Contrato de prestação de serviços e termos de uso

Versão 2026-09-29.1. Estas são as condições integrais apresentadas para aceite. O PDF individualizado acrescenta a qualificação do contratante e o registro de sua manifestação. Esta cópia pública não contém assinatura de cliente.

1. Partes e formação do contrato

1.1. São partes deste contrato a Feedeliza Promocao de Vendas LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 64.680.351/0001-73, responsável pela plataforma Whats por Feedeliza, com sede em Rua Olaria, nº 1450, bairro Água Branca, São Francisco do Sul, Santa Catarina, Brasil, doravante CONTRATADA, e a pessoa física ou jurídica identificada na qualificação apresentada antes do aceite e incorporada ao PDF individualizado, doravante CONTRATANTE. O canal para atendimento, notificações contratuais e solicitações de privacidade é staff@feedeliza.com.

1.2. A contratação é celebrada por aceite expresso da versão apresentada, com identificação do signatário e registro eletrônico da manifestação. Quem contrata em nome de pessoa jurídica declara possuir poderes para representá-la. O titular deve ter capacidade civil para contratar ou estar regularmente representado, quando a lei admitir essa representação.

1.3. Integram a contratação este instrumento, a oferta do plano efetivamente aceita e as condições comerciais registradas no pedido. O Aviso de Privacidade complementa as informações sobre tratamento de dados. Em caso de divergência, prevalecem as normas obrigatórias e as condições específicas expressamente acordadas, sem que um aviso informativo amplie silenciosamente obrigações econômicas ou restrinja direitos assegurados ao contratante.

1.4. A simples atualização de uma página não modifica o documento já assinado. A Feedeliza preservará a versão aceita e as evidências correspondentes. O cadastro, o aceite do contrato e a contratação de um plano pago são atos distintos: o aceite, por si só, não autoriza cobrança sem contratação da oferta correspondente.

2. Objeto e limites da prestação

2.1. A CONTRATADA presta serviço de disponibilização de software pela internet, mediante acesso a funcionalidades para receber exportações de conversas e arquivos fornecidos pelo CONTRATANTE ou por pessoas autorizadas; processar e organizar o conteúdo; disponibilizar salas protegidas; permitir consulta e download; e gerar registros técnicos, relatórios de integridade e outros documentos disponíveis no plano contratado.

2.2. Conforme a funcionalidade utilizada, o serviço também pode receber gravações de tela vinculadas à importação, oferecer convites de captura, produzir transcrições de áudio, disponibilizar assistente de IA e permitir composição de recortes ou imagens para apresentação do material. Cada operação depende de sua disponibilidade, compatibilidade técnica, franquia e condições previamente informadas.

2.3. A plataforma não obtém conversas diretamente de contas alheias, não concede autorização para acessar dispositivos ou comunicações de terceiros e não garante

recuperação de mensagens apagadas ou de arquivos que não tenham sido recebidos. O serviço não tem vínculo de representação, homologação ou parceria com o WhatsApp ou com a Meta pelo simples fato de processar arquivos exportados desses aplicativos.

2.4. O objeto contratado é uma prestação tecnológica. Não compreende patrocínio de causa, consultoria jurídica, perícia independente, ata notarial, custódia judicial, certificação da identidade de todos os interlocutores ou garantia de êxito em processo administrativo ou judicial.

3. Arquivos-fonte, integridade e utilização como prova

3.1. A origem, a obtenção, a seleção e o contexto do material anterior ao recebimento pela plataforma permanecem sob responsabilidade de quem o produziu ou forneceu. A identificação técnica de um arquivo recebido não demonstra, por si só, que o conteúdo já não havia sido alterado antes do envio.

3.2. Resumos criptográficos, como SHA-256, permitem comparar os bytes de um arquivo e detectar diferenças. Um carimbo do tempo efetivamente emitido vincula o resumo submetido à referência temporal da autoridade emissora. Esses mecanismos não certificam, isoladamente, a veracidade dos fatos narrados, a licitude da coleta, a identidade dos interlocutores ou a completude da conversa.

