

# Termos & Condições de Prestação de Serviços



Olá! Obrigado por se juntar à comunidade da **Granflor**. Estes Termos e Condições descrevem seus direitos e responsabilidades ao utilizar os serviços prestados. Por favor, leia com atenção. Se você for um contratante (doravante definido como **CONTRATANTE**), estes Termos regem seu uso dos serviços **Granflor**.

## ANTES DE COMEÇARMOS

Nós, a **Granflor**, podemos liberar e permitir o acesso às nossas soluções de gestão e serviços prestados com base na assinatura do nosso Termo de Adesão, significando que o representante do **CONTRATANTE** concorda com os termos e condições descritos neste documento. Estes T&C, juntamente com qualquer outro documento relacionado no Termo de Adesão (como a Proposta Comercial), formam um “contrato” vinculante entre o **CONTRATANTE** e a **Granflor**. Portanto, este é um documento que formaliza a relação existente entre o **CONTRATANTE** e a **Granflor**, com razão social **Granflor Gestão de Empreendimentos Florestais LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 07.668.295/0001-18, com sede na Avenida Carlos Gomes, nº 1.200, conjunto 501, Bairro Três Figueiras, CEP: 90470-282, na cidade de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, na forma do seu contrato social, para a oferta das soluções e serviços **Granflor**.

## SUGESTÕES E FEEDBACK SÃO BEM-VINDOS

Qualquer solução e serviços evoluem e ficam melhores com o tempo. As fontes para essas melhorias são nossa equipe técnica e você, junto com todos os nossos clientes. Ao nos enviar sugestões e feedbacks, o **CONTRATANTE** nos concede (para si e todos os seus clientes) um direito irrevogável e perpétuo de uso de qualquer ideia ou sugestão, para qualquer finalidade de uso, sem qualquer obrigação ou compensação. Envie suas sugestões pela nossa central de sugestões para: [granflor@granflor.com.br](mailto:granflor@granflor.com.br)

## 1. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

**1.1.** O objeto dos presentes Termos é o fornecimento pela **Granflor** ao **CONTRATANTE** de soluções e serviços, conforme valores, limites de uso e planos constantes na Proposta Comercial, conforme estes T&C e seus anexos.

**1.2.** O uso das soluções e serviços **Granflor** poderão englobar o uso de sistemas (ERPs e outros Softwares específicos) disponíveis na **Granflor**, e/ou ERPs e outros Softwares específicos em uso na **CONTRATANTE**, conforme for estabelecido na Proposta Comercial e no escopo de fornecimento.

**1.2.1.** O **CONTRATANTE** está ciente de que é responsabilidade do **CONTRATANTE** manter o controle administrativo de quem o **CONTRATANTE** dá acesso aos Dados e Regras de Negócio do **CONTRATANTE**. O **CONTRATANTE** deverá especificar um ou mais colaboradores como administradores (cada, um “Administrador”) para administrar o relacionamento do **CONTRATANTE** com a **Granflor**, sendo que a **Granflor** tem direito de se basear nas comunicações desses Administradores do

**CONTRATANTE** na manutenção dos serviços prestados ao **CONTRATANTE**. O **CONTRATANTE** é exclusivamente responsável pela precisão, qualidade e legalidade dos dados do **CONTRATANTE**, sabendo que disto decorrerá o correto e bom atendimento da **Granflor** nas suas entregas. O **CONTRATANTE** notificará imediatamente a **Granflor** se tomar conhecimento de uso ou acesso não autorizado nos sistemas do **CONTRATANTE**.

**1.3.** Quando o serviço prestado pela **Granflor** englobar algum software licenciado pela **Granflor**, este será disponibilizado por meio de servidor em nuvem, de forma a manter o **CONTRATANTE** plenamente atualizado a respeito da última versão deste, bem como melhor proteger as informações e estabilidade de conexão.

**1.4.** Os serviços de implantação (“setup” e estruturação inicial dos sistemas, processos e informações), e/ou de melhoria, se contratados, serão prestados nos termos do cronograma a ser formalizado por escrito entre as partes. O processo de implantação deverá seguir a metodologia padrão da **Granflor**, devidamente documentada entre as partes.

**1.5.** No caso de alterações significativas na legislação aplicável, incluindo, mas não se limitando à legislação tributária, trabalhista, previdenciária ou societária, que impactem substancialmente a prestação dos serviços objeto deste contrato e resultem em desequilíbrio econômico-financeiro em relação às condições inicialmente pactuadas, as partes comprometem-se a renegociar os honorários contábeis, visando ao restabelecimento do equilíbrio contratual. A parte interessada deverá notificar a outra por escrito, apresentando a justificativa fundamentada da necessidade de revisão, cabendo às partes negociar de boa-fé os ajustes necessários.

