

TERMO DE USO DA PLATAFORMA ISEEFINANCES

Este Termo de Uso, com efeito jurídico de contrato de aceite eletrônico, regula as condições e regras para utilização da PLATAFORMA, de propriedade da empresa **ISEECODES DESENVOLVIMENTO WEB LTDA**, inscrita no CNPJ nº 34.577.059/0001-69, com sede na Rua Dezessete de Junho, nº 677, sala 203, Bairro Menino Deus, Porto Alegre/RS, CEP 90110-170, bem como a relação do PROVEDOR da PLATAFORMA com o CLIENTE (Pessoa Jurídica).

ACEITE ELETRÔNICO

Ao clicar em “Concordo”, marcar o ‘checkbox’ correspondente, ou utilizar a PLATAFORMA, o USUÁRIO MASTER, neste ato representando o CLIENTE, **declara ter lido, compreendido e aceito integralmente este Termo e a Política de Privacidade**. O aceite eletrônico tem força de assinatura digital, nos termos do art. 10, §2º da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

CLÁUSULA 1 - DAS EXPRESSÕES UTILIZADAS

PROVEDOR – ISEECODES DESENVOLVIMENTO WEB LTDA, responsável pela propriedade, manutenção e operação da PLATAFORMA.

PLATAFORMA – Ambiente online que disponibiliza sistemas, produtos e ferramentas tecnológicas **na modalidade SaaS (Software as a Service) multi-tenant, single database (ou multi-inquilino com banco de dados único)** é um modelo de arquitetura no qual vários CLIENTES (empresas ou organizações) compartilham a mesma instância do aplicativo e do banco de dados, mas seus dados são logicamente isolados entre si.

PLANO(s) – Conjunto de sistemas, produtos e ferramentas tecnológicas no modelo SaaS-B2B disponibilizados somente na PLATAFORMA, sempre em conjunto, vedado o desmembramento.

CLIENTE(s) – Pessoa Jurídica cadastrada, vinculada e devidamente identificada na PLATAFORMA pelo USUÁRIO MASTER, como proprietária e detentora dos direitos sobre os dados que serão imputados na área restrita da PLATAFORMA, por intermédio de uma CONTA a ela destinada.

USUÁRIO(s) MASTER(s) – Pessoa física que representa o CLIENTE, sendo o responsável pela ADESÃO ao PLANO disponibilizado na PLATAFORMA, **bem como detentor de poder total sobre a gestão da CONTA do CLIENTE** na PLATAFORMA. Sendo o único responsável pelo cadastro, bem como, pela definição de permissões e autorizações para os demais USUÁRIOS por ele vinculados, dando-lhes o direito de acessar a área restrita destinada ao CLIENTE na PLATAFORMA e utilizarem as funcionalidades contidas no PLANO, inclusive podendo dar plenos poderes a outros USUÁRIOS, a seu critério.

USUÁRIO(s) – Pessoa física cadastrada pelo USUÁRIO MASTER, com acesso a área restrita da PLATAFORMA destinada ao CLIENTE vinculado ao PLANO.

ADMINISTRADOR(es) – Pessoa física vinculada ao PROVEDOR **com acesso técnico à PLATAFORMA para fins de manutenção, suporte e controle operacional amplo e irrestrito, NÃO POSSUINDO** autorização para alterar, excluir (exceção para a exclusão prevista na Cláusula 13- Backup, Exportação e Retenção de Dados) ou modificar, de qualquer forma, os dados e informações inseridas pelo USUÁRIO MASTER e pelos USUÁRIOS por ele cadastrado, no ambiente e na base de dados vinculada ao CLIENTE, salvo por solicitação formal do CLIENTE por meio do sistema de tickets de suporte, nos termos da Cláusula 14 – categoria “Contrato”.

CONTA – Ambiente autenticado, vinculado ao CLIENTE na PLATAFORMA, controlado por credenciais individuais fornecidas ao USUÁRIO MASTER e USUÁRIOS, com controle de logs e permissões de acesso.

DADOS PESSOAIS – Informações relacionadas diretamente a pessoa natural identificada ou identificável, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, como USUÁRIO MASTER e USUÁRIO.