3.3. A referência temporal de recebimento, processamento ou emissão de um documento não deve ser confundida com a data em que a mensagem original foi enviada. Datas e nomes presentes nas exportações são dados de origem, sujeitos às limitações do aplicativo, do dispositivo e do próprio arquivo.

3.4. Um relatório somente pode ser apresentado como carimbado quando a emissão correspondente estiver concluída e o respectivo arquivo estiver disponível. Situações de processamento, falha ou revisão não equivalem à emissão bem-sucedida. A CONTRATADA deverá informar o estado da operação e tratar falhas que lhe sejam atribuíveis.

3.5. Transcrições, respostas do assistente de IA, visualizações e composições de imagens são resultados derivados e podem conter erros, omissões, recortes ou opções de apresentação. O CONTRATANTE deverá conferi-los, identificá-los adequadamente e conservar o arquivo-fonte e o contexto necessários à finalidade pretendida, sem apresentar uma composição como se fosse o arquivo original.

3.6. A admissibilidade, a necessidade de perícia e a força probatória do material serão apreciadas pela autoridade competente no caso concreto. O CONTRATANTE é responsável por seus prazos e decisões de uso; essa delimitação do objeto não afasta a responsabilidade da CONTRATADA por defeitos da prestação sob sua responsabilidade.

4. Conta, representantes e equipe

4.1. O CONTRATANTE deverá fornecer dados cadastrais verdadeiros, manter seus contatos atualizados e proteger suas credenciais. Cada integrante da equipe deverá utilizar a conta individual disponibilizada para essa finalidade, sem compartilhamento de senha do

proprietário.

4.2. O proprietário da conta define os usuários autorizados e suas permissões, responde pela legitimidade das instruções que transmite e deverá revisar e revogar acessos quando cessar a necessidade. Os integrantes da equipe ficam sujeitos aos deveres de uso lícito e confidencialidade associados ao acesso recebido.

4.3. Permitir que um usuário consulte uma sala não lhe transfere, por si só, poderes para assinar contratos, administrar cobranças ou representar o CONTRATANTE. A atuação de representantes continua sujeita aos poderes efetivamente conferidos e à legislação.

4.4. A suspeita de comprometimento da conta deverá ser comunicada prontamente ao atendimento. A CONTRATADA poderá solicitar elementos proporcionais de identificação para recuperar acessos ou atender pedidos sobre dados, evitando a entrega de arquivos a pessoa não autorizada.

5. Convites, salas e compartilhamento

5.1. O CONTRATANTE escolhe os destinatários dos convites e das credenciais de acesso às salas. Deve verificar a identidade e a autorização dessas pessoas, observar eventual segredo de justiça ou sigilo profissional e limitar o compartilhamento ao necessário.

5.2. O endereço de uma sala combinado com sua senha permite acesso a quem estiver de posse dessas credenciais, conforme as regras da plataforma. A senha, o convite e o PDF de acesso devem ser tratados como informações confidenciais. O acesso por senha não equivale à identificação civil do visitante.

5.3. Um visitante autorizado pode visualizar e, nas funcionalidades disponibilizadas, baixar arquivos. A alteração de senha, a revogação de acesso ou a exclusão da sala não apagam cópias já obtidas por destinatários. A CONTRATADA não controla a circulação dessas cópias fora de seus sistemas.

5.4. Os registros de IP, horário, navegador e interações ajudam na auditoria técnica. Localização derivada de IP é aproximada; registros de acesso não comprovam, isoladamente, a identidade nominal de quem utilizou a conexão. O aviso específico de acesso às salas descreve esses registros e os destinatários das informações.

6. Obrigações do contratante e uso vedado

6.1. O CONTRATANTE deverá possuir fundamento legítimo para obter, enviar, armazenar e compartilhar o conteúdo, inclusive quando houver dados de terceiros, informações sensíveis, dados de crianças ou adolescentes, segredo profissional ou material protegido por direitos de propriedade intelectual. A contratação da plataforma não supre autorização ou hipótese legal que seja exigida para o tratamento concreto.

