

TERMO DE USO E CONDIÇÕES GERAIS DE SERVIÇO

Este instrumento, considerado um CONTRATO entre as PARTES (CONTRATANTE E CONTRATADO), contém as condições gerais e termo de uso do serviço SaaS (Software como Serviço – Software as a Service) da ferramenta PROTO disponibilizado pela REAL PRICE TECHNOLOGY S/A (CONTRATADA), sociedade empresária inscrita no CNPJ/MF sob nº 69.106.250/0001-07, com sede à Av. Antártica, nº 675 - Água Branca, São Paulo – SP.

CONSIDERANDO QUE,

- A aceitação, por meio eletrônico, deste termo de uso e condições gerais é indispensável à utilização do produto e ao clicar no ícone que indica sua concordância você estará aceitando todos os termos e regras aqui descritos;
- O CONTRATANTE do produto/serviço PROTO deve ser obrigatoriamente uma pessoa física ou jurídica, profissional da engenharia (CREA), arquitetura (CAU) e corretagem (CRECI e CNAI), devidamente registrada nos seus respectivos conselhos de classe profissional, abaixo designada simplesmente como “USUÁRIO”;
- Ao se cadastrar no sistema PROTO, o USUÁRIO deve confirmar sua identidade, mediante a apresentação de dados e documentos pessoais, além de biometria facial.
- O USUÁRIO que aceitar este Termo em nome de terceiros, declara e garante que: (I) tem plena autoridade legal para sujeitar seu empregador (ou a empresa ou entidade em questão) a estes termos e condições; (II) leu e entendeu este Contrato e (III) concorda, em nome da parte que você representa, com os termos deste documento.

A REAL PRICE TECHNOLOGY (CONTRATADA) se reserva o direito de alterar este CONTRATO a qualquer tempo, sendo que as alterações entram em vigor quando forem publicadas por meio de seu website ou quando informar o USUÁRIO (CONTRATANTE) por e-mail ou outros meios. Nesse caso, a continuidade do uso do produto ou serviços indicará a sua concordância com as respectivas alterações.

1. DO OBJETO

1.1. Este Contrato tem por objeto o licenciamento de uso do SOFTWARE PROTO, na forma “as a service”, que proporciona ao USUÁRIO uma solução para avaliação de imóveis de forma inovadora, oferecendo análises detalhadas e facilitando a gestão do processo de elaboração dos laudos de avaliação. O SOFTWARE atua como ferramenta auxiliar (“copiloto”) do profissional avaliador, não substituindo sua análise técnica, critério profissional ou responsabilidade sobre as avaliações realizadas. A elaboração, validação, conformidade normativa e exatidão dos laudos permanecem sob responsabilidade exclusiva do USUÁRIO, profissional devidamente habilitado para tal finalidade.

1.2. Visando especificar condições específicas da contratação, as Partes poderão, se necessário, valer-se de documentação complementar, tais como: Aditivos, Anexos, Propostas e/ou outros Contratos.

1.3. Eventuais licenças de uso e serviços adicionais poderão ser objeto de contratação específica, mediante documentação própria.

1.4. Este Termo de Uso aplica-se a duas situações relacionadas ao PROTO: (I) à contratação e utilização do software na modalidade SaaS, pelo USUÁRIO que deseja apenas licenciar e usar o produto; e (II) à eventual participação do USUÁRIO na Rede PROTO de especialistas em avaliação imobiliária, disciplinada pelo Edital de Credenciamento nº 01/2026 – Rede PROTO. A aceitação deste Termo é indispensável em ambas as situações.

1.5. A contratação e o uso do produto não estão condicionados ao credenciamento. O USUÁRIO poderá utilizar o software PROTO exclusivamente na condição de licenciado, sem aderir à Rede PROTO, hipótese em que se aplicam a este Termo e à respectiva proposta comercial.

1.6. Ao aceitar este Termo, o USUÁRIO declara estar ciente da existência do Edital de Credenciamento nº 01/2026 – Rede PROTO. As condições, obrigações, penalidades e anexos previstos no Edital somente serão exigíveis do USUÁRIO caso este opte por aderir ao credenciamento ou integrar a Rede PROTO.

1.7. Em caso de conflito, prevalecerão: quanto ao software, este Termo; quanto ao credenciamento, o Edital e seus anexos.

2. DO CADASTRO E UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE

2.1. Para utilização do PROTO é necessária a realização de um cadastro prévio online, onde o USUÁRIO deve informar o seu nome, CPF, endereço, e-mail válido, número do registro no conselho profissional, número de celular, CNPJ e informações da empresa (no caso de cadastro de empresas) bem como demais dados necessários para conclusão do cadastro e verificação da identidade do USUÁRIO.

2.2. O USUÁRIO deverá obrigatoriamente utilizar um endereço de e-mail pessoal ou corporativo válido no momento do cadastro, sendo expressamente proibido o uso de serviços de ocultação, mascaramento ou redirecionamento de e-mails temporários (“e-mails descartáveis” ou “ocultadores de identidade”). A REAL PRICE se reserva o direito de recusar, suspender ou excluir cadastros realizados com endereços que não permitam a adequada

identificação e comunicação com o USUÁRIO, visando garantir a segurança, rastreabilidade e integridade das informações da plataforma PROTO.

