

CONSIDERAÇÕES GERAIS

A **Sailer AI LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 56.057.244/0001-65, com sede na Rua Luiz Dias da Costa, 680, Jardim Santana, Franca — SP, 14403-064, Brasil, doravante denominada aqui pelo nome Fantasia ("SailerAI") fornece Software como Serviço (SaaS) por meio de uma solução de Inteligência Artificial (IA) para automatização do processo comercial, que opera por meio de interface conversacional, com a finalidade de engajar potenciais clientes e converter leads em vendas efetivas.

Estes Termos de Uso da **SailerAI** (o "Contrato") são um acordo entre o **CONTRATANTE** e a SailerAI, juntos as "Partes" e cada uma, uma "Parte", e são celebrados na data em que o **CONTRATANTE** se inscreve para uma conta da **SailerAI** por meio do site da **SailerAI**.

Se você se registrar para uma conta da **SailerAI**, reconhece sua compreensão desses termos e entra no Contrato em nome do **CONTRATANTE**. Por favor, certifique-se de ter a autoridade necessária para celebrar o Contrato em nome do **CONTRATANTE** antes de prosseguir.

Se um **CONTRATANTE** violar qualquer um dos termos descritos abaixo, nos reservamos o direito de cancelar contas ou bloquear o acesso às contas sem aviso prévio. Se você não concorda com estes termos, por favor, não use os Serviços da **SailerAI**.

A **SailerAI** pode, mas não tem a obrigação de, remover conteúdo e contas contendo conteúdo que determinar, a exclusivo critério da **SailerAI**, serem ilegais, ofensivos, ameaçadores, difamatórios, pornográficos, obscenos ou de outra forma objetáveis ou violar a propriedade intelectual de qualquer parte ou estes Termos de Uso.

A SailerAI pode recusar serviço a qualquer pessoa por qualquer motivo e a qualquer momento.

AO USAR QUALQUER ELEMENTO DA SOLUÇÃO SAILERAI (INCLUINDO O SITE), O CONTRATANTE RECONHECE QUE LEU, ACEITA E CONCORDA EM ESTAR VINCULADO E CUMPRIR OS TERMOS E CONDIÇÕES, ESTABELECIDOS NESTE ACORDO, CONFORME ALTERADO DE TEMPOS EM TEMPOS.

SE O CONTRATANTE NÃO ACEITAR E CONCORDAR EM ESTAR VINCULADO POR ESTE ACORDO, O CLIENTE IMEDIATAMENTE DEVERÁ INTERROMPER QUALQUER OUTRO USO DA SOLUÇÃO SAILERAI, INCLUINDO O USO DE QUALQUER PARTE DELA.

O CONTRATANTE DECLARA E GARANTE À SAILERAI QUE TEM A CAPACIDADE DE CELEBRAR ESTE ACORDO LEGALMENTE VINCULANTE. SE O CONTRATANTE ESTIVER USANDO A SOLUÇÃO EM NOME DE OUTRA

PESSOA, O CONTRATANTE DECLARA E GARANTE À SAILERAI QUE TEM A AUTORIDADE PARA VINCULAR TAL PESSOA A ESTE ACORDO.

A **SailerAI** se reserva o direito de modificar, suspender ou descontinuar o Serviço a qualquer momento, por qualquer motivo, com ou sem aviso prévio.

A **SailerAI** se reserva o direito de alterar as taxas mensais/anuais com aviso prévio de 30 dias. A alteração de taxa será notificada por e-mail a todos os usuários assinantes e será refletida na política de preços da **SailerAI**.

A **SailerAI** se reserva o direito de atualizar e alterar os Termos de Uso de tempos em tempos, sem aviso prévio. Quaisquer novos recursos que aumentem ou aprimorem o Serviço atual, incluindo o lançamento de novas ferramentas e recursos, estarão sujeitos aos Termos de Uso. Se você continuar a usar o Serviço após qualquer modificação ter sido feita, isso constituirá sua concordância com tais modificações.

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DE SERVIÇOS SAAS

CONSIDERANDOS

CONSIDERANDO QUE:

(i) A **CONTRATANTE** deseja contratar os serviços da **SailerAI** para maximizar seus ganhos comerciais através de tecnologia de inteligência artificial proprietária da **SailerAI**, as Partes têm entre si, justo e acertado, o presente Contrato de fornecimento de Serviço SaaS, em conformidade com a Lei nº 9.609/98, Lei nº 9.610/98, Lei nº 13.874/19 e demais legislações aplicáveis, que se regerá pelas seguintes disposições.