## **2. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**2.1.** Sem prejuízo das demais condições previstas nestes Termos e nos seus anexos, a **Granflor** se obriga a:

- a) Fornecer para o **CONTRATANTE** os serviços e soluções oferecidos e acordados de parte a parte na proposta comercial vigente.
- b) Manter equipe técnica e aparato tecnológico e infraestrutura, próprios ou junto a terceiros sob sua responsabilidade, aptos a permitirem a correta e segura prestação de serviços e entrega das soluções;
- c) Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo **CONTRATANTE** durante o prazo de vigência do instrumento;
- d) Comunicar quaisquer indisponibilidades do sistema causadas por situação que fuja ao seu controle, tais como caso fortuito, força maior, determinação legal, inundações, incêndios, terremotos, greves, guerras etc., hipótese em que estará exonerada a responsabilidade da **Granflor**.
- e) Comunicar com antecedência razoável as eventuais atualizações nos sistemas envolvidos nos serviços prestados e que possam porventura acarretar mudanças na operação do **CONTRATANTE**;
- f) Obter e manter sempre válidas e vigentes todas as licenças e autorizações necessárias ao exercício de suas atividades e ao cumprimento de suas obrigações ao abrigo deste documento, bem como cumprir com todas as exigências e condições das mesmas licenças e autorizações;
- g) Manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade no tocante a documentos e todas as informações verbais ou escritas, registradas e particulares, segredos de negócios ou qualquer outra informação que tiver acesso, durante a vigência do presente documento;
- h) Prestar os serviços previstos no objeto contratual nas condições estabelecidas neste instrumento e seus documentos integrados;

i) Garantir a disponibilidade de profissionais para o esclarecimento de dúvidas, a resolução de problemas e executar todas as atividades previamente definidas, bem como, efetuar todos os esforços para o cumprimento dos prazos estabelecidos, consoante previsto nestes Termos, conforme o SLA (Service Level Agreement) da **Granflor**;

j) Cumprir as demais obrigações relacionadas no corpo destes Termos.

**2.2.** Sem prejuízo das demais condições previstas nestes Termos e nos seus anexos, são obrigações do **CONTRATANTE**:

a) Realizar os pagamentos conforme o plano contratado.

b) Quando aplicável, operar os softwares e aplicativos que possam fazer parte do processo acordado dentro do escopo de fornecimento de serviços em conformidade com as especificações e orientações da **Granflor**, incluindo-se o conjunto de atividades de preparação, seleção e digitação das informações inerentes e necessárias para atingir os objetivos a que se propõe.

c) Ainda quando aplicável, ao operar os softwares e aplicativos que possam fazer parte do processo acordado dentro do escopo de fornecimento de serviço, controlar a qualidade das informações introduzidas de sua responsabilidade, com a correta aplicação da legislação vigente.

d) Sempre quando a **Granflor**, dentro dos processos e escopo de fornecimento estiver acessando e operando alguma solução web de responsabilidade do **CONTRATANTE**, cabe ao **CONTRATANTE** resolver quaisquer problemas advindos do acesso via WEB, visto que as partes anuem que a **Granflor** não tem controle e/ou responsabilidade sobre a estrutura do **CONTRATANTE** tampouco sobre as ferramentas de proteção contra invasões remotas, sendo que qualquer invasão ou acesso remoto a dados do **CONTRATANTE** sob sua guarda ou derivadas de fragilidades de segurança nos equipamentos do **CONTRATANTE** não significará em hipótese alguma falha na prestação de serviços da **Granflor**. Ainda, havendo indício de falha nos softwares e aplicativos sob responsabilidade da **Granflor**, tal fato deverá ser apurado pelas partes.

e) Ainda quando aplicável, ao operar os softwares e aplicativos que possam fazer parte do processo acordado dentro do escopo de fornecimento dos serviços, estejam estes hospedados na **Granflor** ou no **CONTRATANTE**, responsabilizar-se pelo correto manuseio e armazenamento de senhas, as quais devem ser individuais, estar seguras e não podendo ser compartilhadas.

f) Ainda quando aplicável, ao operar os softwares e aplicativos que possam fazer parte do processo acordado dentro do escopo de fornecimento dos serviços, responsabilizar-se pelo uso e pelo treinamento dos seus colaboradores quanto ao correto uso da solução e serviços **Granflor**.

### **3. DOS PREÇOS E DOS REAJUSTES**

**3.1.** A **CONTRATANTE** pagará à **Granflor** os valores previstos na PROPOSTA COMERCIAL e no TERMO DE ADESÃO, em conformidade com os prazos e formas de pagamento estipuladas em tais documentos. O preço da mensalidade dos serviços prestados e/ou o preço das soluções entregues em formato de projeto poderão variar de acordo com alguns parâmetros de cálculo, que serão detalhados na PROPOSTA COMERCIAL.

| Exemplos                                                     | destes | parâmetros | podem | ser: |
|--------------------------------------------------------------|--------|------------|-------|------|
| a) Quantidade de horas contratadas;                          |        |            |       |      |
| b) Quantidade de transações contratadas;                     |        |            |       |      |
| c) Volume de negócios da <b>CONTRATANTE</b> , e              |        |            |       |      |
| d) Quantidades de Colaboradores da Contratada, entre outros. |        |            |       |      |

**3.2.** A **CONTRATANTE** poderá solicitar a ampliação dos parâmetros citados na cláusula 3.1, com base nos valores definidos na Proposta Comercial e/ou Termo de Adesão, ou na tabela publicada em nosso website em caso de inexistência de previsão em tais documentos. A mudança pode se dar de forma automática com ajuste nos valores cobrados, sem necessidade de aditivo contratual.

**3.3.** O pagamento das mensalidades, anuidades de prestação de serviço ou outros serviços contratados deverá se dar de modo espontâneo, na data de seu vencimento ou no primeiro dia útil posterior a este, conforme regras previstas no TERMO DE ADESÃO.

**3.3.1.** O comprovante de pagamento via boleto, depósito ou transferência eletrônica direta (TED) ou PIX será considerado como documento hábil e suficiente para comprovar o pagamento da quantia devida.

