

# INTELIAX

Plataforma All-in-One de CRM, BPM, Marketing e IA

## TERMOS DE USO E

## CONTRATO DE LICENCIAMENTO

DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)

Versão 2.0 | Abril de 2026

*Documento Confidencial*

## PREÂMBULO

Estes **Termos de Uso e Contrato de Licenciamento de Software como Serviço** (doravante "Contrato" ou "Termos"), juntamente com seus Anexos e quaisquer Ordens de Compra executadas, constituem o acordo legal que rege o licenciamento, acesso e uso da **Solução InteliAx**, desenvolvida e comercializada pela **TQS Tecnologia e Soluções Ltda.**, sociedade empresária brasileira inscrita no CNPJ sob o nº 22.947.894/0001-64, com sede na Rua Carneiro da Cunha, 1192 – Conj. 81 – Vila da Saúde – São Paulo/SP, doravante denominada "**InteliAx**".

O Cliente aceita e concorda integralmente com as condições destes Termos mediante: (i) clique em caixa de aceitação eletrônica; (ii) execução de Ordem de Compra que referencie este Contrato; ou (iii) utilização da Solução InteliAx, ainda que em caráter gratuito ou de teste, o que ocorrer primeiro.

**AO ACEITAR ESTES TERMOS, O CLIENTE DECLARA TER PLENOS PODERES PARA CONTRATAR E VINCULAR A PESSOA JURÍDICA OU ENTIDADE QUE REPRESENTA. CASO NÃO CONCORDE OU NÃO TENHA AUTORIDADE PARA VINCULAR A EMPRESA, NÃO ACEITE ESTES TERMOS NEM ACESSE OU UTILIZE A SOLUÇÃO INTELIAX.**

## SEÇÃO 1 — SOLUÇÃO INTELIAX E LICENCIAMENTO

### 1.1 Definição da Solução

A Plataforma InteliAx (também denominada "Solução InteliAx") é um software multi-tenant fornecido em regime de Software como Serviço (SaaS), operado integralmente em nuvem, que integra em ambiente único os seguintes módulos funcionais: (i) CRM Omnichannel com gestão de canais de comunicação digital; (ii) BPM No-Code para automação de processos de negócio; (iii) Gestão de Campanhas de Marketing com rastreamento comportamental (DeepTracking); e (iv) Inteligência Artificial com agentes autônomos e RAG (Retrieval-Augmented Generation) integrados.

### 1.2 Concessão da Licença

Sujeito ao cumprimento destes Termos e ao pagamento dos valores aqui estabelecidos, a InteliAx concede ao Cliente uma licença de assinatura não exclusiva, intransferível, limitada e revogável ("Licença"), para acesso e uso da Solução InteliAx conforme identificado na Conta Virtual do Cliente e/ou em Ordem de Compra assinada (a "Data Efetiva"). Atualizações, melhorias e novas funcionalidades disponibilizadas durante o Prazo do Contrato farão parte integrante da Solução InteliAx e estarão sujeitas às condições destes Termos.

### 1.3 Modelo de Licenciamento por Usuário (Per-Seat)

O Cliente utilizará a Solução InteliAx adquirindo Licenças **por Usuário autorizado (modelo per-seat)**, entendendo-se como "Usuário" toda pessoa física identificada individualmente e autorizada pelo Cliente a acessar a Solução. Cada Licença corresponde a um único Usuário e não pode ser compartilhada entre múltiplos indivíduos. A quantidade de Licenças e o Plano contratado estão formalizados na Conta Virtual e/ou Ordem de Compra, e a definição da estrutura de preços encontra-se detalhada na Seção 3 e no Anexo I deste Contrato.

### 1.4 Usuário Administrador

O Cliente é exclusivamente responsável pela identificação, criação, remoção e gestão dos Usuários em sua Conta Virtual. A Conta Virtual deve ser gerenciada por pelo menos um Usuário com privilégios administrativos, designado como "Usuário Administrador", com capacidade de: (a) adicionar ou remover Licenças e Funcionalidades; (b) criar, monitorar e modificar permissões de outros Usuários; (c) gerenciar acessos, controlar, remover ou alterar total ou parcialmente os Dados do Cliente contidos na Solução.

### 1.4.1 Segurança de Credenciais

Ao criar uma identificação de Usuário, o Cliente será responsável por: (a) manter a segurança e confidencialidade das senhas e acessos de seus Usuários, sendo tais credenciais intransferíveis e de uso exclusivo; (b) todas as ações realizadas utilizando as contas de seus Usuários, especialmente do Usuário Administrador; (c) notificar imediatamente a InteliAx caso tome conhecimento de qualquer uso ou acesso não autorizado em sua Conta Virtual ou qualquer violação destes Termos.

