

TERMO DE USO E LICENÇA

Plataforma Olie Flow AI — SaaS

ACEITE ELETRÔNICO — PRIMEIRO ACESSO À PLATAFORMA

Ao marcar o checkbox de aceite e realizar o primeiro login na Plataforma Olie Flow AI, o USUÁRIO declara, de forma inequívoca, livre e consciente, que **leu, compreendeu e aceita integralmente todas as cláusulas e condições deste Termo de Uso e Licença, vinculando-se de forma irrevogável a todas as suas disposições.**

O aceite eletrônico, o momento do primeiro login, o endereço IP, o dispositivo e a data/hora serão registrados e armazenados pela CONTRATADA, constituindo prova irrefutável da concordância do USUÁRIO com este instrumento, nos termos da MP nº 2.200-2/2001 e da legislação brasileira aplicável.

IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

CONTRATADA: OLIE FLOW AI LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 57.215.227/0001-71, com sede na Rua Manaus, nº 912, Sala 03, Centro, Catanduva/SP, doravante denominada, indistintamente, “OLIE”, “PLATAFORMA” ou “CONTRATADA”.

CONTRATANTE / USUÁRIO: toda e qualquer pessoa, física ou jurídica, incluindo empresas, colaboradores, administradores, gestores, operadores, convidados, parceiros, prestadores de serviço ou visitantes, que acesse, utilize, se cadastre, integre organização, workspace ou empresa virtual, ou de qualquer forma interaja com a Plataforma Olie Flow AI, seja mediante contratação de licença paga, uso gratuito, convite, SSO, cadastro autônomo ou qualquer outro meio de acesso, ficando todos vinculados aos termos deste instrumento a partir do primeiro login e do aceite eletrônico realizado, doravante denominados, indistintamente, “USUÁRIO” ou “CONTRATANTE”. Quando aplicável, o CONTRATANTE poderá ser identificado adicionalmente conforme as informações constantes na Proposta Comercial específica firmada com a OLIE.

I. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Uso e Licença regula o uso da Plataforma Olie Flow AI, na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo o acesso gratuito para uso pessoal com limitações de ODV no modelo Freemium e a contratação de licenças LAU e de objetos dinâmicos variáveis (ODV) para criação e gestão de organizações, workspaces ou empresas virtuais.

1.2. A contratação de licenças LAU e a contratação de objetos dinâmicos variáveis (ODV), bem como condições comerciais e valores, quando aplicável, é regida por Proposta Comercial específica que passará a integrar este instrumento no momento da respectiva contratação.

II. DAS DEFINIÇÕES

2.1. Plataforma Olie Flow AI: solução SaaS para gerenciamento de workflows com gerenciamento algorítmico e orquestração de tarefas, projetos, processos e rotinas.

2.2. Usuário: pessoa física ou jurídica que acessa, utiliza ou se cadastra na Plataforma Olie Flow AI, incluindo aqueles que ingressam por convite em organizações, estando todos sujeitos aos termos deste instrumento.

2.3. LAU (Licença de Acesso do Usuário): licença que permite ao USUÁRIO acesso a funcionalidades corporativas conforme papel definido. O acesso é vinculado a um usuário que receberá do CONTRATANTE um papel (nível de permissão) para acesso a uma organização, workspace ou empresa virtual.

2.4. Organização / Workspace / Empresa: ambiente corporativo virtual criado dentro da Plataforma Olie para gestão de operações, com um ou mais usuários, acessível mediante contratação de LAU.

2.5. ODV (Objetos Dinâmicos Variáveis): recursos computacionais consumíveis da Plataforma, incluindo, sem limitação, armazenamento, tokens de agentes de inteligência artificial, integrações, automações, webhooks e demais serviços cujo consumo seja apurado de forma variável em função da utilização.

2.6. Proposta Comercial: documento com condições comerciais específicas negociadas entre as partes, o qual, quando existente, é parte integrante deste instrumento.

III. DA LICENÇA DE USO

3.1. O uso pessoal da Plataforma Olie Flow AI é gratuito, limitado às funcionalidades disponíveis para usuários não vinculados a organizações.

3.2. A criação de uma organização, workspace ou empresa virtual requer a contratação de LAU para cada usuário vinculado, conforme condições comerciais vigentes.

3.3. A licença concedida é não exclusiva, intransferível e limitada ao uso conforme as regras deste instrumento.

3.4. A criação de um Workspace ou Empresa exige a aquisição de LAU, conforme valores e condições da Proposta Comercial incorporada, quando aplicável.

3.5. A contratação pode ser mensal, anual parcelada ou anual à vista, com condições descritas na Proposta Comercial aplicável.

3.6. O valor total, formas de pagamento e demais detalhes financeiros são descritos e aceitos conforme Proposta Comercial incorporada, quando aplicável.

IV. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO

4.1. O pagamento das Licenças de Acesso de Usuário (LAU) e demais serviços será realizado conforme as condições estabelecidas na Proposta Comercial, a qual integra este instrumento para todos os fins.

4.2. A contratação poderá ocorrer nas modalidades mensal, anual parcelada ou anual antecipada, conforme opção do CONTRATANTE e condições comerciais definidas na Proposta Comercial.

4.3. Em caso de inadimplência, o acesso à Plataforma poderá ser suspenso automaticamente após 7 (sete) dias do vencimento da fatura não paga. Durante o período de suspensão, os dados e configurações da organização permanecerão armazenados, sendo o acesso restabelecido mediante a regularização dos valores em aberto, dentro do prazo de até 60 (sessenta) dias.

4.4. Caso a inadimplência ultrapasse 60 (sessenta) dias, a CONTRATADA poderá restabelecer o acesso à Plataforma após a quitação integral dos valores em aberto. Nessa hipótese, poderão ser aplicadas as condições comerciais vigentes à época da reativação, incluindo a perda de descontos, bonificações ou valores promocionais anteriormente concedidos, salvo nova negociação formal entre as partes.