**3.4.** O reajuste do Preço das mensalidades deverá ocorrer anualmente mediante variação positiva do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), medido pelo IBGE, ou, ainda, na sua ausência, por outro que venha a substituí-lo. Ainda, a **Granflor** poderá alterar os seus planos, funcionalidades inclusas e valores a qualquer momento, mediante aviso-prévio de 30 (trinta) dias. Caso o **CONTRATANTE** não esteja de acordo, ao final do prazo do aviso-prévio o presente documento será considerado rescindido sem a aplicação de multa contratual rescisória de período mínimo de vigência, caso aplicável à **CONTRATANTE**.

**3.4.1.** Ocorrendo atraso nos pagamentos, além do principal devido e não pago, a **CONTRATANTE** deverá à **Granflor** a multa equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor devido e não pago, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês, monetariamente corrigido pela variação da inflação indicada pelo IPCA/IBGE até a data do efetivo pagamento, sendo os dois últimos pro rata die, bem como arcará com as custas processuais, administrativas para cobrança e honorários advocatícios definidos pelo juízo sobre o valor da causa, em caso de demandas judiciais. Em caso de atraso no pagamento por período superior a 60 (sessenta) dias, a critério da **Granflor**, esta poderá realizar a negativação do cadastro da **CONTRATANTE** e/ou protesto dos títulos, mediante notificação escrita prévia com prazo de 05 (cinco) dias úteis para o saneamento da infração. Em caso de atraso no pagamento por período superior a 60 (sessenta) dias, a critério da **Granflor**, esta poderá rescindir o presente documento mediante notificação escrita com efeito imediato na data de recebimento pela **CONTRATANTE** e cobrança de eventual multa rescisória na qual a **CONTRATANTE** eventualmente possa estar vinculada.

**3.5.** Caso a **CONTRATANTE** tenha optado pelo plano anual, após o fim do prazo da contratação, a **Granflor** passará a faturar a **CONTRATANTE** de forma mensal, cobrando o equivalente a um doze avos do valor anual, com vencimento no dia previsto no TERMO DE ADESÃO e com a respectiva emissão de Nota Fiscal, sem, todavia, incluir o desconto concedido previamente para o plano anual. Tal faturamento será mantido até que as partes realizem a renovação do período anual de prestação de serviços, momento em que as parcelas mensais que foram pagas antes da renovação serão abatidas do valor anual do novo termo firmado.

#### **4. DO USO E DA PROPRIEDADE DO SOFTWARES, PROCESSOS E FUNCIONALIDADES**

**4.1.** Quando aplicável, ao operar os softwares e aplicativos disponibilizados pela **Granflor** que possam fazer parte do processo acordado dentro do escopo de fornecimento dos serviços, todos os direitos e propriedade intelectual no tocante ao software da **Granflor** e à tecnologia permanecerão na propriedade exclusiva da **Granflor**, mesmo que esta venha a desenvolver novas funcionalidades a pedido e remuneração da **CONTRATANTE**. Portanto, a tecnologia aplicada pelos presentes Termos, incluindo seus programas, fluxogramas, aperfeiçoamentos, processos, adaptações e demais funcionalidades, assim como toda a documentação técnica são de propriedade total e definitiva da **Granflor**.

**4.2.** Ainda quando aplicável, ao operar os softwares e aplicativos disponibilizados pela **Granflor** que possam fazer parte do processo acordado dentro do escopo de fornecimento dos serviços, através da adesão a estes Termos, é licenciado à **CONTRATANTE** apenas o direito de uso da tecnologia em questão, sem a necessidade de a **Granflor** apresentar ou fornecer o código fonte ou qualquer estrutura interna do produto.

**4.3.** Ainda quando aplicável, ao operar os softwares e aplicativos disponibilizados pela **Granflor** que possam fazer parte do processo acordado dentro do escopo de fornecimento dos serviços, a **CONTRATANTE** estará apenas autorizada a utilizá-lo na forma estabelecida no presente instrumento, sendo a ele vedada a utilização de métodos como a engenharia reversa, descompilação, ou qualquer outro, que possibilite o acesso ao código fonte do software, bem como a realização de qualquer alteração e cópias não autorizadas.

**4.4.** Fica vedada à **CONTRATANTE** ou por terceiros sob sua permissão qualquer ato que importe ou possa caracterizar venda, distribuição, sublicenciamento, aluguel, arrendamento, empréstimo, doação, disposição, cessão ou transferência, no todo ou em parte, a terceiros, do uso dos serviços e funcionalidades e soluções prestados pela **Granflor**, sem que de modo expresso e formal tenha a **Granflor** anuído.

## **5. DA CONFIDENCIALIDADE**

**5.1.** Todas as informações que sejam de natureza técnica, comercial, financeira e outras a que as Partes tiverem acesso em decorrência da execução destes Termos, em especial com relação às informações referentes à **CONTRATANTE** e à tecnologia, informações e know-how da **Granflor**, são estritamente confidenciais e assim deverão ser mantidas, ficando as partes obrigadas a manter absoluto sigilo.

**5.1.1.** Serão consideradas para efeito deste termo toda e qualquer informação, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, invenções, processos, códigos de programação, fórmulas e designs, patenteáveis ou não, planos de negócios (“business plans”), métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, documentos, contratos, papéis, estudos, pareceres e pesquisas que cada parte tenha acesso:

- a) Por qualquer meio físico (e.g. documentos impressos, manuscritos, mensagens eletrônicas (e-mail), fotografias etc.;
- b) Por qualquer forma registrada em mídia eletrônica (arquivos na nuvem, pen drives, CDs, DVDs etc.);e
- c) Oralmente.