ADESÃO – Ato pelo qual o USUÁRIO MASTER, representando o CLIENTE, **manifesta aceite e concordância ao Termo de Uso, mediante confirmação eletrônica**, para utilização dos sistemas, produtos e ferramentas tecnológicas contidas no PLANO sob a condição de licença de uso, nas condições, características e com as funcionalidades que se encontram na PLATAFORMA, conforme critério exclusivo do PROVEDOR.

CLÁUSULA 2 - DO OBJETO E LICENÇA DE USO

O PROVEDOR **outorga, na modelo B2B, ao CLIENTE, neste ato representado pelo USUÁRIO MASTER, uma licença de uso não exclusiva, intransferível e por tempo indeterminado do PLANO, contratado por ADESÃO, com acesso exclusivo pela PLATAFORMA, para cadastro e vínculo de um único CNPJ**, sendo que o PROVEDOR pode revogar em caso de infração contratual. **Para tanto, após cadastro do CLIENTE (Razão Social, Nome Fantasia e CNPJ), os dados serão validados pelo PROVEDOR** e para que estes dados possam ser alterados posteriormente, necessita-se validação deles junto ao **CADASTRO NACIONAL DE PESSOA JURÍDICA**. É expressamente proibido o uso da PLATAFORMA para fins ilícitos, concorrenciais, ou que possam prejudicar o funcionamento, segurança ou reputação do PROVEDOR. **O uso da PLATAFORMA implica concordância integral com este Termo e com a Política de Privacidade.**

CLÁUSULA 3 – DAS MODIFICAÇÕES E REMOÇÕES DOS PLANOS

O PROVEDOR poderá modificar ou remover o PLANO, bem como suas características e funcionalidades de acordo exclusivamente com o seu interesse, tais alterações ou exclusões, desde que consideradas relevantes por parte do

PROVEDOR, serão informadas ao CLIENTE e ao USUÁRIO MASTER, previamente, por intermédio de mecanismos de notificação explícita (banner e/ou e-mail e/ou aviso na dashboard) na PLATAFORMA, como prazo mínimo de antecedência de 30(trinta) dias para alterações substanciais que afetem funcionalidades críticas. **O uso contínuo após tais alterações, modificações ou remoções, representa aceite automático.**

CLÁUSULA 4. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todo o conteúdo da PLATAFORMA, incluindo sistemas, códigos, textos e marcas, imagens, é de propriedade do PROVEDOR ou de terceiros licenciados. **É vedada a reprodução, modificação, engenharia reversa ou descompilação, salvo autorização expressa.** A licença de uso não implica cessão de direitos autorais, propriedade intelectual ou know-how sobre os sistemas, códigos ou bases de dados da PLATAFORMA, os quais permanecem de titularidade exclusiva do PROVEDOR. **Caso ocorra algum destes eventos por responsabilidade do CLIENTE, fica este penalizado com uma multa não compensatória de R\$ 100.000,00, sem prejuízo de perdas e danos.**

CLÁUSULA 5 - DA HABILITAÇÃO E REPRESENTAÇÃO DO USUÁRIO MASTER

Somente pessoas **maiores de 18 anos ou emancipadas podem aderir aos PLANOS** contidos na PLATAFORMA. O USUÁRIO MASTER declara atender o requisito de idade ou emancipação e possuir poderes de representação do CLIENTE para fins de cadastro e vinculação a uma CONTA na PLATAFORMA.

CLÁUSULA 6 - DA CONTA, LOGIN E SEGURANÇA

Ocorrendo o cadastro do CLIENTE, a ser realizado pelo USUÁRIO MASTER, mediante ADESÃO ao PLANO e aceite eletrônico deste Termo de Uso, caberá ao PROVEDOR validar o CLIENTE, vinculando o mesmo a uma **CONTA (Tenant_ID) que será a chave única para identificação e isolamento lógico dos dados do CLIENTE na PLATAFORMA.** Da mesma forma o USUÁRIO MASTER registra, no ato da ADESÃO, suas credenciais pessoais e intransferíveis (nome, e-mail, senha), credenciais estas que darão ao mesmo o acesso amplo e irrestrito a CONTA do CLIENTE na PLATAFORMA. O PROVEDOR pode suspender o acesso a CONTA do CLIENTE e, por consequência a PLATAFORMA, em caso de suspeita de fraude ou violação de segurança. **O USUÁRIO MASTER e os USUÁRIOS por ele, posteriormente, cadastrados são responsáveis por suas credenciais (e-mail, senha) no caso de acessos indevidos decorrentes de negligência.**