6.2. Cabe ao CONTRATANTE avaliar pertinência, necessidade e proporcionalidade do material, orientar sua equipe, atender as obrigações que lhe competirem perante os titulares e informar restrições legais de tratamento que precisem ser observadas pela CONTRATADA.

6.3. É vedado utilizar o serviço para acesso não autorizado, interceptação ilícita, fraude, falsificação de evidências, violação de sigilo, ameaça, extorsão, exploração ilegal de dados ou tratamento de conteúdo cuja posse ou circulação seja proibida. Também são vedados códigos maliciosos, ataques, tentativa de burlar permissões, exploração de vulnerabilidades e interferência indevida na disponibilidade do serviço.

6.4. O CONTRATANTE deverá observar os formatos e limites informados, conferir o resultado das importações e manter cópia própria dos arquivos de que dependa para cumprir obrigações ou defender direitos. Essa obrigação de cautela não exonera a CONTRATADA de preservar os dados durante o período de prestação a que tenha se obrigado.

6.5. Eventual responsabilidade por atos de usuários ou terceiros será apurada segundo a participação de cada envolvido e a legislação aplicável. A mera presença de conteúdo controvertido não autoriza presumir que o CONTRATANTE praticou ilícito ou renunciou ao direito de defesa.

7. Obrigações da contratada, suporte e disponibilidade

7.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos contratados, processar as instruções lícitas do CONTRATANTE, empregar medidas de segurança compatíveis com os riscos, restringir o acesso interno a pessoas autorizadas e tratar falhas de sua responsabilidade.

7.2. A CONTRATADA deverá prestar informações claras sobre funcionalidades, limites, cobrança, situação das operações e meios de contato. O suporte técnico poderá ser solicitado por staff@feedeliza.com. Prazos específicos de atendimento ou níveis de disponibilidade somente integrarão a contratação quando expressamente oferecidos ou acordados.

7.3. O serviço depende de redes de comunicação, equipamentos, formatos de arquivo e componentes de terceiros. Podem ocorrer interrupções e manutenção. A CONTRATADA deverá comunicar intervenções relevantes quando previsíveis, adotar providências razoáveis de continuidade e recuperação e não usar a atuação de seus fornecedores como exoneração automática de suas obrigações.

7.4. Mudanças técnicas não poderão retirar de forma arbitrária a prestação essencial já contratada. Se a continuidade se tornar inviável, a CONTRATADA deverá informar as alternativas cabíveis, viabilizar a retirada dos dados quando legal e tecnicamente possível e observar os direitos de cancelamento, restituição ou reparação aplicáveis.

8. Infraestrutura e prestadores envolvidos

8.1. A CONTRATADA utiliza prestadores especializados para executar partes do serviço. O acesso por esses prestadores deve se limitar às finalidades necessárias, com obrigações de proteção de dados e confidencialidade compatíveis com sua atuação. A propriedade do conteúdo não é transferida a esses prestadores.

8.2. Cloudflare R2 é utilizado para armazenamento operacional privado de arquivos que precisam ser disponibilizados pela plataforma. Amazon Web Services — Amazon S3 é

utilizado para a cópia de preservação dos arquivos classificados como evidência, com criptografia administrada por meio do AWS KMS na configuração adotada. O uso desses produtos, isoladamente, não equivale a certificação da prova nem constitui promessa de conservação perpétua.

8.3. Amazon SES, quando habilitado, é utilizado para envio de e-mails transacionais, como avisos da conta e recuperação de acesso. Nessa atividade são tratados o destinatário e os dados necessários à comunicação. O envio de e-mails não pressupõe remessa automática do acervo integral de conversas.

8.4. SERPRO pode atuar na emissão de carimbos do tempo a partir dos resumos criptográficos submetidos pelo serviço. Asaas participa do processamento de cobranças e dos dados necessários ao pagamento. Esses fornecedores não se tornam, por esse motivo, responsáveis por toda a prestação contratada pela Feedeliza.