### 1.5 Serviços Profissionais e Consultoria

O Cliente poderá adquirir, mediante assinatura de Ordem de Compra específica, serviços profissionais mediante pacotes de horas para demandas como: treinamento personalizado, auxílio na criação de pipes e automações, criação e configuração de agentes de IA (Bots e Copilots), configuração de canais de atendimento, desenvolvimento de fluxos BPM customizados, configuração de campanhas de marketing, criação de templates de e-mail, SMS e HSM (WhatsApp), integrações via API, entre outros serviços de consultoria. O detalhamento comercial dos pacotes está disponível através do gerente de conta ou canais oficiais de atendimento da InteliAx.

### 1.6 Franquia Mínima e Uso Excedente

A quantidade inicial de Licenças, bem como os limites de Funcionalidades (Categoria B) e Consumo (Categoria A) contratados, especificados na Conta Virtual e/ou Ordem de Compra, deverão ser mantidos constantes durante a vigência acordada ("Franquia Mínima"), sendo a base para a cobrança independentemente do uso efetivo pelo Cliente. A InteliAx fica expressamente autorizada a cobrar eventuais excedentes às Franquias Mínimas, conforme as regras detalhadas no Anexo I (Tabela de Preços).

#### 1.6.1 Regras de Excedente

(i) **Excedentes de Consumo (Categoria A — envio de e-mails, HSM, SMS e tokens de IA)** serão cobrados automaticamente conforme tabela de overage por faixa de consumo, independentemente de aprovação prévia, por tratar-se de uso efetivamente realizado pelo Cliente.

(ii) **Excedentes de Funcionalidades (Categoria B — quantidade de agentes de IA, pipes ativos, campanhas simultâneas e storage)** serão comercializados via blocos de expansão pré-configurados, mediante adesão formal do Cliente na Conta Virtual ou por aditivo à Ordem de Compra.

(iii) **Excedentes de Licenças (Usuários)** a partir da Franquia Mínima contratada serão cobrados *pro rata temporis* do ciclo de faturamento vigente, passando a integrar a nova Franquia Mínima nos ciclos subsequentes, independentemente de aprovação prévia.

## SEÇÃO 2 — RESPONSABILIDADES DAS PARTES

### 2.1 Responsabilidades da InteliAx

Mediante aceite destes Termos ou assinatura da Ordem de Compra, o que ocorrer primeiro, a InteliAx se compromete a: (a) disponibilizar a Solução InteliAx de forma ininterrupta, 24 horas por dia, 7 dias por semana, conforme este Contrato e o Anexo II (SLA); (b) fornecer suporte técnico nos termos e níveis previstos no Anexo II (SLA), podendo tais termos ser atualizados periodicamente mediante notificação prévia; (c) empreender esforços comercialmente razoáveis para garantir o percentual de disponibilidade ("uptime") especificado no Anexo II, de acordo com o Plano contratado; (d) adotar salvaguardas técnicas, administrativas e físicas para proteção dos Dados do Cliente, nos termos do Anexo III (DPA — LGPD); (e) aplicar as melhores práticas de segurança da informação e conformidade com a LGPD no tratamento de dados pessoais.

## 2.2 Responsabilidades do Cliente

O Cliente se compromete a:

- (a) utilizar a Solução InteliAx em conformidade com estes Termos, por si e por seus Usuários, abstendo-se de descompilar, realizar engenharia reversa, desmontar, extrair código-fonte ou fazer uso indevido da Propriedade Intelectual da InteliAx;
- (b) garantir a exatidão, qualidade, legalidade e legitimidade das informações, dados, arquivos, textos, imagens, dados pessoais ou qualquer outro conteúdo, próprios ou de terceiros ("Dados do Cliente"), fornecidos à InteliAx para cadastro e faturamento ou inseridos na Solução InteliAx;
- (c) empreender esforços comercialmente razoáveis para impedir acesso ou uso não autorizado da Solução InteliAx, notificando imediatamente a InteliAx sobre qualquer incidente;
- (d) cumprir integralmente a legislação aplicável, em especial a LGPD (Lei 13.709/2018), o Marco Civil da Internet e as políticas comerciais da Meta Platforms para uso do WhatsApp Business API, abstendo-se de: armazenar ou transmitir códigos maliciosos; realizar práticas de engenharia social (phishing, baiting, etc.); enviar spam ou e-mail marketing não autorizado; ou utilizar a Solução para qualquer finalidade ilícita, caluniosa ou que viole direitos de terceiros;
- (e) cumprir os termos de serviço de Aplicativos Não-InteliAx eventualmente utilizados em conjunto com a Solução InteliAx;
- (f) não vender, revender, licenciar, sublicenciar, distribuir, alugar, arrendar ou oferecer a Solução InteliAx, total ou parcialmente, a terceiros; nem copiar, reproduzir, modificar, criar ou desenvolver obras derivadas a partir da Solução InteliAx, suas Funcionalidades, Documentação ou interface de Usuário;
- (g) não interferir na integridade ou no desempenho da Solução InteliAx ou de qualquer recurso ou dado de terceiros nela contidos;
- (h) manter atualizado o cadastro na Conta Virtual, em especial os contatos administrativo, técnico, financeiro e de proteção de dados (Encarregado/DPO quando aplicável).

