

TERMOS DE USO E CONTRATAÇÃO

Revenda de Licenças de Uso do Software Bitrix24 — Relação Exclusivamente Empresarial (B2B)

VERSÃO 1.0 · VIGENTE DESDE 13 DE AGOSTO DE 2026 · CNPJ 49.000.426/0001-34

Estes Termos de Uso e Contratação ("Termos") regem a aquisição, por pessoas jurídicas, de licenças de uso do software Bitrix24 revendidas por FLUIDSALES CONSULTORIA E EDUCAÇÃO LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 49.000.426/0001-34, com sede na Rua Rio Grande do Sul, nº 385, Sala 202, Anita Garibaldi, Joinville/SC, CEP 89.203-570 ("FLUIDZ").

AO MARCAR A CAIXA DE ACEITE ESPECÍFICA, ASSINAR ELETRONICAMENTE A PROPOSTA COMERCIAL OU EFETUAR O PAGAMENTO, O CLIENTE DECLARA QUE LEU, COMPREENDEU E CONCORDA INTEGRALMENTE COM ESTES TERMOS. SE O CLIENTE NÃO CONCORDAR COM QUALQUER DISPOSIÇÃO, NÃO DEVERÁ CONCLUIR A CONTRATAÇÃO.

RESUMO EM LINGUAGEM SIMPLES

Este resumo existe para facilitar a leitura. Ele não substitui as cláusulas completas abaixo, que prevalecem em caso de qualquer diferença de interpretação.

Vendemos exclusivamente para pessoas jurídicas (CNPJ). Não vendemos para CPF.

A licença e a plataforma são da Bitrix Inc.: servidores, funcionamento, atualizações, segurança e disponibilidade são responsabilidade dela. A Fluidz é revendedora autorizada.

O Suporte N1 está incluído, sem custo adicional e sem limite de solicitações, em dias úteis, das 9h às 18h, com primeira resposta em até 1 dia útil. Implantação, treinamento, customização, integrações e migração de dados são serviços à parte.

Não há direito de arrependimento nem reembolso após a ativação da licença, exceto em caso de pagamento em duplicidade ou se a Fluidz não entregar a licença comprada. Se a Bitrix devolver à Fluidz algum valor referente à sua licença, nós repassamos a você.

Cancelar antes do fim do ciclo não gera devolução: a licença permanece ativa até o fim do período pago.

A relação é empresarial, regida pelo Código Civil. Não se aplica o Código de Defesa do Consumidor.

Foro: Joinville/SC. O aceite eletrônico tem plena validade jurídica e fica registrado.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Para os fins destes Termos, aplicam-se as seguintes definições:

"Cliente": pessoa jurídica regularmente inscrita no CNPJ que adquire Licenças por meio da FLUIDZ, representada por pessoa física com poderes para tanto;

"Licença": direito de uso, limitado, não exclusivo, intransferível e revogável, do software Bitrix24, concedido pela Desenvolvedora nos termos de sua própria licença de uso;

"Desenvolvedora": Bitrix Inc., pessoa jurídica estrangeira, titular exclusiva dos direitos sobre o software Bitrix24, responsável por seu desenvolvimento, operação, hospedagem, disponibilidade, segurança e suporte de plataforma;

"Proposta Comercial" ou "Pedido": documento ou fluxo digital que identifica o plano, a quantidade de usuários, o ciclo de licenciamento (mensal, trimestral ou anual), os valores e as condições de pagamento aplicáveis à contratação específica, e que integra estes Termos para todos os fins;

"Suporte N1": suporte funcional de primeiro nível prestado pela FLUIDZ, nos termos e limites da Cláusula 5;

"Serviços Profissionais": serviços de implantação, consultoria, treinamento, customização, desenvolvimento, automação, integração e afins, que não integram o objeto destes Termos e dependem de contratação apartada;

"Termos da Desenvolvedora": termos de uso, política de privacidade e demais políticas da Bitrix Inc., disponíveis em <https://www.bitrix24.com/terms/>, que regem diretamente a relação de licenciamento entre o Cliente e a Desenvolvedora.