(ii) As Partes são empresárias e declaram expressamente que este Contrato é celebrado no âmbito de suas atividades empresariais, representando uma relação estritamente comercial e paritária;

(iii) As Partes reconhecem e aceitam o princípio do *pacta sunt servanda*, declarando que o presente Contrato foi celebrado em estrita observância à boa-fé objetiva e função social do contrato, devendo ser cumprido conforme suas cláusulas e condições livremente pactuadas;

(iv) As Partes, em razão de sua natureza empresarial e paridade negocial, expressamente reconhecem que este Contrato representa manifestação legítima de sua autonomia privada, nos termos da Lei nº 13.874/2019 (Lei da Liberdade

Econômica), especialmente quanto à liberdade de contratar e definir o conteúdo e alcance das obrigações ora assumidas;

(v) As Partes declaram expressamente que o presente Contrato foi negociado e celebrado em ambiente de livre mercado e que o preço, condições comerciais, alocação de riscos e responsabilidades foram estabelecidos de comum acordo, refletindo o equilíbrio econômico-financeiro desejado pelas Partes; e

(vi) As Partes reconhecem que eventual revisão judicial ou arbitral deste Contrato deverá observar o disposto no art. 421-A do Código Civil e os princípios da Lei da Liberdade Econômica, presumindo-se a simetria e paridade entre as Partes, bem como respeitando a alocação de riscos por elas definida.

1. DEFINIÇÕES

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

Proposta Comercial: documento anexo ao Contrato que estabelece as condições comerciais específicas, incluindo valores, modalidade de contratação, número de Usuários, limites de uso e outros aspectos particulares da contratação.

Serviço: conjunto de funcionalidades disponibilizadas pela **SailerAI** através de sua plataforma web, incluindo sistema de Inteligência Artificial conversacional para automação do processo comercial, bem como interface de gestão e parametrização, que permite à **CONTRATANTE** a utilização das soluções contratadas conforme condições estabelecidas neste instrumento.

Taxa de Implementação: valor único devido pela **CONTRATANTE** referente aos serviços de configuração inicial, treinamento e ativação do Serviço.

Mensalidade: valor fixo recorrente devido pela **CONTRATANTE** pelo direito de uso do Serviço e suas funcionalidades básicas.

Valor Variável: componente do preço calculado com base no número de Leads atendidos no Período de Faturamento.

Usuário: credencial individual de acesso ao Serviço vinculada a um número de telefone específico da **CONTRATANTE**, permitindo a utilização das funcionalidades conforme perfil e permissões atribuídas.

Dados do Cliente: quaisquer dados, informações, conteúdo ou material fornecido pela **CONTRATANTE** ou seus Usuários através do Serviço, incluindo dados de Leads, histórico de conversas, configurações e parametrizações.

Lead: pessoa física ou jurídica que, através de seu número de telefone, interage com a **CONTRATANTE** via aplicativo de mensageria integrado ao Serviço dentro do mesmo mês calendário, sendo que múltiplos contatos do mesmo número durante o mesmo mês serão contabilizados como um único Lead para fins de cobrança do valor variável.

Inteligência Artificial: sistema computacional que utiliza algoritmos de processamento de linguagem natural para realizar interações automatizadas com Leads.

Aplicativos de Mensageria: plataformas de comunicação digital (como WhatsApp, Telegram, etc.) utilizadas para interação entre o Serviço e os Leads.

Módulo Conversacional: funcionalidade do Serviço que utiliza Inteligência Artificial para interagir com os Leads que contatam diretamente a **CONTRATANTE** através de aplicativos de mensageria, conduzindo conversas automatizadas para qualificação, negociação e encaminhamento de vendas.

Módulo de Follow-ups: funcionalidade do Serviço que gerencia o acompanhamento automatizado de Leads após o contato inicial, realizando interações programadas para manutenção do relacionamento e conversão em vendas.

Módulo de CRM: funcionalidade do Serviço que organiza e centraliza as informações dos Leads, histórico de interações, status de negociações e métricas de conversão, permitindo a gestão eficiente do relacionamento com clientes.

Módulo de Disparos Outbound: funcionalidade do Serviço que permite o envio programado de mensagens para Leads previamente cadastrados, conduzindo conversas automatizadas para qualificação, negociação e encaminhamento de vendas.

