

CONTRATO DE ASSINATURA SAAS MYFAQ

Fornecedor: Faciliter AI, SASU com capital de EUR 1.000, registrada no RCS de Salon-de-Provence sob nº 938 793 775, IVA FR14938793775

Sede: 100 chemin de Mireille, 13300 Salon-de-Provence, França

Contato: contact@myfaq.ai - +33 4 65 01 14 66

Versão: 2.3 - **Vigência:** 2 de novembro de 2026

1. ESCOPO, FORMAÇÃO E PRECEDÊNCIA

Estes Termos Gerais de Serviço e Uso (os “Termos”) regem o uso profissional da plataforma SaaS MyFAQ (o “Serviço”) e assinaturas contratadas da Faciliter AI (o “Fornecedor”) por cliente empresarial (o “Cliente”). O Serviço não é oferecido a consumidores.

O contrato é formado quando o Cliente aceita no cadastro, faz pedido que remete aos Termos ou usa o Serviço pela primeira vez. Quem aceita pelo Cliente declara ter poderes. Pedido ou página de assinatura informa plano, ciclo, preço, Créditos e teste. Pedido assinado expressamente conflitante prevalece; depois, estes Termos, Anexo 1, Política de Uso Aceitável e Política de Privacidade.

Condições de compra do Cliente não alteram o contrato sem aceitação expressa escrita do Fornecedor. Para dados pessoais, o Anexo 1 prevalece sobre disposições gerais conflitantes; um aditivo de tratamento assinado prevalece sobre o Anexo 1.

2. DEFINIÇÕES

- **Usuário Autorizado:** empregado, contratado ou pessoa autorizada pelo Cliente.
- **Conteúdo do Cliente:** documentos, perguntas, respostas, instruções, dados pessoais e materiais enviados pelo ou para o Cliente.
- **Resultado de IA:** conteúdo gerado por inteligência artificial.
- **Créditos:** unidades consumidas por operações especificadas.
- **Período da Assinatura:** período mensal, anual ou outro exibido no pedido.

3. ACESSO E USO ACEITÁVEL

3.1 Uso. Sujeito a pagamento e conformidade, o Fornecedor concede direito limitado, não exclusivo, intransferível e não sublicenciável para fins empresariais internos durante o Período.

3.2 Contas. O Cliente responde por Usuários autorizados, dados de conta corretos, proteção de credenciais e aviso rápido de acesso suspeito. Credenciais pessoais não devem ser compartilhadas. Autorizar uma aplicação conforme a seção 3.4 não é compartilhamento proibido de conta.

3.3 Restrições. O Cliente cumpre Política e lei. Não acessará ilicitamente, interromperá, copiará, revenderá, fará engenharia reversa ou contornará limites técnicos, salvo direito obrigatório.

3.4 Canais autorizados e automação. O Serviço pode ser usado por interfaces web, APIs, conexões MCP, agentes IA e aplicativos de mensagens compatíveis, incluindo ChatGPT, Claude e Microsoft Teams quando disponíveis no plano escolhido. Uma Aplicação autorizada é uma aplicação ou agente autorizado pelo Cliente ou seus Usuários a agir em seu nome. O acesso não é cessão nem sublicença. O Cliente responde por permissões, instruções, ações resultantes e consumo de Créditos. Aplicam-se direitos dos usuários, limites do plano e controles de segurança. Use tokens limitados ou métodos de autorização compatíveis em vez de divulgar senhas pessoais. A automação é permitida nesses limites, sem contornar controles ou degradar o Serviço.

3.5 Aplicações de terceiros escolhidas pelo Cliente. Ao ativar uma aplicação externa, o Cliente instrui o Fornecedor a transmitir conteúdos e resultados necessários às funções autorizadas, respeitando lei e restrições de dados de terceiros. O Cliente deve avaliar condições, retenção, segurança, configurações de treinamento IA e locais de tratamento. Desconectar interrompe acessos autorizados futuros, mas não apaga cópias externas. O Fornecedor responde por sua integração e obrigações legais, sem garantir serviços externos fora de seu controle. Permanece sua responsabilidade por seus próprios suboperadores conforme o Anexo 1.

4. PEDIDOS, PREÇOS, PAGAMENTO E CRÉDITOS

4.1 Preços e tributos. Aplicam-se preço, moeda e ciclo exibidos. Preços não incluem IVA e tributos salvo indicação; o Cliente paga tributos aplicáveis exceto sobre renda do Fornecedor.

