Termos e Condições de Uso

A **ANOTA AI SOLUCOES DIGITAIS S/A**, sociedade anônima fechada, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 27.864.392/0001-93, com sede na Av. dos Autonomistas, 1496, bairro Vila Yara, Osasco/SP, CEP 06.020-012 ("Anota AI" ou "Contratada") estabelece nestes termos e condições de uso ("Termos e Condições de Uso") a regulação do licenciamento e da utilização da plataforma virtual de gestão de atendimento e intermediação de serviços denominada "Anota AI", de propriedade da Contratada, pelo estabelecimento comercial ("Estabelecimento" ou "Contratante").

O Contratante e a Contratada serão doravante referidos, quando em conjunto, como "Partes" e, isoladamente, "Parte".

Antes de utilizar a plataforma, é necessário que o Estabelecimento leia, entenda e concorde com os presentes Termos e Condições de Uso.

Para fins de interpretação destes Termos e Condições de Uso, as palavras e expressões iniciadas em letras maiúsculas terão o significado atribuído no Capítulo 21, sem prejuízo de outras palavras e expressões definidas ao longo do documento.

1. Objeto dos Termos e Condições de Uso e Apresentação da Plataforma

1.1. Estes Termos e Condições de Uso regulamentam a disponibilização e o licenciamento, em caráter não exclusivo, intransferível e temporário, do direito de utilização da Plataforma ao Contratante, na modalidade de Software como Serviço, bem como a prestação de suporte técnico referente à Plataforma pela Contratada, mediante a contratação de um dos Planos ofertados pela Contratada.

1.2. A Plataforma é disponibilizada pela Contratada de modo a permitir a intermediação da compra e venda de produtos entre o Estabelecimento e os Consumidores, com integração de aplicativos de terceiros, por meio do Atendente Virtual disponibilizado pela Contratada, bem como de outras soluções, como a disponibilização de Cardápio Digital na Plataforma e de outras funcionalidades já existentes ou que venham ser desenvolvidas, a depender do Plano contratado pelo Estabelecimento.

1.2.1. O Estabelecimento terá acesso às seguintes funcionalidades da Plataforma, a depender do Plano contratado: (i) gestão de atendimentos por meio do Atendente Virtual da Contratada; (ii) disponibilização de relatórios de pesquisa de satisfação com Consumidores e recolhimento de *feedbacks*; (iii) disponibilização de programas de fidelidade para Consumidores; (iv) integração com impressoras do Estabelecimento; (v) geração de relatórios de vendas; e (vi) disponibilização de cupons e promoções aos Consumidores.

1.2.2. Os Consumidores terão acesso às seguintes funcionalidades por meio da Plataforma: (i) interação com o Atendente Virtual da Contratada, integrado em aplicativos como o WhatsApp, Facebook, Facebook Messenger e Instagram a

fim de contatar o Estabelecimento; (ii) visualização dos produtos ofertados pelo Estabelecimento em seu Cardápio Digital na Plataforma; (iii) seleção de produtos para compra na Plataforma; (iv) definição do endereço de entrega dos produtos via cadastro na Plataforma; (v) realização de ordem de compra dos produtos ao Estabelecimento; (vi) realização de pagamento dos produtos selecionados, por meio de empresa de pagamentos contratada pela Anota AI; e (vii) eventuais interações com outras soluções disponibilizadas pela Contratada.

1.3. As transações financeiras decorrentes da negociação na Plataforma serão realizadas por intermédio da empresa **Tuna Pagamentos Ltda.**, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 43.098.655/0001-57 ("Tuna Pagamentos") e de seu sistema de processamento de pagamentos ("Sistema de Pagamentos"), não cabendo à Contratada qualquer obrigação e/ou responsabilidade pela intermediação de transações financeiras contratadas pela Plataforma entre os Consumidores e o Estabelecimento, tampouco pelo repasse dos pagamentos processados na Plataforma ao Estabelecimento.

1.4. À Contratada será reservado o direito de alterar a empresa prestadora de serviços de intermediação de transações financeiras da Plataforma, a seu exclusivo critério e a qualquer momento, hipótese em que o Contratante será avisado pelo e-mail cadastrado junto à Contratada.