Implementação: consiste na disponibilização do Serviço incluindo, mas não se limitando à preparação, treinamento e liberação para uso pelos Usuários da **CONTRATANTE**. A implementação é cobrada uma única vez de acordo com a Proposta Comercial e não pode ser confundida com a mensalidade para uso do SaaS, objeto deste Contrato.

Parametrização: consiste na configuração da solução por meio de ferramentas nele disponíveis, não envolvendo criação ou edição do código fonte, sendo prevista na Proposta Comercial de acordo com o plano e versão contratada.

Integração: consiste na conexão do Serviço com sistemas e serviços da plataforma da **CONTRATANTE**, como CRM, ERP e demais ferramentas de gestão, excluindo-se expressamente os aplicativos de mensageria utilizados para comunicação com leads, sendo prevista na Proposta Comercial de acordo com o plano e versão contratada. As integrações podem requerer desenvolvimento específico e serão objeto de orçamento próprio quando não contempladas nativamente pela solução.

Customização: consiste na criação ou edição de código fonte dentro dos seus limites estruturais, sendo prevista na Proposta Comercial de acordo com o plano e versão contratada. As customizações são realizadas via orçamento específico e

podem conter valores mensais de infraestrutura e suporte dependendo da complexidade do projeto e do consumo de recursos computacionais.

SLA (Service Level Agreement): acordo de nível de serviço que estabelece os padrões de disponibilidade e suporte do Serviço, incluindo métricas de desempenho, tempo de resposta e compensações por descumprimento.

2. OBJETO

2.1. O objeto do Contrato é a disponibilização pela **SailerAI** do Serviço, consistente em uma solução de Inteligência Artificial (IA) para automatização do processo comercial, que opera por meio de interface conversacional, com a finalidade de engajar potenciais clientes e converter leads em vendas efetivas.

2.2. A solução oferecida pela **SailerAI** contempla uma plataforma baseada na web (web-based) que se integra aos aplicativos de mensageria utilizados pela **CONTRATANTE**, permitindo a conexão direta com seus canais de comunicação existentes. Esta integração possibilita que a solução de IA interaja com os potenciais clientes da **CONTRATANTE** através das plataformas de mensagem já utilizadas por estes, conduzindo o processo comercial de forma automatizada, desde o primeiro contato até a efetivação da venda, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela **CONTRATANTE**.

2.3. O Serviço oferecido pela **SailerAI** é comercializado em formato SaaS (Software as a Service) - em português “software como serviço” independente de funcionalidades, plano, versão, recursos, local de hospedagem e de quaisquer outros fatores. A **CONTRATANTE** possui direitos limitados descritos neste instrumento e documentos complementares.

3. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A **SailerAI** concede à **CONTRATANTE** o direito não exclusivo e intransferível de usar o Serviço conforme permissões estipuladas neste instrumento, exclusivamente para as operações comerciais da **CONTRATANTE**.

3.2. **Início e Metodologia do Serviço.** A prestação do serviço inicia-se com a liberação de acesso da **CONTRATANTE** à plataforma SailerAI e ao seu respectivo programa de capacitação e onboarding, mediante pagamento da taxa prevista na Proposta Comercial. A configuração, parametrização e personalização do Serviço são de responsabilidade e execução da **CONTRATANTE**, em um modelo self-service assistido, seguindo a metodologia e o cronograma propostos no programa. A SailerAI fornecerá o suporte e a supervisão necessários durante os workshops e através dos canais de apoio definidos.

3.3. **Responsabilidade pela Qualidade da Configuração.** A **CONTRATANTE** reconhece que a eficácia e o correto funcionamento da Inteligência Artificial dependem diretamente da qualidade, precisão e completude das informações

inseridas e configuradas por sua equipe na plataforma (Base de Conhecimento, Playbooks, etc.). A CONTRATANTE isenta a SailerAI de responsabilidade por eventuais limitações, inconsistências ou falhas de desempenho do Serviço que sejam decorrentes de dados incorretos, incompletos ou mal estruturados configurados pela própria CONTRATANTE.

3.4. Testes, Validação e Ativação ("Go-Live"). Conforme previsto no cronograma do programa de capacitação, a CONTRATANTE é responsável por executar um plano de testes abrangente para validar o comportamento do agente de IA que configurou. Durante este período, a CONTRATANTE compromete-se a realizar os testes, identificar necessidades de ajuste e realizar as devidas correções na plataforma. A decisão de ativar o Serviço em ambiente de produção ("Go-Live"), conectando-o aos canais de atendimento, é de inteira responsabilidade da CONTRATANTE, após julgar que a configuração atende aos seus critérios de qualidade.