4.2 Cobrança. Assinaturas são cobradas antecipadamente no meio indicado. O Cliente autoriza cobranças recorrentes na renovação. Faturas vencem na data informada ou, se ausente, em 30 dias. Não há desconto por antecipação.

4.3 Atraso. Sem aviso, valores B2B vencidos rendem desde o dia seguinte juros pela taxa de refinanciamento do BCE vigente em 1º de janeiro ou julho mais 10 pontos, respeitado o mínimo legal. São devidos EUR 40 por fatura para cobrança, além de custos adicionais comprovados permitidos.

4.4 Créditos. Inclusos são zerados no fim do ciclo e não acumulam. Pacotes separados expiram em 12 meses salvo pedido diverso. Não têm valor monetário nem são transferíveis. Taxas de consumo aparecem no Serviço. O Fornecedor pode mudar taxas futuras com 30 dias; mudança materialmente adversa vale na renovação, salvo exigência legal, de segurança ou inevitável de terceiro.

4.5 Reembolsos. Salvo lei obrigatória, taxas e Créditos usados ou expirados não são reembolsáveis, sem limitar remédios por violação material comprovada. Se o Cliente rescindir validamente pela seção 10 por descumprimento material não sanado do Fornecedor, serão devolvidas mensalidades de assinatura antecipadas correspondentes ao período não utilizado após a rescisão. Não há dupla reparação; outros recursos obrigatórios permanecem.

5. PRAZO, RENOVAÇÃO, CANCELAMENTO E MIGRAÇÃO

5.1 Renovação. A assinatura renova por períodos iguais ao ciclo escolhido, salvo cancelamento anterior na conta ou portal de cobrança.

5.2 Cancelamento. O Cliente pode iniciar a qualquer momento, sem aviso além da confirmação técnica. Valores devidos permanecem. O acesso pode terminar ao confirmar, como claramente informado. O Cliente deve exportar antes os dados necessários.

5.3 Recuperação e exclusão. No cancelamento, rescisão ou término, o Cliente pode pedir ajuda razoável de exportação a contact@myfaq.ai por 30 dias corridos antes da exclusão programada. Se a seção 5.4 se aplicar, esse prazo começa após a transição de migração acordada e prevalece prazo obrigatório maior; a seção 5.2 não encurta transição nem recuperação. Dados exportáveis incluem documentos enviados, bases de conhecimento, perguntas, respostas, Resultados IA, dados de projetos e metadados e configurações do Cliente exigidos por lei, em formatos disponíveis estruturados, comuns e legíveis por máquina ou exigidos legalmente. Software do Fornecedor, pesos de modelos e segredos internos de segurança são excluídos só na medida legalmente permitida e sem obstruir migração. Segue exclusão dos sistemas ativos, ressalvadas retenção legal e rotação de backups. Restauração não é garantida.

5.4 Migração. Quando aplicável o Capítulo VI do Regulamento (UE) 2023/2854 (Data Act), o Fornecedor apoiará migração e portabilidade. Aviso máximo de dois meses e transição obrigatória de 30 dias corridos, salvo extensão permitida. O Cliente coopera, protege dados e paga encargos ainda permitidos por lei obrigatória e previamente revelados.

6. OPERAÇÃO, MUDANÇAS E SUPORTE

O Fornecedor usa cuidado profissional razoável para operar e proteger. Interrupções podem ocorrer por manutenção, segurança, capacidade, terceiros ou força maior. Sem SLA separado, não há garantia específica de disponibilidade ou resposta. Redução material de função central paga será avisada razoavelmente; se adversa e não exigida por lei ou segurança, o Cliente pode cancelar antes.

6.1 Infraestrutura e serviços de IA de terceiros. O Serviço depende de infraestrutura de hospedagem e de modelos de IA, APIs e serviços relacionados de terceiros, incluindo fornecedores como Google, Mistral e OVH. Na máxima extensão permitida, o Fornecedor não responde por indisponibilidade, degradação, latência, mudanças de política ou modelo, suspensão ou interrupção atribuíveis a esses fornecedores e fora de seu controle razoável. O evento não viola compromisso de disponibilidade salvo previsão expressa em SLA assinado.

6.2 Recursos preliminares opcionais. Recursos expressamente identificados como beta ou prévia são opcionais, podem mudar ou ser retirados e não têm garantia separada de disponibilidade ou exatidão sem acordo escrito. Não dependa deles para operações críticas. Sigilo, proteção de dados e direitos legais obrigatórios continuam aplicáveis.