2.3. Para confirmação do cadastro é necessária a realização de biometria facial através do SOFTWARE, que tem a finalidade de confirmar o registro e a identidade do USUÁRIO e assegurar a veracidade dos dados informados, para garantir adequação das normas brasileiras de avaliação imobiliária.

2.4. O USUÁRIO deverá declarar e garantir que é o responsável legal pela empresa que representa ou tem poderes e capacidade legal para representá-la. Deve garantir ainda que as informações prestadas são verdadeiras e que leu, compreendeu, concordou e está integralmente de acordo com o disposto neste Termo.

2.5. O USUÁRIO se responsabiliza por manter os dados do cadastro sempre atualizados. Caso os dados não forem verdadeiros ou estiverem desatualizados ou incompletos, a REAL PRICE não se responsabiliza por eventuais falhas no serviço e poderá encerrar o licenciamento e todos os demais serviços futuros, respeitando o contrato vigente firmado entre as Partes.

2.6. Ao se cadastrar no SOFTWARE o USUÁRIO receberá os dados de acesso - senha e designação de conta, sendo certo que tais dados são pessoais e intransferíveis não devendo ser compartilhados com terceiros. O USUÁRIO é responsável por manter a confidencialidade desses dados e das atividades realizadas mediante o emprego de seus dados de acesso.

2.7. Para garantir a confidencialidade e a segurança dos seus dados, o USUÁRIO obriga-se a: (I) Notificar imediatamente a REAL PRICE de qualquer uso não autorizado de seus dados de acesso ou qualquer violação de segurança que tenha conhecimento;

(II) Efetuar logout em sua conta ao final de cada sessão de utilização;

(III) Notificar a REAL PRICE sobre desligamentos de USUÁRIOS do SOFTWARE;

(IV) Manter os dados dos USUÁRIOS do SOFTWARE sempre atualizados.

2.7.1. A REAL PRICE não será responsável por qualquer perda ou dano decorrente da falha do USUÁRIO em cumprir ao que estabelece esta cláusula.

2.8. A REAL PRICE sem prejuízo do disposto na cláusula 10.3, a REAL PRICE armazenará os dados de e-mail e telefone dos USUÁRIOS que solicitarem a exclusão de seus dados, por um período de até 6 meses, exclusivamente para fins de proteção durante o período de teste gratuito.

2.9 É expressamente proibido o armazenamento, reprodução ou utilização dos dados disponibilizados neste serviço para a criação de banco de dados próprio, bem como para a alimentação de sistemas concorrentes, seja de forma direta ou indireta. O descumprimento desta cláusula poderá resultar em responsabilização civil e criminal, incluindo a possibilidade de indenização por danos morais e materiais.

3. DA UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS AUXILIARES

3.1. O USUÁRIO do PROTO terá acesso a uma ferramenta auxiliar integrada ao SOFTWARE, desenvolvida internamente pela REAL PRICE, destinada à compactação de arquivos PDF, junção de documentos, entre outras funcionalidades.

3.2. Os arquivos processados por meio dessa ferramenta não serão armazenados nos sistemas da REAL PRICE. O processamento ocorre de forma temporária, sendo de exclusiva responsabilidade do USUÁRIO salvar e gerenciar seus documentos.

3.3. A ferramenta opera em um ambiente seguro, utilizando a infraestrutura da AWS (Amazon Web Services) com criptografia avançada, garantindo a integridade e a confidencialidade dos arquivos durante o processamento.

3.4. As ferramentas auxiliares disponibilizadas pela REAL PRICE poderão, a qualquer momento e sem necessidade de aviso prévio, deixar de ser gratuitas e passar a exigir pagamento para seu uso. Essas ferramentas poderão ser oferecidas de forma independente e/ou integradas exclusivamente aos clientes da plataforma PROTO, conforme critérios estabelecidos pela REAL PRICE.

3.5. Esta ferramenta é um produto exclusivo da REAL PRICE, não sendo compartilhada com terceiros. A REAL PRICE adota medidas rigorosas de segurança e conformidade, garantindo a proteção dos dados do USUÁRIO em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

3.6. A REAL PRICE não se responsabiliza por eventuais falhas decorrentes do uso da ferramenta, nem por perda de arquivos não salvos pelo USUÁRIO após o processamento.

4. DO USO DO CHATBOT

4.1. A REAL PRICE disponibiliza, como ferramenta auxiliar, o Chatbot PROTOAI, acessível por meio de plataformas digitais como WhatsApp ou integradas ao ambiente da plataforma PROTO.

4.2. O Chatbot é uma funcionalidade automatizada destinada a fornecer informações gerais sobre os serviços, produtos e funcionalidades da plataforma, bem como esclarecer dúvidas frequentes. Trata-se de ferramenta meramente informativa, não substituindo, em nenhuma hipótese, a análise humana especializada.