3.5. O Serviço inclui os módulos conversacional, de follow-ups, CRM e disparos outbound, todos contemplados na mensalidade, sendo o custo por Lead o único valor variável, ressalvado o direito da **SailerAI** de alterar esta composição mediante notificação prévia.

3.6. Durante a vigência contratual, a **CONTRATANTE** poderá solicitar ajustes e parametrizações da Inteligência Artificial exclusivamente mediante preenchimento de formulário específico na plataforma da **SailerAI**.

3.7. A **SailerAI** reserva-se no direito de alterar a forma de precificação, prestação, mensuração, configuração ou uso do serviço, mediante notificação prévia de 30 (trinta) dias. Em caso de discordância com as alterações: (a) Na contratação mensal, a **CONTRATANTE** poderá cancelar o serviço antes do vencimento da próxima mensalidade; e (b) Na contratação anual, a **SailerAI** poderá, a seu critério, continuar a prestação de serviços na forma originalmente contratada, ou promover a rescisão do Contrato mediante pagamento da multa contratual prevista.

3.8. A utilização do Serviço requer a contratação de uma licença por empresa, com número de usuários definido na Proposta Comercial, e atendimento aos requisitos técnicos mínimos: (a) disponibilidade e funcionalidade contínua do número designado para integração com os aplicativos de mensageria; (b) conectividade de Internet com velocidade mínima de 10 Mbps de download e 5 Mbps de upload, latência máxima de 100 ms, preferencialmente via conexão de fibra ótica ou redes 4G/5G; (c) utilização dos navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge ou Safari em suas versões mais recentes ou até duas versões anteriores; (d) manutenção das configurações e permissões necessárias nas plataformas dos aplicativos de mensageria; e (e) concessão de autorização expressa à SailerAI para utilização do número nos aplicativos de mensageria quando necessária, não se responsabilizando a **SailerAI** por problemas decorrentes do não atendimento destes requisitos.

3.9. Não estão incluídos no escopo do serviço (a) O envio, recebimento, armazenamento ou processamento de quaisquer tipos de arquivos; e (b) a Geração e transmissão de mensagens em formato de áudio.

4. OBRIGAÇÕES DA SAILERAI

4.1. A **SailerAI** compromete-se a realizar, sem custos adicionais para a **CONTRATANTE**, atualizações no Serviço para: (a) Implementar novas funções para atender a normas, resoluções ou determinações legais de órgãos públicos, quando estas abrangerem integralmente os recursos contratados, respeitando a finalidade de uso do Serviço; e (b) Corrigir eventuais vícios ou defeitos do Serviço, identificados proativamente ou reportados pela **CONTRATANTE** ou seus Usuários.

4.2. A **SailerAI**, salvo contratação expressa em sentido diverso, disponibilizará suporte técnico aos Usuários da **CONTRATANTE** em dias úteis, das 09h às 17h (horário de Brasília), através do e-mail ahoy@mysailer.com e dos demais canais de atendimento previstos para o plano contratado, com os seguintes prazos de atendimento: (a) Até 24 (vinte e quatro) horas para problemas técnicos reportados; e (b) Até 3 (três) dias úteis para solicitações de ajustes e parametrizações na Inteligência Artificial.

4.3. A **CONTRATANTE** terá à sua disposição a possibilidade de, mediante condições previstas na Proposta Comercial, contratar níveis de serviço de atendimento diferenciados, no que se refere ao tempo mínimo de primeira resposta, aos meios de comunicação disponíveis com a **SailerAI** e aos horários flexíveis de disponibilidade para atendimento.

4.4. A **SailerAI** compromete-se a aplicar as melhores práticas e empregar seus melhores esforços na implementação e gestão do Serviço, visando garantir sua segurança, usabilidade, performance e robustez.

4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. Além das demais obrigações constantes neste Contrato, a **CONTRATANTE** se compromete a: (a) Efetuar o pagamento ajustado nos termos acordados na cláusula terceira, salvo alteração negociada previamente entre as Partes; e (b) Fornecer todas as informações e documentos necessários para cumprimento do presente Contrato, solicitadas pela **SailerAI**, no menor tempo possível.

