



## Termo de Uso - Condições Gerais da Prestação de Serviços Inforsolutions

O CLIENTE, ao cadastrar-se, adquirir um plano ou serviço, ou utilizar qualquer aplicativo de propriedade ou fornecido pela **INFORSOLUTIONS**, reconhece, aceita e concorda integralmente com os termos de uso abaixo descritos.

Estas condições gerais regem o contrato estabelecido entre a **INFORSOLUTIONS CONSULTORIA E TECNOLOGIA LTDA**, inscrita no **CNPJ** sob o nº **07.404.654/0001-19**, uma pessoa jurídica de direito privado, sediada em Curitiba no estado do Paraná, doravante denominada **INFORSOLUTIONS**, neste ato representada na forma de seus estatutos e, de outro lado, o **CLIENTE** identificado na Confirmação Contratual, que desde já concorda com as condições deste termo de uso para todos os fins e direitos, têm entre si, justo e acertado o presente Contrato, consubstanciado nas seguintes cláusulas e condições:

### 1 DO OBJETO

1.1 Este contrato tem como objetivo a prestação dos serviços pela **INFORSOLUTIONS** ao **CLIENTE**, conforme os serviços e quantidades contratadas identificados na proposta comercial, que integram o presente Contrato.

1.2 Se o serviço contratado é o serviço de provimento de voz sobre protocolo de internet (VOIP), em forma de pacotes de dados, a prestação dos Serviços se dará por meio do fornecimento de um usuário e senha por ramal adquirido, juntamente com um endereço de servidor para utilização do serviço e todo suporte técnico necessário para o sistema da **INFORSOLUTIONS**.

1.2.1 Para utilizar o serviço, é necessário instalar o SoftPhone ou equipamentos compatíveis, como IP Phone, ATA, Roteador com porta VOIP, entre outros. A instalação e aquisição dos softwares ou equipamentos não estão incluídas neste contrato, e a **INFORSOLUTIONS** não é responsável por essa instalação, a menos que seja acordado de outra forma.

1.2.2 Para usar os Serviços, o **CLIENTE** deve ter uma conexão de internet fornecida por uma prestadora escolhida por ele. A **INFORSOLUTIONS** não se responsabiliza pela qualidade dos Serviços em caso de queda de conectividade, desempenho ou problemas decorrentes da conexão banda larga do **CLIENTE**. Recomenda-se uma conexão dedicada com uma reserva de pelo menos 300 (trezentos) kbps por ramal/conta de para uso adequado dos serviços.

1.2.3 Para utilizar os Serviços em locais externos, por meio de um SmartPhone, é necessário ter uma conexão wireless nas mesmas condições mencionadas acima ou acesso a uma rede móvel 3G, 4G ou 5G.

1.2.4 O CLIENTE reconhece que o serviço de telefonia contratado pode ser temporariamente afetado ou interrompido, total ou parcialmente, por diversos fatores, incluindo condições que afetam as ondas de rádio, reparos, manutenção e/ou substituição de equipamentos, aplicações e sites acessados. A INFORSOLUTIONS não é responsável por falhas, atrasos ou interrupções, mesmo em caso de força maior.

1.2.5 A interrupção da prestação do serviços não isenta o CLIENTE do pagamento da mensalidade.

1.2.6 Os serviços de roaming internacional não estão incluídos nos Planos e devem ser consultados à parte caso haja interesse.

1.2.7 O serviço de VoIP oferecido pela INFORSOLUTIONS não permite a realização de chamadas para números especiais, incluindo, mas não se limitando a, 102 (serviço de informações), 0800 (números gratuitos) e 190 (emergência policial).

1.3 Se o objeto da prestação forem os números 0800 e 400X oferecidos pela Inforsolutions, é importante ressaltar que esses serviços são prestados em colaboração com operadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) no Brasil. Como empresa de VOIP, a INFORSOLUTIONS não possui direito a uma numeração própria, conforme estabelecido pela legislação em telecomunicações. É de suma importância que o usuário compreenda e concorde plenamente com os termos a seguir, sem exceção.

1.3.1 O usuário reconhece que não é viável realizar a portabilidade de números 0800 e/ou 400X contratados com a INFORSOLUTIONS para outras operadoras, assim como não é possível trazer números 0800 e 400X de outras operadoras para a INFORSOLUTIONS. A portabilidade desses números não está disponível.

