização da Plataforma.

§1º A **CONTRATADA** atua exclusivamente como fornecedora de tecnologia, infraestrutura e licenciamento de uso da Plataforma “**RUÁ CHAT**”, não participando da relação jurídica estabelecida entre a **CONTRATANTE** e seus clientes, consumidores, pacientes, fornecedores ou quaisquer terceiros.

§2º Na hipótese de reclamação administrativa, procedimento perante órgãos de fiscalização, investigação, notificação extrajudicial, arbitragem, processo judicial ou qualquer outra demanda promovida por terceiros em decorrência de atos, omissões, serviços, produtos, atendimentos, comunicações, campanhas, ofertas, cobranças, tratamentos de dados ou quaisquer atividades desenvolvidas pela **CONTRATANTE** por meio da Plataforma, a responsabilidade será exclusiva da **CONTRATANTE**.



§3º Caso a **CONTRATADA** seja incluída, chamada ao processo, denunciada à lide, demandada judicial ou extrajudicialmente, investigada ou de qualquer forma envolvida em controvérsia decorrente de fatos imputáveis à **CONTRATANTE**, esta obriga-se a assumir integralmente a defesa da questão, fornecendo todas as informações e documentos necessários à exclusão da **CONTRATADA** da demanda.

§4º Sem prejuízo da obrigação prevista no parágrafo anterior, a **CONTRATANTE** deverá ressarcir integralmente a **CONTRATADA** por todos os prejuízos, despesas, desembolsos e encargos decorrentes da demanda, incluindo, mas não se limitando a:

I – custas judiciais e administrativas;

II – despesas processuais;

III – honorários advocatícios contratuais;

IV – honorários sucumbenciais;

V – honorários periciais;

VI – despesas com assistentes técnicos;

VII – acordos celebrados;

VIII – condenações judiciais;

IX – multas administrativas;

X – indenizações;

XI – despesas de deslocamento, hospedagem ou comparecimento em audiências, perícias ou diligências;



XII – quaisquer outros custos suportados pela **CONTRATADA** em razão da demanda.

§5º A obrigação de ressarcimento prevista nesta cláusula aplica-se ainda que a **CONTRATADA** venha a ser excluída do processo sem condenação, bastando que sua inclusão ou envolvimento decorra, direta ou indiretamente, de atos, fatos, omissões, produtos, serviços ou operações atribuíveis à **CONTRATANTE**.

§6º A **CONTRATANTE** obriga-se a manter a **CONTRATADA** integralmente indene e livre de quaisquer prejuízos decorrentes das hipóteses previstas nesta cláusula, comprometendo-se a reembolsar os valores despendidos no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados da respectiva comprovação.

§7º As disposições desta cláusula não se aplicam exclusivamente às hipóteses em que houver condenação definitiva fundada em dolo ou culpa exclusiva da própria **CONTRATADA**, diretamente relacionada à prestação dos serviços de tecnologia contratados.

§8º As obrigações previstas nesta cláusula subsistirão mesmo após o encerramento ou rescisão do Contrato, pelo prazo necessário à apuração ou resolução das responsabilidades decorrentes dos fatos ocorridos durante sua vigência.

§9º A **CONTRATANTE** autoriza expressamente a **CONTRATADA**, sempre que juridicamente cabível, a promover sua denúncia da lide, chamamento ao processo, nomeação à autoria, assistência, intervenção de terceiros ou qualquer outra modalidade de intervenção processual destinada à transferência, compartilhamento ou reconhecimento de responsabilidade decorrente dos fatos atribuídos à **CONTRATANTE**.

§10º Na hipótese de ajuizamento de demanda judicial ou instauração de procedimento administrativo envolvendo a **CONTRATADA** em razão de atos, fatos, serviços, produtos, comunicações, atendimentos, operações ou atividades imputáveis à **CONTRATANTE**, esta obriga-se a intervir voluntariamente no feito, quando admissível, assumindo a responsabilidade pelos fatos que lhe sejam atribuídos.



§11º A ausência de denúncia da lide, chamamento ao processo ou qualquer outra modalidade de intervenção processual não prejudicará o direito de regresso da **CONTRATADA** contra a **CONTRATANTE**, permanecendo integralmente exigíveis todas as obrigações de ressarcimento, reembolso e indenização previstas neste Contrato.

§12º Caso a legislação processual ou o entendimento jurisprudencial aplicável impeçam a denúncia da lide ou outra modalidade de intervenção de terceiros, a **CONTRATANTE** desde já reconhece sua obrigação de ressarcir integralmente a **CONTRATADA** por todos os valores despendidos em razão da demanda, incluindo custas, despesas processuais, honorários advocatícios contratuais e sucumbenciais, honorários periciais, acordos, condenações, multas e quaisquer outros prejuízos decorrentes do evento que deu origem à controvérsia.

CLÁUSULA 33 – COMUNICAÇÕES

Todas as comunicações entre as **PARTES** poderão ocorrer por meio eletrônico, conforme dados fornecidos no “Termo de Aceite e Contratação”, inclusive por e-mail ou plataforma digital disponibilizada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA 34 – INDEPENDÊNCIA DAS CLÁUSULAS

A eventual nulidade ou inexigibilidade de qualquer disposição não afetará a validade das demais cláusulas contratuais.

CLÁUSULA 35 – INTEGRALIDADE CONTRATUAL

Integram o presente Contrato:

I – Termo de Aceite e Contratação;

II – Condições Gerais de Uso;

III – Política de Privacidade;



IV – Eventuais anexos técnicos;

V – Propostas comerciais aprovadas.

CLÁUSULA 36 – FORO

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