CLÁUSULA 7 – DO PERÍODO DE TESTES (TRIAL)

O PROVEDOR **poderá oferecer** período gratuito de testes sem garantia de estabilidade. Encerrado o período, o acesso é suspenso e os dados poderão ser excluídos, salvo ADESÃO paga anteriormente efetuada a um ou mais PLANOS.

CLÁUSULA 8 – DOS PREÇOS E REAJUSTES DOS PLANOS

Os preços dos PLANOS são os informados no momento da ADESÃO e **poderão sofrer reajustes a qualquer tempo** devido a melhorias incorporadas ou reajuste dos custos operacionais, mas serão informados previamente por intermédio de mecanismos de notificação explícita (banner e/ou e-mail e/ou aviso na dashboard) na PLATAFORMA aos CLIENTES e USUÁRIOS MASTERS. Reajustes de preço serão comunicados com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sendo facultado ao CLIENTE, por intermédio do USUÁRIO MASTER, cancelar a assinatura antes da nova cobrança, utilizando-se como comunicação e pedido de cancelamento no sistema de tickets da PLATAFORMA descrito no item 14, na categoria “Contrato”. O uso contínuo após tais alterações representa aceite automático.

CLÁUSULA 9 - DA COBRANÇA DOS PLANOS E DA INADIMPLÊNCIA

A ADESÃO **autoriza a cobrança automática e recorrente de mensalidades dos PLANOS**, além de custos adicionais de ferramentas operacionais e encargos incorridos, que serão, mensalmente, descritos em demonstrativos de faturamento do CLIENTE, disponibilizado em área restrita na PLATAFORMA destinada ao mesmo, para acompanhamento e controle. As cobranças serão efetuadas por meio de **cartão de crédito** de titularidade do CLIENTE, ou mediante **boleto bancário**. **Não serão aceitos cartões de crédito de terceiros.** Havendo **inadimplência**, fica o CLIENTE obrigado a quitar os valores cobrados, além da **penalidade de encargos automáticos**: multa de 2%, juros de 1% ao mês e correção monetária pelo IPCA acumulado no período do vencimento até a devida quitação, podendo acarretar **suspensão de acesso** a PLATAFORMA pela CONTA do CLIENTE até a devida regularização.

CLÁUSULA 10 – DA RELAÇÃO ENTRE AS PARTES

A relação entre o PROVEDOR e CLIENTE **é estritamente contratual, inexistindo vínculo societário, trabalhista, de parceria ou representação comercial, em hipótese alguma.**

CLÁUSULA 11 – DA DISPONIBILIDADE, SLA E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

O PROVEDOR **não se responsabiliza** por falhas de terceiros, força maior, bem como, por indisponibilidade da PLATAFORMA decorrente de causas fora do controle do PROVEDOR (ex.: quedas da internet do CLIENTE, provedores de nuvem fora do ar, ataques DDoS, desastres ou fenômenos naturais, queda de energia elétrica). O PROVEDOR **não garante que a PLATAFORMA estará livre de interrupções, erros ou vulnerabilidades, sendo tais riscos inerentes à operação de sistemas digitais.** A **RESPONSABILIDADE TOTAL DE INDENIZAÇÃO LIMITA-SE, pelo total de indisponibilidade momentânea registradas no período de faturamento, com exceção dos fatos excludentes mencionados acima, ao valor pago pelo CLIENTE no faturamento anterior, nunca cumulativo,** mesmo que,

porventura, tenha ocorrido outros prejuízos financeiros, perdas, danos ou lucros cessantes. O PROVEDOR **não garante resultados específicos e sucesso de performance** em decorrência do uso dos PLANOS contidos na PLATAFORMA, cabendo ao CLIENTE avaliar a adequação do produto e serviço às suas necessidades, análises técnicas sobre o desempenho desejado, sendo que, eventuais análises, sugestões, estatísticas, levantamentos de dados e cenários gerados e apresentados nos sistemas, produtos e ferramentas tecnológicas, são decorrentes dos dados imputados conjugados como dos cenários padrões utilizados como parâmetros gerais, **nunca específicos ou individualizados, não cabendo questionamentos por parte do CLIENTE.**