1.5. À Contratada também será reservado o direito de atualizar a Plataforma, suas soluções e demais aplicações correspondentes, a seu exclusivo critério e discricionariedade, a qualquer tempo, ficando o Estabelecimento ciente de que a Contratada poderá, eventualmente, modificar a dinâmica de utilização e a forma de apresentação da Plataforma, incluindo o seu design e *layout*, a partir de análise de demanda, da experiência do Estabelecimento na utilização da Plataforma e com base nos dados de utilização e visualização da Plataforma por Consumidores e terceiros, sempre em observância aos preceitos contidos na Política de Privacidade da Contratada.

1.5.1. Fica estabelecido que a alteração da Plataforma pela Contratada, na forma da Cláusula 1.5 acima, não ensejará ao Contratante qualquer direito de resilição do Plano contratado nem de devolução de valores.

2. Adesão do Estabelecimento aos Termos e Condições de Uso

2.1. Ao contratar um dos Planos (inclusive nas modalidades de teste ou de contratação gratuita) e/ou utilizar a Plataforma, o Contratante declara ter lido, compreendido e aceito todas as condições destes Termos e Condições de Uso. Declara, ainda, ter pleno conhecimento dos seus direitos e obrigações decorrentes destes Termos e Condições de Uso.

2.2. Ao contratar um dos Planos (inclusive nas modalidades de teste ou de contratação gratuita) e/ou utilizar a Plataforma, ainda que de forma parcial ou a título de teste, o Contratante estará vinculado a estes Termos e Condições de Uso, manifestando sua concordância integral com os termos e disposições deste documento, especialmente, mas sem se limitar, com relação ao consentimento para o acesso, coleta, uso, armazenamento e tratamento de seus dados e informações, os quais o Estabelecimento reconhece serem

necessários para a integral execução das funcionalidades ofertadas pela Plataforma. Em caso de discordância com qualquer disposição destes Termos e Condições de Uso, o Contratante deverá interromper a utilização da Plataforma imediatamente.

2.3. Ao contratar um dos Planos (inclusive nas modalidades de teste ou de contratação gratuita) e/ou utilizar a Plataforma, o Contratante declara ter lido, compreendido e aceito todos os termos e condições da Tuna Pagamentos, bem como de sua política de privacidade e demais regras aplicáveis para a utilização do Sistema de Pagamentos, que estão disponíveis no site da Tuna Pagamentos.

2.3.1. A bem da clareza, o Contratante reconhece e expressamente declara que a utilização do Sistema de Pagamentos para a realização de transações na Plataforma não será regida por estes Termos e Condições de Uso e/ou pela Política de Privacidade da Anota AI, estando sujeita e sendo regida pelos termos de e condições de uso, política de privacidade e demais contratos próprios da Tuna Pagamentos.

2.3.2. O Contratante, mediante o aceite destes Termos e Condições de Uso, expressamente declara conhecer e aceitar os termos e condições de uso, política de privacidade e demais contratos da Tuna Pagamentos, assim como as regras operacionais e de segurança dos arranjos de pagamentos para fins de processamento de pagamentos online na Plataforma.

2.4. Na hipótese de a empresa prestadora de serviços de intermediação de transações financeiras vier a ser alterada, a continuidade de utilização da Plataforma pelo Contratante importará em sua anuência com a alteração, inclusive com os termos e condições de uso da nova intermediadora de pagamentos e demais políticas e regras aplicáveis.

2.5. O Contratante declara estar ciente de que a Plataforma funciona de forma integrada a aplicativos externos, de propriedade de terceiros, que não são de propriedade nem estão sob a ingerência da Contratada, tais como o WhatsApp, o Facebook, o Facebook Messenger e o Instagram (“Aplicativos de Terceiros”). Dessa forma, ao utilizar a Plataforma, o Contratante deverá aceitar, respeitar e atender aos termos e condições de uso, e estará sujeito às políticas de privacidade e demais normas referentes aos Aplicativos de Terceiros e de empresas a eles vinculadas, disponíveis em seus respectivos websites e domínios oficiais.

2.6. A Contratada não se responsabiliza pelo cumprimento do Contratante dos termos e condições de uso, políticas de privacidade e demais normas referentes aos Aplicativos de Terceiros e de empresas a ele vinculadas, sendo o Contratante o único e exclusivo responsável pelo seu conhecimento e observância.