**5.1.2.** As informações confidenciais confiadas somente poderão ser abertas a terceiro mediante consentimento prévio e por escrito da parte reveladora, ou em caso de determinação judicial, hipótese em que a parte receptora deverá informar de imediato, por escrito, à parte reveladora para que esta procure obstar e afastar a obrigação de revelar as informações.

**5.1.3.** Não configuram informações confidenciais aquelas:

- a) Já disponíveis ao público em geral sem culpa da parte receptora;
- b) Que já eram do conhecimento da parte receptora antes da assinatura dos Contratos e que não foram adquiridas direta ou indiretamente pela parte receptora;
- c) Que não são mais tratadas como confidenciais pela parte reveladora.

**5.2.** As Partes deverão zelar para que os seus respectivos sócios, administradores, gestores, empregados, prepostos, estagiários, prestadores de serviços e/ou terceiros contratados, a qualquer título, também fiquem obrigados à mesma obrigação de confidencialidade aqui prevista.

**5.3.** A obrigação de confidencialidade permanecerá em vigor e vinculará legalmente as Partes por um período de 5 (cinco) anos após o encerramento da contratação, com exceção das informações referentes à propriedade intelectual da **Granflor**, que perdurarão de forma perpétua. Qualquer violação da presente cláusula ocasionará a imediata rescisão destes Termos, independentemente da apuração de perdas e danos.

**5.4.** Este termo tornar-se-á válido a partir da data de sua efetiva assinatura pelas partes e obriga as Partes, seus representantes legais, sucessores e cessionários, sendo este irrevogável e irretratável. As disposições deste instrumento devem, contudo, ser aplicadas retroativamente a qualquer informação confidencial que possa já ter sido divulgada antes da data de sua assinatura.

## **6. DO SUPORTE TÉCNICO E DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA**

**6.1.** Eventuais dúvidas sobre procedimentos, funcionalidades ou problemas e solicitações no âmbito dos serviços prestados pela **Granflor** à **CONTRATANTE**, prevista na PROPOSTA COMERCIAL, contarão

com suporte remoto, através dos sistemas disponibilizados, portais, painéis ou abrindo um chamado pelos canais disponibilizados, conforme o seguinte SLA de atendimento:

#### Disponibilidade de Profissionais

A **Granflor** compromete-se a garantir a disponibilidade de profissionais qualificados para atendimento das demandas do **CONTRATANTE**, nas seguintes condições:

| Item                             | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Horário de Atendimento</b>    | Segunda a sexta-feira, das 9h às 17h (horário de Brasília), exceto feriados nacionais e regionais no local do serviço.                                                                                                                                             |
| <b>Canais de Atendimento</b>     | Através dos sistemas disponibilizados, portais, painéis ou abrindo um chamado pelos canais e/ou plataformas digitais estabelecidas pela Granflor.                                                                                                                  |
| <b>Tempo de Resposta Inicial</b> | a) Dúvidas gerais, esclarecimentos e solicitações: até 2 dias úteis.<br>b) Problemas operacionais ou técnicos: até 1 dia útil.<br>c) Situações urgentes (com impacto em prazos legais ou obrigações fiscais): resposta imediata ou no máximo em até 4 horas úteis. |

**6.1.1.** Serão consideradas como tempo de SLA apenas as horas úteis, consideradas como das 09:00h às 17:00h, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados incidentes na sede da **Granflor** sediada no município de Porto Alegre. As horas de primeiro atendimento somam-se ao tempo de resposta e somam-se ao tempo de resolução, de forma que o tempo de resolução não considerará a soma de tempo das etapas anteriores.

**6.2.** A **Granflor**, tanto que observadas as obrigações a cargo da **CONTRATANTE** previstas no presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter, em cada mês civil, um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços) relacionado à disponibilidade dos serviços, com garantia de 95% (noventa e cinco por cento) de atendimento das solicitações dentro dos prazos estabelecidos.

**6.3.** A Granflor ficará desobrigada de cumprimento deste SLA na ocorrência das seguintes hipóteses de suspensão que, em ocorrendo, não serão computadas para fins de verificação do cumprimento deste SLA:

- a) Problemas de acesso enfrentados em razão de falta ou defeituosa disponibilização de sinal de internet pelas empresas fornecedoras da **CONTRATANTE**;
- b) Sobrecarga no servidor onde está hospedada a solução, causada pela **CONTRATANTE** ou terceiro a ela vinculado, principalmente através de erros gerados em decorrência de alguma integração específica defeituosa, ou sobrecarga de tráfego conhecida por DoS (Denial of Service);
- c) Interrupções com duração inferior a 30 (trinta) minutos, que se façam necessárias para ajustes técnicos ou manutenção de equipamentos da **Granflor**;
- d) Ocorrência de casos fortuitos e de força maior, assim definidos em legislação brasileira, bem como os atos ou fatos atribuíveis à rede pública ou privada de telecomunicações, à fornecedora de energia elétrica;
- f) Intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança;
- g) Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes ou ordens judiciais em decorrência de situações para as quais não tenha concorrido com culpa a **Granflor**;
- h) Suspensão da prestação dos serviços em razão da inadimplência, pela **CONTRATANTE**, às suas obrigações contratuais, naquela hipótese em que é prevista a suspensão.

