

# TERMOS E CONDIÇÕES SUPLEMENTARES DO SAAS

Estes termos e condições suplementares ("**Suplemento**") são parte de um contrato para determinados serviços SINCH ("**Contrato**") entre SINCH e o Cliente e se aplicam exclusivamente aos serviços SINCH que fazem referência a este Suplemento, incluindo quaisquer serviços SAAS ("**Serviço**") e não qualquer outro produto ou serviço SINCH.

Os termos em maiúsculas são definidos no Glossário a seguir. Os termos em maiúsculas não definidos neste Suplemento terão os significados que lhes são atribuídos nos Termos e Condições Gerais dos Serviços SINCH ("**GTC**").

## Termos legais

### 1. Licença

**1.1.** Além da Seção 2.2 do GTC, a SINCH concede ao Cliente uma licença pessoal, restrita, não exclusiva, intransferível e não atribuível para usar o Serviço por meio de seus Usuários do Produto e para disponibilizar o Produto para os Usuários Finais, tanto de acordo com este Contrato quanto com a Documentação Técnica aplicável durante a Prazo de vigência do Contrato.

**1.2.** No que diz respeito às Contas de Teste e se aplicável, o Cliente recebe um direito limitado, revogável, não exclusivo e intransferível de usar o Serviço durante um período de teste e sujeito ao cumprimento contínuo do Cliente com este Contrato, sendo entendido que aos Clientes não serão cobrados as taxas durante o período de teste. O escopo do direito do Cliente de usar o Serviço será determinado pela SINCH a seu exclusivo critério e será limitado aos Recursos e Funcionalidades disponibilizados pela SINCH na Conta de Teste do Produto. A SINCH sempre terá o direito de alterar o escopo dos direitos do Cliente.

### 2. Add Ons

**2.1.** Os detalhes sobre os Recursos e Funcionalidades do serviço são apresentados na Ordem de Serviço. Se o Cliente desejar fazer uso de Recursos e/ou Funcionalidades adicionais e disponíveis além do acordado entre o Cliente e a SINCH, o Cliente pode, a qualquer momento, solicitar a compra de Add-Ons para os quais as Partes devem assinar uma nova Ordem de Serviço. Mediante solicitação, a SINCH informará ao Cliente quais Add-Ons estão disponíveis e os custos aplicáveis.

**2.2.** A SINCH a qualquer momento reserva-se o direito de cobrar retroativamente quaisquer valores correspondentes ao uso de tais Recursos e Funcionalidades adicionais em excesso dos valores ou volume acordado na Ordem de Serviço relevante. Nesse caso, a SINCH enviará uma fatura corretiva, que deverá ser paga de acordo com as disposições pertinentes previstas no Contrato.

### 3. Ativação e Serviços Profissionais

**3.1.** A menos que os Serviços Profissionais relacionados à ativação, instalação ou configuração do Produto sejam solicitados de acordo com a Seção 3.2 abaixo, o Cliente será responsável por realizar os trabalhos de ativação, instalação, configuração ou desenvolvimento de software necessários para instalar uma versão do Produto e integrar esse Produto nos sistemas do Cliente. Para evitar dúvidas, qualquer instalação ou integração deve estar de acordo com a Documentação Técnica ou quaisquer outras instruções escritas fornecidas pela SINCH.

**3.2.** O Cliente pode solicitar que a SINCH execute determinados Serviços Profissionais e a SINCH pode, a seu exclusivo critério, concordar em fornecer tais Serviços Profissionais. Nesse caso, as Partes firmarão uma Declaração de Trabalho detalhando o escopo dos Serviços Profissionais a serem prestados e as taxas aplicáveis, que podem ser por tempo e material ou por preço fixo, conforme determinado pelas Partes. Quaisquer desses Serviços Profissionais devem ser fornecidos de acordo com este Contrato, incluindo expressamente a Declaração de Trabalho aplicável.

**3.3.** Os Serviços Profissionais serão entregues "como estão" e serão considerados aceitos pelo Cliente no momento da entrega pela SINCH.

#### **4. Dados do Cliente**

**4.1.** O Cliente reconhece que o Produto consiste em certos algoritmos e inteligência artificial e que, para um funcionamento adequado e contínuo do Produto, o Cliente é responsável por alimentar o Produto com Dados do Cliente suficientes. Exceto para os Dados do Cliente inseridos pelos Usuários Finais, os Dados do Cliente só podem ser inseridos pelos Usuários do Produto e de acordo com as diretrizes fornecidas na Documentação Técnica.