8.5. Quando o CONTRATANTE aciona a transcrição de áudio disponível na plataforma, o arquivo selecionado pode ser enviado ao serviço de processamento da OpenAI, para produzir o resultado solicitado. A transcrição é opcional, depende de franquia e disponibilidade e exige conferência humana. O CONTRATANTE deverá considerar as restrições de sigilo e tratamento aplicáveis antes de acioná-la.

8.5.1. O assistente de IA, quando habilitado separadamente na conta e acionado por usuário autorizado, encaminha à OpenAI a pergunta, o histórico fornecido na interação, trechos recuperados da sala ou conversa selecionada e os dados necessários ao contexto, como nomes de remetentes, datas, títulos e indicadores do acervo consultado. O recurso não realiza leitura integral garantida de todo o acervo e pode produzir respostas incorretas ou incompletas. O usuário deverá conferir as fontes e avaliar restrições de sigilo antes do uso. A habilitação, a permissão de uso pela equipe e a cobrança variável dependem das condições específicas apresentadas na conta.

8.6. A relação de prestadores, sua função e as informações relevantes sobre localização e transferência de dados serão mantidas no Aviso de Privacidade e nas informações complementares disponibilizadas pelo atendimento. Alterações relevantes serão comunicadas quando puderem afetar as condições de tratamento. A referência a marcas identifica fornecedores e não representa endosso ou garantia deles sobre a validade jurídica do material.

9. Retenção, exportação e eliminação

9.1. O acervo é mantido durante a contratação vigente. Após o encerramento efetivo da assinatura ou da prestação dos serviços à conta, a CONTRATADA conservará o conteúdo por mais 3 (três) meses, para consulta e retirada pelo CONTRATANTE, sem cobrança de nova assinatura apenas por essa retirada. O prazo começa na data em que o encerramento produzir efeitos, registrada e informada na conta ou pelo atendimento; não começa na importação ou no envio de cada arquivo. Os três meses são contados de data a data; se não houver dia correspondente no mês de término, considera-se seu último dia. A suspensão temporária ou o simples pedido de cancelamento ainda não

efetivado não iniciam esse prazo.

9.2. O período de três meses abrange o acervo operacional e as cópias de preservação mantidas para prestar o serviço, ressalvadas as hipóteses das cláusulas 9.4 a 9.7. Durante esse período permanecem disponíveis os meios de consulta e download já contratados, sem incluir novas importações, transcrições ou outras operações que dependam de assinatura ativa. No encerramento, a CONTRATADA informará a data-limite e os meios de retirada. Ao fim do prazo, o acervo poderá ser retirado de acesso e encaminhado à eliminação, observados os avisos e direitos aplicáveis; não há contratação de guarda permanente. Uma nova contratação antes do término restabelece a guarda vinculada ao serviço enquanto ele estiver vigente.

9.2.1. A gestão do prazo de consulta e retirada cabe à Feedeliza. Os mecanismos de bloqueio de versões e eliminação do Amazon S3 seguem a configuração técnica correspondente; seus prazos não se confundem com o prazo contratual contado do encerramento. A CONTRATADA deverá observar as etapas de eliminação e as hipóteses de conservação excepcional previstas nas cláusulas seguintes.

9.3. O CONTRATANTE deverá obter, antes do encerramento do prazo de retirada, as cópias necessárias dos arquivos-fonte, mídias, relatórios e carimbos disponíveis. A CONTRATADA deverá informar os meios de retirada e tratar dificuldades de sua responsabilidade que impeçam a obtenção dos arquivos durante o período contratado. Não há garantia de restauração de conteúdo regularmente eliminado após o prazo e as comunicações cabíveis.

9.4. Pedidos de eliminação serão recebidos pelo atendimento ou pelas funções disponíveis na conta, sujeitos à verificação de legitimidade. A retirada do acesso operacional e a eliminação física de todas as cópias são etapas distintas. Cópias submetidas a bloqueio de retenção, contingência ou preservação legal poderão exigir procedimento próprio; o fundamento, o alcance e o prazo aplicável deverão ser informados ao solicitante, salvo impedimento legal.