1.3.2 Os números 0800 e 400x são números de telefone que podem ser locados por diferentes empresas e organizações para oferecer serviços de atendimento ao CLIENTE, suporte técnico, entre outros. Como não são exclusivos, é possível que um número 0800 ou 400x já tenha sido locado por outra empresa anteriormente e, posteriormente, seja disponibilizado para uma nova locação. Portanto, ao contratar um número 0800 ou 400x, é importante que o CLIENTE esteja ciente de que ele pode ter sido utilizado por outras empresas no passado e/ou no futuro.

1.4 Se o objeto da prestação de serviço for serviço de hospedagem de equipamentos, colocation, serão oferecidos em propostas enviadas conforme a necessidade de cada CLIENTE, que agrupam uma quantidade pré-definida de recursos, conforme proposta comercial.

1.4.1 Em todos os casos, os Serviços solicitados pelo CLIENTE para prestação pela INFORSOLUTIONS estarão sujeitos à prévia análise de viabilidade técnica pela INFORSOLUTIONS, para somente após este estudo seja decidida a contratação e a prestação dos Serviços ou não pela INFORSOLUTIONS;

1.4.2 Por Equipamentos pode ser entendido como qualquer bem, incluindo servidores, switches, roteadores, PABX, sistemas operacionais, software dentre outros, de propriedade do CLIENTE ou sob sua responsabilidade, que poderão ser e/ou estarão hospedados nos Serviços de Colocation. Caso o equipamento a ser instalado não seja do CLIENTE, porém esteja sob a sua posse e seja o designado para a instalação nos Serviços de Colocation, o CLIENTE responsabiliza-se integralmente pelo exercício da posse.

1.4.3 Nas áreas de Colocation somente poderão adentrar funcionários ou pessoas autorizadas pela INFORSOLUTIONS por motivo de segurança e restrição de acesso local.

1.4.4 Os equipamentos deverão estar devidamente identificados como sendo da propriedade do CLIENTE e a INFORSOLUTIONS deverá manter inequívoca tal condição, inclusive para efeito de requerimentos de terceiros, ações extrajudiciais ou judiciais;

1.4.5 Na hipótese de término ou rescisão do presente Contrato, a INFORSOLUTIONS se responsabiliza pela retirada do equipamento dentro do IDC, porém custos de envio de frete e embalagem é de total responsabilidade do CLIENTE, assim como danos ou transtornos causados pela logística ao envio do equipamento;

1.4.6 Ficam expressamente excluídos da definição de Equipamentos os fornecimentos (sejam de bens de consumo, materiais, ferramentas e/ou equipamentos) destinados à manutenção da Infra-Estrutura necessária para abrigar os Equipamentos, incluindo, sem limitação, espaço físico, energia, climatização (controle de temperatura e umidade), alarme de incêndio, disjuntor exclusivo para o sistema de alimentação dos equipamentos, malha de aterramento e afins, os quais devem ser providos pela INFORSOLUTIONS ao CLIENTE;

1.5 Se o objeto for a prestação de serviços de manutenção, suporte técnico, consultoria ou instrutoria por meio virtual, é parte integrante deste instrumento, a proposta e suas condições comerciais.

1.6 O CLIENTE declara conhecer as condições, prazos e preços referentes ao Plano de Serviço escolhido e sua área de abrangência.

## **2 DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

2.1 Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste Contrato, seus anexos e na Legislação, a INFORSOLUTIONS deverá:

2.1.1 Prestar o serviço de acordo com este Contrato e com a regulamentação vigente, assegurando a qualidade técnica do tráfego de dados e voz.

2.1.2 Corrigir eventuais falhas e problemas relacionados aos Serviços com a maior brevidade possível.

2.1.3 Fornecer ao CLIENTE, informações detalhadas sobre os valores cobrados pelos Serviços, as condições de utilização e quaisquer alterações nos preços ou nas condições do serviço que afetem direta ou indiretamente o CLIENTE.

2.1.4 Reservar-se o direito de criar, alterar ou extinguir produtos, planos e serviços, em conformidade com a legislação aplicável às relações de consumo.

2.1.5 Adaptar os serviços para acompanhar as evoluções tecnológicas relacionadas ao serviço prestado, garantindo sua qualidade e equilíbrio econômico, e comunicar ao CLIENTE sobre essas mudanças com antecedência mínima de 48 horas.