CLÁUSULA 12 – DA INTEROPERABILIDADE

Os produtos e serviços disponibilizados na PLATAFORMA poderão permitir integrações com APIs ou sistemas de terceiros, com o objetivo de ampliar suas funcionalidades. O PROVEDOR **não se responsabiliza por falhas, indisponibilidades, limitações ou descontinuações decorrentes de tais integrações**, uma vez que dependem de serviços e infraestrutura fora de seu controle.

O CLIENTE reconhece que o uso de integrações com serviços de terceiros pode estar sujeito a termos e políticas próprias dessas plataformas, **sendo de sua exclusiva responsabilidade verificar e aceitar tais condições antes de utilizá-las.**

CLÁUSULA 13 – DO BACKUP, EXPORTAÇÃO E RETENÇÃO DE DADOS

O PROVEDOR realiza backups automáticos diários dos dados armazenados na PLATAFORMA, preferencialmente após o horário comercial, podendo realizar cópias adicionais em intervalos menores conforme critérios técnicos e operacionais. Os backups têm finalidade exclusiva de continuidade e recuperação operacional da PLATAFORMA, **não configurando obrigação de disponibilização individualizada de cópias ao CLIENTE.** Em caso de cancelamento ou encerramento da CONTA, os dados do CLIENTE serão mantidos por 30 (trinta) dias corridos, período durante o qual poderão ser exportados em formato estruturado e interoperável (como JSON, CSV e/ou XLSX), mediante solicitação formal registrada no sistema de tickets da PLATAFORMA. **Decorrido esse prazo, o PROVEDOR realizará a exclusão definitiva e segura dos dados, conforme as boas práticas de segurança da informação e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).**

CLÁUSULA 14 – DO SUPORTE E ATENDIMENTO

O suporte técnico e operacional será prestado **exclusivamente por meio do sistema de tickets disponível na PLATAFORMA**, de **segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (horário de Brasília)**, exceto feriados nacionais, períodos em que o PROVEDOR, previamente, comunicará por intermédio de mecanismos de notificação explícita (banner e/ou e-mail e/ou aviso na dashboard) na PLATAFORMA aos CLIENTES e USUÁRIOS MASTERS o tratamento dado para suporte e atendimento. **O suporte e atendimento não se presta para consultoria empresarial, que dependendo da situação e condição poderá ser ofertada como serviço adicional pelo PROVEDOR e contratada a parte, em contrato específico, pelo CLIENTE.**

14.1 Categorias de Atendimento e Níveis de Risco

Os tickets abertos pelo CLIENTE serão classificados de acordo com a **natureza da solicitação** e o **nível de risco** associado ao impacto sobre a operação do CLIENTE, conforme tabela abaixo:

Categoria	Descrição	Exemplos	Nível de Risco
Incidente de Segurança ou Privacidade SEGURANÇA	Situações que envolvam risco à integridade, confidencialidade ou disponibilidade de dados	Vazamento de dados, acesso indevido, falha de autenticações	Nível 1
Incidente Técnico PANE	Problemas que comprometem o funcionamento da PLATAFORMA, restringindo o uso significativamente	Indisponibilidade total, erro de login, falha de integração, erros que comprometam o funcionamento principal	Nível 1
Incidente Técnico FALHA	Falha que afeta funcionalidades essenciais e sem alternativas temporárias viáveis.	Erros em telas que comprometem o funcionamento essenciais ou relatórios imprecisos, links incorretos	Nível 2
Solicitação de Serviço AJUSTE	Problemas que impactam funções secundárias ou ajustes administrativos.	Erros em telas que comprometem o funcionamento secundárias ou agrupamentos em relatório e erros não limitantes	Nível 3
Relacionamento Comercial CONTRATO	Demandas relacionadas a faturamento, contratos, planos ou cancelamentos.	Alteração de plano, reemissão de fatura, encerramento de contrato.	Nível 3
Dúvida Operacional USO	Solicitações de orientação sobre uso da PLATAFORMA ou suas funcionalidades.	Dúvidas sobre relatórios, fluxo de trabalho, recursos.	Nível 4
Sugestão de Melhoria EVOLUTIVA	Propostas de novas funcionalidades, automações ou melhorias de desempenho.	Novo relatório, melhoria de layout, integração sugerida.	Nível 4