5.2. É expressamente vedado à **CONTRATANTE**, seus Usuários ou terceiros, sob pena de imediata suspensão do acesso e rescisão contratual, sem prejuízo das responsabilidades civis e criminais: (a) Realizar engenharia reversa, tradução, adaptação ou qualquer tentativa de descobrir o código-fonte do Serviço; (b) Copiar, reproduzir, ceder, sublicenciar, vender, alugar, arrendar, doar, alienar, transferir ou dispor, total ou parcialmente, do Serviço ou de seus direitos de uso, seja a título gratuito ou oneroso, provisório ou permanente; (c) Modificar, ampliar ou alterar as características e funcionalidades do Serviço, bem como desenvolver aplicações que

interajam de forma não autorizada com o Serviço; (d) Remover, ocultar ou alterar os avisos de direitos autorais e propriedade intelectual contidos no Serviço; (e) Utilizar o Serviço para transmitir ou armazenar conteúdo ilegal, difamatório, que viole direitos de propriedade intelectual ou que infrinja direitos de terceiros; (f) Utilizar o Serviço para disseminar vírus, malwares, spywares ou quaisquer outros elementos nocivos; (g) Praticar atos que comprometam a segurança ou o funcionamento adequado do Serviço, incluindo tentativas de obter acesso não autorizado; (h) Utilizar o Serviço para envio de spam, mensagens não solicitadas ou correntes de correspondência; (i) Fazer-se passar por outra pessoa, empresa ou instituição; (j) Coletar ou divulgar dados pessoais de usuários sem autorização; (k) Praticar quaisquer atos que violem a legislação aplicável ou os termos deste Contrato.

6. DIREITOS DA SAILERAI

6.1. A **SailerAI** poderá, mas não tem obrigação de monitorar o uso do Serviço: (a) Para cumprir a lei, regulamento ou outra solicitação ou ordem governamental aplicável, incluindo a divulgação de Dados do Cliente de acordo com essa lei, regulamento, solicitação ou ordem; (b) Para verificar a conformidade da **CONTRATANTE** com o Contrato; (c) Para proteger a integridade de seus sistemas e redes e de seus fornecedores; (d) Para fornecer e apoiar o Serviço conforme necessário; e (e) Conforme aprovado ou solicitado pela **CONTRATANTE**.

6.2. A **SailerAI** se reserva ao direito de, a qualquer tempo, sem aviso prévio, efetuar modificações e atualizações no Serviço para correção de vícios ou defeitos de sistema (bugs), adequações legais ou normativas, implantações de novas funcionalidades, otimizações ou ajustes de performance. Atualizações de previsível indisponibilização do Serviço deverão ser informadas no painel gerencial do Serviço, com no mínimo 24h de antecedência.

6.3. Excepcionalmente, em caráter emergencial, no caso de algum evento adverso que possa estar impactando na disponibilidade ou performance do Serviço, poderão ser tomadas medidas de correção que gerem indisponibilidade momentânea do Serviço sem aviso prévio.

7. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

7.1. O Serviço opera com tecnologia de Inteligência Artificial Generativa, o qual, por sua própria natureza, mesmo quando adequadamente alimentado com os dados da **CONTRATANTE**, pode apresentar variações e imprecisões em suas respostas. A **CONTRATANTE** reconhece que o Serviço é uma ferramenta de auxílio e não substitui a supervisão e decisão humana.

7.2. A **SailerAI** garante que o Serviço manterá taxa média de precisão de 90% nas informações factuais sobre produtos e serviços da **CONTRATANTE**, identificará corretamente intenções básicas do cliente em 90% dos casos, escalará para

atendimento humano em casos de baixa confiança (abaixo de 85%) e manterá registro auditável de todas as interações.

7.3. A **SailerAI** expressamente não garante precisão absoluta em todas as respostas, consistência total entre diferentes interações, capacidade de lidar com situações não previstas no treinamento, compreensão de contextos complexos ou ambíguos e tomada de decisões que exijam julgamento subjetivo.

7.4. A **CONTRATANTE** se obriga a manter supervisão humana sobre as interações críticas, validar informações sensíveis antes do envio ao cliente, reportar imediatamente comportamentos inadequados da IA e não delegar à IA decisões que exijam julgamento humano.

7.5. A **SailerAI** não será responsável por decisões tomadas pela **CONTRATANTE** com base nas sugestões da IA, perdas comerciais decorrentes de interações sem supervisão humana, danos causados por uso do Serviço em desacordo com as recomendações e resultados insatisfatórios dentro das margens de erro previstas.

7.6. A **CONTRATANTE** é integralmente responsável pelas informações inseridas no sistema para sua parametrização, não cabendo à **SailerAI** qualquer responsabilidade pelo conteúdo alimentado.