9.5. Conteúdo remanescente em cópias de contingência deverá permanecer protegido, sem reutilização para finalidades incompatíveis, e ser eliminado conforme o ciclo documentado de expurgo. Um bloqueio técnico não constitui, isoladamente, fundamento jurídico para guarda indefinida. Eventual restauração de ambiente deverá reaplicar as determinações de exclusão já atendidas.

9.6. Registros e documentos cuja conservação seja exigida por lei ou necessária ao exercício regular de direitos poderão ser mantidos de forma separada, pelo prazo e para a finalidade correspondentes. Os registros de acesso a aplicações sujeitos ao art. 15 do Marco Civil da Internet observam o prazo legal de seis meses e as determinações específicas de preservação. Essa obrigação não equivale à retenção obrigatória de todo o conteúdo das conversas.

9.7. A preservação além do prazo comum exige fundamento identificável, como obrigação legal, ordem competente ou necessidade demonstrável de defesa de direitos, com acesso restrito e reavaliação do término. O CONTRATANTE deverá informar tempestivamente uma

necessidade específica de preservação; a comunicação não autoriza supor que exista serviço adicional de custódia permanente sem acordo expresso.

10. Proteção de dados e distribuição de responsabilidades

10.1. Para os dados contidos no acervo, o CONTRATANTE normalmente determina a finalidade e as instruções essenciais, atuando como controlador, e a CONTRATADA executa o tratamento necessário ao serviço, como operadora. Essa qualificação depende da atuação efetiva das partes; o rótulo contratual não afasta deveres legais.

10.2. A CONTRATADA atua como controladora dos tratamentos próprios necessários à administração da conta, segurança, cobrança, cumprimento de obrigações e defesa de direitos. Deve identificar as finalidades e as hipóteses legais correspondentes, sem tratar o aceite deste contrato como consentimento genérico para qualquer uso de dados pessoais.

10.3. O CONTRATANTE instrui a CONTRATADA a receber, organizar, armazenar, consultar, disponibilizar aos destinatários autorizados e eliminar os dados nos limites deste serviço. Instruções adicionais que alterem materialmente o objeto ou os riscos dependem de avaliação e ajuste específico. A CONTRATADA deverá informar quando identificar instrução incompatível com a legislação.

10.4. As partes cooperarão no atendimento de solicitações de titulares, na correção de informações, na apuração de incidentes e nas medidas de prestação de contas que lhes competirem. Pedidos relacionados ao conteúdo serão encaminhados ao controlador responsável quando necessário; a CONTRATADA não poderá afastar suas próprias obrigações ou impedir o exercício de direitos por simples remissão ao cliente.

10.5. O conteúdo não é cedido para comercialização, publicidade comportamental ou outras finalidades estranhas à prestação contratada. Qualquer uso adicional que dependa de nova hipótese legal, informação ou autorização deverá ser avaliado separadamente.

11. Transferência internacional e localização

11.1. A prestação pode envolver infraestrutura e prestadores situados fora do Brasil. A existência de fornecedor estrangeiro e o local de hospedagem devem ser considerados na avaliação de sigilo, restrições profissionais e obrigações específicas do CONTRATANTE. Não se oferece garantia de residência exclusiva dos dados no Brasil sem contratação específica que a estabeleça e possa ser cumprida.

11.2. A CONTRATADA deverá assegurar que as transferências internacionais sob sua responsabilidade tenham hipótese legal e mecanismo válido, nos termos da LGPD e da regulamentação da ANPD, com limitação dos dados ao necessário. A simples aceitação destes termos não substitui as garantias ou os instrumentos exigidos para a transferência.

11.3. Informações sobre os destinatários, as finalidades, os países ou regiões relevantes e as salvaguardas aplicáveis poderão ser solicitadas pelo canal de privacidade, respeitados os direitos dos titulares e os segredos protegidos. Restrições específicas do CONTRATANTE deverão ser apresentadas antes do envio dos arquivos para verificação de compatibilidade.