2.2 Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste Contrato e na Legislação, o CLIENTE deverá:

2.2.1 Cumprir as obrigações estabelecidas neste Contrato e na legislação pertinente.

2.2.2 Utilizar os Serviços contratados de forma compatível com a tecnologia disponibilizada pela INFORSOLUTIONS, em conformidade com o contrato com seu provedor e a legislação aplicável.

2.2.3 Seguir as recomendações técnicas contidas neste contrato e recomendadas pela área técnica para a utilização do Serviço.

2.2.4 Abster-se de utilizar o Serviço para fins ilícitos, transporte irregular de tráfego, fraude ou comercialização ilícita, sob pena de rescisão do Contrato, ressarcimento de danos à INFORSOLUTIONS e aplicação de outras penalidades legais.

2.2.5 Comunicar à INFORSOLUTIONS, por meio da área de Ajuda do Website (abertura de ticket), qualquer irregularidade ou mau funcionamento do Serviço, visando receber assistência adequada.

2.2.6 Manter seus dados cadastrais atualizados junto à INFORSOLUTIONS.

2.2.7 Assumir a responsabilidade pelo uso correto de sua senha de acesso ao Serviço e pela segurança de suas informações cadastrais.

2.2.8 Em caso de reclamações relacionadas ao uso irregular do Serviço, a INFORSOLUTIONS poderá rescindir o Contrato, aplicando as penalidades previstas na legislação.

2.2.9 O CLIENTE deve abster-se de utilizar qualquer serviço da Inforsolutions, incluindo os números 0800 e/ou 400X, para atividades ilegais, violações de direitos de terceiros, ou para capturar dados pessoais sensíveis. Isso inclui, mas não se limita a, informações bancárias e números de cartões de crédito ou débito. A única exceção permitida é a coleta de CPF ou Código de Usuário/Assinante para fins exclusivos de identificação. **Caso a INFORSOLUTIONS detecte qualquer utilização de seus serviços para a captura de dados sensíveis, o serviço em questão será imediatamente bloqueado, sem aviso prévio. Além disso, em caso de suspeita de fraude, os dados pessoais do usuário responsável serão encaminhados aos órgãos competentes para investigação criminal.**

2.2.10 Abster-se de utilizar o Serviço para divulgar conteúdo que viole a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual ou os direitos de terceiros.

2.2.11 Realizar o pagamento mensal correspondente ao Plano de Serviço contratado e ao uso extra do serviço.

2.3 Sem prejuízo dos demais direitos estabelecidos neste Contrato e na Legislação, são direitos do CLIENTE:

2.3.1 Acesso e fruição dos Serviços em condições não discriminatórias.

2.3.2 Privacidade e segurança de sua comunicação, respeitadas as disposições legais sobre quebra de sigilo.

2.3.3 Receber respostas eficientes e rápidas às suas reclamações.

2.3.4 Encaminhar reclamações ou representações contra a INFORSOLUTIONS aos órgãos de defesa do consumidor.

2.3.5 Ser indenizado por danos causados devido à violação de seus direitos.

2.3.6 Não ser compelido a consumir serviços ou adquirir bens que não sejam de seu interesse, nem a se submeter a condições para receber o serviço, exceto por questões técnicas.

2.3.7 Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela INFORSOLUTIONS.

### **3 POLÍTICA DE USO - CONSCIENTE PARA PLANOS ILIMITADOS**

3.1 A Política de Uso Consciente foi criada para proteger os clientes que utilizam os planos para seu propósito original, especialmente aqueles que buscam uma alternativa econômica em relação à telefonia tradicional ou outros serviços VoIP. Ela visa desencorajar o uso excessivo que vá além das necessidades típicas e inibir aqueles que pretendem utilizar a INFORSOLUTIONS como principal ferramenta de trabalho. Seguem abaixo comportamentos que serão desencorajados e podem resultar na migração do plano para um tarifado por minuto:

3.2 Utilização dos planos ilimitados para fins de call center, telemarketing ou outras atividades em que o telefone seja a principal ferramenta;

3.3 Realização de ligações para portais de voz, URAs, chats por voz, bate-papos interativos e atividades similares, com duração excessivamente longa;

3.4 Realização de chamadas em rápida sucessão, sem intervalos significativos entre elas.

3.5 De acordo com as diretrizes de uso típico, os seguintes usos estão excluídos: Revenda do serviço (uso exclusivo de consumidor final) e Uso de discadores automáticos.