2.7. O Contratante declara estar ciente de que as operações que correspondam ao aceite destes Termos e Condições de Uso, bem como ao cancelamento, rescisão e alterações destes Termos e Condições de Uso, serão registradas nos bancos de dados da Contratada, juntamente com a data e hora em que foram realizadas pelo Contratante, podendo tais informações ser utilizadas como prova pela Contratada, independentemente do cumprimento de qualquer outra formalidade.

3. CONTRATAÇÃO

3.1. Para a contratação dos Serviços, o Contratante deverá preencher o Formulário Inicial no site da Contratada e deverá optar por um dos Planos por ela ofertados, selecionando a opção de Plano desejada diretamente pelo site da Contratada ou mediante formalização via contato telefônico ou virtual com a equipe comercial desta.

3.1.1. À Contratada será reservado o direito de, a qualquer momento, incluir, modificar ou excluir os serviços e/ou funcionalidades compreendidas em cada Plano oferecido pela Anota AI, comunicando o Contratante sobre tal alteração.

3.1.2. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 3.1.1 acima, eventuais alterações dos Planos ofertados somente entrarão em vigor a partir do próximo ciclo de cobrança do Contratante, conforme a periodicidade do Plano contratado. Para fins de clareza, caso o Contratante tenha contratado determinado Plano com periodicidade mensal, a alteração dos serviços compreendidos neste Plano somente entrará em vigor quando da renovação do Plano, no período mensal de cobrança seguinte.

3.1.3. O Contratante poderá solicitar o cancelamento do Plano anteriormente ao novo ciclo de cobrança, observado o disposto na Cláusula 5.5 e no Capítulo 6, caso não deseje prosseguir com a utilização do Plano após as modificações previstas nesta Cláusula 3.1.

3.1.4. O início do novo ciclo de cobrança importará em aceite automático da alteração do Plano pelo Contratante, na forma desta Cláusula 3.1.

3.2. O Contratante, a partir do preenchimento de seus dados no Formulário Inicial, manifesta o seu integral consentimento com a Política de Privacidade da Contratada, bem como autoriza que a equipe comercial da Contratada possa contatá-lo por telefone ou por correio eletrônico (e-mail).

3.2.1. Sem prejuízo de outras declarações prestadas nestes Termos e Condições de Uso, o Contratante declara que as informações fornecidas no Formulário Inicial e no momento de cadastro à Anota AI para o seu cadastro na Plataforma são corretas, completas e verdadeiras, comprometendo-se a sempre manter tais informações atualizadas, bem como reconhece que a Anota AI não será responsável pela eventual imprecisão, incompletude e/ou inveracidade das informações cadastradas pelo Contratante na Plataforma.

3.2.2. O Contratante expressamente declara que as informações bancárias cadastradas na Plataforma são corretas, completas e verdadeiras, sendo de sua única e exclusiva responsabilidade verificar tais informações para fins de repasses de pagamentos de transações realizadas na Plataforma.

3.2.3. Observado o disposto na Cláusula 3.2.2 acima, o Contratante expressamente declara que eventual atraso em repasses de pagamento, conforme os prazos e

condições do Sistema de Pagamentos, que sejam decorrentes de desatualização, imprecisão, incompletude e/ou inveracidade dos dados bancários cadastrados na Plataforma para tal finalidade será de sua única e exclusiva responsabilidade, comprometendo-se a manter a Contratada indene e isenta de qualquer tipo de responsabilidade nesse sentido.

3.3. Após a seleção do Plano, exceto para a modalidade de contratação gratuita, o Contratante deverá realizar o pagamento da Taxa de Adesão, bem como da respectiva mensalidade, semestralidade ou anualidade, conforme aplicável para o Plano contratado, o que poderá ser feito via cartão de crédito, boleto bancário ou PIX. A Contratada, a qualquer momento durante a contratação, poderá solicitar o envio de documentos de identificação e/ou atos constitutivos para o Contratante, que deverá, quando aplicável, enviá-los conforme as instruções da Contratada.

3.4. Somente após a confirmação e/ou compensação do pagamento será considerado contratado o Plano pelo Contratante.

3.4.1. Após a compensação do pagamento, será emitida a nota fiscal correspondente à contratação do Plano e cópia desta será enviada ao Contratante por e-mail, bem como será considerado ativado o Plano, iniciando-se a partir de então a cobrança recorrente do Plano contratado, conforme a periodicidade escolhida.

