

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@faciliter.ai - +33 4 65 01 14 66

Versão: 2.1 - **Vigência:** 15 de julho 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.

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 pelos Usuários, exatidão dos dados, sigilo das credenciais e aviso imediato de acesso suspeito. Contas não podem ser compartilhadas fora da organização.

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.

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.

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. Por 30 dias após cancelamento e antes da exclusão programada, o Cliente pode pedir a contact@faciliter.ai ajuda razoável para recuperar Conteúdo exportável em formato disponível, estruturado e comum. Depois é excluído dos sistemas ativos, salvo 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.

7. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

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 ou comunicações externas, e por divulgações de IA exigidas. Isso não exclui responsabilidade inderrogável nem causada por violação do Fornecedor.

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 Aperfeiçoamento de modelos com dados anonimizados. O Fornecedor não utilizará o Conteúdo do Cliente, nem os dados pessoais ou informações confidenciais nele contidos, para treinar ou ajustar um modelo. Após um processo documentado de desidentificação, o Fornecedor poderá criar e utilizar somente dados agregados anonimizados de forma irreversível, de modo que nem o Cliente, nem uma pessoa, nem o Conteúdo original do Cliente possam ser identificados, reidentificados ou reconstruídos por meios razoavelmente utilizáveis. O Fornecedor poderá usar esses dados agregados anonimizados para analisar casos de uso em toda a plataforma e desenvolver, treinar, ajustar e avaliar modelos utilizados para aprimorar o Serviço. Dados pseudonimizados, tokenizados ou meramente desidentificados continuam sendo Conteúdo do Cliente e/ou dados pessoais e não poderão ser utilizados nos termos desta seção. O Fornecedor não tentará reidentificação, manterá medidas técnicas e organizacionais apropriadas e revisará periodicamente o processo de anonimização à luz da tecnologia disponível.

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.

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 dano indireto ou consequente, perda de lucro, receita, economia, reputação ou oportunidade, se não for consequência direta e previsível.

11.3 Limite. Salvo 11.4, a responsabilidade total de cada parte limita-se às taxas pagas ou devidas nos 12 meses anteriores ao evento. Se gratuito, o limite do Fornecedor é EUR 1.000.

11.4 Exceções. Não se limitam pagamentos, fraude ou dolo, culpa grave, morte ou lesão, sigilo, violação de propriedade intelectual da outra parte ou responsabilidade inderrogável. Nenhum limite esvazia obrigação essencial.

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. Força maior desculpa atraso, não pagamentos vencidos. Cláusula inexecutável 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

Aplica-se a lei francesa. Representantes autorizados tentarão solução de boa-fé por 30 dias. **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.

ANEXO 1 - TERMOS DE TRATAMENTO DE DADOS

A.1 Instruções e detalhes. O Fornecedor trata dados pessoais no Conteúdo só por instruções documentadas, incluindo Termos e configuração, salvo lei. Objeto: Serviço; duração: contrato e exclusão; natureza e fins: hospedagem, indexação, recuperação, geração por IA, suporte, segurança e exclusão. Podem incluir identidade, contato, emprego, documentos e uso de pessoal, prospects, fornecedores, clientes e outras pessoas inseridas. O Cliente responde por instruções, avisos e bases legais.

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 e instruções ilícitas. Nenhuma transferência restrita sem mecanismo válido, como adequação ou cláusulas-padrão. Informa prontamente se considerar instrução ilícita e pode suspendê-la até solução.