6.3 Acesso de suporte. Uma solicitação de suporte autoriza acesso à instância do Cliente e conteúdo pertinente apenas no razoavelmente necessário para investigar e resolver o pedido. Aplicam-se sigilo e Anexo 1. Nenhum prazo específico de resposta é prometido sem acordo expresso.

7. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

7.1 Revisão humana. Resultados de IA são probabilísticos e podem ser incompletos, errados ou inadequados. São auxílio de redação, não aconselhamento ou fonte oficial. O Cliente responde por revisão humana, verificação de fontes e decisões, especialmente antes de licitações, contratos, propostas comerciais ou comunicações externas, e por divulgações de IA exigidas.

7.2 Estrita obrigação de meio. Os compromissos do Fornecedor sobre Resultados de IA são estritas obrigações de empregar meios profissionais razoáveis, e não obrigações de resultado. Não garante exatidão, integridade, adequação nem atendimento a requisito legal, regulatório ou específico de contratante, comprador, prospect, licitação, RFP ou RFI. O Cliente deve obter revisão profissional quando necessária.

7.3 Indenização pelo Cliente. O Cliente defenderá e indenizará o Fornecedor contra reclamações de terceiros por Conteúdo do Cliente que viole direitos ou lei, ou uso do Serviço ou Resultados IA contrário ao contrato. Não se aplica na medida atribuível ao próprio descumprimento, negligência do Fornecedor ou responsabilidade legalmente não excluível. O Fornecedor notificará prontamente e cooperará razoavelmente às custas do Cliente. O Cliente controla a defesa, mas não pode admitir responsabilidade do Fornecedor, exigir-lhe pagamentos ou impor obrigações não pecuniárias sem consentimento escrito. Atraso na notificação exonera apenas na medida do prejuízo à defesa.

8. CONTEÚDO, PROPRIEDADE INTELECTUAL E SIGILO

8.1 Conteúdo. O Cliente mantém direitos e concede só os necessários para hospedar, copiar, transmitir e tratar a fim de prestar, proteger e suportar. Confirma direitos e bases legais.

8.2 Melhoria interna e LLMs de terceiros. Os fornecedores de LLMs de terceiros contratados pelo Fornecedor são contratualmente proibidos de usar Conteúdo do Cliente para treinar ou ajustar seus modelos. O Fornecedor pode tratá-lo internamente para avaliar e melhorar funcionalidade, recuperação, qualidade de respostas, confiabilidade e segurança do Serviço, dentro das finalidades acordadas e instruções documentadas do Cliente, respeitando sigilo, proteção de dados e restrições das fontes. Se uma finalidade de melhoria ultrapassar essas instruções, somente dados agregados irreversivelmente anonimizados poderão ser usados, salvo autorização lícita separada e qualquer base legal necessária. A anonimização deve impedir identificar Cliente ou pessoas e reconstruir conteúdo original por meios razoavelmente prováveis; pseudonimização sozinha não basta. O Fornecedor não tentará reidentificar e manterá e revisará periodicamente salvaguardas apropriadas. Aplicações externas escolhidas pelo Cliente são regidas pela seção 3.5, sem afastar restrições de divulgação posterior pelo Fornecedor.

8.3 Direitos do Fornecedor. Fornecedor e licenciantes mantêm direitos sobre Serviço, software, documentação, modelos e melhorias.

8.4 Sigilo. Cada parte protege informações não públicas da outra com cuidado ao menos razoável, usa só para o contrato e revela apenas a pessoas obrigadas que precisem. Excluem-se informações públicas sem violação, já conhecidas licitamente, desenvolvidas independentemente ou recebidas licitamente. Divulgação legal é permitida após aviso prévio quando lícito. Conteúdo do Cliente e Resultados IA não públicos são informações confidenciais sem necessidade de marcação, ressalvadas as exceções acima.

8.5 Direitos sobre Resultados IA. Entre as partes, o Cliente mantém direitos sobre seu Conteúdo. Nos limites legais, o Fornecedor cede direitos patrimoniais transferíveis que detenha sobre cada Resultado IA na geração, incluindo reprodução, distribuição, comunicação pública, tradução e adaptação, mundialmente pela duração legal desses direitos, para fins empresariais internos e externos do Cliente, em papel e meios digitais, com contraprestação incluída no preço. Prevalece sobre a seção 8.3 apenas para esses direitos. Não transfere direitos do Serviço, modelos ou terceiros, nem garante proteção autoral, não violação ou exclusividade: outros podem receber resultados similares.