4.3. As interações com o Chatbot podem ser armazenadas com a finalidade de aprimoramento do atendimento, auditoria, análise de uso e personalização da experiência.

4.4. Os dados fornecidos durante as conversas com o Chatbot serão tratados em conformidade com a Política de Privacidade da REAL PRICE e a legislação vigente, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

4.4.1. O USUÁRIO está ciente de que as interações com o Chatbot podem ocorrer por meio de infraestrutura fornecida por empresa parceira BLIP (Blip CNPJ 04.413.729/0001-40), e que, para este fim, dados básicos como nome, telefone e e-mail poderão ser compartilhados com tal parceiro.

4.5. A REAL PRICE não se responsabiliza por decisões tomadas com base exclusivamente em informações fornecidas pelo Chatbot, cabendo ao USUÁRIO validar tais informações por meios oficiais ou canais de atendimento humano.

5. DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES USO

5.1. Durante a utilização do SOFTWARE, os USUÁRIOS devem inserir elementos relativos aos imóveis que pretendem avaliar na ferramenta, dados esses que podem ser coletados por diversos meios, inclusive através de sites de anúncios de imóveis. Esses dados poderão

ser compartilhados com terceiros. Eventualmente alguns dados poderão identificar uma pessoa física.

5.2. O USUÁRIO se responsabiliza, nos termos da legislação em vigor, a informar corretamente seus clientes, titulares dos dados pessoais, a respeito da coleta, do uso, do compartilhamento e da finalidade do tratamento dos seus dados, atuando com transparência e responsabilidade, conforme dispõe a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei 13.709/18).

5.3. Para fins de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a PROTOAI designa como Encarregado de Proteção de Dados (DPO) o Sr. Andre Luiz de Araujo, tendo como suplente o Sr. Ricardo Spada. O Encarregado é responsável por atuar como canal de comunicação entre a PROTOAI, os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Quaisquer dúvidas, solicitações ou reclamações relacionadas ao tratamento de dados pessoais podem ser encaminhadas para o e-mail: dpo@protoai.com.br.

5.4. A REAL PRICE não se responsabiliza por eventuais erros e/ou falhas apresentadas pelo SOFTWARE que tenham por causa problemas nos computadores, dispositivos móveis ou na rede utilizada pelo USUÁRIO, sendo certo que, nesses casos, o USUÁRIO assume toda a responsabilidade pelo erro e/ou falha apresentada.

5.5. O USUÁRIO é responsável por toda a atividade que ocorrer em sua conta de acesso aos serviços e é exclusivamente responsável pelo cumprimento de todas a legislação aplicável ao seu negócio, incluindo licenças, contratos e outros a que estiver vinculado.

5.6. A REAL PRICE garante ao USUÁRIO que o software deverá funcionar regularmente, se respeitadas as condições de uso definidas na documentação.

5.7. A REAL PRICE responsabiliza-se por manter as informações pessoais dos USUÁRIOS em sigilo, armazenando-as em ambiente seguro, respeitados os direitos dos titulares em conformidade com as disposições das leis vigentes sobre privacidade e proteção de dados e com a Política de Privacidade da REAL PRICE.

5.8. Em nenhuma hipótese a REAL PRICE será responsável por quaisquer danos indiretos, de qualquer natureza, que possam, direta ou indiretamente, ser atribuíveis ao uso, ou à incapacidade de uso do SaaS ou serviço prestado através da Infraestrutura, mesmo se advertido sobre a possibilidade de tais danos ou se tais danos eram previsíveis.

5.9. A REAL PRICE não é responsável perante o USUÁRIO por qualquer atraso ou não execução do SOFTWARE, ou falha em acessar a Infraestrutura, decorrente de qualquer causa além do razoável controle.

5.10. O USUÁRIO é responsável por todas as obrigações perante terceiros decorrentes da utilização do SOFTWARE, incluindo contratuais, trabalhistas, tributários e passivos regulatórios.

5.11. A REAL PRICE não garante que o SOFTWARE será ininterrupto ou livre de erros. Porém, envidará todos os esforços possíveis dentro das condições existentes no mercado para corrigir eventuais defeitos.

5.12. A REAL PRICE NÃO SE RESPONSABILIZA POR

(I) Falha na operação em decorrência do uso por pessoas não autorizadas ou qualquer outra causa que não tenha controle; (II) Cumprimento de prazos ou outras responsabilizadas legais dos USUÁRIOS; (III) Danos ou prejuízos decorrentes de decisões administrativas, gerenciais ou comerciais tomadas com base nos dados gerados pelo Software; (IV) Danos diretos ou indiretos advindos de casos fortuitos ou força maior nos termos da legislação em vigor; (V) Ações de terceiros que possam de qualquer forma interferir na utilização do SOFTWARE; (VI) Danos causados a terceiros em razão de culpa ou dolo do USUÁRIO; (VII) Pelas informações fornecidas pelo USUÁRIO ou obtidas pelo USUÁRIO através de sites de terceiros, seja no que tange à precisão dos dados ou quanto à sua legalidade, ameaças de violação, etc.