4.5. Em caso de cancelamento, a CONTRATADA manterá a organização virtual do CONTRATANTE ativa exclusivamente para fins de extração de dados pelo prazo de até 90 (noventa) dias contados da formalização do encerramento. Durante esse período, poderá ser disponibilizado acesso limitado à exportação dos dados. Após esse prazo, os dados poderão ser excluídos de forma definitiva, sem obrigação de retenção adicional por parte da CONTRATADA, ressalvadas obrigações legais.

4.6. Cada Licença de Acesso de Usuário (LAU) corresponde ao vínculo de um usuário individual à organização virtual dentro da Plataforma, sendo sua contratação regida pela modalidade definida na Proposta Comercial. A assinatura será renovada automaticamente conforme a modalidade contratada, salvo manifestação contrária com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de renovação.

4.7. O consumo dos Objetos Dinâmicos Variáveis (ODV), incluindo, quando aplicável, o uso de recursos computacionais, integrações e tokens de agentes de Inteligência Artificial de terceiros, será apurado de forma proporcional à utilização dos recursos pelo CONTRATANTE, conforme regras estabelecidas na Proposta Comercial.

4.7.1. O consumo poderá ocorrer nas modalidades pré-paga, mediante aquisição antecipada de créditos, ou pós-paga, com apuração periódica do uso efetivo, conforme definido na Proposta Comercial.

4.7.2. Caso os limites de consumo contratados sejam atingidos, a continuidade ou o desempenho das funcionalidades poderá ficar condicionado à aquisição de créditos adicionais ou à contratação complementar, conforme condições vigentes à época.

4.7.3. O CONTRATANTE declara ciência de que não é permitido o uso contínuo de recursos além dos limites contratados sem a devida regularização, podendo a CONTRATADA limitar ou suspender funcionalidades até a adequação do plano ou contratação adicional.

4.7.4. Os custos relacionados a serviços de terceiros, incluindo provedores de Inteligência Artificial, poderão sofrer variações conforme políticas, preços e condições estabelecidas por tais fornecedores, não sendo de responsabilidade da CONTRATADA eventuais alterações.

4.8. O contrato será renovado automaticamente na mesma modalidade contratada, salvo manifestação contrária por qualquer das partes com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

4.9. A contratação adicional de Licenças (LAU) ou ampliação de consumo de ODV poderá implicar atualização do período contratual ou das condições comerciais, conforme definido na Proposta Comercial ou acordo entre as partes.

V. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

5.1. Da CONTRATADA:

- a) Disponibilizar o acesso à Plataforma Olie Flow AI conforme as condições deste instrumento.
- b) Adotar medidas de segurança e proteção dos dados, conforme legislação aplicável.
- c) Notificar o CONTRATANTE sobre alterações contratuais ou de funcionalidades relevantes.

d) Manter Encarregado de Proteção de Dados (DPO) para atendimento às solicitações previstas na Lei nº 13.709/2018 (LGPD), disponível pelo canal dpo@olie.ai.

e) Notificar o CONTRATANTE, em até 72 (setenta e duas) horas, de qualquer incidente de segurança relevante envolvendo os seus dados pessoais.

5.2. Do CONTRATANTE:

a) Fornecer informações verídicas e manter seus dados atualizados na Plataforma.

b) Utilizar a Plataforma em conformidade com a legislação vigente e os termos deste instrumento.

c) Responsabilizar-se integralmente pelos dados inseridos e pela configuração dos acessos e permissões de usuários.

d) Não utilizar a Plataforma para fins ilícitos, envio de comunicações não autorizadas, violação de direitos de terceiros ou qualquer atividade que possa comprometer a integridade, segurança ou reputação da CONTRATADA ou de terceiros.

e) Notificar a CONTRATADA, imediatamente e em prazo não superior a 72 (setenta e duas) horas, sobre qualquer incidente de segurança, acesso não autorizado, uso indevido de credenciais ou vazamento de dados de que tomar conhecimento, pelo canal seguranca@olie.ai.

f) Obter e manter as autorizações, opt-ins e bases legais necessárias ao tratamento dos dados pessoais que inserir ou processar por meio da Plataforma, incluindo aqueles utilizados em integrações com serviços de mensageria e Inteligência Artificial.

g) Cumprir integralmente, e responsabilizar seus usuários finais por, todas as políticas de uso, termos de serviço e restrições legais dos fornecedores de tecnologia de terceiros integrados à Plataforma, conforme detalhado nas Cláusulas XVII, XVIII e XIX deste instrumento.

VI. DO USO DA PLATAFORMA E DA RESPONSABILIDADE SOBRE DECISÕES

6.1. O CONTRATANTE declara ciência de que a Plataforma Olie Flow AI consiste em ferramenta tecnológica de apoio à gestão, automação e processamento de informações, não substituindo análise humana, tomada de decisão estratégica ou validação operacional.

6.2. O CONTRATANTE é o único e exclusivo responsável pela forma como utiliza a Plataforma, incluindo a definição de regras, fluxos, automações, parâmetros, integrações, dados inseridos e instruções fornecidas aos sistemas, inclusive no uso de funcionalidades de Inteligência Artificial.

6.3. No uso de recursos de Inteligência Artificial, o CONTRATANTE reconhece que os resultados gerados dependem diretamente dos dados fornecidos, dos parâmetros definidos e das instruções (prompts) utilizadas, podendo conter imprecisões, inconsistências ou limitações inerentes à tecnologia.

6.4. A CONTRATADA não se responsabiliza por decisões, ações, resultados ou impactos decorrentes do uso das informações, análises, respostas ou outputs gerados pela Plataforma, incluindo aqueles provenientes de sistemas de Inteligência Artificial.

6.5. A CONTRATADA não garante a veracidade, precisão, completude ou adequação das informações processadas ou geradas pela Plataforma para finalidades específicas do CONTRATANTE.