3.6 Na ausência de uma limitação máxima de número de chamadas na tabela de planos, fica estabelecida entre as partes uma franquia máxima de 3.000 (três mil) minutos mensais, independentemente da nomenclatura do plano ou pacote.

3.7 O envio ilimitado de SMS poderá ser considerado abusivo após o envio de 1.000 (mil) mensagens por mês e poderá ser bloqueado a critério exclusivo da INFORSOLUTIONS.

3.8 A INFORSOLUTIONS reserva-se o direito de analisar e avaliar as ações dos usuários que infringem as regras acima mencionadas. Caso seja identificado abuso, o CLIENTE será notificado por e-mail e o plano poderá ser migrado para um plano tarifado por minuto, conforme as tarifas vigentes. Nesse caso, o CLIENTE compromete-se a adquirir créditos pré-pagos para utilizar o serviço.

#### **4 EXTRATOS E GRAVAÇÕES**

4.1 Os históricos de chamadas e quaisquer outros arquivos resultantes do uso do serviço são armazenados em nossos servidores por até 30 dias. Para preservar essas informações, o CLIENTE deve exportá-las ou baixá-las para garantir o armazenamento local. O espaço de armazenamento disponível pode variar de acordo com o plano contratado, sendo de responsabilidade total do CLIENTE gerenciar o armazenamento e efetuar backups conforme necessário.

4.2 As gravações, quando contratadas, são de responsabilidade exclusiva do CLIENTE quanto ao gerenciamento, conforme descrito no item 4.1.

#### **5 PREÇOS E FATURAMENTO**

5.1 Para permitir a utilização dos Serviços, o CLIENTE adquirirá um plano de serviço personalizado que melhor atenda às suas necessidades.

5.2 Todos os planos comercializados pela INFORSOLUTIONS são considerados Pré-Pago.

5.2.1 Plano Pré-Pago é o Plano de Serviços onde o CLIENTE deve pagar antes de utilizar os serviços, na modalidade "Pague e Use".

5.2.2 As recargas são pré-pagas, o que significa que o CLIENTE adquire créditos antecipadamente.

5.3 Os créditos adquiridos separadamente têm validade de 180 dias e devem ser utilizados exclusivamente para o número específico, seja para efetuar ou receber chamadas.

5.4 Os pacotes adicionais de minutos para realizar chamadas no PABX da INFORSOLUTIONS não são cumulativos, e o valor adquirido deve ser utilizado dentro do mês em que foi adquirido.

5.5 Todas as chamadas efetuadas para números externos serão tarifadas com uma cadência de 60/60, o que significa que o CLIENTE pagará pelos primeiros 60 segundos e, em seguida, será tarifado a cada 60 segundos de conversação.

5.6 Os números nacionais 0800 e 400X serão tarifados para recebimento de chamadas, com uma cadência de 60/60, o que significa que o CLIENTE pagará pelos primeiros 60 segundos e, em seguida, será tarifado a cada 60 segundos de conversação.

5.7 Os preços praticados serão os do plano de serviço contratado no momento da contratação. A manutenção de preços, serviços e condições contratuais estará condicionada à regularidade dos pagamentos pelo CLIENTE, conforme descrito na proposta comercial formal. Em caso de negociações e tarifação diferenciada pelo volume contratado, esta será explicitada na proposta comercial formal.

5.8 Caso o cliente exceda o pacote de minutos adquirido, ele tem a opção de comprar créditos de rotas tarifárias conforme descrito nos itens 5.3 a 5.7.

5.9 Antes de extinguir ou promover alteração em Planos de Serviços, Ofertas Conjuntas e Promoções, a INFORSOLUTIONS comunicará o fato ao CLIENTE com antecedência mínima de trinta dias, conforme Art. 52 da Resolução nº 632/2014 da Anatel.

5.10 O valor dos serviços será ajustado após cada período de 12 meses, contados a partir da data de ativação do respectivo Serviço, com base na variação do IGP-M (Índice Geral de Preços de Mercado) da Fundação Getúlio Vargas, ou em outro índice que venha a substituí-lo. Se a legislação aplicável o permitir, os ajustes mencionados terão a menor periodicidade possível, desde que não inferior a um mês.