2. ELEGIBILIDADE — CONTRATAÇÃO EXCLUSIVA POR PESSOAS JURÍDICAS

2.1. A FLUIDZ revende Licenças exclusivamente a pessoas jurídicas regularmente inscritas no CNPJ, para uso no exercício de suas atividades empresariais. A FLUIDZ não vende a pessoas físicas (CPF), não oferta seus serviços ao mercado de consumo e não mantém canal de contratação destinado a consumidores finais.

2.2. O cadastro exige, obrigatoriamente: (i) CNPJ ativo; (ii) razão social e endereço da sede; (iii) identificação da pessoa física que realiza o aceite, com declaração de que possui poderes de representação ou autorização para contratar em nome do Cliente; e (iv) e-mail corporativo para comunicações oficiais.

2.3. O Cliente responde pela veracidade das informações cadastrais. Caso se constate que a contratação foi realizada por pessoa física, mediante uso indevido de CNPJ ou com informações falsas, a FLUIDZ poderá resolver a contratação de pleno direito, sem prejuízo da retenção de valores correspondentes a Licenças já ativadas junto à Desenvolvedora e da apuração de perdas e danos.

2.4. A pessoa física que realiza o aceite declara possuir poderes ou autorização para representar o Cliente nesta contratação. A FLUIDZ poderá, a qualquer tempo, solicitar a comprovação documental desses poderes.

3. NATUREZA DA RELAÇÃO — RELAÇÃO ESTRITAMENTE EMPRESARIAL

3.1. Destinação empresarial do software. O Cliente declara, sob as penas da lei, que adquire e utilizará as Licenças exclusivamente no exercício de suas atividades empresariais, como ferramenta de gestão comercial (CRM), vendas, atendimento e organização interna — isto é, como insumo de sua operação —, não se configurando como destinatário final fático e econômico do serviço, nos termos do art. 2º da Lei nº 8.078/90 e conforme a teoria finalista adotada pelo Superior Tribunal de Justiça.

3.2. Afastamento do regime consumerista. As Partes reconhecem e ajustam expressamente que a relação jurídica estabelecida por estes Termos é de natureza estritamente empresarial, regida pelo Código Civil (Lei nº 10.406/2002) e pela legislação comercial aplicável, não incidindo o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), por ausência dos elementos caracterizadores da relação de consumo.

3.3. Paridade e alocação de riscos. Nos termos do art. 421-A do Código Civil, este contrato empresarial presume-se paritário e simétrico. As Partes ajustam que: (i) a alocação de riscos definida nestes Termos — em especial nas Cláusulas 7, 9 e 13 — foi elemento essencial da formação do preço e deve ser respeitada e observada; (ii) a revisão contratual somente ocorrerá de maneira excepcional e limitada; e (iii) prevalecem os princípios da intervenção mínima e da autonomia privada (art. 421, parágrafo único, do Código Civil).

3.4. Ausência de vulnerabilidade técnica ou informacional — condições materiais de avaliação. O Cliente declara que a contratação não se deu em condição de vulnerabilidade técnica, econômica, jurídica ou informacional, e que tal declaração se apoia nas seguintes condições concretas, que lhe foram efetivamente disponibilizadas antes do aceite:

- a) a Desenvolvedora disponibiliza gratuitamente plano de uso sem custo e/ou período de avaliação do Bitrix24, tendo o Cliente tido a oportunidade de testar o software, suas funcionalidades e limitações antes de qualquer pagamento;
- b) a documentação pública do Bitrix24, o comparativo oficial de planos e os Termos da Desenvolvedora estavam acessíveis ao Cliente antes da contratação, nos endereços indicados na Proposta Comercial;
- c) o Cliente teve acesso a canal comercial da FLUIDZ para esclarecimento de dúvidas sobre planos, funcionalidades, limitações e condições comerciais, previamente ao aceite;
- d) o Cliente teve prazo razoável para analisar estes Termos e a Proposta Comercial, podendo submetê-los a assessoria jurídica, contábil ou técnica de sua confiança antes do aceite.