O PROVEDOR poderá reclassificar o ticket caso verifique divergência entre a categoria informada e o impacto real sobre o serviço.

14.2 Escalonamento e Prazos Estimados de Resposta e Solução

O tratamento de cada ticket seguirá os prazos indicativos de **resposta inicial e solução ou contorno**, conforme o **nível de risco** e o **plano contratado pelo CLIENTE**:

Nível de Risco	Descrição do Impacto	Prazo de Resposta Inicial	Prazo Estimado de Solução / Contorno
Nível 1 CRÍTICO	Vazamento de dados, acesso indevido, falha de autenticação. Indisponibilidade total da PLATAFORMA ou falha grave que impede o uso das funcionalidades principais.	Até 1h útil	Até 8h úteis
Nível 2 ALTO	Falha que afeta funcionalidades essenciais e sem alternativas temporárias viáveis.	Até 8h úteis	Até 2 dias úteis
Nível 3 MÉDIO	Problemas que impactam funções secundárias ou ajustes administrativos.	Até 2 dia útil	Até 5 dias úteis
Nível 4 BAIXO	Solicitações informativas, dúvidas, sugestões ou melhorias não urgentes.	Todos os planos: até 2 dias úteis	Conforme análise técnica e cronograma de desenvolvimento

Os prazos acima representam estimativas de atendimento baseadas em **melhores esforços** do PROVEDOR e poderão variar conforme a complexidade técnica da demanda, volume de solicitações em processamento ou dependência de terceiros.

14.3 Atendimento e Histórico

O CLIENTE poderá acompanhar o **histórico cronológico e o status** de todos os tickets diretamente na PLATAFORMA, incluindo comunicações, prazos e classificações.

14.4 Sugestões e/ou Melhorias

As **sugestões e/ou melhoria** submetidas pelo CLIENTE serão analisadas quanto à viabilidade técnica, operacional e econômica. Caso implementadas, **serão disponibilizadas a todos os clientes conforme o cronograma de desenvolvimento, em versões futuras, sem caráter exclusivo**. O **uso contínuo da PLATAFORMA após tais atualizações implica aceitação automática das modificações**.

14.5 Cancelamentos

Os **pedidos de cancelamento voluntário** de PLANOS deverão ser formalizados **exclusivamente pelo USUÁRIO MASTER**, no sistema de tickets da PLATAFORMA descrito no item 14, na categoria “Contrato”, para que o PROVEDOR adote as medidas cabíveis de encerramento.

14.6 Exceções e Casos Fortuitos

O PROVEDOR não se responsabiliza por atrasos nos prazos de resposta ou solução decorrentes de **força maior, caso fortuito ou falhas externas**, tais como interrupções de internet, serviços de nuvem, APIs de terceiros, ou eventos fora de sua esfera de controle.

CLÁUSULA 15 – DAS NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA

As **comunicações formais entre as partes envolvidas** serão consideradas válidas quando enviadas ao e-mail cadastrado pelo USUÁRIO MASTER, e/ou suporte@iseecodes.com.br e/ou dpo@iseecodes.com.br e/ou por intermédio de mecanismos de notificação explícita (banner e/ou e-mail e/ou aviso na dashboard) na PLATAFORMA e/ou registradas no sistema de tickets contido na PLATAFORMA, não sendo aceitos como válidos e formais quaisquer outros meios de comunicação.