5.11 Embora o serviço seja pré-pago, a INFORSOLUTIONS enviará uma fatura ao CLIENTE com antecedência de 5 (cinco) dias da data de vencimento.

5.12 A forma de pagamento dos serviços é por meio de transferência bancária, depósito ou PIX, em favor da INFORSOLUTIONS. Os comprovantes de pagamento devem ser



enviados para o e-mail: adm2@inforsolutions.com.br ou através do WhatsApp do financeiro da INFORSOLUTIONS para a baixa da fatura.

5.13 Nos casos aplicáveis, a multa por atraso no pagamento será de 2% ao mês e taxa de 0,0333% por dia de atraso.

5.14 O CLIENTE será responsável pelo pagamento de tributos federais, estaduais, municipais e outros encargos incidentes sobre o Serviço utilizado, conforme estabelecido na legislação em vigor. Em caso de mudança na legislação tributária ou no cenário econômico-financeiro que resulte em desequilíbrio na relação contratual, a INFORSOLUTIONS poderá ajustar os preços para restabelecer o equilíbrio contratual. A empresa informará os novos preços no Website e comunicará ao cliente via e-mail cadastrado.

## **6 PRAZOS, PENALIDADES E RESCISÃO**

6.1 O não pagamento dos serviços prestados no período anterior pelo CLIENTE resultará na suspensão imediata dos Serviços até a regularização dos débitos em aberto, sem necessidade de aviso prévio por parte da INFORSOLUTIONS. Destaca-se que os planos são PRÉ-PAGOS e podem ser cancelados de imediato.

6.1.1 Se o CLIENTE não realizar o pagamento necessário, a INFORSOLUTIONS poderá suspender os serviços contratados. Após 20 (vinte) dias da suspensão dos serviços e sem a realização do pagamento do CLIENTE, a INFORSOLUTIONS tem o direito de cancelar os serviços, sem qualquer estorno ou multa devida pelo CLIENTE.

6.1.2 Caso o pagamento da mensalidade não seja realizado dentro de 20 (vinte) dias após o vencimento, os números 0800, 400X e DIDs locais atribuídos ao usuário poderão ser cancelados. Conseqüentemente, o usuário perderá o direito ao número em questão, bem como a validade de quaisquer créditos residuais. Os números cancelados poderão então ser disponibilizados para outros usuários ou retornar à lista de números disponíveis da INFORSOLUTIONS ou da ANATEL.

6.2 A INFORSOLUTIONS reserva-se ao direito de suspender o Serviço sem ônus adicionais ou penalidades nos seguintes casos:

6.2.1 Descumprimento pelo CLIENTE de obrigações contratuais ou legais, com possibilidade de rescisão do Contrato;

6.2.2 Realização de manutenção preventiva nos equipamentos e/ou redes utilizadas na prestação do Serviço, com aviso prévio ao CLIENTE;

6.2.3 Realização de manutenção corretiva nos equipamentos e/ou redes utilizadas na prestação do Serviço;

6.2.4 Interferência temporária na execução dos serviços devido a atos do poder público ou de terceiros, sendo que a INFORSOLUTIONS fará o possível para comunicar ao CLIENTE com antecedência.

## 7 VIGÊNCIA E EXTINÇÃO

7.1 Este Contrato entra em vigor assim que os Serviços são disponibilizados ao CLIENTE e permanece em vigor de acordo com o plano contratado, sendo passível de rescisão pelo CLIENTE a qualquer momento. Qualquer cancelamento realizado através dos nossos canais de atendimento são irreversíveis e não podem ser reativados.

7.1.1 Em situações excepcionais envolvendo clientes com contratos de fidelidade, o cancelamento do contrato pode implicar em uma multa proporcional ao período restante até o término do contrato, bem como ao benefício já recebido. Esta multa não será aplicada se a desistência ocorrer devido ao não cumprimento de obrigações contratuais ou legais por parte da INFORSOLUTIONS, segundo a ANATEL, resolução 632/14.