3.4.1. O Cliente declara, ainda, que exerce atividade empresarial organizada e que dispõe de conhecimento próprio, ou de acesso a assessoria especializada, suficiente para avaliar a adequação do Bitrix24 às suas necessidades, os riscos do uso de software de terceiro e o conteúdo destes Termos.

3.5. Aceite específico. O fluxo de contratação da FLUIDZ contém campo de aceite próprio e destacado — independente do aceite geral destes Termos — pelo qual o representante do Cliente confirma as declarações das Cláusulas 3.1 a 3.4. O registro eletrônico desse aceite (data, hora, identificação do representante, CNPJ e endereço IP) constitui prova documental da manifestação de vontade, sendo conservado pela FLUIDZ na forma da legislação aplicável.

4. OBJETO — REVENDA DE LICENÇAS; POSIÇÃO DA FLUIDZ COMO REVENDEDORA

4.1. O objeto destes Termos é a revenda, pela FLUIDZ, de Licenças de uso do software Bitrix24, de titularidade exclusiva da Desenvolvedora, conforme plano, quantidade de usuários e ciclo de licenciamento selecionados pelo Cliente na Proposta Comercial, acompanhada do Suporte N1 previsto na Cláusula 5.

4.2. Posição de revendedora. O Cliente reconhece que a FLUIDZ atua exclusivamente como revendedora autorizada (parceira comercial) da Desenvolvedora, não sendo desenvolvedora, operadora, hospedeira, mantenedora ou prestadora do software Bitrix24. A FLUIDZ não possui controle sobre o desenvolvimento, a operação, a disponibilidade, a segurança, a infraestrutura, os preços praticados pela Desenvolvedora, as condições de licenciamento ou o roadmap do produto.

4.3. Contratos coligados. O uso do software é regido diretamente pelos Termos da Desenvolvedora, celebrados entre o Cliente e a Bitrix Inc. no momento da criação ou ativação da conta. Estes Termos regem exclusivamente a relação de revenda e o Suporte N1 entre o Cliente e a FLUIDZ. O Cliente declara ter lido, compreendido e aceito os Termos da Desenvolvedora, e reconhece que eventuais demandas relativas ao funcionamento, disponibilidade, segurança ou características da plataforma devem ser dirigidas à Desenvolvedora, pelos canais por ela indicados, sem prejuízo da triagem e do encaminhamento previstos na Cláusula 5.2.

4.4. Escopo da atuação da FLUIDZ. No âmbito destes Termos, a FLUIDZ obriga-se exclusivamente a: (i) processar o pedido e efetivar a aquisição da Licença junto à Desenvolvedora; (ii) providenciar a ativação da Licença no portal do Cliente; e (iii) prestar o Suporte N1 na forma da Cláusula 5. Os Serviços Profissionais não integram o objeto destes Termos e dependem de contratação por instrumento apartado.

5. SUPORTE N1 — ESCOPO, REGRAS E LIMITES

5.1. Suporte N1 incluído. Enquanto o Cliente mantiver ciclo de licenciamento ativo e estiver adimplente, a FLUIDZ prestará, sem custo adicional, o Suporte N1, em quantidade ilimitada de solicitações, exclusivamente nos termos e limites desta Cláusula.

5.2. Escopo. O Suporte N1 compreende, exclusivamente: (i) esclarecimento de dúvidas de uso das funcionalidades nativas do Bitrix24; (ii) orientação sobre configurações básicas e não estruturais (campos, funis, permissões e ajustes equivalentes); (iii) indicação de boas práticas de utilização; e (iv) triagem de incidentes e, quando se tratar de falha ou indisponibilidade da plataforma, abertura e encaminhamento do chamado à Desenvolvedora, com acompanhamento pela FLUIDZ.

5.3. Canais e horário. O Suporte N1 é prestado pelos canais oficiais indicados no site da FLUIDZ, em dias úteis, das 9h às 18h (horário de Brasília). Solicitações recebidas fora desse período consideram-se recebidas no primeiro dia útil subsequente.