6.6. O CONTRATANTE compromete-se a validar as informações obtidas por meio da Plataforma antes de utilizá-las para qualquer tomada de decisão relevante, especialmente aquelas de natureza comercial, financeira, jurídica ou operacional.

6.7. A utilização inadequada da Plataforma, incluindo configuração incorreta, uso em desacordo com sua finalidade, inserção de dados incorretos ou interpretação indevida dos resultados, é de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE.

6.8. Logins Simultâneos. Cada conta de USUÁRIO é pessoal, individual e intransferível. Não são admitidos logins simultâneos, para o mesmo USUÁRIO, em dispositivos ou navegadores distintos. Ao efetuar novo login em dispositivo ou navegador, o acesso ativo anterior será automaticamente encerrado (logout), de modo a garantir sessão única e rastreável.

6.9. Compartilhamento de Credencial e Uso Remoto. É expressamente vedado o compartilhamento de credenciais entre pessoas físicas distintas, o uso de sessões remotas (por exemplo, remote desktop, VPN compartilhada, kiosk compartilhado, sessão de terminal ou similares) para permitir que mais de uma pessoa opere sob a mesma LAU, bem como quaisquer outras práticas destinadas a burlar a limitação de sessão única. A violação desta regra configura uso indevido, autoriza a suspensão imediata da conta e a cobrança das LAUs adicionais que teriam sido necessárias, sem prejuízo de eventual rescisão por justa causa.

VII. DAS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

7.1. A OLIE FLOW AI LTDA não se responsabiliza por dados, conteúdos ou informações inseridas pelo CONTRATANTE, nem por danos indiretos, lucros cessantes ou interrupção de negócios.

7.2. O CONTRATANTE é responsável pela gestão de acessos, permissões e segurança de suas informações.

7.3. O CONTRATANTE é integralmente responsável pelos dados inseridos na Plataforma.

7.4. A CONTRATADA não realiza curadoria ou moderação dos dados inseridos e não se responsabiliza pelo conteúdo.

7.5. A responsabilidade da OLIE FLOW AI LTDA será apurada de acordo com a origem do problema, considerando a efetiva comprovação de falha ou omissão por parte da CONTRATADA, mediante análise técnica e evidências materiais. Confirmada a responsabilidade exclusiva da OLIE FLOW, esta responderá de forma proporcional pelos danos diretos comprovadamente causados ao CONTRATANTE, sendo excluídas alegações hipotéticas ou não comprovadas.

7.6. A OLIE FLOW estará isenta de responsabilidade em situações nas quais o modelo de negócio do CONTRATANTE permita, ainda que de forma manual, alternativa ou arcaica, a realização das atividades afetadas, mitigando os impactos da eventual falha da Plataforma. Também estará isenta em casos de uso inadequado, configuração incorreta, ausência de uso da funcionalidade, ou falha operacional causada por terceiros não vinculados à CONTRATADA.

7.7. A responsabilidade total da CONTRATADA, independentemente da natureza da reclamação, incluindo, mas não se limitando a descumprimento contratual, responsabilidade civil, falha na prestação dos serviços ou qualquer outro fundamento jurídico, ficará limitada ao valor total efetivamente pago pelo CONTRATANTE à CONTRATADA nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao evento que deu origem à reclamação.

7.8. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA será responsável por danos indiretos, lucros cessantes, perda de receita, perda de oportunidade de negócio, danos emergentes não comprovados ou quaisquer prejuízos

decorrentes de expectativas não atendidas, incluindo aqueles decorrentes do uso das informações processadas ou geradas pela Plataforma.

VIII. DO NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

8.1. A CONTRATADA envidará seus melhores esforços para manter a disponibilidade da Plataforma Olie Flow AI em condições adequadas de funcionamento, podendo ocorrer interrupções temporárias para manutenção, atualizações, melhorias ou por motivos técnicos.

8.2. A CONTRATADA não garante disponibilidade ininterrupta ou livre de erros da Plataforma, especialmente em razão da dependência de serviços de terceiros, infraestrutura de rede, provedores de nuvem e integrações externas.

8.3. Interrupções programadas, manutenções preventivas ou corretivas poderão ser realizadas a qualquer tempo, preferencialmente em horários de menor impacto, sem que isso gere direito a indenização ou compensação.

8.4. A CONTRATADA não se responsabiliza por indisponibilidades decorrentes de falhas ou limitações de serviços de terceiros, incluindo, mas não se limitando, a provedores de nuvem, serviços de Inteligência Artificial, APIs externas, serviços de mensageria, redes de distribuição de conteúdo (CDN) ou infraestrutura de internet.

IX. DO CASO FORTUITO E DA FORÇA MAIOR

9.1. Nenhuma das partes será responsabilizada pelo descumprimento de obrigações decorrente de eventos de caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

9.2. Consideram-se, para os fins deste instrumento, eventos de força maior, entre outros, falhas generalizadas de infraestrutura, indisponibilidade de serviços de terceiros, interrupções de provedores de nuvem, falhas em serviços de Inteligência Artificial, ataques cibernéticos, falhas de rede, problemas em serviços de CDN, provedores de API, serviços de mensageria ou quaisquer outros eventos fora do controle razoável da CONTRATADA.

X. DO SUPORTE TÉCNICO

10.1. O suporte técnico da Plataforma será prestado por meio de abertura de chamados pelo botão de suporte disponível na Plataforma, sendo este o canal oficial de registro e acompanhamento das solicitações.

10.2. Os chamados serão classificados conforme sua natureza, incluindo, mas não se limitando a:

(i) falha total de funcionamento da Plataforma e quando caracterizada indisponibilidade comprovada da Plataforma, não decorrente de caso fortuito, força maior ou dependência de serviços de terceiros, com prazo estimado de início de tratamento de até 4 (quatro) horas úteis;

(ii) falhas parciais ou de funcionalidade específica, com prazo estimado de início de tratamento de até 24 (vinte e quatro) horas úteis;

(iii) solicitações de melhoria de funcionalidades existentes ou sugestões de novas funcionalidades, as quais não possuem prazo definido para implementação, podendo, a critério da CONTRATADA, ser tratadas como escopo adicional de serviço sujeito à contratação específica.