12. Confidencialidade, segurança e incidentes

12.1. As partes deverão proteger informações confidenciais obtidas em razão do serviço. O dever abrange integrantes da equipe e prestadores que necessitem de acesso, conforme suas atribuições, e continua após o encerramento enquanto houver informação legitimamente conservada.

12.2. A CONTRATADA limitará o acesso administrativo ao necessário para operar, dar suporte autorizado, investigar incidentes, cumprir deveres legais ou exercer direitos. Divulgação a autoridades dependerá de fundamento válido e ficará restrita ao alcance da obrigação. Quando permitido, o CONTRATANTE será informado.

12.3. A segurança exige medidas de ambas as partes. O CONTRATANTE protege seus dispositivos, credenciais e destinatários; a CONTRATADA protege os componentes sob sua gestão. Não há promessa de invulnerabilidade, nem essa ressalva exonera falhas de segurança imputáveis a qualquer parte.

12.4. Ao tomar conhecimento de incidente com repercussão nos dados tratados para o cliente, a CONTRATADA deverá avisá-lo sem demora injustificada e fornecer as informações disponíveis para contenção, avaliação de riscos e cumprimento das comunicações devidas. As partes observarão os prazos legais e regulamentares conforme seus papéis; a apuração técnica não autoriza retardar indevidamente uma comunicação obrigatória.

13. Preços, franquias, cobrança e renovação

13.1. Preço, periodicidade, franquias de armazenamento e processamento, recursos incluídos e condições de renovação são os apresentados na oferta aceita e no checkout. Serviços adicionais ou mudança de plano que gere nova cobrança dependem da manifestação correspondente. A confirmação de pagamento e as cobranças ficam disponíveis pelos meios informados na contratação.

13.2. A execução de operações sujeitas a franquia pode ser bloqueada quando o limite for atingido, sem que isso autorize cobrança de excedente não previamente contratada. O CONTRATANTE deverá verificar os limites antes de iniciar importações ou processamento de arquivos.

13.2.1. Quando o assistente de IA for habilitado com aceite específico de cobrança, o consumo será medido por tokens de entrada e de saída, segundo as tarifas apresentadas antes da ativação. A entrada inclui a pergunta, o contexto e o histórico enviados ao processamento. O limite mensal é compartilhado pela conta, inclusive por integrantes da equipe autorizados, e pode impedir novas solicitações quando a capacidade disponível for insuficiente. O consumo apurado é cobrado pelo Asaas separadamente da assinatura; valores abaixo do mínimo de emissão informado ficam acumulados para cobrança posterior. Desabilitar o recurso impede novos usos, sem eliminar consumo anterior válido, preservado o direito de contestar divergências.

13.3. A renovação recorrente somente ocorre quando prevista na contratação. Mudanças de

preço ou condições para ciclos futuros deverão ser informadas previamente, com possibilidade de cancelamento, preservando-se os direitos relativos ao período já contratado e as regras de proteção ao consumidor.

13.4. A inadimplência pode impedir novas salas, importações e operações dependentes de contratação ativa, segundo os prazos informados e a legislação. A suspensão de operações não significa, por si só, eliminação imediata do acervo, quitação da dívida ou início de uma retenção indefinida. A retirada e a conservação dos dados seguem a cláusula 9.

13.5. A CONTRATADA permanece responsável pelo atendimento de divergências de cobrança referentes ao serviço, ainda que utilize intermediador financeiro. Estornos, contestação de pagamentos e prevenção a fraudes serão apurados com os envolvidos, sem supressão de direitos de restituição ou defesa. Documentos fiscais serão emitidos quando exigidos pela legislação aplicável.