## SEÇÃO 3 — MODELO DE PRECIFICAÇÃO E COBRANÇA

### 3.1 Estrutura Geral de Precificação

A Solução InteliAx adota um modelo de precificação híbrido composto por três componentes, cuja tabela completa de valores, limites e franquias está formalizada no Anexo I deste Contrato, parte integrante e inseparável destes Termos:

**(a) Licença Base Per-Seat:** valor mensal cobrado por Usuário ativo, conforme o Plano contratado (Starter, Essencial, Profissional, Business ou Enterprise), que dá direito ao acesso integral às Funcionalidades do respectivo Plano e aos volumes mínimos inclusos de consumo.

**(b) Add-ons de Consumo — Categoria A:** recursos consumíveis por unidade, compostos por (i) envio de e-mail marketing em massa; (ii) envio de mensagens HSM (WhatsApp); (iii) envio de SMS; e (iv) tokens de processamento de Inteligência Artificial. Cada Plano inclui um pacote mínimo mensal destes recursos. Uso excedente é automaticamente cobrado conforme tabela de overage por faixa de consumo (slabs) descrita no Anexo I, com preços unitários decrescentes conforme o volume aumenta.

**(c) Add-ons de Escala — Categoria B:** pacotes de capacidade instalada, compostos por (i) quantidade de agentes de IA Externos (bots conversacionais); (ii) quantidade de agentes Copilot Internos; (iii) limite de pipes ativos no módulo BPM; (iv) limite de campanhas de marketing simultâneas; (v) templates HSM cadastrados; (vi) caixas de

e-mail conectadas; e (vii) storage de Knowledge Base (KB). Cada Plano inclui limites pré-configurados, expansíveis mediante contratação de blocos adicionais conforme tabela no Anexo I.

### 3.2 Custos Repassados de Terceiros

O Cliente reconhece e concorda que determinados custos cobrados por provedores terceiros não estão contidos nas tarifas da InteliAx e serão repassados separadamente ou faturados diretamente ao Cliente pelo respectivo provedor, a saber:

- (a) custo por mensagem cobrado pela Meta Platforms, Inc. para uso do WhatsApp Business API, segundo as categorias de conversação (Serviço, Utilidade, Autenticação e Marketing) e tabela vigente de cobrança da Meta;
- (b) custo por mensagem SMS cobrado por operadoras de telecomunicações, quando aplicável ao volume ou destino específico;
- (c) custos adicionais de modelos de IA premium (ex.: GPT-5, Claude Opus, Gemini Ultra ou equivalentes), cujos valores podem envolver multiplicadores sobre a tarifa padrão de tokens, conforme detalhado no Anexo I.

### 3.3 Gatilhos de Upgrade Automatizado

A InteliAx monitorará continuamente o consumo de recursos da Categoria A e o uso de blocos de expansão da Categoria B. Quando o Cliente apresentar padrão recorrente de excedentes que, no cômputo mensal, torne economicamente vantajoso o upgrade para Plano superior, a InteliAx comunicará formalmente ao Cliente, via gerente de conta ou notificação na Conta Virtual, proposta de migração, permanecendo a decisão de migração exclusivamente a critério do Cliente. Os critérios objetivos de disparo destes gatilhos estão descritos no Anexo I.

### 3.4 Alterações no Plano Contratado

- (a) Upgrade: o Cliente poderá, a qualquer momento, solicitar upgrade para Plano superior. O novo valor passa a vigorar a partir da migração, com cobrança pro rata temporis do ciclo vigente. Limites de Franquia Mínima e recursos inclusos serão ajustados imediatamente.
- (b) Downgrade: a migração para Plano inferior somente será efetivada no ciclo subsequente de faturamento, e apenas se o Cliente estiver, no momento da solicitação, dentro dos limites do Plano de destino. Caso o Cliente esteja consumindo recursos acima dos limites do Plano inferior pretendido, o downgrade será condicionado à redução prévia de uso ou à contratação de blocos de expansão correspondentes.

### 3.5 Transparência e Previsibilidade de Cobrança

A Conta Virtual disponibilizará ao Cliente, em tempo real: (i) consumo atual de cada recurso da Categoria A versus franquia mínima inclusa; (ii) projeção de overage estimada para o ciclo vigente; (iii) status dos blocos de expansão contratados; e (iv) histórico detalhado de faturamento, incluindo discriminação por componente (licença, Categoria A e Categoria B) e eventuais repasses de terceiros.