7.2 Este Contrato pode ser encerrado a qualquer momento, sem necessidade de interpelação, notificação ou indenização ao CLIENTE se:

a) Cancelamento dos planos/serviços através dos canais de atendimento.

b) Pela INFORSOLUTIONS, se o CLIENTE descumprir suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares relacionadas à utilização do Serviço, inclusive de forma fraudulenta ou prejudicial a terceiros ou à própria INFORSOLUTIONS.

c) Resilição por iniciativa de uma das Partes.

d) Decisão judicial ou de autoridade competente que impeça a continuidade da prestação do Serviço.

e) Os planos/serviços da INFORSOLUTIONS são pré-pagos (PAGUE E USE). Quando a fatura de um plano mensal vence, o serviço é cancelado, caracterizando não interesse em renovação. A INFORSOLUTIONS não se responsabiliza, em nenhuma circunstância, pela perda de numeração do CLIENTE após esse cancelamento.

f) Em caso de atos do poder público ou de terceiros que impeçam permanentemente a execução do Serviço, a INFORSOLUTIONS fará o possível para comunicar ao CLIENTE com a maior antecedência possível.

g) Por morte, no caso de CLIENTE pessoa natural, e falência ou dissolução, no caso de CLIENTE pessoa jurídica.

7.3 Após o término deste Contrato, cada Parte deverá devolver imediatamente à outra Parte qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences, bem como efetuar todos os pagamentos pendentes.

## **8 CONFIDENCIALIDADE, SEGURANÇA, DADOS E PRIVACIDADE**

8.1 Toda informação, seja ela escrita, verbal ou de outra forma apresentada, incluindo, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, pen-drives, arquivos e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, fornecida por uma Parte, denominada Reveladora, à outra Parte, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver claramente identificada e assinalada como confidencial.

8.2 Não obstante qualquer disposição diversa neste instrumento, a Receptora não terá qualquer obrigação de preservar o sigilo relativo à informação que:

A) era de seu conhecimento antes desta contratação, e a informação foi obtida sem sujeição a qualquer obrigação de sigilo;

B) for revelada a terceiros pela Reveladora, com isenção de restrições;

C) estiver publicamente disponível;

D) for total e independentemente desenvolvida pela Receptora; ou

E) tenha sido exigida por ordem judicial ou administrativa.

8.3 Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou vencimento deste instrumento. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresso consentimento escrito da Reveladora.

8.4 Uma vez que a INFORSOLUTIONS informa quaisquer dados de usuários, senhas; a responsabilidade pela segurança é exclusiva do CLIENTE. A INFORSOLUTIONS não poderá ser responsabilizada pelo uso indevido de dados sigilosos por parte de terceiros. A responsabilidade é totalmente do CLIENTE de manter seus equipamentos bem configurados e livre de vírus ou com possibilidade de roubo de dados de qualquer forma.

8.5 A INFORSOLUTIONS não vende, aluga ou disponibiliza quaisquer dados dos CLIENTES a terceiros. A INFORSOLUTIONS impõe esforços para preservar, em ambiente próprio, a segurança dos dados de usuários, implementando protocolos e avaliações de segurança modernas para evitar violação de informações e acessos não autorizados.

8.6 O CLIENTE autoriza a INFORSOLUTIONS a realizar o tratamento de seus dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e nos termos estabelecidos no contrato.

8.7 A INFORSOLUTIONS na qualidade de receptora de quaisquer dados deverá garantir:

8.7.1 O efetivo cumprimento de todas as leis de privacidade de dados, sejam elas nacionais ou internacionais;

8.7.2 Que realizará o tratamento de todos os dados pessoais sensíveis e não sensíveis que eventualmente tiver acesso, garantindo a anonimização destes;

8.7.3 A não divulgar, vender, realizar trocas de dados pessoais sensíveis e não sensíveis a que tenha tido acesso, exceto se expressamente autorizado pelo CLIENTE ou permitido por lei;

8.7.4 A retenção dos dados pessoais que envolverem o presente instrumento, por período condizente, firmado junto ao CLIENTE, ou conforme necessário e permitido pela legislação aplicável;

8.7.5 Ao fim do contrato, seguir com as orientações legais para exclusão imediata de documentos e dados que estiverem sob sua custódia, não devendo manter cópias destes, exceto se exigido e assegurado pela legislação vigente ou pelo próprio CLIENTE;

8.7.6 Auxiliar e contribuir com o CLIENTE para que as disposições previstas nas leis que envolverem direta ou indiretamente a proteção de dados, sejam efetivamente cumpridas.