14. Cancelamento, arrependimento e restituições

14.1. O CONTRATANTE poderá solicitar o cancelamento pelos controles de assinatura ou pelo atendimento. A solicitação não depende de justificativa e deve permitir identificar a conta e a contratação. Seu processamento, a data de encerramento efetivo, os efeitos sobre operações, a situação das cobranças e a data-limite para retirada do acervo deverão ser informados de modo claro. O prazo de três meses previsto na cláusula 9 começa no encerramento efetivo, e não em uma tentativa de cancelamento ainda pendente de processamento.

14.2. O cancelamento de uma assinatura impede novas cobranças recorrentes que não sejam legal ou contratualmente devidas. Não cancela automaticamente débitos anteriores válidos, tampouco afasta restituições devidas por cobrança indevida, inadimplemento da CONTRATADA ou outra hipótese legal. A retirada do acervo e seu destino observam a cláusula 9.

14.3. Quando aplicável o Código de Defesa do Consumidor, permanece assegurado o direito de arrependimento no prazo legal de sete dias, nos termos do art. 49, com restituição dos valores devidos. O uso de funcionalidades, isoladamente, não será tratado nestes termos como renúncia automática a direito indisponível.

14.4. Fora das hipóteses legais de restituição obrigatória, eventuais devoluções e ajustes observarão a oferta aceita, o período e a prestação efetivamente envolvidos. Estes termos não impõem perda automática de todo valor pago em qualquer hipótese de cancelamento.

15. Suspensão, resolução e encerramento do serviço

15.1. A CONTRATADA poderá restringir operações na medida necessária para conter risco de segurança, cumprir ordem competente ou tratar violação relevante deste contrato. Sempre que a situação permitir, deverá informar os motivos e oferecer oportunidade razoável de esclarecimento ou regularização. Medidas urgentes poderão anteceder a comunicação quando indispensáveis à proteção de pessoas, dados ou sistemas.

15.2. O descumprimento relevante e não sanado, a impossibilidade de continuidade ou as demais hipóteses legais podem levar à resolução do contrato. A medida deverá ser proporcional e não implicará apropriação dos arquivos ou exoneração de obrigações já constituídas.

15.3. Em encerramento planejado da plataforma, a CONTRATADA deverá comunicar o evento com antecedência compatível com a retirada do acervo e observar as consequências econômicas da prestação não realizada. Casos de impedimento legal ou urgência serão tratados segundo as circunstâncias e a legislação.

16. Responsabilidade e reparação

16.1. Cada parte responde pelo descumprimento de suas obrigações e pelos danos que lhe sejam juridicamente imputáveis. A apuração deve considerar o dever violado, o dano, o nexo causal e o regime de responsabilidade aplicável, inclusive as regras de proteção de dados e do consumidor.

16.2. A CONTRATADA não assume a autoria de comunicações fornecidas pelo cliente, as escolhas processuais do CONTRATANTE ou o resultado da apreciação judicial. Eventos externos, atos de terceiros e falhas dos dispositivos do cliente serão considerados na extensão de sua efetiva influência; não excluem a participação ou a responsabilidade própria da CONTRATADA quando existente.

16.3. Nenhuma cláusula afasta responsabilidade que a lei não permita excluir, deveres de segurança, direitos de titulares ou garantias legais do consumidor. Não há exoneração geral por falhas de fornecedores escolhidos pela CONTRATADA, nem renúncia prévia do CONTRATANTE ao acesso à Justiça.

16.4. Se uma parte suportar prejuízo decorrente de ato imputável à outra, poderá buscar a reparação cabível, observadas a prova, a proporcionalidade e as garantias de defesa. A comunicação de reclamação de terceiro não autoriza reconhecimento de dívida ou transação em nome da outra parte sem poderes para tanto.

17. Propriedade intelectual

17.1. O CONTRATANTE conserva os direitos que detiver sobre seu conteúdo e concede apenas as autorizações necessárias à execução do serviço, nos limites de suas próprias faculdades legais. A autorização não transfere a titularidade das conversas nem autoriza divulgação pública pela CONTRATADA.