7.7. A **SailerAI** não se responsabiliza pela indisponibilidade e/ou descontinuação dos serviços de seus parceiros e/ou fornecedores, incluindo, mas não se limitando a sites, servidores, provedores de IA, provedores de mensageria, provedores de serviços em nuvem e demais parceiros tecnológicos que a **SailerAI** se utilize para a prestação dos Serviços. Eventuais indisponibilidades nos serviços mencionados, por estarem fora do alcance da **SailerAI**, serão comunicadas à **CONTRATANTE**, contudo não serão contabilizadas no cálculo do SLA.

7.8. A **CONTRATANTE** reconhece que o Serviço pode não estar disponível por diversos fatores, incluindo manutenções programadas ou não, falhas técnicas, problemas de infraestrutura, ataques cibernéticos, flutuações de demanda e eventos de força maior, e nenhuma das Partes será responsabilizada pelo descumprimento de suas obrigações contratuais em decorrência de eventos de força maior ou caso fortuito, nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro, que tornem impossível ou significativamente onerosa a execução do Contrato. Para os fins deste Contrato, consideram-se eventos de força maior, entre outros: (a) Atos governamentais, guerras, revoluções, bloqueios, epidemias, pandemias; (b) Catástrofes naturais como terremotos, furacões, inundações; (c) Ataques cibernéticos em larga escala que afetem infraestrutura crítica; (d) Greves gerais que impactem significativamente a prestação dos Serviços; e (e) Interrupções prolongadas no fornecimento de energia elétrica ou telecomunicações por causas alheias ao controle das Partes.

7.9. O Serviço é fornecido "como está", sendo um projeto de escopo fechado e definido, não contemplando solicitações adicionais. A **CONTRATANTE** assume todos os riscos e responsabilidades pela escolha do Serviço para alcançar seus

resultados desejados, cabendo à **SailerAI** fornecer todas as funcionalidades constantes na Proposta Comercial.

7.10. A **SailerAI** não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, por quaisquer danos decorrentes de lucros cessantes, interrupção de negócios, perda de informações, danos em hardware ou software, custos de reparo, perda de tempo de trabalho ou outras perdas pecuniárias eventualmente gerados pela indisponibilidade (integral ou parcial) do Serviço ou decorrente de mau uso, imperícia, negligência, violação de direitos autorais, má fé ou quaisquer outras situações provenientes ou desencadeadas por Usuários da **CONTRATANTE** ou terceiros.

7.11. A **SailerAI** não se responsabiliza por quaisquer danos, prejuízos ou perda sofridos pelo Usuário em razão de falhas na internet, no sistema ou no servidor por ele utilizado, assim como por vírus alheios à utilização da Plataforma.

7.12. A **CONTRATANTE** declara estar ciente e em conformidade com todos os custos, termos e políticas dos aplicativos de mensageria utilizados, assumindo integral responsabilidade por penalidades, bloqueios ou suspensões decorrentes do uso inadequado destes serviços, incluindo disparos em massa e conteúdo impróprio, e isenta expressamente a **SailerAI** de qualquer responsabilidade decorrente da relação entre a **CONTRATANTE** e os provedores de mensageria.

7.13. A **SailerAI** reserva-se o direito de descontinuar o fornecimento do Serviço, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias.

7.14. Fica estipulado que, em qualquer caso de prejuízos sofridos pela **CONTRATANTE**, a responsabilidade de reparação da **SailerAI**, não poderá, em nenhuma hipótese, ultrapassar o valor da mensalidade somada à média do custo variável mensal, multiplicada por 12 (doze) meses.

7.15. O Serviço ora contratado é exclusivamente voltado para empresas e tem como objetivo auxiliar a **CONTRATANTE** a implementar melhorias nas suas atividades, não sendo garantido ou prometido a esta o alcance de nenhum resultado econômico ou empresarial em seus respectivos negócios presentes ou futuros, a partir do simples uso do Serviço.

8. PLANOS, PRAZOS E FORMA DE PAGAMENTO

8.1. Os preços, prazos e condições de faturamento são aqueles estabelecidos na Proposta Comercial, documento complementar e integrante deste Contrato, contemplando: (a) Valor único de implementação do Serviço, que inclui a preparação, treinamento e liberação para uso pelos Usuários e parametrização, referente às configurações iniciais do Serviço; (b) Valor mensal fixo pela utilização do Serviço, conforme plano contratado; (c) Valor variável mensal calculado por Lead atendido, conforme métricas e valores definidos na Proposta Comercial; (d) Valores específicos para eventuais integrações com sistemas da **CONTRATANTE** (CRM, ERP e outras ferramentas de gestão), excluindo-se aplicativos de mensageria,

quando não contempladas nativamente pela solução; e (e) Valores específicos para customizações que envolvam criação ou edição de código fonte, podendo incluir custos mensais adicionais de infraestrutura e suporte, conforme complexidade e consumo de recursos computacionais.