## SEÇÃO 4 — FATURAMENTO, RENOVAÇÃO E PAGAMENTO

### 4.1 Valores e Moeda

Exceto em testes gratuitos e no plano Free Starter, o Cliente deverá pagar todos os valores especificados na Ordem de Compra e/ou Conta Virtual relativos à Solução InteliAx, Serviços Profissionais, Add-ons e demais componentes aplicáveis, independentemente do uso efetivo, pelo prazo contratado (mensal ou anual), conforme especificado. Tais valores não são canceláveis nem reembolsáveis, ressalvadas as hipóteses

expressamente previstas neste Contrato, e o Cliente deverá manter a Franquia Mínima contratada durante todo o Prazo da Contratação. Todos os valores são expressos e processados em Reais (BRL).

## 4.2 Impostos e Taxas

Os valores especificados na Ordem de Compra e/ou Conta Virtual são brutos e incluem os tributos brasileiros incidentes sobre o licenciamento de software e/ou prestação de serviços profissionais de desenvolvimento e suporte, conforme a natureza da contratação (ISS, PIS, COFINS e demais aplicáveis).

## 4.3 Ciclos de Faturamento

O faturamento da Licença Base e dos recursos da Categoria B (blocos de escala) ocorre de forma antecipada no início de cada ciclo (mensal ou anual). O faturamento de excedentes da Categoria A ocorre de forma vencida, no início do ciclo subsequente, com base no consumo efetivamente registrado na Conta Virtual durante o ciclo anterior. Eventuais repasses de custos de terceiros (Meta, operadoras, LLMs premium) seguirão a mesma lógica de cobrança vencida.

## 4.4 Método de Pagamento

A InteliAx emitirá cobrança digital, diretamente ou por meio de processador de pagamentos contratado, observando o método escolhido pelo Cliente: cartão de crédito, boleto bancário, débito em conta, PIX ou transferência eletrônica. Optando por cartão de crédito, o Cliente autoriza expressamente a InteliAx a cobrar recorrentemente os valores devidos no momento da contratação inicial, renovações, Usuários adicionais, blocos de expansão e excedentes de consumo, conforme aplicável.

## 4.5 Inadimplência e Suspensão

Se qualquer valor faturado não for recebido até a data de vencimento, a InteliAx, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, poderá: (a) aplicar juros de mora de 1% ao mês e multa de 2% sobre o valor da parcela em atraso; (b) condicionar futuras renovações e Ordens de Compra a prazos e condições de pagamento mais curtos; (c) reverter eventuais descontos e bonificações concedidas ("Condição Especial"); (d) cobrar administrativa ou judicialmente, por meios próprios ou terceiros, arcando o Cliente com todas as despesas razoáveis de cobrança.

### 4.5.1 Suspensão por Inadimplência

Havendo cobrança vencida, a InteliAx poderá, após 15 dias de vencimento em pagamentos via cartão de crédito e 30 dias nas demais modalidades: (i) antecipar as obrigações futuras do ciclo, tornando-as imediatamente devidas; e (ii) suspender o acesso à Solução InteliAx até a quitação integral. A InteliAx notificará o Cliente com antecedência mínima de 5 dias, exceto em casos de cartão recusado ou débito rejeitado, quando a suspensão poderá ser aplicada após tentativa adicional sem sucesso.

## 4.6 Reajuste Anual

Os valores contratados serão reajustados anualmente pelo IGP-M/FGV ou, na sua falta, pelo IPCA/IBGE, ou ainda por outro índice que venha a substituí-los por determinação legal, aplicável no aniversário da Data Efetiva. Reajustes superiores à variação inflacionária poderão ser negociados entre as Partes e terão eficácia apenas na renovação subsequente, salvo anuência expressa do Cliente para aplicação antecipada.

## 4.7 Pagamento através de Revendedor

Caso o Cliente tenha adquirido a Solução InteliAx e/ou Serviços Profissionais por meio de um Revendedor autorizado, o Cliente pagará os valores aplicáveis diretamente ao Revendedor, conforme acordado entre ambos. A InteliAx reserva-se o direito de suspender ou rescindir os direitos de uso caso não receba o pagamento correspondente do Revendedor, conforme detalhado na Seção 14.

## SEÇÃO 5 — PROTEÇÃO DE DADOS E LGPD

---

### 5.1 Conformidade com a LGPD

A InteliAx e o Cliente reconhecem-se mutuamente como agentes de tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), sendo, em regra: (i) o Cliente o Controlador dos dados pessoais de seus próprios clientes finais, usuários e contatos inseridos na Solução; e (ii) a InteliAx a Operadora, processando tais dados exclusivamente conforme instruções formais do Cliente e dentro dos limites previstos neste Contrato e no Anexo III (DPA).

### 5.2 Salvaguardas Técnicas e Organizacionais

A InteliAx implementará e manterá salvaguardas técnicas, administrativas e físicas adequadas para proteger a segurança, confidencialidade e integridade dos Dados do Cliente, incluindo criptografia em trânsito e em repouso, controle de acesso baseado em função (RBAC), logs de auditoria, segregação de ambientes, testes de penetração periódicos e plano de resposta a incidentes. O detalhamento integral das medidas está descrito no Anexo III (DPA — LGPD), parte integrante deste Contrato.