**4.2.** O Cliente será o único responsável pela exatidão e correção dos Dados do Cliente. A SINCH não se responsabiliza por danos ou responsabilidades resultantes de Dados do Cliente incorretos inseridos no Produto.

**4.3.** Todos os Dados do Cliente permanecerão propriedade do Cliente. O Cliente concede à SINCH o direito de usar tais Dados do Cliente (incluindo qualquer outro conteúdo e informação fornecida, transmitida ou carregada através do Serviço) para o cumprimento de suas obrigações nos termos do Contrato e para melhorar o funcionamento e prestação do Serviço. Após a rescisão ou expiração do Contrato, se aplicável, a SINCH pode reter trechos de texto simples limitados dos Dados do Cliente exclusivamente por razões técnicas relacionadas ao funcionamento do Produto. Esses fragmentos de texto serão mantidos em sigilo absoluto e não serão disponibilizados a terceiros. Se tais fragmentos de texto contiverem Dados Pessoais do Cliente, a SINCH deverá anonimizar ou pseudonimizar tais fragmentos de texto o máximo possível.

**4.4.** O Cliente garante à SINCH que os Dados do Cliente não infringirão os direitos de propriedade intelectual ou outros direitos legais de terceiros, e não deverão violar as disposições de qualquer lei, estatuto ou regulamento, em qualquer jurisdição e sob qualquer lei aplicável.

**4.5.** O Cliente reconhece e concorda que será o único responsável pelos Dados do Cliente que são distribuídos ou acessíveis por meio do Produto. A SINCH não será, em hipótese alguma, responsável ou responsabilizada por quaisquer Dados do Cliente. Em particular, o Cliente declara e garante que nenhum Dado do Cliente distribuído por meio do Produto, de qualquer maneira, a critério exclusivo da SINCH: (i) viole qualquer lei, estatuto, decreto ou regulamentação aplicável, local, estadual, nacional, regional ou internacional; (ii) seja ilegal, criminoso, enganoso, fraudulento ou qualquer outra ação que seja ilegal, prejudicial, ameaçadora, abusiva, assediadora, torturante, violenta, difamatória, vulgar, obscena, invasiva da privacidade de outros, odiosa racialmente, etnicamente ou de outra forma questionável; (iii) afete adversa ou negativamente o nome, reputação ou ágio da SINCH.

**4.6.** O Cliente reconhece e concorda que qualquer violação pelo Cliente da disposição desta Seção 4 dará direito à SINCH, a sua única opção (i) de rescindir imediatamente (ou alternativamente, a critério da SINCH, recusar ou suspender qualquer acesso e uso do Produto) por violação de material, sem quaisquer formalidades sendo exigidas e sem prejuízo de quaisquer outros direitos ou recursos disponíveis para SINCH nos termos deste Contrato ou da legislação aplicável; e/ou (ii) remover ou bloquear imediatamente os respectivos Dados do Cliente.

#### **5. Componentes e Hospedagem de Terceiros**

**5.1.** O Cliente reconhece e concorda que, para usar o Serviço, ele precisa de hardware, redes, sistemas operacionais, linhas de transmissão de dados adequados com aplicativos e ambientes de comunicação adequados.

**5.2.** O Cliente reconhece e concorda que, para usar o Serviço, pode ser necessário obter, às custas do Cliente, o direito de usar qualquer software de propriedade de terceiros (i) contratando da SINCH o direito de usar esse software de terceiros, desde que e na medida em que a SINCH tenha o direito de licenciar respectivo software de terceiros para o Cliente, ou (ii) licenciando ou de outra obtendo diretamente dos fornecedores de tal software de terceiros o direito de usar esse software de terceiros. Se o Cliente decidir licenciar o software de terceiros com a SINCH, essa licença deverá ser executada e anexada à Ordem de Serviço. Qualquer software de terceiros licenciado ou de outra forma incluído no Serviço deve ser regido exclusivamente pelos termos do software de terceiros aplicável e (sem limitação) quaisquer garantias, indenizações e manutenção e suporte fornecidos aqui pela SINCH em relação ao Serviço não devem aplicar-se em relação a tal software de terceiros (exceto conforme expressamente acordado de outra forma por escrito pela SINCH).