8.2. Os serviços de integração e customização, quando solicitados pela **CONTRATANTE**, serão objeto de orçamento específico e deverão ser formalmente aprovados antes de sua execução.

8.3. Os valores serão reajustados conforme política comercial da **SailerAI**, previamente divulgada a clientes e parceiros. Na ausência de política específica, o reajuste ocorrerá a cada 12 (doze) meses, com base na variação do INPC/IBGE ou, em caso de sua suspensão, não divulgação ou extinção, por outro índice oficial designado pelo Governo Federal.

8.4. O presente Contrato contempla o número de Usuários previstos na Proposta Comercial e limite mensal de 50.000 (cinquenta mil) Leads atendidos. Caso a **CONTRATANTE** exceda quaisquer destes limites, deverá negociar novas condições comerciais e contratuais com a **SailerAI**.

8.5. Na hipótese de ultrapassagem do limite de Leads estabelecido, a **CONTRATANTE** será notificada com 30 (trinta) dias de antecedência sobre a necessidade de revisão contratual. Não havendo contratação de capacidade adicional neste prazo, a **SailerAI** poderá suspender o atendimento aos novos Leads até a regularização.

8.6. O atraso no pagamento acarretará multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

8.7. Em caso de inadimplência, a **SailerAI** poderá adotar as seguintes medidas: (a) Após 15 (quinze) dias do vencimento: suspensão do acesso ao Serviço, mediante comunicação prévia de 48 (quarenta e oito) horas, sem direito a qualquer indenização à **CONTRATANTE**; (b) Após 30 (trinta) dias do vencimento: inscrição da **CONTRATANTE** nos órgãos de proteção ao crédito.

8.8. A reativação do Serviço ocorrerá em até 48 (quarenta e oito) horas após a confirmação da quitação integral dos débitos, incluindo multas e juros incidentes.

8.9. Durante o período de inadimplência, a **SailerAI** se reserva o direito de recusar novas solicitações de serviços, configurações ou contas adicionais da **CONTRATANTE** até a regularização do débito.

9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

9.1. A **SailerAI** compromete-se a manter a disponibilidade mensal do Serviço em, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento), sendo a apuração iniciada após o encerramento do projeto de implantação. A disponibilidade será calculada mensalmente com base nas indisponibilidades reportadas pela **CONTRATANTE** via

central de chamados, não sendo consideradas interrupções decorrentes de problemas na infraestrutura ou conectividade da **CONTRATANTE**, ou problemas de indisponibilidade na infraestrutura de terceiros.

9.2. As paradas programadas, destinadas à manutenção preventiva, atualizações, correções e melhorias do Serviço, serão comunicadas com antecedência mínima de 24h através do painel gerencial e não serão contabilizadas no cálculo do SLA.

9.3. As paradas não programadas, realizadas em casos de urgência extrema para correção de vulnerabilidades ou riscos à segurança do Serviço, serão contabilizadas no cálculo do SLA e perdurarão pelo tempo necessário à solução do problema.

9.4. Em caso de descumprimento do SLA, a **CONTRATANTE** fará jus a créditos sobre o valor da mensalidade, proporcional ao descumprimento do SLA acordado. Para obtenção dos créditos, a **CONTRATANTE** deverá abrir chamado até o último dia do mês da ocorrência, identificando as indisponibilidades registradas. Os créditos serão aplicados na mensalidade seguinte ou convertidos em créditos para outros serviços prestados pela **SailerAI**, à escolha da **CONTRATANTE**, sendo intransferíveis e restritos ao presente Contrato.

10. EXTINÇÃO DO CONTRATO

10.1. O presente Contrato poderá ser rescindido imotivadamente por qualquer das Partes, mediante as seguintes condições: (a) Na contratação mensal: mediante notificação prévia antes do vencimento da mensalidade subsequente; (b) Na contratação anual: mediante pagamento de multa rescisória de 30% (trinta por cento) sobre o valor das parcelas vincendas acrescido do custo variável médio mensal proporcional ao período restante para o término do contrato, apurado com base nos 6 (seis) meses anteriores à rescisão.