### 5.3 Subcontratação

O Cliente autoriza a InteliAx a contratar suboperadores (processadores) para prestação de serviços acessórios essenciais ao funcionamento da Solução, como provedores de infraestrutura em nuvem, provedores de e-mail transacional, gateways de SMS e LLM providers, desde que tais suboperadores estejam contratualmente vinculados a obrigações de confidencialidade e proteção de dados equivalentes às previstas neste Contrato. A lista atualizada de suboperadores está disponível no Anexo III e na Política de Privacidade vigente.

## SEÇÃO 6 — CONFIDENCIALIDADE

---

### 6.1 Informações Confidenciais

Cada Parte concorda que todas as informações divulgadas por uma Parte ("Parte Divulgadora") à outra ("Parte Receptora"), oralmente ou por escrito, que sejam designadas como confidenciais ou que razoavelmente devam ser entendidas como tal dada sua natureza e circunstâncias da divulgação — incluindo, sem limitação, Dados do Cliente, informações sobre a Solução e Conteúdo InteliAx, este Contrato e Ordens de Compra (incluindo preços e condições comerciais), planos de negócios, informações técnicas, planos e desenhos de produtos e processos de negócios — serão consideradas "Informações Confidenciais".

### 6.2 Obrigações da Parte Receptora

Salvo autorização expressa neste Contrato, a Parte Receptora: (i) manterá a confidencialidade e não divulgará quaisquer Informações Confidenciais a terceiros; e (ii) não utilizará as Informações Confidenciais para finalidades distintas do cumprimento deste Contrato. A Parte Receptora poderá divulgar Informações Confidenciais a seus funcionários, agentes e contratados apenas na medida do necessário para execução deste Contrato, desde que vinculados a obrigações de confidencialidade equivalentes.

### 6.3 Exceções

As obrigações de confidencialidade não se aplicam a informações que a Parte Receptora possa comprovar: (i) estavam legitimamente em sua posse antes do recebimento; (ii) são ou se tornaram de domínio público sem culpa da Parte Receptora; (iii) foram obtidas legitimamente de terceiro sem violação de obrigação de confidencialidade; ou (iv) foram desenvolvidas independentemente por funcionários sem acesso às Informações

Confidenciais. Divulgação obrigatória por ordem judicial ou regulatória é permitida, mediante notificação prévia à Parte Divulgadora sempre que legalmente possível.

## SEÇÃO 7 — LICENÇAS E DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

### 7.1 Propriedade Intelectual

O Cliente reconhece e concorda que:

(a) a Solução InteliAx e quaisquer conteúdos relacionados são licenciados, e não vendidos, ao Cliente. O Cliente não possui qualquer interesse de propriedade sobre a Solução ou sobre quaisquer Direitos de Propriedade Intelectual relacionados;

(b) a InteliAx é a única e exclusiva titular de todos os direitos, títulos e interesses sobre a Solução InteliAx, incluindo todos os Direitos de Propriedade Intelectual correlatos, sujeito apenas à Licença limitada concedida ao Cliente;

(c) qualquer sugestão, ideia, solicitação de aprimoramento, feedback ou recomendação fornecida pelo Cliente ou por seus Usuários, relativa à Solução InteliAx, será considerada cessão gratuita, incondicional e irrevogável de todos os direitos patrimoniais à InteliAx, que poderá implementá-la livremente, sem devida qualquer contraprestação.

### 7.2 Reserva de Direitos

A InteliAx reserva todos os direitos não expressamente concedidos neste Contrato. Nada nestes Termos concede ao Cliente qualquer Direito de Propriedade Intelectual ou titularidade sobre a Solução, marcas, logotipos, código-fonte, algoritmos, modelos treinados, Documentação ou quaisquer outros ativos da InteliAx.

### 7.3 Referências Comerciais

A InteliAx poderá usar o nome e o logotipo do Cliente exclusivamente para fins de referência comercial, em website institucional e materiais de marketing, ficando vedado qualquer uso diverso sem consentimento expresso do Cliente. O Cliente poderá revogar essa autorização a qualquer momento mediante solicitação formal pelo e-mail [legal@inteliAx.com.br](mailto:legal@inteliAx.com.br).

## SEÇÃO 8 — APLICATIVOS NÃO-INTELIAX E INTEGRAÇÕES

### 8.1 Responsabilidade pelo Uso de Terceiros

O Cliente pode optar por adquirir produtos ou serviços de terceiros para uso em conjunto com a Solução InteliAx, incluindo, sem limitação, aplicativos de software com utilização integrada ("Aplicativos Não-InteliAx"). Qualquer aquisição e qualquer troca de dados com Aplicativos Não-InteliAx ocorrerá sob responsabilidade exclusiva do Cliente e do respectivo terceiro. A InteliAx não garante, não oferece suporte e não se responsabiliza por Aplicativos Não-InteliAx, independentemente de serem designados como "certificados" ou comercializados em conjunto com a Solução. O Cliente sujeita-se integralmente aos Termos e à Política de Privacidade do terceiro aplicável.