5.4. Nível de serviço. A FLUIDZ dará a primeira resposta em até 1 (um) dia útil do recebimento da solicitação. O prazo é de resposta, e não de solução: o tempo de tratativa observará a complexidade do tema e, quando a solução depender da Desenvolvedora, os prazos desta, sobre os quais a FLUIDZ não tem ingerência. O Suporte N1 constitui obrigação de meio, não de resultado.

5.5. Exclusões. Não integram o Suporte N1, caracterizando Serviços Profissionais ou atividade exclusiva da Desenvolvedora: implantação e reimplantação; consultoria de processos; treinamento formal de equipes; customização, desenvolvimento e scripts; criação ou manutenção de automações e integrações; migração, importação, exportação ou recuperação de dados; análise de desempenho; atendimento presencial; correção de falhas, bugs ou indisponibilidades do software (competência exclusiva da Desenvolvedora); e suporte a sistemas, aplicativos ou serviços de terceiros.

5.6. Uso regular. O caráter ilimitado refere-se ao número de solicitações e não autoriza a utilização do Suporte N1 como operação terceirizada do Cliente, tampouco solicitações manifestamente abusivas ou estranhas ao escopo da Cláusula 5.2. Constatado uso irregular, a FLUIDZ notificará o Cliente para adequação e poderá, na persistência, ordenar a fila de atendimento das solicitações excedentes, preservado o atendimento regular.

5.7. Registro dos atendimentos. Os atendimentos serão registrados pela FLUIDZ (canal, data e hora, solicitante, objeto e desfecho), constituindo tais registros prova da execução contratual, acessíveis ao Cliente mediante solicitação.

5.8. Vigência do suporte. O Suporte N1 acompanha o ciclo de licenciamento: suspende-se com a suspensão das Licenças por inadimplemento e cessa com o término do ciclo. A não utilização do Suporte N1 não gera crédito, compensação ou restituição.

6. PREÇOS, PAGAMENTO E INADIMPLÊNCIA

6.1. Os valores, a forma de pagamento (cartão de crédito, boleto ou Pix), o ciclo de licenciamento e as datas de vencimento são os indicados na Proposta Comercial. Em caso de boleto, a FLUIDZ enviará a fatura com pelo menos 3 (três) dias de antecedência do vencimento.

6.2. Os preços incluem os tributos incidentes sobre a operação de revenda, cada Parte respondendo pelos tributos de que seja sujeito passivo por lei, sem solidariedade ou transferência de responsabilidade fiscal entre elas.

6.3. Inadimplência. O não pagamento de qualquer valor no vencimento sujeitará o Cliente, de pleno direito e independentemente de notificação: (i) a multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso; (ii) a juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die; (iii) a correção monetária pelo IPCA/IBGE; e (iv) à suspensão das Licenças ativas e do Suporte N1 até a regularização, sem interrupção da exigibilidade das parcelas vincendas do ciclo contratado, uma vez que os custos da FLUIDZ perante a Desenvolvedora permanecem incorridos.

6.4. Contestação de cobrança (chargeback). O Cliente compromete-se a contatar a FLUIDZ, pelos canais oficiais, antes de contestar qualquer cobrança junto à operadora de cartão ou instituição de pagamento. A contestação de cobrança legítima e conforme à Proposta Comercial configura inadimplemento contratual, autorizando a FLUIDZ a suspender as Licenças e o Suporte N1 e a cobrar o valor estornado, acrescido dos encargos da Cláusula 6.3 e dos custos administrativos comprovadamente incorridos.

6.5. Upgrades. A aquisição de plano superior (upgrade) será processada como nova assinatura, convertendo-se o período remanescente da assinatura anterior, proporcionalmente, em créditos aplicados ao novo plano, conforme a política vigente da Desenvolvedora.

6.6. Renovações. A renovação de ciclo dependerá de novo pedido ou de autorização de cobrança recorrente expressamente consentida pelo Cliente na Proposta Comercial, aplicando-se à renovação os preços vigentes à época, comunicados previamente ao Cliente.