3.4.2. Para fins de clareza, caso o Contratante tenha optado, por exemplo, pela contratação de um Plano de periodicidade mensal, a cobrança da mensalidade será recorrente e será contada a partir da data de compensação do pagamento na forma da Cláusula 3.4 acima.

4. Processo de Ativação

4.1. Após a contratação do Plano, o Contratante deverá realizar o Processo de Ativação da Plataforma, conforme as orientações disponibilizadas na Plataforma, bem como com aquelas que venham a ser fornecidas pela Contratada.

4.2. O Contratante reconhece e declara que deverá informar na Plataforma e/ou fornecer à Contratada, conforme o caso, todas as informações solicitadas para a conclusão do Processo de Ativação, bem como deverá tomar todas as medidas necessárias e razoavelmente convenientes para viabilizar a conclusão do Processo de Ativação de forma célere, satisfatória e eficiente.

4.3. O Contratante poderá alterar o Plano contratado para qualquer outro Plano disponibilizado pela Contratada, de qualquer periodicidade, sendo certo que:

(a) a migração para um Plano com maiores benefícios e funcionalidades ensejará o pagamento da diferença entre o Plano atual e o novo Plano. A contratação do novo Plano entrará em vigor automaticamente após a compensação do pagamento da diferença;

(b) a migração para um Plano com menores benefícios e funcionalidades só será efetivada após o término do prazo do Plano originalmente contratado, podendo o Contratante

usufruir dos recursos do Plano atual até a próxima data de cobrança e não sendo devido nenhum tipo de reembolso ou devolução de valores pela Contratada em virtude da migração;

(c) alternativamente ao disposto no item (b) acima, a Contratada poderá, a seu critério, proceder com a migração do Contratante para o Plano com menores benefícios e funcionalidades ao término do mês em que solicitada a migração, sendo certo que o valor a maior pago pelo Contratante em razão do Plano anterior será considerado um crédito do Contratante na Plataforma. Referido crédito em nenhuma hipótese será restituído pelo Contratante à Contratada, que somente poderá usar o crédito para o pagamento subsequente das taxas cobradas pela Contratada.

4.4. Após a contratação do Plano, na forma da Cláusula 3.4, o Contratante não poderá suspender ou interromper o prazo de vigência do Plano contratado, independentemente da periodicidade contratada, sendo certo que, para as hipóteses de cancelamento ou resolução do Plano, observar-se-á o disposto no Capítulo 6 destes Termos e Condições de Uso.

5. REMUNERAÇÃO

5.1. Em contrapartida à disponibilização dos Planos e à prestação de suporte técnico da Plataforma, o Contratante deverá pagar à Contratada o valor referente ao Plano contratado, de acordo com periodicidade contratada, e de forma antecipada. Para fins de clareza, fica estabelecido que o Contratante deverá realizar o pagamento do Plano contratado de forma antecipada, na modalidade "pré-pago", independentemente da periodicidade do plano escolhido.

5.2. Quando da primeira contratação de um Plano mensal, semestral ou anual, será devida pelo Contratante uma Taxa de Adesão, conforme valor constante no momento da contratação.

5.2.1. A Contratada, a seu exclusivo critério, poderá alterar o valor e a forma de cobrança da Taxa de Adesão, a depender do Plano contratado pelo Contratante.

5.2.2. Todos os Planos atualmente vigentes, independentemente de descontinuidade de oferta pela Contratada, estarão sujeitos aos presentes Termos e Condições de Uso, a partir de sua entrada em vigor.

5.3. A Contratada poderá, de tempos em tempos, alterar os preços dos Planos ofertados, sendo certo que qualquer alteração de preço será comunicada ao Contratante antecipadamente. As alterações de preços dos Planos surtirão efeitos no início do próximo período de assinatura (mensal, semestral ou anual), após a data do reajuste.

5.3.1. A continuidade do uso da Plataforma importará em concordância por parte do Contratante com as mudanças de preço. Caso o Contratante não concorde com o reajuste, a ele será reservado o direito de cancelar o seu Plano antes que o reajuste entre em vigor.