## SEÇÃO 9 — GARANTIAS DA SOLUÇÃO INTELIAX

### 9.1 Garantia Limitada

A InteliAx garante que, durante o Prazo da Licença: (a) não reduzirá substancialmente a funcionalidade ou segurança geral da Solução InteliAx no Plano contratado; (b) envidará esforços comercialmente razoáveis para evitar, na execução da Solução, a introdução de código malicioso, vírus ou cavalos de Troia nos sistemas do Cliente; e (c) a Solução performará em conformidade com a legislação brasileira aplicável, com estes Termos e com as especificações públicas disponíveis na Documentação.

### 9.2 Exclusão de Garantias Implícitas

Salvo pelas garantias expressas neste Contrato, a Solução InteliAx é disponibilizada "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA" e "CONFORME DISPONÍVEL". Ficam excluídas, na máxima extensão permitida por lei, quaisquer garantias implícitas, incluindo adequação a propósito específico, comercialização ou operação ininterrupta e livre de erros. O Cliente reconhece que decisões de negócio tomadas com base em informações geradas pela Solução são de sua exclusiva responsabilidade.

### 9.3 Soluções Beta

A InteliAx poderá, de tempos em tempos, convidar o Cliente a experimentar gratuitamente novas funcionalidades designadas como "beta", "piloto", "edição limitada" ou denominação equivalente ("Soluções Beta"). Participação é facultativa. Soluções Beta são fornecidas sem qualquer garantia e podem ser descontinuadas ou convertidas em produto comercial a qualquer momento, a critério exclusivo da InteliAx. A InteliAx não será responsável por quaisquer danos decorrentes do uso de Soluções Beta.

## SEÇÃO 10 — PRAZO E RENOVAÇÃO

### 10.1 Prazo da Contratação

O Cliente estará vinculado a estes Termos enquanto utilizar a Solução InteliAx. O Prazo da Contratação inicia-se com o cadastro na Conta Virtual ou com a formalização de Ordem de Compra, o que ocorrer primeiro, e tem duração inicial conforme especificado na Ordem de Compra (mensal ou anual).

### 10.2 Renovação Automática

Salvo disposição expressa na Ordem de Compra, o Prazo da Contratação será automaticamente renovado por períodos iguais e sucessivos, a menos que qualquer das Partes notifique a outra, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias ao término do prazo vigente, sobre sua intenção de não renovar, através do formulário oficial disponível em <https://app.inteliAx.com.br/public/form/CYsK4XPMW5> ou por e-mail ao contato comercial cadastrado.

#### 10.2.1 Condições Comerciais Especiais

Eventuais descontos ou bonificações concedidas ao Cliente na contratação inicial ("Condições Especiais") não são garantidas em renovações futuras. Na renovação, aplicar-se-ão os valores de tabela vigentes à época, salvo negociação expressa e formalizada em aditivo.

## SEÇÃO 11 — CANCELAMENTO E REEMBOLSO

### 11.1 Cancelamento Motivado

Qualquer Parte pode rescindir a contratação antecipadamente, de pleno direito, nas seguintes hipóteses: (a) violação material das obrigações deste Contrato não sanada no prazo de 20 (vinte) dias úteis após notificação formal; (b) cessação de operações, falência, recuperação judicial ou liquidação da outra Parte; (c) condenação

criminal transitada em julgado proferida contra a outra Parte em razão de fato vinculado ao objeto deste Contrato; (d) violação comprovada dos termos de conformidade (compliance, anticorrupção, direitos humanos) previstos na Seção 15.

#### **11.1.1 Efeitos do Cancelamento Motivado**

Cancelamento motivado solicitado pelo Cliente: a InteliAx reembolsará proporcionalmente as taxas pré-pagas da Solução e de serviços não utilizados. Cancelamento motivado solicitado pela InteliAx: o Cliente não terá direito a reembolso e será responsável pelo pagamento integral das Ordens de Compra vigentes até o fim do prazo contratado.

#### **11.2 Cancelamento por Conveniência**

O Cliente poderá rescindir este Contrato por mera conveniência, a qualquer momento, mediante notificação formal pelo formulário oficial <https://app.inteliAx.com.br/public/form/CYsK4XPMW5>, observando-se que: (i) não haverá reembolso de taxas pré-pagas; (ii) valores pendentes do Prazo da Contratação vigente tornam-se imediatamente exigíveis; (iii) serviços adicionais e Add-ons já executados são integralmente devidos.

#### **11.3 Direito de Arrependimento**

O Cliente poderá rescindir a contratação inicial, sem motivo, mediante aviso formal no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos após a Data Efetiva, com reembolso integral do valor pago. Este direito aplica-se exclusivamente à primeira contratação do Cliente e não se estende a renovações, Add-ons, Blocos de Expansão ou Serviços Profissionais.