5.13. O USUÁRIO reconhece que nenhum sistema, servidor ou SOFTWARE está imune a ataques ou invasões, por mais cuidados que sejam tomados. A REAL PRICE responsabiliza-se a adotar as medidas de segurança adequadas ao padrão de mercado para a proteção das informações do USUÁRIO.

5.14. A REAL PRICE reserva-se o direito de suspender ou bloquear imediatamente o acesso do USUÁRIO à Infraestrutura e a remover quaisquer informações ou dados que considere uma violação deste Termo de Uso, sem aviso prévio e/ou disponibilizar dita informação quando solicitada por órgãos públicos ou por ordem judicial.

5.15. A REAL PRICE envidará seus melhores esforços para manter a Infraestrutura e os Serviços em funcionamento de forma contínua e ininterrupta. No entanto, os serviços online estão sujeitos a eventuais interrupções, sejam elas ocasionadas por fatores externos ou por necessidade de manutenção e atualização do sistema. Nessas situações, a REAL PRICE poderá programar janelas de atualização, com comunicação prévia aos USUÁRIOS sempre que possível, visando melhorias na segurança, desempenho e funcionalidade da plataforma.

5.16. A REAL PRICE compromete-se a prestar os serviços objeto deste contrato com emprego de pessoal qualificado e observando as melhores técnicas aplicáveis existentes no mercado.

Entretanto, o USUÁRIO será a única parte responsável pela verificação e conferência dos dados para garantir a idoneidade do laudo de avaliação dos imóveis, bem como dos demais serviços disponibilizados pelo SOFTWARE.

5.17. A REAL PRICE responsabiliza-se a observar as normas trabalhistas, previdenciárias e de higiene e segurança do trabalho relativas a todo o pessoal que direta ou indiretamente, sob qualquer modalidade, venha a utilizar para dar cumprimento ao objeto deste contrato.

5.18. A REAL PRICE não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela geração de passivos fiscais, trabalhistas, civis ou previdenciários referentes ao estabelecimento empresarial do USUÁRIO.

5.19. SÃO RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

A) Operar o SOFTWARE em conformidade com as especificações e orientações da REAL PRICE, incluindo as atividades de preparação, seleção e inserção de dados necessários para atingir os objetivos que ele se propõe; B) Disponibilizar a infraestrutura necessária para o bom funcionamento do SOFTWARE, garantindo o ambiente básico para sua execução; C) Controlar a qualidade das informações introduzidas e produzidas pelo SOFTWARE e a correta aplicação da legislação vigente relativa às finalidades de uso do SOFTWARE; D) Garantir a disponibilidade de profissionais para o esclarecimento de dúvidas, a resolução de problemas e executar todas as atividades previamente definidas para garantir o bom funcionamento do SOFTWARE; E) Tomar todas as medidas necessárias para que o SOFTWARE seja utilizado com observância do Termo de Uso e Condições Gerais e se responsabilizar por quaisquer violações à propriedade intelectual da REAL PRICE.

6. TERMOS DE PAGAMENTO E LIBERAÇÃO DE USO DO SOFTWARE

6.1. Os preços dos SOFTWARE são divulgados no site do PROTOAI e nas redes sociais oficiais.

6.2. Os tributos e demais encargos fiscais que forem devidos, direta ou indiretamente, em virtude dos valores pagos ou recebidos através deste CONTRATO ou em virtude de sua execução serão de responsabilidade do respectivo contribuinte, conforme definido na norma tributária, sem direito a reembolso.

6.3. O pagamento do serviço poderá ser realizado por meio de cartão de crédito, nas modalidades mensal ou anual, conforme o plano escolhido pelo USUÁRIO no momento da contratação. No plano anual, o valor total da contratação poderá ser pago à vista ou de forma parcelada, em até 12 (doze) parcelas mensais, por meio de sistema de cobrança recorrente no cartão de crédito. Poderão ser aplicados descontos promocionais, a exclusivo critério da REAL PRICE, conforme a forma de pagamento escolhida pelo USUÁRIO, observadas as condições comerciais vigentes no momento da contratação, tais como: (I) pagamento em 1 (uma) parcela – desconto de até 20% (vinte por cento); (II) pagamento em até 6 (seis) parcelas – desconto de até 10% (dez por cento); (III) pagamento em até 12 (doze) parcelas – desconto de até 5% (cinco por cento). O parcelamento constitui mera forma de pagamento, não descaracterizando a natureza anual da contratação, a qual permanece vinculada ao período integral de 12 (doze) meses.

6.3.1. A contratação do plano anual, ainda que paga de forma parcelada, constitui compromisso financeiro integral referente ao período de 12 (doze) meses. O eventual cancelamento da assinatura antes do término do período contratado não exime o USUÁRIO do pagamento das parcelas vincendas, permanecendo devidas até a quitação integral do valor contratado.