7. POLÍTICA DE CANCELAMENTO E REEMBOLSO

7.1. Inexistência de direito de arrependimento. Por se tratar de relação empresarial não sujeita ao Código de Defesa do Consumidor (Cláusula 3), não se aplica à contratação o direito de arrependimento previsto no art. 49 da Lei nº 8.078/90 ou em qualquer outra norma de proteção ao consumidor. O Cliente reconhece que teve, antes do pagamento, a oportunidade concreta de testar o software e avaliar a contratação (Cláusula 3.4), assumindo o risco negocial da aquisição.

7.2. Irreversibilidade da ativação. O Cliente reconhece que, uma vez efetivada a aquisição da Licença junto à Desenvolvedora, a FLUIDZ incorre em custo integral e não recuperável perante a Bitrix Inc., cujas políticas comerciais não preveem devolução à revendedora. Essa circunstância integra a equação econômica destes Termos e fundamenta a alocação de riscos da Cláusula 7.3.

7.3. Regra de não restituição e exceções. Não haverá restituição, total ou parcial, de valores pagos, ainda que o Cliente deixe de utilizar o software, cancele a conta ou rescinda estes Termos antes do fim do ciclo contratado, ressalvadas exclusivamente as seguintes hipóteses, em que a restituição será integral quanto ao valor correspondente:

a) pagamento em duplicidade comprovado, hipótese em que o valor pago em excesso será restituído em até 10 (dez) dias úteis da comprovação; e

b) impossibilidade definitiva de disponibilização ou ativação da Licença adquirida, por fato imputável à FLUIDZ, hipótese em que os valores pagos pela Licença não disponibilizada serão restituídos em até 10 (dez) dias úteis.

7.3.1. As exceções da Cláusula 7.3 asseguram ao Cliente a restituição integral sempre que a contraprestação não for entregue por fato imputável à FLUIDZ, preservando o sinalagma contratual. Fora dessas hipóteses, a denúncia ou o abandono do uso pelo Cliente não geram direito a devolução, compensação ou crédito.

7.4. Repasse de estornos da Desenvolvedora. Se, por qualquer razão — inclusive descontinuação do software ou impedimento regulatório —, a Desenvolvedora restituir à FLUIDZ valores atribuíveis a período não usufruído da Licença do Cliente, a FLUIDZ repassará ao Cliente o montante correspondente em até 15 (quinze) dias úteis do efetivo recebimento, deduzidos os tributos incidentes não recuperáveis. Esta disposição afasta qualquer retenção de valores sem causa pela FLUIDZ.

7.5. Conformidade da ativação. O Cliente verificará a conformidade da Licença ativada (plano, quantidade de usuários e ciclo) com a Proposta Comercial e comunicará eventuais divergências em até 30 (trinta) dias da ativação. Decorrido o prazo sem manifestação, a ativação considera-se conforme, sem prejuízo das hipóteses de restituição da Cláusula 7.3.

7.6. Cancelamento antecipado. A denúncia destes Termos pelo Cliente não implica cancelamento automático das Licenças contratadas, que permanecerão ativas até o término do ciclo vigente, salvo se a Desenvolvedora admitir

cancelamento antecipado nos termos de sua própria política — hipótese em que eventual estorno seguirá as condições da Desenvolvedora e o repasse da Cláusula 7.4.

8. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

8.1. Sem prejuízo das demais obrigações destes Termos, o Cliente obriga-se a:

- a) efetuar os pagamentos nos valores, prazos e formas pactuados;
- b) utilizar o software em conformidade com os Termos da Desenvolvedora e com a legislação aplicável, respondendo integralmente pelo uso que fizer da plataforma, pelos dados que nela inserir e pelos atos de seus usuários;
- c) fornecer à FLUIDZ as informações e os acessos necessários ao processamento do pedido, à ativação da Licença e à prestação do Suporte N1;
- d) manter atualizados seus dados cadastrais e seu e-mail corporativo de contato;
- e) assumir os riscos inerentes à utilização de software de terceiro, inclusive quanto à conformidade legal de seu próprio uso, à segurança de suas credenciais e à realização de cópias de segurança dos dados sob seu controle, na medida em que a plataforma o permita;
- f) abster-se de revender, sublicenciar, ceder ou compartilhar a Licença com terceiros estranhos à sua operação.