#### **11.4 Portabilidade e Exportação de Dados**

Em qualquer hipótese de rescisão, o Cliente deverá realizar a exportação de seus Dados durante o Prazo da Contratação vigente. A InteliAx disponibilizará ferramentas de exportação na Conta Virtual. Após o encerramento efetivo do Contrato, o acesso à Solução será imediatamente encerrado e os Dados do Cliente serão expurgados conforme prazos e procedimentos descritos no Anexo III (DPA — LGPD).

#### **11.5 Sobrevivência**

As Seções referentes a Pagamento (4), Proteção de Dados (5), Confidencialidade (6), Propriedade Intelectual (7), Limitação de Responsabilidade (12), Indenização (13) e Disposições Gerais (15) sobreviverão à rescisão ou expiração deste Contrato.

## **SEÇÃO 12 — LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

#### **12.1 Exclusão de Danos Indiretos**

Em nenhuma hipótese a InteliAx será responsável por quaisquer danos indiretos, consequenciais, especiais, incidentais, punitivos ou lucros cessantes, incluindo, sem limitação: perda de lucros comerciais, perda de receita, interrupção dos negócios, indisponibilidade da Solução além do previsto no SLA, perda de informações comerciais, perda de dados decorrente de ação do próprio Cliente, ou qualquer outra perda pecuniária decorrente do uso ou da incapacidade de uso da Solução InteliAx, ainda que a InteliAx tenha sido avisada da possibilidade de tais danos.

#### **12.2 Limite Máximo Agregado**

Quaisquer danos que a InteliAx seja obrigada a pagar ao Cliente, por qualquer motivo ou causa de ação, serão limitados, de forma agregada, aos valores efetivamente pagos pelo Cliente à InteliAx nos 6 (seis) meses

imediatamente anteriores à reivindicação em questão. Esta limitação se aplica a todas as causas de ação em conjunto, incluindo violação contratual, violação de garantia, negligência, responsabilidade estrita, representação incorreta ou qualquer outro ato ilícito. Reivindicações que tenham surgido mais de 1 (um) ano antes do ajuizamento da ação correspondente não poderão ser alegadas contra a Inteliax.

### 12.3 Alocação de Risco

As Partes reconhecem que as limitações e exclusões estabelecidas nesta Seção representam o entendimento acerca da alocação de risco entre elas, que os preços praticados refletem tal alocação, e que a Inteliax não celebraria este Contrato sem tal limitação.

## SEÇÃO 13 — INDENIZAÇÃO

### 13.1 Indenização pela Inteliax

A Inteliax defenderá e indenizará o Cliente contra reclamações de terceiros que aleguem violação de direitos de propriedade intelectual decorrentes do uso autorizado da Solução Inteliax, conforme estes Termos, cobrindo danos, honorários advocatícios e custos comprovados. Esta obrigação não se aplica se a alegação decorrer de: (i) modificação da Solução pelo Cliente ou terceiros; (ii) uso combinado com Aplicativos Não-Inteliax; ou (iii) Dados do Cliente em violação à Seção 2.2 ou ao Anexo III.

### 13.2 Mitigação pela Inteliax

Caso a Inteliax considere que a Solução possa estar em risco de infração, poderá, a seu critério: (a) obter o direito de continuidade de uso sem custo adicional ao Cliente; (b) substituir ou modificar a parte em risco de infração, mantendo desempenho equivalente; ou (c) se as opções anteriores não forem viáveis, suspender a parte infratora e reembolsar proporcionalmente os valores pagos pela parte não utilizada do Prazo da Contratação.

### 13.3 Indenização pelo Cliente

O Cliente indenizará a Inteliax contra reclamações decorrentes de: (i) violação destes Termos ou da legislação aplicável pelo Cliente ou seus Usuários; (ii) uso de Dados do Cliente que infrinja direitos de terceiros (propriedade intelectual, privacidade, imagem); (iii) fatos relacionados exclusivamente às operações do Cliente e seus clientes finais, sem conexão com a Solução Inteliax.

### 13.4 Condições para Indenização

Para que as obrigações de indenização sejam aplicáveis, a Parte que busca indenização deverá: (i) notificar prontamente por escrito, conforme Seção 15.5; (ii) permitir que a Parte Indenizadora assuma controle exclusivo da defesa, ressalvando-se que nenhum acordo envolvendo obrigação pecuniária ou admissão de responsabilidade será firmado sem aprovação prévia da Parte Indenizada; (iii) prestar assistência razoável à defesa, às custas da Parte Indenizadora.

## SEÇÃO 14 — COMPRAS ATRAVÉS DE REVENDEDOR

### 14.1 Prioridade dos Termos

Caso o Cliente adquira a Solução por meio de Revendedor autorizado, em eventual conflito entre este Contrato e o contrato firmado com o Revendedor, prevalecerão estes Termos para fins da relação entre Cliente e Inteliax. O Revendedor não possui autorização para alterar estes Termos ou assumir obrigações em nome da Inteliax.