8.6 Sugestões voluntárias. O Cliente permite usar sugestões voluntárias sobre o produto sem pagamento ou atribuição. Excluem-se Conteúdo do Cliente, Resultados IA e informações confidenciais; permanecem restrições de treinamento.

9. DADOS PESSOAIS E SEGURANÇA

Cada parte cumpre a lei. Para dados de conta, cobrança, segurança e relação direta, o Fornecedor é controlador independente conforme a Política. Para dados pessoais no Conteúdo tratados em nome do Cliente, este é controlador, o Fornecedor operador e aplica-se o Anexo 1. Dados são hospedados na região escolhida ou atribuída; transferências restritas usam mecanismo reconhecido. Medidas técnicas e organizacionais adequadas ao risco são mantidas.

10. SUSPENSÃO E RESCISÃO POR VIOLAÇÃO

O Fornecedor pode suspender acesso quando razoavelmente necessário por risco de segurança, uso ilícito, falta de pagamento, violação de política ou ameaça. Quando viável, avisará e permitirá correção. Qualquer parte pode rescindir violação material não sanada em 30 dias após aviso, ou imediatamente se insanável, insolvência ou continuidade ilícita. Cláusulas destinadas a sobreviver permanecem.

11. GARANTIAS E RESPONSABILIDADE

11.1 Garantias. Cada parte tem autoridade. O Fornecedor presta com cuidado profissional razoável. No limite legal, excluem-se garantias implícitas não expressas.

11.2 Danos excluídos. Nenhuma parte responde por danos indiretos, incidentais, especiais ou consequentes nem por perda de lucro, receita, economia, reputação ou oportunidade. Na máxima extensão permitida, ficam expressamente excluídas, quando decorram direta ou indiretamente de conteúdo do Serviço, perda de chance, mercado ou negócio, perda de adjudicação de licitação, RFP ou RFI, proposta não vencedora ou contrato comercial não celebrado, ainda que previsíveis.

11.3 Limite agregado anual global. Salvo 11.4 e 11.5 e 11.6, a responsabilidade total agregada de cada parte por todos os eventos e reclamações em qualquer período consecutivo de 12 meses limita-se às taxas pagas ou devidas nos 12 meses anteriores ao primeiro evento gerador do período. É um único limite anual não cumulativo, qualquer que seja o número de eventos, reclamações, reclamantes ou fundamentos. Se gratuito, o limite agregado do Fornecedor é EUR 1.000.

11.4 Sublimite de IA. Dentro, e não além, do limite 11.3, a responsabilidade total agregada do Fornecedor por reclamações relativas a Resultados de IA em qualquer período consecutivo de 12 meses limita-se às taxas pagas ou devidas nos seis (6) meses anteriores ao primeiro evento gerador. Se gratuito, o sublimite é EUR 500 e aplica-se globalmente, independentemente do número de resultados, eventos ou reclamações.

11.5 Exceções. Não se excluem ou limitam pagamentos, indenização do Cliente pela seção 7.3, fraude ou dolo, culpa grave, morte ou lesão, nem responsabilidade não limitável por norma obrigatória. Nenhum limite esvazia obrigação essencial nem limita direitos legais de titulares ou poderes de autoridades.

11.6 Limite de sigilo e propriedade intelectual. Sujeita à seção 11.5, a responsabilidade agregada por violação de sigilo ou propriedade intelectual da outra parte limita-se ao dobro das taxas pagas ou devidas no período de referência da seção 11.3 (2.000 EUR para Serviço gratuito). Substitui limites geral e IA para tais reclamações; não são cumulativos e o mesmo dano não é reparado duas vezes. Não se concede defesa ou indenização pelo Fornecedor por propriedade intelectual sem acordo escrito separado.

12. GERAL

As partes são independentes. Cessão exige consentimento não negado sem razão, salvo com negócio ou ativos relevantes mediante aviso. O Fornecedor pode usar subcontratados e permanece responsável na medida exigida por lei e pelo Anexo 1, sujeita à alocação expressa dos riscos de dependência de terceiros da Seção 6. Força maior desculpa atraso, não pagamentos vencidos. Cláusula inexequível é ajustada apenas no necessário; o restante permanece. Não exigir não é renúncia.

O Fornecedor pode atualizar por motivos legais, segurança ou operação. Mudanças materiais são notificadas em meio durável 30 dias antes. Não alteram retroativamente período fixo pago; o Cliente pode cancelar antes da renovação se adversas. Avisos ao e-mail registrado são recebidos no envio salvo falha.