10.2. Em qualquer hipótese de rescisão, a mensalidade do mês em curso será integralmente devida e o serviço permanecerá disponível até o último dia do respectivo mês.

10.3. O Contrato poderá ser rescindido automaticamente por descumprimento de quaisquer de suas cláusulas, hipótese em que a parte infratora ficará sujeita ao pagamento de multa rescisória equivalente à soma das parcelas vincendas.

10.4. Em caso de violação dos direitos de propriedade intelectual, aplicar-se-á exclusivamente a penalidade específica prevista na Cláusula 11 deste Contrato, não se aplicando a multa prevista no parágrafo anterior.

11. PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1. A **SailerAI** é titular exclusiva de todos os direitos de propriedade intelectual relativos ao Serviço, incluindo, mas não se limitando a: (a) Serviços, documentação técnica, metodologias, processos e know-how relacionados; (b) Patentes, desenhos industriais, marcas registradas, direitos autorais, informações confidenciais e

segredos comerciais; (c) Todo o conteúdo disponibilizado no website, como textos, gráficos, imagens, logotipos, ícones, fotografias, conteúdo editorial, notificações e códigos-fonte; (d) Quaisquer trabalhos derivados, adaptações ou modificações dos itens anteriormente mencionados; (e) Todo feedback, sugestão ou contribuição que a **CONTRATANTE** venha a fornecer à **SailerAI** em decorrência da utilização do Serviço.

11.2. Em caso de violação dos direitos de propriedade intelectual da **SailerAI** pela **CONTRATANTE** ou seus Usuários, fica estabelecido como indenização mínima o valor equivalente a 24 (vinte e quatro) vezes o valor da mensalidade vigente à época da infração, sem prejuízo das demais sanções civis e criminais cabíveis, especialmente aquelas previstas na Lei nº 9.610/98 (Lei de Direitos Autorais) e Lei nº 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial).

11.3. Caso a **SailerAI** entenda que a indenização mínima estabelecida no item anterior seja insuficiente para reparar os prejuízos, perdas e danos decorrentes da violação, reserva-se o direito de pleitear judicialmente a complementação do valor indenizatório.

12. CONFIDENCIALIDADE E PRIVACIDADE

12.1. As Partes declaram cumprir integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), bem como toda legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, comprometendo-se a processar apenas as informações estritamente necessárias à execução deste Contrato, abstendo-se de utilizá-las para qualquer outra finalidade. As Partes reconhecem sua responsabilidade perante os titulares dos dados e as autoridades competentes em caso de violações à legislação de proteção de dados decorrentes da execução deste Contrato.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. A **CONTRATANTE** autoriza a **SailerAI** a citá-la como cliente.

13.2. O presente Contrato é de natureza estritamente civil, não estabelecendo qualquer vínculo empregatício entre a **CONTRATANTE** e os empregados, dirigentes ou prepostos da **SailerAI**, e vice-versa.

13.3. A **CONTRATANTE** é exclusivamente responsável por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, tributários (federais, estaduais e municipais), FGTS e quaisquer outras obrigações decorrentes da relação empregatícia com seus colaboradores envolvidos na execução do Serviço, bem como pelo cumprimento integral das normas trabalhistas vigentes.

13.4. Na hipótese de a **SailerAI** ser incluída no polo passivo de demandas judiciais trabalhistas relacionadas a empregados, colaboradores ou terceiros vinculados à

CONTRATANTE, esta se compromete a requerer a exclusão da **SailerAI** na primeira oportunidade de manifestação nos autos ou em audiência.

13.5. Na hipótese de qualquer cláusula deste Contrato ser considerada ilegal, nula ou inexecutável, tal condição afetará unicamente a referida cláusula, que será considerada independente, permanecendo válidas e em pleno vigor todas as demais disposições contratuais.

13.6. A tolerância de uma Parte para com a outra quanto ao descumprimento de quaisquer das obrigações assumidas neste Contrato não implicará em novação ou renúncia de direito. A Parte tolerante poderá, a qualquer tempo, exigir da outra o fiel e cabal cumprimento.

13.7. O presente Contrato vincula as Partes e seus sucessores a qualquer título, bem como autorizados, cessionários, licenciados, designados herdeiros e empresas associadas.

13.8. É vedada pela **CONTRATANTE** a cessão de quaisquer direitos dele decorrentes sem a prévia e expressa anuência da **SailerAI**.

13.9. Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Contrato, as Partes elegem por mais privilegiado que seja o foro da comarca da sede da **SailerAI**.