## 14.2 Pagamento via Revendedor

O acesso do Cliente à Solução depende do repasse dos valores devidos pelo Revendedor à InteliAx. A InteliAx poderá, com 30 dias de antecedência, passar a cobrar os valores diretamente do Cliente em caso de inadimplência reiterada do Revendedor.

## SEÇÃO 15 — DISPOSIÇÕES GERAIS

---

### 15.1 Contrato Completo

Este Contrato, seus Anexos e as Ordens de Compra executadas constituem o acordo integral entre as Partes, substituindo todos os acordos anteriores, orais ou escritos, referentes ao mesmo objeto.

### 15.2 Hierarquia dos Documentos

Em caso de conflito entre documentos, prevalecerá a seguinte ordem: (1) a Ordem de Compra assinada; (2) este Contrato e seus Anexos; (3) a Documentação técnica da Solução.

### 15.3 Resolução de Disputas

As Partes buscarão resolução amigável de qualquer disputa decorrente deste Contrato. A Parte interessada notificará a outra conforme Seção 15.5, para resolução em até 30 (trinta) dias. Persistindo a controvérsia, será aplicável o disposto na Seção 15.4.

### 15.4 Foro e Lei Aplicável

Este Contrato será regido e interpretado exclusivamente conforme as leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o Foro Central da Comarca de São Paulo, SP, como competente para dirimir quaisquer controvérsias, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

### 15.5 Avisos e Notificações

Todas as comunicações formais serão enviadas por escrito: para a InteliAx, ao e-mail [legal@inteliAx.com.br](mailto:legal@inteliAx.com.br); para o Cliente, ao e-mail do Usuário Administrador e ao contato comercial cadastrados na Conta Virtual. Notificações de faturamento serão enviadas ao contato financeiro designado. Notificações serão consideradas recebidas no primeiro dia útil seguinte ao envio. É responsabilidade do Cliente manter seus dados de contato atualizados.

### 15.6 Força Maior

Nenhuma Parte será responsável por falhas ou atrasos no cumprimento de obrigações decorrentes de eventos fora de seu controle razoável, incluindo, sem limitação: ataques cibernéticos não decorrentes de falha de segurança da InteliAx, falhas generalizadas na internet, interrupções em provedores de infraestrutura de terceiros (AWS, Azure, GCP), greves, distúrbios civis, incêndios, eventos fortuitos, guerra, terrorismo, atos governamentais ou pandemias declaradas por autoridades sanitárias.

### 15.7 Cessão

Ressalvada a hipótese de cessão a concorrente direto, qualquer Parte poderá ceder seus direitos e obrigações em caso de fusão, aquisição, reorganização societária ou venda substancial de ativos, desde que notifique previamente a outra Parte por escrito e o cessionário assuma integralmente as obrigações deste Contrato.

### 15.8 Conformidade, Anticorrupção e Direitos Humanos

As Partes comprometem-se a cumprir integralmente toda a legislação aplicável, incluindo: (i) Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e normas equivalentes; (ii) Lei 9.613/1998 (Lavagem de Dinheiro); (iii) legislação ambiental

federal, estadual e municipal; (iv) respeito aos direitos humanos, com repúdio ao trabalho infantil e forçado e a qualquer forma de discriminação. Violações comprovadas autorizam rescisão imediata conforme Seção 11.1.

### **15.9 Contratantes Independentes**

As Partes são contratantes independentes. Nada neste Contrato constitui parceria, associação, joint venture, vínculo empregatício ou mandato, e nenhuma Parte tem poder para vincular a outra perante terceiros.

### **15.10 Alterações do Contrato**

A InteliAx poderá atualizar estes Termos para refletir novas funcionalidades, mudanças regulatórias ou evolução da Solução, notificando o Cliente com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. O uso continuado da Solução após o prazo de notificação constitui aceitação tácita dos novos Termos. Alterações substanciais em preços e limites de franquia somente entrarão em vigor na renovação subsequente.

### **15.11 Medidas Cautelares**

O Cliente reconhece que violações de obrigações de confidencialidade ou propriedade intelectual podem causar danos irreparáveis à InteliAx. Nestas hipóteses, a InteliAx poderá buscar medidas cautelares em juízo sem necessidade de caução ou prova de danos.

### **15.12 Honorários**

Em qualquer disputa judicial relacionada a este Contrato, a Parte vencedora fará jus ao ressarcimento de honorários advocatícios e custas processuais pela Parte vencida, conforme arbitrado pelo juízo competente.

### **15.13 Assinatura Eletrônica**

As Partes poderão firmar este Contrato e eventuais aditivos por meio de assinatura eletrônica, certificado digital ICP-Brasil ou aceite eletrônico em plataformas reconhecidas (como DocuSign, ClickSign ou similares), sendo tais formas integralmente válidas e executáveis para todos os fins legais, nos termos do art. 10, §2º, da MP 2.200-2/2001 e da Lei 14.063/2020.