6.3.2. Caso o cartão de crédito utilizado para a contratação do plano anual seja cancelado, bloqueado, substituído ou apresente qualquer impedimento para a continuidade da cobrança, o USUÁRIO deverá, obrigatoriamente, cadastrar novo cartão válido no prazo máximo de 3 (três) dias corridos, a fim de assegurar a continuidade do pagamento das parcelas vincendas. O não cadastramento de novo meio de pagamento não descaracteriza

a obrigação financeira assumida, permanecendo o débito exigível por meios legais, inclusive mediante cobrança

extrajudicial e/ou judicial, podendo ainda ocorrer, mediante prévia notificação ao USUÁRIO, a inclusão do débito nos órgãos de proteção ao crédito, conforme legislação vigente.

6.3.3. O eventual inadimplemento de qualquer parcela não descaracteriza a obrigação contratual assumida. A REAL PRICE poderá, a seu critério, manter o acesso à plataforma durante o período contratado ou suspender funcionalidades até a regularização do débito, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos.

6.3.4. Em caso de inadimplemento de qualquer parcela ou valor devido nos termos deste Contrato, incidirão sobre o montante em atraso: (I) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (II) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die; (III) correção monetária com base na variação do IPCA ou outro índice oficial que venha a substituí-lo. Persistindo o inadimplemento após prévia notificação ao USUÁRIO, o débito poderá ser encaminhado para cobrança extrajudicial ou judicial, bem como para protesto em cartório e/ou inclusão nos órgãos de proteção ao crédito, nos termos da legislação vigente.

6.4. A cobrança será realizada de forma recorrente, conforme o plano escolhido pelo USUÁRIO, mediante o meio de pagamento cadastrado na plataforma, observadas as condições comerciais vigentes no momento da contratação.

6.5. O serviço é cobrado antecipadamente (pré-pago), conforme a periodicidade contratada e não reembolsável. Poderá ocorrer reembolso ao USUÁRIO apenas nas seguintes hipóteses: (I) Caso o contrato seja encerrado por violação por parte da REAL PRICE, de qualquer das condições estabelecidas para a prestação de serviço; (II) Caso a CONTRATANTE não concorde com a alteração dos termos de uso e condições gerais da prestação de serviços pela CONTRATADA.

6.6. A liberação de uso do SOFTWARE é realizada por período de testes de 5 dias, imediatamente após a criação da conta através do site da CONTRATADA. Durante o período de testes, a CONTRATADA não se responsabiliza pela entrega de dados que tenham sido

inseridos na plataforma. A liberação definitiva, pelo período contratado estabelecido na proposta comercial, será feita após a identificação e/ou comprovação do primeiro pagamento.

6.7. A criação de uma conta no SOFTWARE, o aceite da proposta comercial por e-mail, ou o pagamento da primeira mensalidade ou anualidade, constitui-se como aceite definitivo deste Contrato e de seus Termos, sendo válida a ação que se constituir primeiro.

Cláusula Única – Notificação, Prazos e Responsabilidades do Usuário

O USUÁRIO deverá comunicar à CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados da data da ocorrência que ensejar o pedido de reembolso previsto nos

itens 6.5(I) e 6.5(II), sua intenção de rescisão ou discordância, por meio dos canais oficiais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA.

A CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para analisar a solicitação, responder formalmente ao USUÁRIO e, se devido, realizar o estorno proporcional ao período não utilizado do plano contratado, considerando-se, para cálculo, a data da solicitação válida realizada pelo USUÁRIO.

É de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO realizar o login periódico na plataforma PROTO, onde será informado imediatamente sobre qualquer alteração nos Termos de Uso ou nas condições de prestação de serviços. A continuidade do uso do SOFTWARE após a publicação de alterações será interpretada como concordância com os novos termos, salvo se o USUÁRIO notificar a CONTRATADA dentro do prazo estabelecido neste instrumento.

7. RENOVAÇÃO, CANCELAMENTO, INADIMPLÊNCIA, SUSPENSÃO

7.1. Na modalidade de assinatura anual, a CONTRATANTE compromete-se a manter a assinatura ativa ao longo de todo o ano contratado. Na próxima renovação, a opção de mudança para o plano mensal estará disponível, e qualquer alteração será efetivada imediatamente. Caso a CONTRATANTE opte pelo cancelamento durante o período anual, não

haverá direito a reembolso, permanecendo o acesso à plataforma disponível até o final do período de cobertura contratado. Para assinaturas mensais, a CONTRATANTE declara ciência de que a assinatura possui natureza recorrente. Em caso de cancelamento, a cobrança do mês subsequente será automaticamente interrompida, mantendo-se o acesso à plataforma até o dia do vencimento já pago, não havendo estorno de valores referentes ao período remanescente do mês vigente. Essa sistemática garante liberdade para que a CONTRATANTE gerencie sua assinatura sem compromisso de longo prazo. Nos casos de plano anual contratado com pagamento parcelado recorrente no cartão de crédito, o cancelamento interromperá apenas a renovação automática para o próximo ciclo anual, permanecendo exigível o pagamento das parcelas restantes até a quitação integral do valor contratado, mantendo-se o acesso à plataforma até o término do período anual originalmente pactuado.