8.2. Indenização por fato do Cliente. O Cliente defenderá e indenizará a FLUIDZ de quaisquer reclamações de terceiros decorrentes: (i) do uso da plataforma pelo Cliente e por seus usuários; (ii) dos dados, conteúdos e comunicações por ele inseridos ou disparados por meio do software; e (iii) de violação, pelo Cliente, da legislação aplicável, inclusive da Lei nº 13.709/2018 na qualidade de Controlador dos dados que tratar na plataforma.

9. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1. Fatos da plataforma. A FLUIDZ não responde por fatos próprios da plataforma Bitrix24 e de sua operação pela Desenvolvedora, incluindo: (i) falhas, erros, bugs, limitações ou indisponibilidades do software; (ii) perda, corrupção ou vazamento de dados ocorridos na infraestrutura da Desenvolvedora; (iii) alterações unilaterais de funcionalidades, planos, preços ou políticas pela Desenvolvedora; e (iv) descontinuação total ou parcial do produto. Tais eventos constituem fato de terceiro, alheio à esfera de controle da FLUIDZ, cabendo ao Cliente exercer diretamente contra a Desenvolvedora as pretensões que entender cabíveis, sem prejuízo do encaminhamento previsto na Cláusula 5.2 e do repasse previsto na Cláusula 7.4.

9.2. Exclusão de danos indiretos. Em nenhuma hipótese a FLUIDZ responderá por danos indiretos, lucros cessantes, perda de chance, perda de receita, perda de negócios ou danos emergentes reflexos decorrentes do uso ou da impossibilidade de uso do software.

9.3. Teto indenizatório. A responsabilidade total e agregada da FLUIDZ perante o Cliente, por quaisquer danos relacionados a estes Termos, fica limitada ao montante total efetivamente pago pelo Cliente à FLUIDZ nos 12 (doze) meses anteriores ao evento danoso. As Partes declaram que este teto foi livremente pactuado, reflete a margem econômica da atividade de revenda — substancialmente inferior ao valor transacionado — e integra a alocação de riscos protegida pelo art. 421-A, II, do Código Civil.

9.4. Ressalvas legais. As limitações desta Cláusula não se aplicam: (i) às hipóteses de dolo ou culpa grave da FLUIDZ; (ii) à responsabilidade que a lei não permita limitar ou excluir, incluindo a vedação do art. 10, § 1º, II, da Lei nº 9.609/98 quanto a ações de terceiros decorrentes de vícios, defeitos ou violação de direitos de autor; e (iii) às obrigações de restituição e repasse previstas nas Cláusulas 7.3 e 7.4.

10. PROPRIEDADE INTELECTUAL

10.1. Todos os direitos de propriedade intelectual sobre o software Bitrix24 — códigos-fonte, funcionalidades, marcas, interfaces, layouts e demais elementos — pertencem exclusivamente à Desenvolvedora. A FLUIDZ não é titular, coautora nem licenciadora desses direitos, e estes Termos não transferem ao Cliente qualquer direito além da Licença de uso concedida pela Desenvolvedora.

10.2. É vedado ao Cliente, salvo autorização expressa do titular: (i) modificar, adaptar, traduzir, descompilar, realizar engenharia reversa ou criar obras derivadas do software; (ii) remover ou alterar avisos de titularidade ou marcas; (iii) utilizar o software fora dos fins autorizados.

11. CONFIDENCIALIDADE

11.1. As Partes manterão sigilo sobre informações técnicas, comerciais e estratégicas não públicas a que tenham acesso em razão destes Termos, utilizando-as exclusivamente para sua execução, pelo prazo de vigência e por 5 (cinco) anos após o término.