10.3. Os prazos indicados nesta cláusula são estimativas para análise e tratamento inicial, podendo variar conforme a complexidade técnica, não constituindo garantia de resolução definitiva dentro do período.

10.4. A CONTRATADA envidará esforços para priorização dos chamados conforme impacto na utilização da Plataforma, não sendo a abertura de chamado interpretada como reconhecimento automático de falha ou obrigação de correção imediata.

10.5. O suporte técnico padrão não inclui serviços de customização, desenvolvimento sob demanda, treinamento, consultoria, parametrização avançada ou quaisquer atividades além da manutenção regular da Plataforma.

10.6. A CONTRATADA poderá oferecer plano de suporte adicional (“Suporte Premium”), conforme condições comerciais definidas na Proposta Comercial.

10.7. O Suporte Premium, quando contratado, poderá incluir atendimento por canais adicionais, como grupo de comunicação instantânea, reuniões online e orientações operacionais, com prazo de resposta de até 8 (oito) horas úteis após a abertura do chamado.

10.8. O Suporte Premium não altera as limitações técnicas da Plataforma, nem garante desenvolvimento de funcionalidades, estando sujeito às mesmas condições gerais deste instrumento.

XI. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1. Todos os direitos de propriedade intelectual sobre a Plataforma Olie Flow AI pertencem exclusivamente à OLIE FLOW AI LTDA.

11.2. O uso da Plataforma não implica cessão de quaisquer direitos de propriedade intelectual ao CONTRATANTE.

11.3. As marcas “Olie”, “Olie Flow”, “Olie Cockpit”, “Olie Consulting”, “Olie Academy”, “Olie Store” e demais sinais distintivos são de propriedade da OLIE FLOW AI LTDA, sendo vedado seu uso pelo CONTRATANTE sem prévia e expressa autorização.

XII. DA CONFIDENCIALIDADE E DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

12.1. As partes comprometem-se a manter confidenciais todas as informações técnicas, comerciais e estratégicas trocadas em razão deste instrumento, obrigando-se a não divulgá-las a terceiros sem o consentimento prévio e expresso da outra parte, salvo por obrigação legal ou regulatória.

12.2. As partes comprometem-se a cumprir integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), tratando os dados pessoais exclusivamente para as finalidades necessárias à execução deste instrumento.

12.3. Para os fins da LGPD, o CONTRATANTE atuará como Controlador dos dados pessoais e a CONTRATADA como Operadora, obrigando-se esta a tratar os dados conforme as instruções do CONTRATANTE. A CONTRATADA poderá, contudo, atuar como controladora independente em relação a dados anonimizados ou utilizados para fins estatísticos, de segurança e de aprimoramento da Plataforma.

12.4. A CONTRATADA adotará medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

12.5. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, em até 72 (setenta e duas) horas após a ciência, qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados.

12.6. Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá eliminar ou devolver os dados pessoais tratados, conforme orientação do CONTRATANTE, respeitados os prazos técnicos, operacionais e legais de retenção, incluindo políticas de backup e armazenamento seguro.

12.7. Os dados do CONTRATANTE poderão ser armazenados em ambiente seguro e utilizados para execução dos serviços contratados, bem como para aprimoramento da Plataforma, desde que, sempre que possível, de forma anonimizada e em conformidade com a LGPD.

12.8. Cada parte será responsável pelos danos, sanções ou penalidades decorrentes do descumprimento da LGPD na medida de sua atuação e responsabilidade, não havendo solidariedade automática entre as partes.

12.9. Aplicam-se integralmente as disposições de confidencialidade e proteção de dados vigentes na legislação brasileira.

12.10. Os dados inseridos na Plataforma são de propriedade do CONTRATANTE, sendo este responsável por sua veracidade, integridade, legalidade e uso.

12.11. Direitos dos Titulares. Nos termos do art. 18 da LGPD, o titular dos dados pessoais poderá exercer, a qualquer tempo, os direitos de: (i) confirmação da existência de tratamento; (ii) acesso aos dados; (iii) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) anonimização, bloqueio ou eliminação; (v) portabilidade a outro fornecedor; (vi) eliminação de dados tratados com base no consentimento; (vii) informação sobre uso compartilhado; (viii) revogação do consentimento; e (ix) revisão de decisões automatizadas. As solicitações devem ser encaminhadas ao Encarregado da CONTRATADA pelo canal dpo@olie.ai, com resposta em prazo razoável, conforme os limites técnicos e legais aplicáveis.

12.12. Transferência Internacional de Dados. O CONTRATANTE reconhece e autoriza que a Plataforma poderá realizar transferências internacionais de dados pessoais para prestadores de infraestrutura, provedores de Inteligência Artificial e serviços de mensageria localizados em outras jurisdições (incluindo Estados Unidos da América, União Europeia e demais países), observadas as garantias adequadas exigidas pelo art. 33 da LGPD, incluindo cláusulas contratuais padrão, políticas de segurança dos provedores e adesão a marcos internacionais reconhecidos.

12.13. Retenção após Encerramento. Após o encerramento do vínculo com a Plataforma, a CONTRATADA manterá os dados pessoais estritamente pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou defesa em processos, sendo posteriormente eliminados ou anonimizados.

12.14. Geolocalização, Endereço IP e Dados de Dispositivo. Ao aceitar este instrumento, o USUÁRIO manifesta consentimento expresso, livre e informado para a coleta, o armazenamento, o processamento e o compartilhamento, quando necessário à prestação dos serviços, à segurança da Plataforma e à prevenção de fraudes, dos seguintes dados: (i) dados de geolocalização obtidos por GPS, Wi-Fi, torres de telefonia móvel, endereço IP ou métodos equivalentes; (ii) endereço IP, MAC address, identificadores de dispositivo, sistema operacional, navegador, versão de aplicativo e demais metadados técnicos de acesso; e (iii) registros de acesso e conexão nos termos do art. 15 do Marco Civil da Internet.