13. LEI E DISPUTAS

13.1 Lei e solução amigável. Aplica-se a lei francesa, sem regras de conflito. Representantes autorizados tentarão solução de boa-fé por 30 dias.

13.2 Foro. Salvo aplicação de 13.3, **QUANDO AMBAS AS PARTES FOREM COMERCIANTES, QUALQUER DISPUTA DE COMPETÊNCIA MATERIAL SERÁ EXCLUSIVAMENTE DO TRIBUNAL COMERCIAL DE SALON-DE-PROVENCE, INCLUSIVE TUTELAS DE URGÊNCIA, GARANTIA OU MÚLTIPLOS RÉUS.** Regras obrigatórias permanecem.

13.3 Arbitragem internacional. Se a sede do Cliente estiver fora da União Europeia e do Espaço Econômico Europeu, qualquer disputa será definitivamente resolvida pelo Regulamento de Arbitragem da Câmara de Comércio Internacional por um árbitro nomeado segundo esse Regulamento. Sede: Paris, França; idioma: inglês; lei francesa para mérito e convenção arbitral. Medidas urgentes ou cautelares podem ser pedidas a tribunal competente sem renúncia à arbitragem.

13.4 Renúncias e prazo. Na máxima extensão permitida, cada parte renuncia a julgamento por júri e a iniciar ou participar de ação coletiva, consolidada ou representativa; disputas serão individuais. Toda reclamação relativa aos Termos ou ao Serviço deve ser proposta em um (1) ano de seu surgimento, sob pena de exclusão definitiva, salvo proibição legal imperativa de reduzir o prazo.

ANEXO 1 - TERMOS DE TRATAMENTO DE DADOS

A.1 Papéis, instruções e detalhes. O Fornecedor trata dados pessoais no Conteúdo só por instruções documentadas do Cliente, incluindo Termos e configuração, salvo lei. Objeto: Serviço; duração: contrato e exclusão; finalidades empresariais específicas: hospedagem, indexação, recuperação, geração por IA, suporte, segurança e exclusão. O Cliente responde por instruções, avisos e bases legais. No GDPR, o Cliente é Controlador e o Fornecedor Operador; no CCPA/CPRA, o Cliente é o «Business» e o Fornecedor seu «Service Provider» ou «Contractor»; na LGPD, o Cliente é Controlador e o Fornecedor Operador. O Fornecedor não vende nem compartilha dados pessoais do Cliente e só os trata para as finalidades limitadas indicadas, salvo permissão legal. Instruções documentadas também incluem avaliação e melhoria interna de funcionalidade, recuperação, qualidade de respostas, confiabilidade e segurança dentro de finalidades acordadas, sujeitas à seção 8.2 e restrições das fontes.

A.2 Pessoal e segurança. Pessoal autorizado está sujeito a sigilo. Aplicam-se medidas do artigo 32 GDPR: controle de acesso, separação de tenants, criptografia em trânsito e repouso quando suportada, logs, backup e recuperação, gestão de vulnerabilidades e incidentes.

A.3 Suboperadores. O Cliente autoriza genericamente os necessários. O Fornecedor mantém informações sobre materiais e avisa razoavelmente de inclusão ou substituição para permitir objeção fundamentada. Impõe obrigações equivalentes e mantém responsabilidade legal.

A.4 Assistência e incidentes. Considerando tratamento e informações, auxilia razoavelmente em direitos, segurança, violações, avaliações e consultas. Notifica sem demora indevida violação que afete Conteúdo e fornece informações disponíveis.

A.5 Devolução, exclusão e auditoria. Ao fim devolve ou exclui, à escolha quando tecnicamente possível, dados e cópias salvo retenção legal. Mediante pedido escrito razoável, fornece informações do artigo 28 GDPR e permite auditorias proporcionais, preferencialmente por relatórios independentes. Visitas exigem aviso, sigilo, não interrupção ou acesso a outros clientes e reembolso de custos, salvo violação material encontrada.

A.6 Transferências, autorizações locais e instruções ilícitas. Nenhuma transferência restrita ocorre sem mecanismo válido. O Cliente é o único responsável por obter previamente declarações, notificações, aprovações ou autorizações exigidas pela autoridade de seu país, inclusive da CNDP marroquina sob a Lei nº 09-08 para transferências do Marrocos à UE ou a outro país. O Fornecedor fornecerá informações disponíveis e poderá suspender o tratamento até prova razoável de conformidade. Informará prontamente se considerar ilícita uma instrução e poderá suspendê-la.