11.2. Não são confidenciais as informações que: (i) sejam ou venham a ser públicas sem violação destes Termos; (ii) já fossem conhecidas da Parte receptora; (iii) sejam recebidas lícitamente de terceiros; ou (iv) tenham divulgação autorizada por escrito. Estes Termos, por serem públicos, não constituem informação confidencial; as condições comerciais individuais da Proposta Comercial, sim.

12. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1. As Partes cumprirão a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) no tratamento de dados pessoais realizado em razão destes Termos, utilizando-os exclusivamente para as finalidades da contratação.

12.2. Papéis. Quanto aos dados pessoais inseridos pelo Cliente na plataforma Bitrix24, o Cliente atua como Controlador. Quando, no âmbito da ativação da Licença ou do Suporte N1, a equipe da FLUIDZ acessar o ambiente do Cliente e tratar dados pessoais ali existentes, a FLUIDZ atuará como Operadora, sob instrução do Cliente, limitando o tratamento ao estritamente necessário ao atendimento solicitado, vedada qualquer utilização para finalidade diversa. O acesso será realizado por pessoal sujeito a dever de sigilo e registrado nos termos da Cláusula 5.7. O tratamento realizado pela Desenvolvedora rege-se pelos Termos da Desenvolvedora e por sua política de privacidade.

12.3. Solicitações de titulares relativas a dados tratados na plataforma devem ser dirigidas ao Cliente, na qualidade de Controlador, que poderá requisitar apoio da FLUIDZ quando o tratamento envolvê-la. A FLUIDZ adotará medidas técnicas e organizacionais compatíveis com a natureza e o risco do tratamento que efetivamente realizar e comunicará ao Cliente, em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas da ciência, incidentes de segurança envolvendo dados pessoais sob sua responsabilidade, com a descrição da natureza do incidente, dos titulares e registros afetados e das medidas adotadas.

12.4. Uso de inteligência artificial em reuniões. O Cliente declara ciência e concorda que reuniões realizadas no âmbito da relação comercial poderão ser gravadas e processadas por assistentes de inteligência artificial da FLUIDZ, exclusivamente para organização e análise das informações tratadas, cabendo ao Cliente informar e, quando aplicável, obter o consentimento dos participantes que indicar. Os registros serão mantidos pelo período necessário e, após, descartados ou anonimizados, salvo obrigação legal de guarda.

13. CASO FORTUITO, FORÇA MAIOR E RESTRIÇÕES REGULATÓRIAS

13.1. Nenhuma das Partes responderá por descumprimento decorrente de caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil, incluindo, exemplificativamente, falhas generalizadas de infraestrutura de terceiros, indisponibilidade de meios de pagamento, atos governamentais e determinações de autoridade competente.

13.2. Constituem igualmente eventos alheios à esfera de controle da FLUIDZ as restrições legais, regulatórias, cambiais ou sancionatórias, nacionais ou estrangeiras, que impeçam ou limitem a comercialização, a ativação, a renovação ou a manutenção das Licenças pela Desenvolvedora ou por seus canais de revenda. Sobrevindo tais restrições: (i) as Partes buscarão, de boa-fé, alternativas razoáveis; e (ii) perdurando o impedimento por mais de 60 (sessenta) dias, qualquer das Partes poderá resolver estes Termos, sem indenização, aplicando-se o repasse da Cláusula 7.4 caso haja estorno pela Desenvolvedora.

14. VIGÊNCIA E RESCISÃO

14.1. Estes Termos vigoram a partir do aceite e enquanto houver ciclo de licenciamento ativo. Qualquer das Partes poderá denunciá-los mediante comunicação escrita com 30 (trinta) dias de antecedência, observado que a denúncia não cancela Licenças em curso nem gera restituição, nos termos das Cláusulas 7.3, 7.4 e 7.6.

14.2. A FLUIDZ poderá resolver estes Termos, com efeitos imediatos, em caso de: (i) inadimplemento do Cliente não sanado em 10 (dez) dias corridos da notificação; (ii) encerramento da parceria entre a FLUIDZ e a Desenvolvedora; (iii) descontinuação do software pela Desenvolvedora; ou (iv) alteração substancial, pela Desenvolvedora, das condições de revenda que inviabilize a operação. Nas hipóteses (ii) a (iv), as Licenças já ativadas permanecerão regidas pelos Termos da Desenvolvedora até o fim do ciclo, aplicando-se, quanto a valores, o repasse da Cláusula 7.4.