**5.3.** O Produto será hospedado pela SINCH nos datacenters dos Parceiros de Hospedagem da SINCH. O Cliente declara e garante que aceita os termos e condições aplicáveis dos Parceiros de Hospedagem que serão disponibilizados pela SINCH ou pelo Parceiro de Hospedagem (conforme aplicável) ao Cliente. O Cliente reconhece e concorda que os Parceiros de Hospedagem retêm o direito de alterar unilateralmente tais termos e condições (incluindo o hiperlink para tais termos e condições).

**5.4.** A SINCH não dá nenhuma garantia direta, indireta, explícita ou implícita, de qualquer tipo para fornecer disponibilidade ininterrupta para o serviço, a menos que indicado em uma Ordem de Serviço.

**5.5.** O Cliente reconhece que os serviços de hospedagem e os Produtos podem não estar disponíveis durante os períodos de manutenção planejada pela SINCH ou pelo Parceiro de Hospedagem. Se for razoavelmente viável, qualquer manutenção planejada será realizada fora dos Dias Úteis e a SINCH informará o Cliente o mais rápido possível de qualquer manutenção planejada.

**5.6.** A SINCH e o Parceiro de Hospedagem reservam-se o direito de realizar qualquer manutenção não planejada a qualquer momento, se necessário por razões de segurança ou outras razões que requeiram manutenção imediata. A SINCH ou o Parceiro de Hospedagem não serão responsabilizados por quaisquer danos resultantes de tal indisponibilidade do Serviço.

## **6. Serviços de Manutenção**

**6.1.** A partir da Data Efetiva estabelecida na Ordem de Serviço e sujeito ao pagamento pontual de todas as taxas aplicáveis, a SINCH fornecerá Serviços de Manutenção de terceira linha em relação ao Produto no ambiente de produção do Cliente de acordo com as disposições estabelecidas abaixo.

**6.2.** Se um Incidente for encontrado pelo Cliente, o Cliente deve primeiro revisar e avaliar o Incidente. Se tal avaliação mostrar que o Incidente não é um Incidente Fora do Escopo, um Usuário do Produto pode notificar a SINCH de tal Incidente usando um sistema de chamados baseado na web (como "Jira" e "Slack", conforme disponibilizado pela SINCH) e o Usuário do Produto deve especificar os detalhes do Incidente (no formato solicitado pela SINCH). Após o recebimento de um chamado, a SINCH pode, a seu exclusivo critério, determinar se o Incidente é um Incidente Fora do Escopo ou não, e a classificação da SINCH será vinculativa e final. A SINCH reserva-se o direito de cobrar do Cliente quaisquer custos que sejam feitos em relação à investigação da natureza de um Incidente com base no tempo e material.

**6.3.** Serviços de Manutenção para Incidentes Fora do Escopo não estão incluídos nas taxas estabelecidas na Ordem de Serviço, no entanto, os Usuários do Produto têm o direito de fazer qualquer pergunta sobre o Serviço e a SINCH deve responder a qualquer solicitação do Usuário do Produto de boa-fé, sem qualquer compromisso vinculativo.

**6.4.** Para Incidentes que não são um Incidente Fora do Escopo, a SINCH deve envidar seus melhores esforços para resolver o Incidente de acordo com os objetivos de nível de serviço estabelecidos como um apêndice anexado a Ordem de Serviço. Para evitar dúvidas, a SINCH pode, a seu exclusivo critério, atribuir um nível de prioridade para cada Incidente.

**6.5.** Para Incidentes de prioridade 1 e prioridade 2 (um "**Incidente Grave**"), o Cliente deve nomear um (1) Usuário do Produto que atuará como um único ponto de contato (SPOC) para a SINCH.

**6.6.** Incidentes causados por um dos seguintes itens não estão incluídos nos Serviços de Manutenção, no entanto, o Cliente pode solicitar que a SINCH forneça Serviços Profissionais em relação a tais incidentes, pelos quais a SINCH pode cobrar taxas adicionais (não exaustivas) (i) Incidentes Fora do Escopo; (ii) abuso ou uso indevido do Produto; (iii) modificação ou adição ao Produto não realizada por ou com o consentimento da SINCH; (iv) instalação incorreta de uma correção por uma parte diferente da SINCH; (v) configuração incorreta não realizada por ou com o consentimento da SINCH; (vi) o uso de dados ou estruturas de dados incorretos; (vii) qualquer instalação diferente de uma versão com suporte; (viii) qualquer outro ambiente que não seja o ambiente de produção do Cliente.