17.2. O software, os componentes próprios, a identidade visual e os sinais distintivos da plataforma permanecem com seus respectivos titulares. É concedido direito de uso não exclusivo e limitado à contratação. Não é permitida sua exploração, reprodução ou distribuição fora dos limites autorizados ou das exceções legais.

17.3. O CONTRATANTE poderá utilizar os arquivos e documentos legitimamente obtidos para as finalidades lícitas a que se destinam, respeitados os direitos de terceiros, o sigilo e a identificação de material derivado. O encerramento do acesso não altera direitos sobre cópias

regularmente obtidas.

18. Aceite eletrônico, versão e documentos

18.1. As partes admitem o aceite eletrônico expresso como meio de manifestação e comprovação da contratação, nos termos do art. 10, § 2º, da MP nº 2.200-2/2001. São registrados a versão apresentada, o nome informado pelo signatário, sua vinculação à conta, a data e hora, o IP, o navegador e o resumo criptográfico do PDF preservado.

18.2. O carimbo do tempo solicitado ao SERPRO é evidência adicional sobre a referência temporal e a integridade do documento submetido. Ele não transforma automaticamente o aceite por nome digitado em assinatura qualificada com certificado pessoal, nem dispensa a avaliação das demais evidências de identificação.

18.3. A versão pública apresentada para aceite e as cláusulas do PDF individualizado devem coincidir. A qualificação do CONTRATANTE e o registro do ato de aceitação são acrescentados ao documento individual. Uma atualização posterior não autoriza regenerar silenciosamente o PDF histórico com conteúdo diferente.

18.4. A manifestação de vontade não será presumida por uma caixa previamente marcada. Quando uma nova versão exigir concordância, a plataforma deverá apresentar o texto correspondente e registrar o novo aceite, preservando os documentos anteriores e o acesso às respectivas evidências.

19. Atualizações e comunicações

19.1. Alterações materiais de objeto, obrigações, preço, tratamento de dados ou retenção serão informadas de forma destacada, antes de sua aplicação, e submetidas a concordância quando juridicamente necessária. A regra de três meses após o encerramento aplica-se às contratações submetidas a esta versão e aos novos aceites expressos; sua publicação, por si só, não reduz retroativamente prazo de guarda ou direito assegurado por versão anterior. Nenhum acervo anterior será eliminado apenas por esta atualização, sem observar a contratação aceita, a comunicação cabível e eventual novo aceite necessário.

19.2. O CONTRATANTE poderá avaliar as novas condições e exercer os direitos de recusa, cancelamento, retirada de dados e restituição que sejam cabíveis. A continuidade de consulta ao seu acervo ou o silêncio não serão usados, isoladamente, como aceite de nova obrigação que exija manifestação expressa.

19.3. Comunicações serão disponibilizadas na conta ou encaminhadas aos contatos cadastrados, conforme a natureza do assunto e os meios habilitados. O CONTRATANTE deverá mantê-los atualizados. A simples tentativa de envio de e-mail não constitui prova absoluta de recebimento ou leitura.

20. Disposições gerais, lei e foro

20.1. Este contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil. A eventual invalidade de uma disposição não afeta as demais quando o objeto puder subsistir. A

tolerância eventual não implica renúncia permanente a direito.

20.2. As partes poderão procurar solução pelo atendimento, sem que isso constitua requisito obrigatório para acesso ao Judiciário, à ANPD ou a outros órgãos competentes. Não se impõe arbitragem compulsória nem limitação de meios legais de defesa.

20.3. Para as controvérsias decorrentes deste contrato, fica eleito o foro da Comarca de São Francisco do Sul, Estado de Santa Catarina, em razão do vínculo da CONTRATADA com esse município, observados os requisitos do art. 63 do Código de Processo Civil. A eleição não afasta competência absoluta nem o foro assegurado ao consumidor, inclusive o de seu domicílio quando aplicável.

20.4. Obrigações de confidencialidade, proteção de dados legitimamente conservados, prestação de contas, pagamento devido e responsabilidade por fatos ocorridos durante a contratação subsistem após o encerramento pelo período em que forem legalmente exigíveis.