**6.4.** O não atingimento deste SLA pela Granflor gerará, em favor do **CONTRATANTE**, o direito de receber descontos sobre os valores das parcelas do preço devidas à Granflor no mês em questão com base no percentual

abaixo previsto, descontos estes a serem concedidos no pagamento da mensalidade com vencimento no mês imediatamente posterior àquele em que o SLA for descumprido, a saber:

- a) 5% (cinco por cento) se o tempo médio de resposta às solicitações for inferior a 95%.

**6.5.** Em caso de assessoria para recuperações de processamento, devido a erros operacionais por adoção de técnicas e métodos diversos dos instruídos no treinamento ou indicados na documentação disponibilizada pela **Granflor**, estes serviços estarão sujeitos a análises técnicas prévias, com consequentes orçamentos de custos determinados caso a caso.

**6.6.** A **Granflor** poderá alterar unilateralmente as cláusulas de Suporte e SLA acima estabelecidas, mediante aviso escrito e prévio de 30 (trinta) dias ao **CONTRATANTE**, independentemente da data de republicação de versão atualizada destes T&C no website da **Granflor**.

## **7. DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

**7.1.** Para contratos de prestação continuada de serviços, a **CONTRATANTE** poderá fazer a contratação por prazo indeterminado ou pelo prazo mínimo de 12 (doze), 24 (vinte e quatro) ou 36 (trinta e seis) meses, conforme previsto no Termo de Adesão.

**7.1.1.** Todos os contratos terão período mínimo de vigência de 12 meses, independente da forma de pagamento. Após o período de vigência inicial, os Termos poderão ser rescindidos por qualquer das partes, mediante o aviso prévio, por escrito, com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência e desde que sejam pagos os débitos pendentes, quando houver.

**7.1.2.** No caso de rescisão antecipada antes de completar-se o período mínimo de vigência para 12 (doze), 24 (vinte e quatro) ou 36 (trinta e seis) meses, considerando-se o expressivo desconto comercial fornecido pela **Granflor** ao **CONTRATANTE** em tal condição na PROPOSTA COMERCIAL, a rescisão, antes do prazo acordado, ocorrerá mediante aviso-prévio de 60 (sessenta) dias e implicará em multa rescisória equivalente aos percentuais abaixo, de acordo com a vigência acordada:

- a) Vigência de 12 meses: Multa rescisória de 10% (dez por cento) sobre as mensalidades vincendas conforme definido na PROPOSTA COMERCIAL.

- b) Vigência de 24 meses: Multa rescisória de 15% (quinze por cento) sobre as mensalidades vincendas conforme definido na PROPOSTA COMERCIAL.

- c) Vigência de 36 meses: Multa rescisória de 20% (vinte por cento) sobre as mensalidades vincendas conforme definido na PROPOSTA COMERCIAL.

**7.2.** Para outros contratos tratados como projetos na proposta comercial, a **CONTRATANTE** deverá cumprir o prazo determinado no Termo de Adesão.

**7.2.1** No caso de rescisão antecipada antes de completar-se o período da vigência, será aplicada multa rescisória equivalente ao percentual de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o saldo devedor do contrato.

**7.3.** O não pagamento dos valores pela **CONTRATANTE** pelo prazo superior a 60 (sessenta) dias corridos contados da data de vencimento da obrigação financeira poderá acarretar, a qualquer tempo, e mediante notificação escrita, a rescisão contratual por parte da **Granflor**, sem que seja dada qualquer quitação aos valores devidos. Além disso, a **Granflor** também poderá rescindir unilateralmente o presente documento em caso de constatação de descumprimento pela **CONTRATANTE**, ou por terceiros por ela habilitados, de qualquer regra prevista neste documento e em seus anexos, ou realizar atividades irregulares, tais como, por exemplo:

- a) violar, intencionalmente ou não intencionalmente, estes termos, ou qualquer lei, ordenação, estatuto ou regulamento local, estadual, nacional ou internacional aplicável;

b) ameaçar ou intimidar outra pessoa de qualquer forma, incluindo a restrição ou inibição do uso da solução **Granflor**;

c) personificar qualquer pessoa, incluindo a equipe da **Granflor** ou outros usuários, ou atestar falsamente representação de qualquer pessoa, física ou jurídica, através do uso de endereços de e-mail similares, apelidos, ou a criação de contas falsas ou qualquer outro método ou procedimento;

d) disfarçar a origem de quaisquer informações que sejam transmitidas;

e) perseguir ou perturbar outrem;

f) coletar ou armazenar dados pessoais de outros usuários de forma ilícita;

g) difamar ou divulgar comentários e mensagens negativas em relação aos serviços e soluções da **Granflor** e à **Granflor**;

h) realizar qualquer comunicação com a **Granflor** ou com terceiros que seja ilegal, ofensiva, ameaçadora, abusiva, perturbadora, difamatória, intimidadora, vulgar, obscena, profana, acusatória, que invada a privacidade de outrem, odiosa, ou racialmente, eticamente ou de outra forma contestável, incluindo quaisquer informações que possam ser consideradas um discurso de ódio; obscena, pornográfica por natureza; que não tenha o direito de disponibilizar por qualquer lei ou por contrato; que infrinja qualquer patente, marca registrada, segredo comercial, direito de cópia ou quaisquer outros direitos proprietários ou relacionamentos fiduciários; que seja qualquer tipo de propaganda ou material promocional não solicitados, ou qualquer outra forma de solicitação (incluindo, mas não se limitando a, “spam”, “junk mail”, e correntes de e-mail); que seja de qualquer outra forma inapropriado ou postado de má fé; encoraje outrem a violar esses termos; ou cadastrar-se com informações fraudulentas ou que infringam os itens deste T&C.