CLÁUSULA 16 – DAS MELHORIAS, MANUTENÇÕES PREVENTIVAS, CORRETIVAS E EMERGENCIAIS

O PROVEDOR, por meio de seus ADMINISTRADORES, **poderá realizar melhorias e manutenções, preferencialmente, fora do horário comercial**, comunicando por intermédio de mecanismos de notificação explícita (banner e/ou e-mail e/ou aviso na dashboard) na PLATAFORMA, sempre que possível, sobre interrupções de disponibilidade do produto ou serviço decorrentes. **Situações críticas podem demandar indisponibilidade imediata dentro do horário comercial**.

CLÁUSULA 17 – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD)

O tratamento de dados segue a **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)** e a **Política de Privacidade da PLATAFORMA**. O CLIENTE é igualmente responsável por garantir que os dados de terceiros sob sua gestão sejam tratados de forma lícita e transparente. O PROVEDOR **poderá atuar como controlador ou operador de dados**. O PROVEDOR adota medidas de segurança compatíveis com o nível de risco dos dados tratados (requisito formal do art. 46 da LGPD). Além disso, o DPO (Encarregado de Dados) poderá ser contatado pelo canal informado, conforme art. 41 da LGPD.

CLÁUSULA 18 – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O PROVEDOR adota medidas técnicas e administrativas adequadas (**criptografia de dados em repouso, criptografia em trânsito (TLS/HTTPS), controle de acesso e logs de segurança sempre que pertinente, que serão armazenados por 6(seis) meses**, conforme Marco Civil da Internet, art. 15). O CLIENTE deve adotar boas práticas internas, como controle de permissões e revogação de acessos dos USUÁRIOS por ele autorizados e cadastrados.

CLÁUSULA 19 – DA AUDITORIA E REGISTROS DE ACESSO

A PLATAFORMA **mantém registros de acesso e atividades para segurança, auditoria e cumprimento legal**, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD referente a dados sensíveis.

CLÁUSULA 20 - DA CONFIDENCIALIDADE, TITULARIDADE E TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES

20.1 Definição de Informações Confidenciais

Para fins desta cláusula, consideram-se Informações Confidenciais todos os dados, documentos, relatórios, códigos, parâmetros, métricas, registros, bases de dados, estratégias comerciais, informações financeiras, tecnológicas, cadastrais ou de qualquer outra natureza, tangíveis ou intangíveis, reveladas entre as partes em razão da execução deste contrato, inclusive aquelas inseridas ou geradas pelo CLIENTE na PLATAFORMA.

20.1.1. Hipóteses de Não Confidencialidade

Não serão consideradas Informações Confidenciais, para fins deste contrato, aquelas que:

- a) já eram de domínio público na data de sua divulgação, ou se tornarem públicas posteriormente, sem violação deste Termo por parte do PROVEDOR;
- b) já eram legitimamente conhecidas pela parte receptora antes de sua divulgação pela parte reveladora, desde que tal conhecimento possa ser comprovado documentalmente;
- c) forem legitimamente recebidas de terceiros que não estejam obrigados, por lei ou por contrato, a manter sigilo sobre tais informações; ou
- d) forem desenvolvidas de forma independente pela parte receptora, sem uso de Informações Confidenciais da outra parte.

20.2. Titularidade dos Dados do CLIENTE

As informações e dados inseridos pelo CLIENTE na PLATAFORMA são de propriedade exclusiva do CLIENTE, sendo o PROVEDOR apenas o custodiante e operador técnico responsável por seu armazenamento, processamento e tratamento dentro dos limites deste contrato e da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

20.3. Titularidade de Logs e Metadados Operacionais

O CLIENTE reconhece e concorda que os logs de acesso, registros técnicos, metadados operacionais, estatísticas de desempenho, dados de telemetria e informações anônimas de uso da PLATAFORMA são de propriedade exclusiva do PROVEDOR, por serem gerados autonomamente pelos sistemas da PLATAFORMA e necessários à sua segurança, manutenção, auditoria, conformidade legal e melhoria contínua.