12.14.1. Finalidades. Os dados previstos no item 12.14 serão utilizados para (i) autenticação, prevenção a fraudes e proteção do acesso; (ii) cumprimento de obrigações legais e regulatórias; (iii) analytics agregada e

aprimoramento da Plataforma; (iv) segurança da informação e resposta a incidentes; e (v) apuração e cumprimento das regras deste instrumento, incluindo aquelas de logins simultâneos e uso indevido.

12.14.2. Compartilhamento. Tais dados poderão ser compartilhados, na medida estritamente necessária, com prestadores de serviço de infraestrutura, provedores antifraude, autoridades competentes mediante requisição legal e Fornecedores de IA e mensageria, sempre observadas as garantias adequadas exigidas pela LGPD.

12.14.3. Retenção. Os dados de geolocalização, endereço IP e dispositivo serão mantidos enquanto a conta estiver ativa e por até 24 (vinte e quatro) meses após o encerramento, para fins de segurança, auditoria e cumprimento de obrigações legais, respeitados prazos mínimos previstos no Marco Civil da Internet.

12.14.4. Revogação. O USUÁRIO poderá, a qualquer tempo, solicitar a revogação do consentimento previsto neste item, ciente de que tal revogação poderá comprometer funcionalidades da Plataforma que dependam desses dados, autorizando, nesses casos, a suspensão do acesso pela CONTRATADA.

XIII. DAS INTEGRAÇÕES, PROVEDORES DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E SERVIÇOS DE TERCEIROS

13.1. O CONTRATANTE reconhece que a Plataforma Olie Flow AI poderá permitir a utilização de funcionalidades de Inteligência Artificial (IA) e integrações com serviços e provedores de tecnologia de terceiros, sejam eles nativos ou não à Plataforma, estando tais serviços sujeitos às regras, políticas, limitações técnicas, atualizações e condições estabelecidas por seus respectivos fornecedores.

13.2. As funcionalidades de IA disponibilizadas na Plataforma operam com base em regras, parâmetros técnicos e dados fornecidos pelo CONTRATANTE, não sendo equivalentes à atuação humana. A IA possui limitações inerentes à tecnologia, podendo não interpretar corretamente contextos subjetivos, exceções ou situações não previstas, tendo como objetivo apoiar, automatizar e padronizar processos, sem garantia de substituição integral da atuação humana.

13.3. O CONTRATANTE declara ciência de que alterações de API, mudanças de modelo, atualizações automáticas, limitações técnicas, indisponibilidade de serviços, bloqueios de conta, restrições de uso ou descontinuidade por parte de provedores terceiros podem impactar o funcionamento das integrações e funcionalidades utilizadas, não caracterizando falha ou defeito da Plataforma Olie Flow AI.

13.4. No caso de integrações com canais de comunicação, mensageria ou sistemas externos, o CONTRATANTE é o único responsável pela titularidade, gestão, configuração e conformidade de suas contas perante os respectivos provedores, incluindo o cumprimento de suas políticas de uso, estando ciente de que eventuais bloqueios, suspensões ou cancelamentos podem ocorrer por decisão exclusiva do provedor.

13.5. O CONTRATANTE é exclusivamente responsável pela veracidade, integridade, atualização e uso das informações inseridas na Plataforma, incluindo aquelas utilizadas em bases de conhecimento ou sistemas de IA, sendo a qualidade, veracidade e atualização dessas informações determinantes para os resultados obtidos.

13.6. A CONTRATADA não se responsabiliza por informações incorretas, desatualizadas ou incompletas inseridas pelo CONTRATANTE, nem por respostas geradas por sistemas de IA que decorram de limitações tecnológicas, parâmetros definidos ou dados fornecidos.

13.7. A CONTRATADA não garante resultados específicos decorrentes do uso da Plataforma, incluindo, mas não se limitando, a desempenho operacional, aumento de produtividade, vendas, receita ou quaisquer resultados financeiros.

13.8. Eventuais alterações, limitações ou descontinuidade de funcionalidades decorrentes de mudanças em serviços de terceiros não implicam obrigação de adaptação, manutenção específica ou desenvolvimento adicional por parte da CONTRATADA, podendo tais ajustes, quando disponíveis, estar sujeitos às condições comerciais vigentes.

13.9. Incluem-se entre as hipóteses previstas nesta cláusula, sem limitação, alterações ou atualizações de APIs, expiração ou bloqueio de credenciais, indisponibilidade de conectores, mudanças em políticas de uso, restrições técnicas impostas por terceiros e descontinuidade de serviços externos, não sendo tais eventos considerados falha na prestação da Plataforma.

13.10. A CONTRATADA poderá utilizar provedores terceiros para hospedagem, processamento, armazenamento e execução de funcionalidades da Plataforma, não implicando tal utilização em transferência de responsabilidade perante o CONTRATANTE.

XIV. DA VIGÊNCIA, DA RESCISÃO E DO CANCELAMENTO

14.1. O presente instrumento vigora enquanto houver utilização da Plataforma pelo USUÁRIO, ou pelo prazo de vigência da Proposta Comercial aplicável, quando existente.

14.2. O CONTRATANTE poderá cancelar o uso gratuito a qualquer tempo. Para cancelamento de licenças pagas, aplicam-se as regras previstas neste instrumento e na Proposta Comercial aplicável.

14.3. Em caso de inadimplência, a OLIE poderá suspender ou cancelar o acesso à Plataforma em até 7 (sete) dias após a data do vencimento.

14.4. Em caso de contratação anual com pagamento parcelado, o cancelamento antecipado implicará multa correspondente a 50% (cinquenta por cento) do saldo remanescente das parcelas futuras.

14.5. Em caso de pagamento integral antecipado à vista, o CONTRATANTE não terá direito a reembolso, sendo o cancelamento aplicado somente para a renovação automática do próximo período.