7.2. A CONTRATANTE poderá exercer o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, podendo solicitar o cancelamento da assinatura em até 07 (sete) dias corridos a contar da data da contratação, com reembolso integral dos valores pagos. O estorno será realizado conforme os prazos e regras da bandeira do cartão de crédito utilizada na cobrança, podendo o crédito ser devolvido em uma ou mais faturas, de acordo com a política da operadora. O exercício do direito de arrependimento poderá ocorrer uma única vez. Após o primeiro cancelamento com reembolso: (I) Caso a CONTRATANTE volte a acessar a plataforma, crie nova conta ou contrate novamente o SOFTWARE, não terá direito a novo período de testes, independentemente do plano escolhido; (II) Não poderá exercer novamente o direito de arrependimento, considerando sua utilização prévia; (III) Eventuais cancelamentos posteriores seguirão exclusivamente as regras gerais deste contrato. (IV) O exercício do direito de arrependimento não afasta a

responsabilidade do CONTRATANTE quanto ao pagamento de eventuais valores vencidos até a data da solicitação.

7.3. Após o primeiro ano de contrato, a renovação do plano anual ocorrerá de forma automática, por sucessivos períodos de 12 (doze) meses, salvo manifestação de cancelamento pelo CONTRATANTE nos termos das cláusulas seguintes.

7.3.1. A CONTRATADA notificará a CONTRATANTE acerca da renovação automática, por meio do e-mail cadastrado na plataforma, em duas oportunidades: (i) com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de renovação; e (ii) por meio de lembrete enviado com antecedência de 5 (cinco) dias da data de renovação. As comunicações informarão, de forma clara e destacada: (I) a data da renovação; (II) o valor que será cobrado; e (III) os meios disponíveis para cancelamento. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE manter o e-mail cadastrado atualizado e válido para o recebimento dessas comunicações.

7.3.2. O CONTRATANTE poderá cancelar a renovação a qualquer tempo antes da data de renovação, por meio dos canais oficiais de atendimento, hipótese em que a renovação automática não se efetivará, cessando as cobranças futuras e permanecendo o acesso disponível até o término do período vigente já pago.

7.3.3. Efetivada a renovação e a respectiva cobrança, o CONTRATANTE terá o prazo de 7 (sete) dias corridos, contados da data da cobrança da renovação, para solicitar o cancelamento com reembolso integral do valor cobrado no novo ciclo, por meio dos canais oficiais de atendimento. O estorno será processado conforme os prazos e regras da bandeira do cartão de crédito utilizada, podendo o crédito ser devolvido em uma ou mais faturas.

7.3.4. Solicitado o cancelamento após o prazo previsto na cláusula 7.3.3, não haverá direito a reembolso do valor referente ao ciclo renovado, permanecendo o acesso disponível até o término do período de 12 (doze) meses em curso, nos termos das cláusulas 7.1 e 7.6.

7.4. O valor das assinaturas poderá ser reajustado a qualquer momento sem aviso prévio.

7.5. O cancelamento da conta não isenta a CONTRATANTE dos pagamentos de cobranças vencidas e que não foram pagas, até a data do cancelamento.

7.6. A CONTRATADA não fará restituições nos casos de cancelamentos de planos com pagamento antecipado.

7.7. A não utilização do SOFTWARE durante um determinado período, por parte da CONTRATANTE, não servirá de argumento para a não efetivação do pagamento durante este período.

8. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DO SOFTWARE

8.1. Todos os direitos relativos ao SOFTWARE PROTO e aos serviços prestados são reservados à REAL PRICE. O USUÁRIO/CONTRATANTE entende e aceita que o serviço contém informações protegidas e confidenciais que são tuteladas pela legislação aplicável.

8.2. O USUÁRIO não pode duplicar, copiar, reproduzir, redistribuir, reutilizar qualquer parte do SOFTWARE ou materiais cedidos pela REAL PRICE, bem como elementos visuais de design ou conceitos sem expressa autorização por escrito, sob pena de incorrer em responsabilidade civil e criminal.

8.3. A REAL PRICE não reivindica direitos de propriedade intelectual sobre os dados que o USUÁRIO inserir no sistema.

8.4. A REAL PRICE obriga-se a guardar confidencialidade e não divulgar, por qualquer meio, os dados inseridos pela CONTRATANTE, na utilização do software, a que porventura tenha acesso.

9. DA CONFIDENCIALIDADE

9.1. São consideradas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, e assim doravante denominadas, todas e quaisquer informações que forem divulgadas por uma das partes à outra, seja verbalmente, por escrito, por meio eletrônico ou por qualquer outra forma de transmissão tangível, e que por determinação de uma ou ambas as partes, em razão de suas características essenciais ou em virtude de circunstâncias fáticas, não possam ser tornadas públicas, devendo ser abrigadas pela confidencialidade e pelo sigilo, na forma disposta neste instrumento.