**6.7.** As disposições desta Seção não se aplicam a Contas de Teste.

## **7. Direitos de Propriedade Intelectual**

**7.1.** Além da disposição na Seção 10.1 do GTC, a SINCH é e permanece a única e exclusiva proprietária de todos os Direitos de Propriedade Intelectual relacionados ao Produto e ao Serviço (incluindo quaisquer novas versões, atualizações, personalizações, aprimoramentos, modificações ou melhorias feitas ao Produto ou ao Serviço). Exceto para a licença limitada concedida de acordo com este Suplemento, nenhum outro direito em relação aos Direitos de Propriedade Intelectual da SINCH deve ser concedido ou transferido para o Cliente em conexão com este Contrato. Nada neste Contrato deve transmitir qualquer título ou direito de propriedade ou Direitos de Propriedade Intelectual no ou sobre o Produto ou Serviço para o Cliente ou qualquer terceiro. O Cliente não deve, de forma alguma, adquirir qualquer título, direito de propriedade, direitos autorais, Direitos de Propriedade Intelectual ou outros direitos de propriedade de qualquer natureza no Produto ou Serviço. O Cliente concorda em não remover, suprimir ou modificar

de qualquer forma qualquer marca proprietária, incluindo qualquer marca comercial ou aviso de direitos autorais, sobre ou no Produto, ou visível durante sua operação ou na mídia. O Cliente deve incorporar ou reproduzir tais marcações proprietárias em qualquer backup permitido ou outras cópias.

**7.2** O disposto na Seção 7.1 acima e na Seção 10.1 dos GTC em relação aos direitos de propriedade intelectual e relacionados ao Serviço aplicam-se igualmente aos Serviços Profissionais e a qualquer nova versão relacionada, atualizações, atualizações, personalizações, aperfeiçoamentos, modificações ou melhorias feitas ou relacionadas aos Serviços Profissionais.

**7.3.** O Cliente concorda em não remover, suprimir ou modificar de qualquer forma qualquer marca proprietária, incluindo qualquer marca comercial ou aviso de direitos autorais, sobre ou no Serviço, ou visível durante sua operação ou na mídia. O Cliente deve incorporar ou reproduzir tais marcações proprietárias em qualquer backup permitido ou outras cópias.

## **8. Reclamações de Terceiros**

O Cliente deverá indenizar, defender e isentar a SINCH de e contra quaisquer danos, perdas, custos e despesas (incluindo honorários advocatícios razoáveis) sofridos ou incorridos pela SINCH (incluindo suas Afiliadas, agentes, contratados, diretores, funcionários ou representantes) decorrentes de ou relacionadas aos Dados do Cliente, incluindo (sem limitação) a violação do Cliente ou dos Usuários Finais de quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros ou quaisquer outros direitos de tais terceiros.

## **9. Rescisão**

A cláusula na Seção 6.3 do GTC se aplica igualmente no caso de o Cliente violar os termos e condições do Parceiro de Hospedagem ou do software de terceiros aplicável.

## **10. Isenção de Responsabilidade.**

A isenção de responsabilidade na Seção 7.5 do GTC em relação ao Serviço se aplica igualmente aos Serviços Profissionais.

## **11. Limitação de Responsabilidade**

Além da Seção 9.3 do GTC, a SINCH não deve ser responsabilizada de nenhuma forma, nem contratualmente nem extracontratualmente, pela descontinuação de uma liberação anterior do Produto ou por danos causados pelo uso indevido (ou fora do escopo) do Produtos.

## **12. Sobrevivência**

As disposições deste Suplemento que expressamente ou implicitamente se destinam a sobreviver à rescisão, sobreviverão à expiração ou rescisão do Contrato.

## **Glossário**

Neste Suplemento, a menos que especificado de outra forma, as seguintes definições se aplicam:

- 1.1 **"Add-On"** significa um acréscimo de um determinado Recurso ou Funcionalidade que não está incluído na Ordem de Serviço aplicável. A SINCH reserva-se o direito de, a qualquer momento, determinar qual recurso e funcionalidade específicos podem oferecer separadamente. Mediante solicitação, a SINCH deve informar o Cliente sobre os Add-Ons disponíveis.
- 1.2 **"Dia Útil"** significa um dia normal de trabalho da SINCH das 8h30 às 17h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados públicos relevantes.
- 1.3 **"Dados do Cliente"** significa todos os dados de propriedade ou mantidos pelo Cliente que são inseridos ou carregados pelo Cliente, os Usuários do Produto ou os Usuários Finais ao usar o Produto e conforme processado ou armazenado pela SINCH como resultado do Cliente, o Usuário do Produto ou o Usuário Final que usa o produto. Os Dados do Cliente também devem incluir (i) dados de saída resultantes do processamento pelo Produto dos dados inseridos pelo Cliente, o Usuário do Produto ou o Usuário Final, e (ii) metadados coletados pela SINCH relacionados ao uso dos resultados do Produto (como taxas de cliques ou número de vezes que determinados resultados foram clicados pelos Usuários Finais). Para evitar dúvidas, os Dados do Cliente não incluem dados gerados pelo Produto ou Serviço.
- 1.4 **"Data Efetiva"** significa a data efetiva conforme estabelecido na Ordem de Serviço.