14.3. A rescisão não exonera o Cliente do pagamento dos valores devidos até o fim da vigência das Licenças efetivamente contratadas e ativadas.

15. ALTERAÇÕES DESTES TERMOS

15.1. A FLUIDZ poderá atualizar estes Termos a qualquer tempo, mediante publicação da nova versão em seu site e comunicação ao e-mail corporativo cadastrado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para alterações materiais. As alterações não retroagem: aplicam-se aos ciclos contratados a partir de sua vigência, permanecendo o ciclo em curso regido pela versão aceita no respectivo Pedido. Em caso de discordância com a nova versão, o Cliente poderá simplesmente não renovar, sem qualquer ônus adicional.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Acordo integral e hierarquia. Estes Termos, com a respectiva Proposta Comercial, constituem o acordo integral entre as Partes quanto ao seu objeto. Em caso de conflito, prevalecem: (1º) a Proposta Comercial, quanto às condições específicas da contratação; (2º) estes Termos; e (3º) as demais comunicações entre as Partes. Materiais publicitários e institucionais de caráter genérico não alteram as condições da Proposta Comercial nem destes Termos, salvo quando neles expressamente incorporados.

16.2. Cessão. É vedada a cessão de direitos e obrigações sem anuência prévia e escrita da outra Parte, salvo cessão pela FLUIDZ a sociedade de seu grupo econômico, comunicada ao Cliente.

16.3. Tolerância. Tolerância ou silêncio não importam novação, renúncia ou alteração destes Termos, podendo o cumprimento ser exigido a qualquer tempo.

16.4. Independência das disposições. A eventual nulidade de uma disposição não contamina as demais, devendo a disposição afetada ser ajustada ao máximo permitido em lei, preservada a intenção das Partes — em especial a alocação de riscos das Cláusulas 7, 9 e 13.

16.5. Independência entre as Partes. A relação entre as Partes é de contratantes independentes, não configurando sociedade, associação, mandato, representação, agência, consórcio ou vínculo empregatício.

16.6. Comunicações. As comunicações oficiais serão feitas por escrito, ao e-mail corporativo cadastrado pelo Cliente e aos canais oficiais da FLUIDZ indicados em seu site, considerando-se recebidas na data do envio com confirmação de entrega.

16.7. Lei aplicável e foro. Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil, em especial pelo Código Civil. Fica eleito o foro da Comarca de Joinville/SC — sede da FLUIDZ, guardando a eleição pertinência com o domicílio de uma das Partes, na forma do art. 63 do Código de Processo Civil — para dirimir controvérsias decorrentes destes Termos, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

17. ACEITE ELETRÔNICO E PROVA DA CONTRATAÇÃO

17.1. As Partes reconhecem a validade, autenticidade, integridade e eficácia jurídica do aceite eletrônico destes Termos e da assinatura eletrônica da Proposta Comercial, em qualquer modalidade admitida em lei (Medida Provisória nº 2.200-2/2001, art. 10, § 2º; Lei nº 14.063/2020; Lei nº 14.620/2023), ainda que a plataforma utilizada não integre a ICP-Brasil, constituindo o conjunto documento válido, exigível e apto a instruir título executivo extrajudicial, dispensada a assinatura de testemunhas (art. 784, § 4º, do CPC).

17.2. Constituem prova da contratação e de seu conteúdo: (i) os registros eletrônicos de aceite (data, hora, IP, identificação do representante e CNPJ); (ii) a versão destes Termos vigente no ato do aceite, arquivada pela FLUIDZ; (iii) a Proposta Comercial; (iv) os registros de atendimento do Suporte N1 (Cláusula 5.7); e (v) os comprovantes de pagamento. O Cliente poderá solicitar, a qualquer tempo, cópia da versão dos Termos que aceitou.