8.8 O CLIENTE reconhece que os direitos de propriedade intelectual, marcas e patentes amparam o conteúdo dos sites INFORSOLUTIONS, bem como os serviços disponibilizados no mesmo. Por conseguinte, o CLIENTE somente poderá se utilizar desses conteúdos e serviços com a autorização expressa e por escrito da INFORSOLUTIONS.

8.9 Todos os dados transmitidos por meio de protocolos de segurança serão protegidos para garantir privacidade e autenticidade durante sua transmissão pela Internet. No entanto, a INFORSOLUTIONS não pode garantir total segurança das informações ou dados enviados por CLIENTES ou visitantes. Em casos de eventos imprevistos ou força maior, as proteções serão suspensas, e a INFORSOLUTIONS não será responsável por eventuais perdas de dados devido a acessos não autorizados ou violações de segurança de seus sistemas.

8.10 A INFORSOLUTIONS não se responsabiliza pelo envio de e-mails falsos contendo promessas, ofertas ou formulários. Todas as comunicações oficiais serão feitas por meio de links diretos e livres de vírus.

## **9 LIMITAÇÃO E EXCLUSÃO DE GARANTIAS E RESPONSABILIDADES**

9.1 A qualidade dos Serviços está sujeita a fatores externos, como o momento do acesso, redes congestionadas de terceiros, destino na Internet, e outros. Diante disso, a INFORSOLUTIONS não assume responsabilidade pela qualidade dos Serviços em caso de queda de conectividade ou degradação de desempenho decorrentes da conexão banda larga do CLIENTE.

9.2 A INFORSOLUTIONS não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários ou pelo uso indevido das redes de telecomunicações de suporte para utilização do Serviço. Tais práticas são de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, que deve respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral. O CLIENTE é o único responsável por perdas, danos diretos ou indiretos decorrentes do uso inadequado do Serviço.

9.3 A INFORSOLUTIONS não fornece mecanismos de segurança lógica da rede do CLIENTE. A preservação de dados e a introdução de restrições de acesso são responsabilidades exclusivas do CLIENTE.

9.4 As Partes não são responsáveis pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais em caso de caso fortuito ou força maior. A parte afetada deve informar imediatamente a outra parte por escrito sobre o ocorrido.

9.5 A responsabilidade da INFORSOLUTIONS por danos diretos comprovadamente causados é limitada ao valor total pago pelos Serviços em um período de 12 (doze) meses, excluindo lucros cessantes e danos indiretos.

9.6 O CLIENTE é responsável pela segurança das senhas fornecidas e pelo seu uso adequado, sendo responsável por eventuais usos não autorizados.

9.7 A INFORSOLUTIONS não se responsabiliza por danos decorrentes do acesso a diferentes sites, transmissão de informações ou falhas no acesso aos serviços disponibilizados aos clientes.

9.8 A empresa não é responsável por danos derivados da interceptação, alteração ou manipulação das informações transmitidas pelos CLIENTES. Isso inclui a falta de veracidade da identidade dos clientes.

9.9 A INFORSOLUTIONS não tem obrigação de controlar o conteúdo das informações transmitidas pelos CLIENTES, incluindo questões de autoria ou direitos de propriedade intelectual.

9.10 A empresa não é responsável por danos derivados da transmissão, difusão, armazenamento ou acesso a informações pelos clientes, não assume responsabilidade por danos de qualquer natureza derivados da transmissão, difusão, armazenamento, disponibilidade, recepção, obtenção ou acesso a informações através dos serviços de acesso à Internet. Especificamente, mas não exclusivamente, a empresa não se responsabiliza por danos resultantes de:

A) Violação da legislação vigente, moral, bons costumes ou ordem pública, pela transmissão, difusão, armazenamento, disponibilidade, recepção, obtenção ou acesso a informações.

B) Infração de direitos de propriedade intelectual, segredos empresariais, compromissos contratuais, direitos à honra, à intimidade pessoal e familiar, e à imagem das pessoas, ou de qualquer outro direito pertencente a terceiros.

C) Práticas de concorrência desleal e/ou publicidade ilícita resultantes da transmissão, difusão, armazenamento, disponibilidade, recepção, obtenção ou acesso a informações.