14.6. Contratações mensais não estarão sujeitas a multas ou penalizações em caso de cancelamento.

14.7. O presente instrumento será renovado automaticamente ao final de cada período de 12 (doze) meses, salvo manifestação contrária por qualquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de renovação. Os valores pactuados serão reajustados anualmente, na data da renovação, com base na variação acumulada do IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) dos 12 (doze) meses anteriores, conforme divulgado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo, ou, na ausência destes, conforme a tabela de preços vigente da CONTRATADA.

14.8. A CONTRATADA poderá suspender ou encerrar o acesso do CONTRATANTE, mediante comunicação, salvo em casos graves, em caso de uso indevido da Plataforma, violação deste instrumento ou utilização em desconformidade com a legislação aplicável.

XV. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

15.1. A CONTRATADA poderá atualizar ou modificar este instrumento a qualquer tempo, mediante comunicação prévia ao CONTRATANTE, exigindo novo aceite eletrônico via checkbox ao próximo login para continuidade de uso da Plataforma.

15.2. As alterações contratuais não afetarão as condições vigentes durante o período já contratado, aplicando-se, salvo disposição em contrário, a novas contratações, renovações ou expansões.

15.3. Em caso de alterações relevantes, o CONTRATANTE será notificado e poderá manifestar seu aceite por meio eletrônico para continuidade de uso da Plataforma nas novas condições.

15.4. Caso o CONTRATANTE não concorde com as novas condições, poderá manifestar sua recusa, hipótese em que poderá: (i) manter a utilização da Plataforma até o término do período já contratado, sem renovação automática; ou (ii) solicitar o encerramento antecipado do contrato, observadas as condições contratuais vigentes.

15.5. A CONTRATADA poderá, a seu critério, condicionar o acesso a novas funcionalidades ou à continuidade integral da Plataforma ao aceite das condições atualizadas.

15.6. O uso continuado da Plataforma após a comunicação das alterações e o novo aceite via checkbox será interpretado como concordância com os termos atualizados, respeitado o disposto nesta cláusula.

15.7. Prazo para Aceite. Após a notificação eletrônica de alteração relevante, o CONTRATANTE terá o prazo de 7 (sete) dias corridos para manifestar seu aceite via checkbox ao próximo login. Findo esse prazo sem aceite, a CONTRATADA poderá suspender o acesso à Plataforma e restringir funcionalidades até que o aceite seja formalizado, sem que caiba ao CONTRATANTE direito a indenização ou reembolso pelo período de suspensão.

15.8. Autenticação Reforçada do Aceite. Sempre que a alteração envolver renovação de plano, upgrade, downgrade, aquisição de novas LAUs, ODVs ou alterações relevantes de preço, o aceite eletrônico poderá ser condicionado à autenticação em dois fatores (2FA), por meio de senha e token adicional enviado por e-mail, SMS ou aplicativo autenticador, constituindo o registro dessa autenticação prova adicional da concordância do CONTRATANTE.

XVII. DO USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DAS POLÍTICAS DE FORNECEDORES DE TECNOLOGIA

17.1. A Plataforma Olie Flow AI utiliza, integra ou disponibiliza acesso a modelos e serviços de Inteligência Artificial fornecidos por terceiros, incluindo, mas não se limitando a, OpenAI, L.L.C. (modelos GPT e derivados), Anthropic, PBC (modelos Claude e derivados), Google LLC (modelos Gemini e derivados), Meta Platforms, Inc. (modelos Llama e derivados) e outros provedores que venham a ser integrados no futuro (individualmente e em conjunto, os “Fornecedores de IA”).

17.2. Aceite Passthrough. Ao utilizar a Plataforma, o CONTRATANTE declara ciência, adere e se obriga a cumprir integralmente, como se fossem parte deste instrumento, as políticas de uso, termos de serviço, políticas de conteúdo e demais regras publicadas pelos Fornecedores de IA e demais fornecedores de tecnologia integrados à Plataforma, incluindo, sem limitação: a OpenAI Usage Policies e Business Terms, a Anthropic Acceptable Use Policy e Commercial Terms of Service, os Google Cloud Terms e as políticas de uso responsável de IA aplicáveis, e as Meta Platform Terms.

17.3. Usos Proibidos. É expressamente vedado ao CONTRATANTE utilizar a Plataforma, os modelos de IA integrados ou os respectivos outputs para:

-
- (i) desenvolver, criar, disseminar ou facilitar armas biológicas, químicas, radiológicas, nucleares, cinéticas de alto rendimento ou de destruição em massa, nem instruções, aprimoramentos, sínteses ou métodos de aquisição relacionados;
 - (ii) produzir, distribuir ou promover material de abuso sexual infantil (CSAM), conteúdo que sexualize menores de idade ou que viole a dignidade de pessoas vulneráveis;
 - (iii) desenvolver, distribuir ou executar malware, ransomware, exploits, códigos maliciosos, ataques de negação de serviço, engenharia social maliciosa, phishing, spoofing ou quaisquer atividades de cibercrime;
 - (iv) gerar deepfakes, imitações não autorizadas, dublagens sintéticas, imagens, áudios ou vídeos de pessoas reais sem consentimento expresso, ou conteúdo que se passe fraudulentamente por pessoa, autoridade ou organização real;
 - (v) realizar doxxing, assédio, discriminação, incitação à violência, apologia ao terrorismo, ao ódio ou à discriminação de raça, religião, gênero, orientação sexual, origem nacional, deficiência ou qualquer outra característica protegida;
 - (vi) produzir ou disseminar desinformação eleitoral, propaganda política enganosa, deepfakes de candidatos, ou conteúdo destinado a manipular processos democráticos, plebiscitos ou consultas populares;
 - (vii) enviar spam, comunicações comerciais não solicitadas, mensagens em massa não autorizadas ou práticas em desacordo com a LGPD, o Marco Civil da Internet, o Código de Defesa do Consumidor e as políticas dos provedores de mensageria;
 - (viii) fazer engenharia reversa, extrair pesos, replicar ou tentar recriar os modelos de IA, nem utilizar os respectivos outputs para treinar, aprimorar ou desenvolver modelos concorrentes de Inteligência Artificial;
 - (ix) violar direitos de propriedade intelectual, direitos autorais, marcas, segredos de negócio ou direitos de imagem de terceiros;
 - (x) violar sanções, controles de exportação, leis antissuborno, antilavagem, antitruste ou demais leis aplicáveis.