9.2. A REAL PRICE compromete-se a: (A) Zelar pela manutenção do sigilo e confidencialidade de todas as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que eventualmente venham a ter ciência ou acesso, ou que lhe venha a ser confiadas por qualquer razão, incluindo durante a vigência da contratação dos serviços oferecidos; (B) Envidar esforços para que seus sócios, diretores, empregados, prepostos, consultores, contratados, representantes e quaisquer outras pessoas sob sua responsabilidade (direta ou indiretamente) mantenham sob sigilo e confidencialidade todas as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS a que tiverem acesso; (C) Não divulgar a terceiros, revelar, comercializar, reproduzir ou de qualquer modo dispor das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS recebidas da outra parte sobre ela própria (a outra parte), sobre terceiros, salvo autorização prévia e por escrito da outra parte; (D) Não utilizar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interesses estranhos à consecução dos objetivos eventualmente ajustados; (E) Tomar todas as precauções de segurança razoáveis para proteger a integridade e confidencialidade das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS; (F) Para os fins deste Termo NÃO são consideradas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS as seguintes informações:

- Que tenham sido publicadas em qualquer meio ou tenham se tornado de domínio público, desde que tal fato não tenha ocorrido por atos ou omissões das partes; - Que tenham sido fornecidas ou trazidas ao conhecimento das partes por terceiros, que não atuam direta ou

indiretamente em nome das partes, informações estas divulgadas legalmente e sem restrição quanto à sua utilização ou revelação; - Que já estejam em seu poder, conforme possa ser demonstrado pelos arquivos existentes, desde que estas informações não sejam objeto de outro contrato de confidencialidade ou obrigação de sigilo das partes entre si;

- Que tenham sua divulgação aprovada previamente e por escrito pela parte que a revelou, ou; - Que tenham que ser reveladas em virtude de lei, ordem judicial e/ou da Administração Pública, respeitados os estritos limites da requisição ou determinação e observados os termos dispostos na cláusula quarta supracitada.

9.3. As obrigações de confidencialidade, na forma como dispostas acima, passam a ter vigência a partir do aceite deste Termo de Uso e Condições Gerais e perdurarão até o final do prazo de 360 (trezentos e sessenta) dias após a data de vigência ou cancelamento do contrato, concordando as partes que mencionadas obrigações de confidencialidade são ora dispostas para vigorarem independentemente da duração dos objetivos eventualmente estabelecidos e até que se esgote integralmente o prazo fixado neste item.

10. DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

10.1. As Partes, incluindo seus representantes diretos ou indiretos, se comprometem ao cumprimento mútuo do previsto nas leis brasileiras e internacionais vigentes sobre proteção de dados pessoais, quando aplicáveis, especialmente a Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014), seu Decreto Regulamentador (Decreto nº 8.771/2016) e demais normas setoriais e/ou gerais que versem sobre o tema.

10.2. A REAL PRICE trata os dados pessoais na qualidade de controladora ou operadora nos termos da sua Política de Privacidade, disponível em seu portal através do link <https://protoai.com.br/politica-de-privacidade>.

10.3. A REAL PRICE se reserva o direito de armazenar os seguintes dados do USUÁRIO: CNPJ ou CPF, nome completo e/ou razão social, telefone, e-mail e CEP. Esses dados serão armazenados por prazo não inferior a 5 (cinco) anos, contados a partir do encerramento da relação contratual ou do último acesso à plataforma, conforme o que for mais recente, salvo obrigação legal que determine prazo superior. Após esse período, os dados serão eliminados de forma definitiva, ressalvadas as hipóteses de guarda para cumprimento de obrigação legal ou regulatória. Além dos dados acima, os laudos gerados e emitidos pelo USUÁRIO dentro da plataforma também serão armazenados pelo prazo de 5 (cinco) anos, com a finalidade de atender eventuais exigências legais, regulatórias ou de processos judiciais, administrativos ou arbitrais, garantindo o exercício regular de direitos pela REAL PRICE e pelo próprio USUÁRIO. Parágrafo único. A REAL PRICE compromete-se a não compartilhar, ceder, vender ou divulgar os dados coletados com terceiros, exceto nas seguintes hipóteses:

- Quando houver obrigação legal ou regulatória, mediante solicitação de autoridade competente;

- Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- Quando necessário para o cumprimento de obrigação legal ou contratual assumida pelo USUÁRIO junto à REAL PRICE.
- Para viabilizar o uso do Chatbot PROTOAI em ambientes de terceiros, como a plataforma da empresa BLIP (Blip CNPJ 04.413.729/0001-40), com a qual são compartilhados os dados pessoais básicos (nome, telefone e e-mail) do USUÁRIO, exclusivamente para operacionalização do atendimento automatizado. Tal compartilhamento ocorre com base na finalidade específica de execução do serviço e em conformidade com as disposições da Lei nº 13.709/2018 – LGPD. O tratamento dos dados pela BLIP (Blip CNPJ 04.413.729/0001-40) está sujeito ao seu próprio Termo de Uso e Política de Privacidade, disponível em: <https://www.blip.ai/termos>.
- Para fins de gestão da jornada do cliente, automação de processos de relacionamento, comunicação, suporte, análise de engajamento, indicadores de uso e melhoria

continua da experiência do USUÁRIO, poderão ser compartilhados com a plataforma HubSpot (HubSpot, Inc.) os seguintes dados: nome, telefone, e-mail, CNPJ, razão social, indicadores de uso do SOFTWARE e o registro da jornada do USUÁRIO dentro da plataforma. Tal compartilhamento ocorre exclusivamente para fins operacionais e de gestão do relacionamento, em conformidade com a LGPD e com as políticas internas de segurança da REAL PRICE. O tratamento dos dados pela HubSpot (HubSpot, Inc.) está sujeito ao seu próprio Termo de Uso e Política de Privacidade, disponível em: <https://legal.hubspot.com/br/website-terms-of-use>.