**7.4.** A notificação de aviso prévio rescisório não desobriga a **CONTRATANTE** de efetuar o pagamento das prestações vencidas e vincendas no período e nem a **Granflor** de prestar os respectivos serviços, nas condições destes Termos.

**7.5.** A rescisão destes Termos implicará na interrupção definitiva da eventual (quando aplicável) licença de uso dos sistemas e softwares da **Granflor**, deixando a **CONTRATANTE** de utilizá-lo, bem como de receber qualquer atualização.

## **8. DA RESPONSABILIDADE CIVIL E DOS DIREITOS DE TERCEIROS**

**8.1.** Isenção de Garantias para Propósitos Específicos. A **CONTRATANTE** usa os serviços e soluções **Granflor** a seu próprio e exclusivo risco. Os serviços e soluções **Granflor** e nossos conteúdos são oferecidos “como são” e “como estão disponíveis”. A **Granflor** isenta-se de garantias e condições de qualquer tipo, sejam expressas, implícitas ou instituídas, incluindo-se, mas não se limitando a garantias implícitas de adaptação a um propósito particular, pois este é um serviço ofertado a clientes de todos os segmentos de mercado.

**8.2.** Com exceção dos descontos previstos na Cláusula de SLA, a **Granflor** não se responsabiliza por prejuízos direta ou indiretamente provocados por inoperância temporária dos sistemas e softwares utilizados pela **CONTRATANTE** na prestação dos serviços, ficando a **CONTRATANTE** ciente de que, para evitar a interrupção de suas operações em tais circunstâncias, é recomendável que mantenha esquemas paralelos ou de emergência, sendo de sua exclusiva responsabilidade providenciar tais meios.

**8.3.** A **Granflor** compromete-se a prestar os serviços objeto destes Termos com emprego de pessoal qualificado e observando as melhores técnicas aplicáveis. Entretanto, a **CONTRATANTE** será a única responsável pela verificação da idoneidade dos dados de entrada e inserção de parâmetros operacionais configuráveis exclusivamente pela **CONTRATANTE**, bem como pelo controle da qualidade e consistência dos seus dados e informações, os quais deverão verificar sempre antes de utilizá-los em quaisquer aplicações que dependam de forma crítica da exatidão deles.

**8.4.** A **Granflor** não terá qualquer responsabilidade por prejuízos que a **CONTRATANTE** ou terceiros possam vir a ter por força da utilização de dados de saída ou informações incorretas prestadas pela **CONTRATANTE** em razão de falhas em seus processos internos no uso ou na inserção de parâmetros pelo **CONTRATANTE**.

**8.5.** Os presentes Termos não geram vínculo trabalhista ou previdenciário entre os empregados ou prepostos da **Granflor** em relação à **CONTRATANTE**, e assim reciprocamente, nem tampouco solidariedade civil ou fiscal entre as partes, respondendo cada uma delas pelas respectivas obrigações perante órgãos públicos e terceiros.

**8.6.** A **Granflor** compromete-se a repetir, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**, quaisquer serviços realizados de forma deficiente, bem como a reparar qualquer dano decorrente deste tipo de evento, uma vez que a **CONTRATANTE** tenha previamente observado todas as condições previstas nestes Termos.

**8.7.** A responsabilidade da **Granflor** para com a **CONTRATANTE**, com exceção às violações de confidencialidade e vinculadas à LGPD, está limitada a 100% (cem por cento) do preço global pelas obrigações e responsabilidades assumidas ao abrigo dos Termos, incluindo perdas e danos (danos emergentes), despesas, multas etc.

**8.8.** A **CONTRATANTE** concorda que em nenhuma circunstância a **Granflor** poderá ser responsabilizada por nenhum dano direto, indireto, incidental, especial, consequencial ou exemplar, incluindo, mas não se limitando a danos por perda de lucros, boa vontade, uso, dados ou outras perdas intangíveis, resultando de ou conectados aos serviços e soluções **Granflor**.

## **9. DO COMPLIANCE LEGAL, INCLUSIVE TRIBUTÁRIO, TRABALHISTA E ANTICORRUPÇÃO**

**9.1.** As partes declaram que os serviços contratados poderão ser executados por prestadores terceiros, devidamente contratados e com contrato de confidencialidade e respeito às normas de segurança de informação, privacidade e conduta assinados e vigentes, ou por trabalhadores devidamente registrados na empresa empregadora, na forma da legislação, obrigando-se pelos salários dos empregados, comprometendo-se a respeitar as normas trabalhistas, de segurança do trabalho e previdenciárias vigentes, responsabilizando-se por todas as despesas e prejuízos decorrentes deste serviço. Este contrato não estabelece qualquer vínculo empregatício entre os sócios, diretores, funcionários e prepostos da **Granflor** ou de suas subcontratadas e a **CONTRATANTE**, sendo única e exclusiva responsabilidade da parte empregadora responder por eventuais demandas, sejam trabalhistas, comerciais, cíveis e previdenciárias, que possam vir a ser propostas por referidas pessoas, visto que ambas as empresas atuam de forma independente, em ramos de mercados diferentes e não constituem grupo econômico.