5.3.2. Sem prejuízo de alterações periódicas de preços dos Planos ofertados, nos termos desta Cláusula 5.3, fica estabelecido entre as Partes que a Contratada realizará, anualmente, o reajuste automático dos preços dos Planos pela variação positiva do IPCA/IBGE no período, sendo certo que os efeitos do reajuste iniciarão no ciclo de assinatura (contratação ou renovação do Plano) imediatamente posterior à data do reajuste.

5.4. A Contratada poderá, a seu exclusivo critério e por mera liberalidade, oferecer descontos ao Contratante para a contratação e/ou renovação de determinado Plano, com determinada periodicidade, sendo que, em tais casos, os descontos só serão válidos pelo prazo estipulado pela Contratada, podendo ou não por ela ser renovados, bem como podendo ser cancelados imediatamente após o prazo estipulado.

5.5. A contratação do Plano será renovada automaticamente no final de cada período de assinatura, conforme aplicável. Caso o Contratante não deseje renovar a sua assinatura, deverá comunicar a sua intenção de cancelamento à Contratada com antecedência mínima de 7 (sete) dias úteis à data da renovação automática do Plano, por meio de um dos canais de atendimento da Contratada.

5.6. O atraso ou inadimplemento de qualquer valor devido pelo Contratante na sua respectiva data de vencimento ensejará a cobrança de multa de 10% (dez por cento) do valor devido, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, e correção monetária pela variação positiva do índice IPCA (IBGE) até a data do efetivo pagamento.

5.7. O atraso ou falta de pagamento, pelo Contratante, de qualquer valor devido à Contratada na sua respectiva data de vencimento, causará a imediata suspensão e bloqueio das funcionalidades e/ou de acesso do Contratante à Plataforma até que as pendências financeiras tenham sido regularizadas. A retomada do acesso somente ocorrerá após a identificação do pagamento pelo Contratante de todos os valores devidos enquanto o acesso esteve suspenso.

6. CANCELAMENTO

6.1. O Contratante somente poderá solicitar o cancelamento do Plano contratado, com a devolução dos valores pagos, durante os primeiros 7 (sete) dias corridos contados da data de ativação do Plano (i. e. data de compensação do pagamento do Plano, na forma da Cláusula 3.4).

6.1.1. A devolução será feita pela mesma forma de pagamento utilizada para a contratação do Plano, sendo certo que, quando a devolução for realizada por meio de depósito bancário, boleto bancário ou PIX, o Contratante será o único e exclusivo responsável pela veracidade dos dados para reembolso informados à Contratada e não terá direito ao recebimento de qualquer valor na hipótese de o reembolso ter sido realizado para terceiros a partir dos dados fornecidos, assumindo o risco pela eventual inverossimilhança das informações passadas à Contratada.

6.1.2. Quando a contratação do Plano houver sido realizada por meio de cartão de crédito, a devolução dos valores deverá ser estornada ao Contratante conforme política e prazos da administradora do cartão de crédito, sendo que o estorno ocorrerá em observância às condições e prazos praticados pela administradora do cartão de crédito do Contratante.

6.2. Decorrido o prazo estabelecido na Cláusula 6.1, o Contratante não poderá solicitar o cancelamento do ciclo de assinatura em vigor do Plano contratado com reembolso, permanecendo devida a integralidade do valor referente ao Plano contratado (independentemente se a periodicidade for mensal, semestral ou anual).

6.2.1. Sem prejuízo do disposto nesta Cláusula, o Contratante poderá solicitar o cancelamento da renovação do Plano contratado a qualquer momento. O cancelamento da renovação deverá ser realizado na forma da Cláusula 5.5 acima.

6.3. A Contratada poderá cancelar o Plano do Contratante sem justo motivo, a qualquer momento, mediante o envio de aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para o e-mail do Contratante, garantindo-se ao Contratante o reembolso dos valores já pagos referentes ao restante do prazo do Plano contratado eventualmente não usufruído.

6.4. A Contratada poderá cancelar o Plano do Contratante com justo motivo, a qualquer momento e sem necessidade de aviso prévio, nada devendo ao Contratante a título de reembolso, multas, indenizações e/ou qualquer outro valor.