- a) *Esses dados não incluem, nem devem expor, conteúdos ou informações imputadas pelo CLIENTE em suas áreas restritas.*
- b) *O PROVEDOR poderá conservar tais registros pelo prazo necessário para cumprimento de obrigações legais (como o art. 15 do Marco Civil da Internet) ou para finalidades legítimas de segurança da informação e auditoria interna.*

20.4. Obrigações de Sigilo e Uso Restrito

O PROVEDOR compromete-se a:

- a) *Manter sigilo absoluto sobre todas as Informações Confidenciais e dados imputados pelo CLIENTE;*
- b) *Não acessar, alterar, copiar, divulgar ou utilizar dados do CLIENTE para qualquer finalidade não autorizada;*
- c) *Adotar medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações;*
- d) *Garantir que seus colaboradores, prestadores e subcontratados estejam vinculados às mesmas obrigações de sigilo.*

20.4.1. Responsabilidade do CLIENTE por Vazamentos Sob Sua Esfera de Controle

O CLIENTE reconhece que:

- a) é o único responsável pela gestão das credenciais de acesso, permissões internas, perfis de USUÁRIOS e pela segurança lógica e física de seus próprios equipamentos, redes e sistemas;
- b) vazamentos, acessos indevidos, exposições de dados ou incidentes de segurança decorrentes de falhas, negligência, má utilização, compartilhamento indevido de credenciais, dispositivos comprometidos, engenharia social ou qualquer outro ato ou omissão do CLIENTE, de seus USUÁRIOS, colaboradores, prepostos ou terceiros por ele autorizados não poderão ser imputados ao PROVEDOR;
- c) na hipótese de qualquer incidente de segurança ou vazamento de dados decorrente, exclusiva ou predominantemente, de atos ou omissões de pessoas sob sua responsabilidade, o CLIENTE manterá o PROVEDOR indene, obrigando-se a ressarcir integralmente eventuais prejuízos diretos, custas, acordos, multas administrativas e condenações judiciais sofridas pelo PROVEDOR em razão do evento.

20.5. Uso de Dados Anonimizados e Estatísticos

O CLIENTE autoriza o PROVEDOR a utilizar dados anonimizados e agregados, obtidos a partir do uso da PLATAFORMA, exclusivamente para:

- a) *Elaboração de estatísticas globais, métricas de uso, análises de desempenho e estudos de comportamento;*
- b) *Melhoria técnica, desenvolvimento de novos recursos, otimização de performance e segurança operacional;*
- c) *Desde que tais dados não permitam, direta ou indiretamente, a identificação do CLIENTE ou de seus USUÁRIOS.*

20.6. Exceções à Confidencialidade

Não configuram violação de sigilo as divulgações obrigatórias por força de lei, ordem judicial ou determinação de autoridade competente, desde que o PROVEDOR notifique o CLIENTE, sempre que possível, antes da revelação.

20.7. Prazo de Vigência da Obrigação de Sigilo

As obrigações de confidencialidade e preservação de dados vigorarão por 5 (cinco) anos após o término ou rescisão deste contrato, salvo quando prazo superior for exigido por lei ou por obrigações regulatórias específicas.

20.8. Sanções e Responsabilidade

20.8.1. O descumprimento das obrigações de confidencialidade previstas nesta cláusula sujeitará a parte infratora à obrigação de indenizar os danos diretos comprovadamente causados à outra parte, desde que o evento seja decorrente de ato ou omissão imputável à parte infratora, sem prejuízo de outras sanções previstas em lei ou neste contrato.

20.8.2. O PROVEDOR não será responsável por vazamentos, acessos indevidos ou divulgações de informações que:

- a) decorram de culpa exclusiva do CLIENTE, de seus USUÁRIOS, colaboradores, prepostos ou terceiros por ele autorizados;
- b) envolvam dados que já eram públicos, nos termos do item 20.1.1, na data do incidente, ou que se tornaram públicos sem violação deste Termo pelo PROVEDOR;
- c) resultem de falhas, indisponibilidades ou incidentes em infraestrutura, sistemas ou serviços de terceiros contratados diretamente pelo CLIENTE (incluindo, sem limitação, provedores de internet, sistemas internos, VPNs e dispositivos de acesso).

20.8.3. Na hipótese de violação de confidencialidade imputável ao PROVEDOR, a responsabilidade total deste ficará limitada ao menor valor entre: (i) o montante total efetivamente pago pelo CLIENTE ao PROVEDOR nos 12 (doze) meses anteriores ao evento danoso; e (ii) o capital social integralizado do PROVEDOR na data do evento, sem prejuízo de eventual reparação por danos morais e/ou sanções específicas impostas por autoridade competente, nos limites da legislação aplicável.