- 1.5 "**Usuário Final**" significa qualquer indivíduo para quem o Produto será disponibilizado pelo Cliente e que será capaz de usar o Produto como um usuário final, por exemplo, o Usuário Final do Produto disponível em um canal como web, mensagem ou telefone .
- 1.6 "**Recursos ou Funcionalidades**" significa os recursos ou funcionalidades disponíveis no Produto, conforme incluído na Ordem de Serviço aplicável, como (sem limitação) número de chatbots, número de bots de teste, número de documentos, número de Usuários do Produto, volumes de mensagens, comunicação canal através do qual os Produtos podem ser disponibilizados aos Usuários Finais e qualquer outra variável estabelecida na Ordem de Serviço. A SINCH reserva-se o direito de adicionar ou remover Recursos ou Funcionalidades a qualquer momento.
- 1.7 "**Parceiro de Hospedagem**" significa qualquer provedor de serviços de hospedagem que a SINCH possa contratar no futuro, conforme será notificado ao Cliente de tempos em tempos.
- 1.8 "**Incidente**" significa mau funcionamento do Produto.
- 1.9 "**Serviços de Manutenção**" são os serviços de manutenção e suporte relacionados ao Produto fornecidos pela SINCH ao Cliente, conforme descrito na Seção 6.
- 1.10 "**Incidente Fora de Escopo**" significa um Incidente que não é causado nem relacionado ao Produto, como (sem limitação) Incidentes devido ao mau funcionamento de interfaces, Incidentes causados por formatos de dados não suportados e Incidentes causados por problemas em software de terceiros.
- 1.11 "**Usuário do Produto**" significa uma pessoa física na organização do Cliente (funcionários e contratados) que tem acesso ao Produto pelo Cliente com a finalidade de (i) usar o Produto, alimentando-o com conteúdo (como, sem limitação, Dados do Cliente) para usar o Produto e (ii) receber Serviços de Manutenção. A quantidade de Usuários do Produto é estritamente limitada à quantidade correspondente ao Plano de Assinatura aplicável, conforme identificado na Ordem de Serviço.
- 1.12 "**Produto**" significa o Produto conforme identificado na Ordem de Serviço.
- 1.13 "**Serviços Profissionais**" significa serviços de desenvolvimento, implementação e integração (incluindo, mas não se limitando a personalizações), Serviços de Manutenção ou outros serviços em relação ao Produto a ser entregue pela SINCH ao Cliente, conforme acordado entre as Partes de tempos em tempo e estabelecido na Ordem de Serviço e/ou na Declaração de Trabalho.
- 1.14 "**Tempo de Resolução**" significa o período que começa no final do Tempo de Resposta e termina quando uma resolução para um Incidente é fornecida pela SINCH ao Cliente.
- 1.15 "**Tempo de Resposta**" significa o período a partir do momento em que a SINCH investigou um Incidente e o Relatório de Incidente fornecido pelo Cliente e termina quando a SINCH forneceu uma confirmação por escrito de que o Relatório de Incidente foi recebido e compreendido.
- 1.16 "**Serviço**" significa o fornecimento do Produto pela SINCH e a Documentação Técnica aplicável, conforme descrito na Ordem de Serviço.
- 1.17 "**Declaração de Trabalho**" significa um documento escrito que as partes podem celebrar de tempos em tempos, descrevendo os Serviços Profissionais que a SINCH deve fornecer em conexão com o serviço.
- 1.18 "**Conta de Teste**" significa uma conta com um escopo limitado de Recursos e Funcionalidades (conforme disponibilizado pela SINCH a seu exclusivo critério) para a qual um Cliente se inscreve gratuitamente, mas que está disponível apenas durante um período de teste e apenas para uso limitado Serviço (conforme estabelecido no Contrato).