11. DA VIGÊNCIA

11.1. O presente contrato vigorará enquanto perdurar o tempo de contratação escolhido pelo USUÁRIO para utilização do SOFTWARE ou pelo prazo disposto no Contrato de Licenciamento firmado entre as partes em separado.

12. SUPORTE TÉCNICO

12.1. O serviço de suporte técnico consistirá em consultoria, via chat, whatsapp e e-mail, para solução de dúvidas de caráter exclusivamente operacional dos USUÁRIOS do SOFTWARE, às pessoas habilitadas e devidamente autorizadas pelo USUÁRIO e por seu estabelecimento empresarial. O suporte técnico será prestado pela REAL PRICE de segunda-feira à sexta-feira entre 09:00 e 17:00 horas no horário de Brasília. Além disso, a plataforma disponibiliza suporte automatizado por inteligência artificial (IA), disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, destinado ao esclarecimento de dúvidas gerais e orientações básicas de uso, não substituindo o atendimento humano nos casos que exijam análise específica ou intervenção técnica.

12.2. Todas as consultas deverão ser feitas através de funcionários e/ou prepostos do USUÁRIO principal CONTRATANTE, previamente identificado e habilitados a trabalhar com o SOFTWARE.

12.3. A REAL PRICE poderá exigir, a seu critério, o prévio cadastramento do pessoal habilitado como condição de acesso ao suporte técnico, recusando-se a fornecer o aludido serviço àqueles que não tenham recebido treinamento específico para operação do SOFTWARE.

13. DAS NOTIFICAÇÕES E UTILIZAÇÃO DOS DADOS CADASTRAIS DO USUÁRIO

13.1. O USUÁRIO expressamente aceita que a REAL PRICE ou seus parceiros enviem mensagens por e-mail, WhatsApp, e SMS de caráter informativo a respeito dos serviços prestados e comunicações específicas referentes a serviços disponibilizados ou que venham a ser disponibilizados, além de outras mensagens de natureza comercial, nos Termos da Política de Privacidade da REAL PRICE. Caso o USUÁRIO não deseje mais receber essas mensagens, deverá solicitar o cancelamento do envio junto à REAL PRICE. Mesmo após o cancelamento, a REAL PRICE poderá enviar mensagens de caráter de cobrança, informativo e outras comunicações pertinentes ao uso da plataforma.

14. DAS ALTERAÇÕES

14.1. A REAL PRICE se reserva o direito de alterar os termos e condições do presente Termo ou as suas políticas relativas ao serviço a qualquer momento, efetivadas após a publicação de uma versão atualizada do Termo sobre o serviço, nos termos deste Contrato.

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. O USUÁRIO concorda que a REAL PRICE poderá divulgar a celebração deste instrumento para fins publicitários e comerciais, fazendo menção ao nome e à marca do USUÁRIO em seu site e materiais de campanhas de marketing, mesmo após a rescisão destes Termos.

15.2. Os casos omissos e quaisquer dúvidas relativas à execução deste TERMO serão resolvidos por meio de consultas e mútuos entendimentos entre as Partes, assinando-se termo de aditamento sempre que necessário.

15.3. As Partes expressamente declaram e concordam que 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.

15.4. A renúncia a direitos que lhes assistem em razão de lei ou do presente Contrato somente será válida se formalizada por escrito.

15.5. A nulidade ou invalidade de qualquer das cláusulas do presente Contrato não prejudicará a validade e eficácia das demais, que permanecerão em pleno vigor, devendo as Partes, nesse caso, negociarem de boa-fé, a redação de nova cláusula em substituição à que for considerada nula ou inválida, refletindo a intenção das Partes no presente Contrato.

15.6. Todas as correspondências, notificações e comunicações entre as partes deverão ser feitas preferencialmente via e-mail ou carta protocolada que permita confirmação de recebimento, direcionadas aos endereços constantes do preâmbulo do presente Contrato, devendo a Parte que tiver alteração de endereço, e-mail ou telefone, comunicar a outra imediatamente, por escrito.

15.7. O USUÁRIO não poderá ceder, sublicenciar, subcontratar, transferir ou dispor de quaisquer direitos e obrigações no âmbito destes Termos de Uso sem o consentimento prévio da REAL PRICE.

16. DO FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

16.1. O presente contrato será regido pela legislação brasileira, elegendo as partes o Foro de São Paulo / SP, como único competente para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

16.2. Estes Termos de Uso e todas as relações dele decorrentes são submetidas às leis da República Federativa do Brasil.