D) Falta de veracidade, exatidão, exaustividade, pertinência e/ou atualidade das informações transmitidas, difundidas, armazenadas, recebidas, obtidas, postas à disposição ou acessíveis através dos serviços.

E) Inadequação para qualquer propósito e falta de alcance das expectativas geradas pelas informações transmitidas, difundidas, armazenadas, recebidas, obtidas, colocadas à disposição ou acessíveis através dos serviços de acesso.

F) Descumprimento, atraso no cumprimento, cumprimento defeituoso ou finalização, por qualquer causa, das obrigações contraídas por terceiros e contratos realizados com terceiros através do acesso às informações.

G) Vícios e defeitos de qualquer natureza nos produtos e serviços comercializados, adquiridos ou prestados por Clientes ou terceiros.

9.11 A INFORSOLUTIONS isenta-se de responsabilidade pela utilização inadequada dos serviços contratados.

## **10 DISPOSIÇÕES GERAIS**

10.1 Este Contrato é regido pela legislação brasileira, uma vez que o Serviço é prestado no Brasil. Tanto as Partes como seus sucessores, em qualquer título, estão vinculados a esta legislação.

10.2 O CLIENTE reconhece que a INFORSOLUTIONS, devido à sua natureza e características, não se configura como um serviço de telefonia fixa comutada. Desta forma, não tem por objetivo substituir tal serviço e não permite a realização de comunicações para códigos geográficos nacionais e/ou gratuitos (0800, 0500 ou 0300), números de emergência (como polícia, bombeiros e ambulâncias), números especiais, de serviços públicos ou utilidades (tais como aqueles com prefixos iniciados por 1XX: 102, 103, 109, etc.), tampouco chamadas para rádios.

10.3 Os direitos e obrigações estabelecidos neste Contrato não podem ser cedidos ou transferidos, total ou parcialmente, sem o prévio e expresso consentimento da outra parte. Contudo, a INFORSOLUTIONS reserva-se o direito de ceder este Contrato a qualquer sociedade pertencente ao seu grupo econômico, sem necessidade de autorização prévia do CLIENTE, aviso ou notificação.

10.4 Fica estabelecido que a abstenção de exercer um direito ou faculdade pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte, não prejudicará os direitos ou faculdades que possam ser exercidos a qualquer momento, a critério exclusivo da Parte afetada, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

10.5 As Partes reconhecem o correio eletrônico (e-mail) enviado para a caixa postal fornecida pelo CLIENTE como forma válida, eficaz e suficiente de comunicação. Além disso, aceitam o Website como meio válido, eficaz e suficiente para divulgação de qualquer assunto relacionado aos Serviços objeto deste Contrato, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro tema abordado, exceto disposições expressamente diversas previstas nestas Condições Gerais.

10.6 A INFORSOLUTIONS reserva-se o direito de realizar alterações nos Termos de Uso a qualquer momento. A única obrigação da empresa é comunicar ao CLIENTE sobre a atualização dos Termos por meio de e-mail.

## 11 DO ACEITE DIGITAL

O CLIENTE reitera estar plenamente ciente, concorda e aceita, de forma expressa e sem quaisquer ressalvas, o Termo de Uso/Condições Gerais da Prestação de Serviços Inforsolutions, conforme estipulado neste contrato. Qualquer modificação desses termos só poderá ser realizada mediante acordo expresso por e-mail cadastrado. O documento com a assinatura digital tem a mesma validade de um documento com assinatura física e é regulamentado pelo Decreto nº 10.543, de 13/11/2020 (alterado pelo Decreto nº 10.900/2021).

## 12 FORO

Este Contrato é regido pelas leis brasileiras, vinculando as Partes e seus sucessores a qualquer título. O Foro da Comarca de domicílio do CLIENTE é eleito como o único competente para resolver quaisquer disputas decorrentes da interpretação e execução do Contrato, excluindo-se qualquer outro, independentemente de suas vantagens.

Para prosseguir com o procedimento, envie o documento com [assinatura eletrônica avançada gov.br](#) ou com **assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil)**, junto com os documentos solicitados e eventuais documentos adicionais, para o e-mail [adm@inforsolutions.com.br](mailto:adm@inforsolutions.com.br) com o assunto "Aceite de termo".

---

Assinatura Digital CLIENTE