17.4. Casos de Alto Risco. Ainda que não vedado, o uso da Plataforma e dos serviços de IA em contextos de alto impacto — incluindo saúde, diagnóstico médico, aconselhamento jurídico, decisões judiciais, análise de crédito, decisões de emprego, educação com efeitos determinantes, benefícios sociais, seguros, segurança pública, aplicação da lei e infraestrutura crítica — deverá sempre contar com supervisão humana qualificada e não poderá ser utilizado como único fundamento para decisões automatizadas que produzam efeitos jurídicos ou afetem significativamente pessoas naturais, sendo o CONTRATANTE integralmente responsável pela adequação dessa supervisão.

17.5. Transparência e Divulgação de IA. Quando outputs gerados por Inteligência Artificial forem disponibilizados a terceiros — inclusive por meio de chatbots, atendimentos automatizados, comunicações por e-mail, mensageria ou canais similares — o CONTRATANTE deverá informar de forma clara e razoavelmente perceptível que o conteúdo é gerado por IA, cumprindo as exigências de transparência da OpenAI, da Anthropic e da legislação aplicável, incluindo, quando cabível, o EU AI Act e regulamentações brasileiras de IA.

17.6. Não Reivindicação de Autoria Humana. É vedado ao CONTRATANTE ou a seus usuários finais representar outputs de IA como produzidos por seres humanos, quando tal representação puder induzir a erro ou causar dano.

17.7. Repasse de Restrições. O CONTRATANTE obriga-se a repassar aos seus usuários finais, mediante seus próprios termos de uso, políticas de privacidade e mecanismos de aceite, todas as restrições, proibições e obrigações estabelecidas nesta Cláusula XVII e nas políticas dos Fornecedores de IA.

17.8. Rescisão por Violação. A CONTRATADA poderá suspender ou rescindir imediatamente o acesso do CONTRATANTE em caso de violação desta cláusula ou das políticas dos Fornecedores de IA, sem que caiba ao CONTRATANTE direito a reembolso, indenização ou aviso prévio, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

17.9. Cooperação com Investigações. A CONTRATADA poderá cooperar com investigações dos Fornecedores de IA e autoridades competentes, fornecendo logs, registros de uso, prompts, outputs e metadados quando legalmente requerida ou quando necessário para apuração de violações, observado o devido processo legal.

XVIII. DAS INTEGRAÇÕES COM META, WHATSAPP, INSTAGRAM E FACEBOOK BUSINESS

18.1. As integrações com a Meta Platforms, Inc. e suas plataformas — incluindo WhatsApp Business Platform, WhatsApp Cloud API, Instagram Business, Facebook Business e Messenger — estão sujeitas às respectivas Meta Platform Terms, WhatsApp Business Solution Terms, WhatsApp Business Messaging Policy, WhatsApp Commerce Policy, Facebook Community Standards e Instagram Community Guidelines, cujo cumprimento integral é obrigação exclusiva do CONTRATANTE.

18.2. Consentimento e Opt-In. O CONTRATANTE se obriga a obter, de forma prévia, expressa, informada e verificável, o opt-in de cada destinatário para receber mensagens comerciais, transacionais, de marketing ou de atendimento por WhatsApp, Instagram, Messenger ou Facebook, mantendo registro auditável desse consentimento e assegurando ao destinatário mecanismos simples de opt-out a qualquer tempo.

18.3. Templates e Janela de Atendimento. Fora da janela de 24 (vinte e quatro) horas de atendimento ao cliente prevista pela Meta, o CONTRATANTE somente poderá iniciar mensagens por meio de templates previamente aprovados pela Meta, respeitando as categorias, formatos, línguas e restrições vigentes.

18.4. Produtos e Conteúdos Proibidos. O CONTRATANTE não poderá utilizar as integrações Meta para comercializar, promover ou intermediar produtos ou serviços vedados pela WhatsApp Commerce Policy, incluindo, sem limitação: armas, munições e acessórios letais; drogas ilícitas, medicamentos controlados e substâncias psicoativas; produtos derivados do tabaco e dispositivos de vaporização; suplementos com alegações não comprovadas; jogos de azar em jurisdições restritas; produtos financeiros de alto risco; animais vivos; partes do corpo humano; conteúdo adulto; conteúdo enganoso; e demais itens vedados nas políticas vigentes.

18.5. Anti-Spam. É expressamente vedado o envio em massa de mensagens não solicitadas, listas frias, disparos indiscriminados, criação de contatos falsos, uso de números aquecidos indevidamente, uso de contas “laranja”, tentativa de burlar limites da API ou qualquer prática que possa configurar spam e sujeitar as contas Meta a bloqueio ou banimento.

18.6. Titularidade e Responsabilidade das Contas. A titularidade, a verificação de negócio (Business Verification), a gestão, a segurança e a conformidade das contas WhatsApp Business, Instagram, Facebook e Business Manager são de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE. Bloqueios, banimentos, restrições ou penalidades aplicados pela Meta serão de risco e ônus exclusivos do CONTRATANTE.

18.7. Uso de Dados. O CONTRATANTE não utilizará dados obtidos por meio das plataformas Meta para finalidade diversa daquela consentida pelo destinatário, sendo vedado o compartilhamento, revenda ou uso cruzado desses dados em desacordo com as políticas Meta e a LGPD.