**9.2.** Cada parte obriga-se ao cumprimento de todas as determinações impostas pelas autoridades públicas competentes, bem como o pagamento de todos os tributos federais, estaduais e municipais que incidam ou venham a incidir sobre o contrato e/ou serviços, bem como o destaque da retenção de tributos quando prevista a obrigatoriedade.

**9.3.** As partes assumem o compromisso de não empregar e/ou conceder trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos, e de qualquer trabalho para menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos, assim como a não contratar empresas que utilizem, explorem e/ou por qualquer outro meio ou forma, empreguem o trabalho infantil ou análogo a escravo, em desacordo com o contido na Lei nº 8.069/90 e art. 149 do Decreto Lei de nº 2.848/40 do Código Penal.

**9.4.** Cada parte declara neste ato que está ciente, conhece e entende os termos da Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção, e compromete-se a não praticar atividade que constitua uma violação das regras brasileiras de anticorrupção. Ainda, cada parte obriga-se, por meio de seus administradores, sócios, funcionários ou qualquer pessoa agindo em seu nome, a conduzir suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais, não devendo, na execução deste Contrato, dar, oferecer, pagar, prometer pagar ou autorizar

pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, assessores ou terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo (incluindo qualquer oficial ou funcionário de um governo ou entidade de propriedade ou controlada por um governo ou organização pública internacional ou qualquer pessoa agindo na função de representante do governo ou candidato de partido político), ou para assegurar qualquer vantagem indevida ou direcionar negócios.

**9.5.** As partes comprometem-se a cumprir as legislações aplicáveis ao seu negócio, especialmente quando agirem no uso da Solução **Granflor**.

**9.6.** No desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas com a execução do Contrato, as Partes, em comum acordo, se submetem ao cumprimento dos deveres e obrigações referentes à proteção de dados pessoais e se obrigam a tratá-los de acordo com a legislação vigente aplicável, incluindo, mas não se limitando, à Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 e Decreto nº 8.771, de 11 de maio de 2016 (“Marco Civil da Internet”) e à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”), no que couber e conforme aplicável.

## **10. USO DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES GRANFLOR PELOS USUÁRIOS DA CONTRATANTE**

**10.1.** A **CONTRATANTE** percebe e entende que a **Granflor** pode estabelecer práticas e limites gerais no que diz respeito ao uso dos serviços e soluções **Granflor**. Assim, o **CONTRATANTE** e cada usuário vinculado a este concorda que não irá:

a) fazer upload, postar, enviar por e-mail ou transmitir de qualquer outra forma rotinas de programação, arquivos ou programas com a intenção de interromper, destruir ou limitar as funcionalidades de qualquer software ou hardware ou equipamento de telecomunicação;

b) interferir com ou perturbar os serviços e soluções **Granflor** ou com as redes conectadas a ela, ou desobedecer a quaisquer requerimentos, procedimentos, políticas ou regulamentos das redes conectadas a ela, ou de alguma outra maneira interferir com a **Granflor** em qualquer sentido;

c) copiar, reproduzir, alterar, modificar ou exibir publicamente qualquer informação que esteja disponível em nosso website (exceto as Suas Informações), ou criar trabalhos derivados do nosso website (exceto Suas Informações), com o entendimento de que tais ações constituiriam infração de direitos de cópia ou outro tipo de violação à propriedade intelectual da **Granflor** ou quaisquer terceiros;

e) tentar, apoiar e/ou incentivar as tentativas de terceiros para driblar, reverter a engenharia, decodificar, decompilar, desmontar ou fraudar ou interferir de qualquer forma com aspectos das propriedades intelectuais existentes nos serviços e soluções **Granflor**.

## **11. DAS CONDIÇÕES GERAIS**

**11.1.** Os tributos incluídos nos valores das contratações são os previstos na legislação vigente na data de sua assinatura. Caso venham a ser criados ônus oficiais de qualquer espécie, estes serão repassados inteiramente aos valores previstos na PROPOSTA COMERCIAL e no TERMO DE ADESÃO.

**11.2.** O não exercício das partes de quaisquer de seus direitos ou faculdades estabelecidas nestes Termos não configurará desistência, transigência ou novação, podendo esta, a qualquer tempo, exercê-lo em sua plenitude.

**11.3.** Este documento poderá ser alterado unilateralmente pela **Granflor**, a qualquer momento, mediante aviso-prévio de 30 (trinta) dias antes do início da vigência de suas alterações. Exclusivamente no que disser respeito a alterações que agravem multas e encargos por inadimplência de pagamento pela **CONTRATANTE** e por rescisão antecipada do contrato pela **CONTRATANTE**, estas alterações específicas somente entrarão em vigor no momento de renovação da vigência contratual entre as partes. Caso o contrato esteja vigente por prazo indeterminado (i.e., após decorrido o período inicial de vigência acordada), tais alterações entrarão em

vigor em 30 (trinta) dias corridos, mas não vincularão a **CONTRATANTE** a período mínimo de permanência, exceto mediante assinatura de termo aditivo de renovação que preveja tal hipótese.

**11.3.1.** As alterações realizadas no TERMO DE ADESÃO que possuam a finalidade de alterar regras previstas nestes Termos e Condições de Uso sempre prevalecerão, visto que são objeto de negociação individual com a **CONTRATANTE**.