CLÁUSULA 21 - DA RESCISÃO E CANCELAMENTO E SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE ACESSO A PLATAFORMA

21.1. O PROVEDOR **poderá suspender temporariamente ou encerrar o acesso do CLIENTE à PLATAFORMA em qualquer das seguintes hipóteses:**

- (i) *Inadimplência superior a 10 (dez) dias após o vencimento da fatura;*
- (ii) *Indícios ou confirmação de fraude, uso indevido ou acesso não autorizado;*
- (iii) *Descumprimento de qualquer cláusula deste Termo de Uso ou de políticas complementares aplicáveis; ou*
- (iv) *Determinação judicial, administrativa ou de autoridade competente.*

21.2. Antes da suspensão ou cancelamento definitivo, o PROVEDOR poderá, a seu critério, **enviar notificação eletrônica ao CLIENTE concedendo prazo razoável para regularização**, salvo nos casos de fraude, ordem judicial ou risco operacional imediato, **em que a suspensão poderá ocorrer sem aviso prévio.**

21.3. O cancelamento voluntário por parte do CLIENTE deverá ser solicitado por meio do sistema de tickets de suporte, nos termos da Cláusula 14, **permanecendo o acesso ativo até o término do ciclo atual de faturamento.**

21.4. A rescisão do contrato ou encerramento da CONTA **não implicará em isenção ou extinção de obrigações financeiras pendentes, devendo o CLIENTE quitar integralmente os valores devidos até a data de rescisão, inclusive faturas em aberto e encargos contratuais**, sem prejuízo das medidas administrativas, extrajudiciais ou judiciais cabíveis para cobrança.

21.5. Após o encerramento da CONTA, os dados do CLIENTE serão mantidos pelo período e condições previstas na Cláusula 13 - Backup, Exportação e Retenção de Dados, **findo o qual serão eliminados de forma segura e definitiva.**

21.6. **O PROVEDOR reserva-se o direito de negar novo cadastro ou reativação da CONTA em casos de reincidência de inadimplência, fraude, violação contratual ou uso indevido da PLATAFORMA.**

CLÁUSULA 22 - DAS ALTERAÇÕES DESTES TERMOS

Este Termo poderá ser alterado a qualquer momento, sendo o CLIENTE comunicado por intermédio de mecanismos de notificação explícita (banner e/ou e-mail e/ou aviso na dashboard) na PLATAFORMA, como prazo mínimo de antecedência de 30(trinta) dias para alterações substanciais, versões do termo serão arquivadas na PLATAFORMA, na área restrita do PROVEDOR.

CLÁUSULA 23 - DA SUCESSÃO EMPRESARIAL

Em caso de fusão, aquisição ou reestruturação societária, os direitos e obrigações decorrentes deste Termo poderão ser transferidos, respeitadas as normas da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

CLÁUSULA 24 - DA LEI APLICÁVEL, SOLUÇÃO DE CONFLITOS E FORO

Este Termo é regido pela legislação brasileira. As partes concordam que, para eventuais disputas de menor complexidade, o conflito poderá ser resolvido eletronicamente, via plataforma consumidor.gov.br, ou por mediação online, antes do ajuizamento de qualquer ação judicial, sendo a **mediação é facultativa** (não obrigatória, conforme art. 334 do CPC). Persistindo o conflito, **elegem o foro da Comarca de Porto Alegre/RS** como o único competente para dirimir eventuais controvérsias, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

CLÁUSULA 25 - DO CONTATO DO PROVEDOR

E-mail: suporte@iseecodes.com.br

Canal Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD DPO: dpo@iseecodes.com.br

Dúvidas ou solicitações devem ser enviadas com o assunto “Termo de Uso” para o e-mail de suporte. **Demandas de suporte técnico após a ADESÃO devem ocorrer exclusivamente pelo sistema de tickets da PLATAFORMA, respeitando as condições descritas no item 12 destes Termo de Uso.**

Porto Alegre/RS, 12 de novembro de 2025.

FIM DO TERMO DE USO