18.8. Suspensão em Cascata. Caso a Meta, a pedido próprio ou de autoridades, exija a suspensão do fornecimento à CONTRATADA em razão de práticas do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá suspender ou rescindir imediatamente o acesso do CONTRATANTE, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

XIX. DAS SANÇÕES, DO CONTROLE DE EXPORTAÇÃO E DA ELEGIBILIDADE

19.1. Sanções e Controle de Exportação. O CONTRATANTE declara e garante que não está localizado em país ou território objeto de sanções internacionais abrangentes (incluindo, na presente data, Cuba, Irã, Coreia do Norte, Síria, região da Crimeia e territórios ocupados de Donetsk e Luhansk), nem é pessoa física ou jurídica listada em quaisquer listas de sanções administradas pelo OFAC (Office of Foreign Assets Control – EUA), pelo Departamento de Estado dos EUA, pela União Europeia, pelo Reino Unido, pela ONU ou por qualquer outra autoridade competente aplicável.

19.2. O CONTRATANTE obriga-se a não utilizar a Plataforma, nem repassar acesso, para desenvolver, executar ou apoiar atividades vedadas pelas leis de controle de exportação dos Estados Unidos (incluindo EAR e ITAR), da União Europeia, do Reino Unido e do Brasil, nem para transferir tecnologia a destinatários vedados.

19.3. Idade Mínima. É requisito para o uso da Plataforma que o USUÁRIO tenha, no mínimo: (i) 13 (treze) anos de idade completos para uso pessoal, sujeito às restrições aplicáveis à sua jurisdição; e (ii) 18 (dezoito) anos completos, ou a maioridade legal em sua jurisdição, para representar juridicamente pessoa jurídica, contratar planos pagos, aceitar este instrumento em nome de terceiros ou utilizar recursos de Inteligência Artificial. Menores de 13 anos não estão autorizados a utilizar a Plataforma.

19.4. Autoridade para Vincular. O USUÁRIO que aceitar este instrumento em nome de pessoa jurídica declara possuir plenos poderes de representação e autoridade para vincular a respectiva pessoa jurídica a todos os termos aqui previstos, respondendo pessoalmente por eventual excesso ou ausência de mandato.

19.5. Investigação. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, adotar medidas razoáveis para verificar a elegibilidade do CONTRATANTE, incluindo a solicitação de documentos, declarações ou informações complementares, cabendo suspensão do acesso enquanto não regularizada a comprovação.

19.6. Rescisão por Inelegibilidade. Constatada a violação desta Cláusula XIX, a CONTRATADA poderá, sem aviso prévio, suspender ou rescindir o acesso do CONTRATANTE, reter valores devidos por serviços prestados até a data e adotar as medidas legais aplicáveis, sem que caiba ao CONTRATANTE direito a indenização ou reembolso.

XX. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. Este instrumento constitui o acordo integral entre as partes, substituindo quaisquer entendimentos anteriores.

20.2. Caso qualquer cláusula seja considerada inválida, as demais permanecerão em pleno vigor.

20.3. Este instrumento incorpora integralmente os termos descritos em Proposta Comercial eventualmente firmada e aceita eletronicamente pelo CONTRATANTE.

20.4. Marcas de Terceiros. As marcas “OpenAI”, “ChatGPT”, “GPT”, “Anthropic”, “Claude”, “Google”, “Gemini”, “Meta”, “WhatsApp”, “Instagram”, “Facebook”, “Messenger” e demais sinais distintivos de fornecedores integrados são de propriedade exclusiva de seus respectivos titulares, sendo aqui mencionadas apenas para fins de identificação e transparência, sem que se estabeleça qualquer vínculo, endosso ou parceria não formalizada em instrumento próprio.

20.5. Indenização por Violação. O CONTRATANTE se obriga a indenizar, defender e isentar a CONTRATADA e seus fornecedores de tecnologia de quaisquer perdas, danos, multas, sanções, reclamações, custas e honorários advocatícios decorrentes: (i) da violação, por si ou por seus usuários finais, deste instrumento e das políticas dos Fornecedores de IA e da Meta; (ii) da inserção, tratamento ou disseminação, por si ou por seus usuários finais, de dados, conteúdos ou instruções em desconformidade com a lei; e (iii) de eventuais penalidades aplicadas à CONTRATADA por qualquer Fornecedor de IA ou pela Meta em razão de práticas do CONTRATANTE.

20.6. Cessão. O CONTRATANTE não poderá ceder ou transferir os direitos e obrigações deste instrumento sem prévia e expressa autorização da CONTRATADA. A CONTRATADA poderá ceder este instrumento a sucessores, controladas, controladoras ou coligadas mediante mera comunicação ao CONTRATANTE.

20.7. Comunicações. As comunicações entre as partes serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, considerando-se recebidas na data do envio, salvo prova em contrário.

20.8. O foro eleito para dirimir eventuais controvérsias é o da Comarca de São José do Rio Preto/SP, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

20.9. Este instrumento é regido pelas leis da República Federativa do Brasil.

VALIDADE JURÍDICA DO ACEITE ELETRÔNICO

O aceite eletrônico deste Termo de Uso e Licença, realizado por meio do checkbox de aceite no primeiro login na Plataforma Olie Flow AI, vincula as partes de forma irrevogável e produz todos os efeitos jurídicos previstos na legislação brasileira, com respaldo legal da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e da Lei nº 14.063/2020.

O registro eletrônico do aceite — incluindo data, hora, endereço IP, dispositivo e identificação do USUÁRIO — será mantido pela CONTRATADA e constitui prova plena da concordância do CONTRATANTE com este instrumento, dispensando assinatura física, reconhecimento de firma ou qualquer outra formalidade adicional.

Catanduva/SP — Vigente a partir do primeiro aceite eletrônico.

OLIE FLOW AI LTDA

CNPJ 57.215.227/0001-71 | Rua Manaus, nº 912, Sala 03, Centro, Catanduva/SP
comercial@olie.ai | www.olie.ai