**11.4.** A **Granflor** poderá incluir em seus materiais promocionais a logomarca da **CONTRATANTE**, informando que a **CONTRATANTE** é sua cliente com o objeto deste instrumento, bem como divulgar a presente relação contratual em materiais de comunicação, não ferindo tal procedimento as obrigações relacionadas à confidencialidade previstas neste capítulo. Tal autorização pode ser revogada pela **CONTRATANTE** mediante comunicação escrita à Granflor e com aviso-prévio de 30 (trinta) dias.

**11.5.** A **CONTRATANTE** compromete-se a não admitir nenhum membro da equipe, colaborador ou representante da **Granflor**, sem prévia anuência desta por escrito, em até 12 (doze) meses contados da data de rescisão destes Termos. Exceto em caso de mútuo consentimento, o descumprimento do item anterior obriga a infratora a ressarcir a outra parte com o valor equivalente à remuneração que seria recebida pelo profissional num período de 12 (doze) meses, tomando-se por base a remuneração do seu último mês de trabalho completo na **Granflor**.

**11.6.** As Partes declaram mutuamente que o objeto dos presentes Termos não infringe ou viola seus respectivos objetos sociais e atividades empresariais, nem quaisquer normas de natureza legal, regulamentar, administrativa, judiciária, convencional ou contratual.

**11.7.** As Partes declaram serem capazes para a celebração dos Termos, reconhecendo ainda que participaram conjunta e ativamente de sua negociação e redação, agindo de boa-fé, e na plena expressão e livre exercício de suas vontades.

**11.8.** A **CONTRATANTE** adere aos Termos em caráter de irrevogabilidade e irretratabilidade quanto às suas condições, obrigando seus herdeiros e sucessores a qualquer título, e substituindo quaisquer outros entendimentos anteriores, orais ou por escrito, com relação a seu objeto, termos e condições, com exceção aos e-mails e propostas comerciais que integram os presentes Termos.

**11.9.** As Partes expressamente declaram e concordam que:

a) a demora ou omissão no exercício de direitos que lhes sejam assegurados por lei ou pelo presente instrumento não constituirá novação ou renúncia a tais direitos, nem prejudicará seu eventual e oportuno exercício;

b) a renúncia a direitos que lhes cabem, em razão de lei ou dos presentes Termos, somente será válida se formalizada por escrito;

c) a nulidade ou invalidade de qualquer das cláusulas dos presentes Termos não prejudicará a validade e eficácia das demais, que permanecerão em pleno vigor e efeito.

**11.10.** Todas as correspondências, notificações e comunicações entre as partes deverão ser feitas via e-mail, carta protocolada, notificação cartorária ou qualquer outro meio idôneo que permita confirmação de recebimento, devendo a Parte que tiver alteração de endereço, e-mail ou telefone comunicar a outra imediatamente, por escrito.

**11.11.** A **Granflor** poderá, a qualquer tempo, ceder, no todo ou em parte, os direitos e obrigações decorrentes deste instrumento, desde que a parte cessionária assumam todos os compromissos aqui estabelecidos. Contudo, a **CONTRATANTE** não poderá realizar a cessão contratual sem autorização escrita da **Granflor** em nenhuma hipótese.

**11.12.** Todos os direitos não previstos expressamente nestes Termos de Uso estão reservados à **Granflor**.

## **12. DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E DO FORO DE DISCUSSÃO**

**12.1.** Caso a **CONTRATADA** sinta-se lesada em relação a qualquer conteúdo, experiência na solução **Granflor** ou com relação à **Granflor**, deverá encaminhar uma notificação para esta por e-mail, solicitando esclarecimentos e eventual resolução EXTRAJUDICIAL da demanda.

**12.1.1.** A **Granflor** se empenhará para esclarecer a demanda, bem como eventualmente resolvê-la da forma mais breve possível.

**12.1.2.** As notificações encaminhadas pela **CONTRATADA** deverão ser realizadas por meio exclusivamente eletrônico e, ainda, conter as seguintes informações:

- a) Identificação do objeto da reclamação;
- b) Identificação do material ou serviço que supostamente representa a infração ou informações necessárias para a devida identificação da demanda;
- c) O notificante declara que as informações contidas na notificação são precisas e verdadeiras, sob pena de incorrer nas consequentes responsabilidades cíveis e penais.

**12.1.2.1.** As notificações deverão ser encaminhadas à **Granflor** para o seguinte e-mail:

granflor@granflor.com.br

**12.2.** Negociação. Qualquer uma das partes poderá iniciar uma negociação através de um aviso escrito à outra parte, avisando o motivo da disputa e a solução desejada. O destinatário desse aviso deverá responder por escrito dentro de 15 (quinze) dias úteis com uma declaração de sua posição e a sua solução recomendada. Se a disputa não for resolvida através dessa troca de correspondência, representantes das duas partes com autoridade para tal devem se reunir pessoalmente ou de alguma outra forma em um local e data mutuamente acordados dentro de 30 (trinta) dias úteis a partir do primeiro contato, com o intuito de trocar informações e perspectivas relevantes, para tentar resolver a disputa.

**12.3.** Em caso de ineficácia dos procedimentos anteriores, para dirimir eventuais litígios emergentes do presente instrumento, as partes elegem o Foro da Comarca de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, com expressa renúncia a outro qualquer, por mais privilegiado que se apresente.

E, por estarem justos e contratados, a **CONTRATANTE** declara que está de acordo com as condições dos presentes Termos & Condições de Uso.