6.4.1. Para fins de interpretação desta Cláusula 6.4, considerar-se-á “justo motivo” qualquer uma das seguintes hipóteses: (i) a inverossimilhança de quaisquer das declarações prestadas nestes Termos e Condições de Uso pelo Contratante; (ii) a realização, pelo Contratante, de qualquer manifestação e/ou ato difamatório, discriminatório, ofensivo, obsceno, injurioso, calunioso, violento, fraudulento, que constitua ameaça ou assédio de qualquer natureza, ou, ainda, que, por qualquer outro meio, possa ferir direitos de personalidade, individuais, coletivos, fundamentais e humanos da Contratada e de seus colaboradores, dos Consumidores e de terceiros; (iii) o descumprimento de quaisquer das cláusulas e condições previstas nestes Termos e Condições de Uso; (iv) a utilização indevida da Plataforma; ou (v) o inadimplemento de quaisquer valores devidos pelo Contratante à Contratada por período superior a 30 (trinta) dias corridos, contados da respectiva data de vencimento.

6.4.2. Na hipótese de cancelamento do Plano pela Contratada com justo motivo, o Contratante ficará obrigado a indenizar a Contratada por todas e quaisquer perdas e danos resultantes do cancelamento do Plano com justo motivo.

6.5. A Contratada não se obriga a conservar os dados de atendimentos do Contratante após a extinção do Plano, seja mediante o seu cancelamento, seja mediante a sua não renovação. Assim, incumbe ao Contratante, sempre que for do seu interesse, exportar os referidos dados para um ambiente privado e de sua responsabilidade.

6.6. Em quaisquer das hipóteses de cancelamento na forma deste Capítulo, o acesso do Contratante à Plataforma será bloqueado a partir da data do efetivo cancelamento (exceto no caso de inadimplemento de valores, no qual o bloqueio de acesso poderá ser realizado imediatamente).

6.7. As disposições relativas ao Capítulo 13 constantes destes Termos e Condições de Uso, assim como as demais disposições pertinentes, sobreviverão ao cancelamento do Plano, independentemente da forma em que o cancelamento ocorrer, por tempo indeterminado ou até o prazo prescricional ou decadencial cabível com relação à respectiva obrigação.

7. Módulos Adicionais ("Add-ons")

7.1. O Contratante poderá realizar a contratação de módulos de serviços opcionais já oferecidos e comercializados pela Contratada nesta data, ainda que em versões de testes, tais como, mas não se limitando aos, módulos de serviços opcionais denominados "*cashback*", "garçom" e "CRM", e/ou aqueles que venham a ser oferecidos e comercializados pela Contratada no futuro, por meio dos canais de venda da Contratada. O Contratante deverá entrar em contato com a Contratada, por meio de um de seus canais de atendimento, para fins de contratação dos módulos opcionais.

7.1.1. As condições de prazo, preço e formas de pagamento, dentre outras, dos módulos opcionais referidos nesta Cláusula serão aquelas que venham a ser ofertadas pela Contratada no momento da contratação dos módulos de serviços opcionais.

7.1.2. Para fins de clareza, os módulos de serviços opcionais não estarão compreendidos nos Planos comercializados pela Contratada, sendo certo que, se não houver a realização da contratação dos módulos opcionais pelo Contratante, a Contratada não estará obrigada a fornecê-los ao Contratante, mesmo que este tenha efetuado a contratação de um Plano da Contratada.

8. Obrigações e Responsabilidades do Contratante

8.1. Por meio da adesão aos presentes Termos e Condições de Uso, constituem obrigações do Contratante e este expressamente reconhece e declara, sem prejuízo de outras obrigações e declarações previstas neste documento, que:

(a) Possui capacidade, amplos poderes e todas as autorizações necessárias para celebrar negócios jurídicos, sobretudo para realizar a contratação do Plano escolhido;

(b) Possui todas as licenças, autorizações e documentações necessárias ao seu funcionamento, incluindo, mas não se limitando a, alvará de funcionamento, auto de vistoria e certificação do corpo de bombeiros, inscrição estadual, inscrição municipal, licença sanitária, registros e inscrições nos órgãos competentes nos respectivos âmbitos federativos, conforme aplicável para a regulação do tipo de atividade exercida e conforme a legislação aplicável às suas atividades;

(c) A Contratada não realiza nenhuma intervenção na negociação entre o Estabelecimento e os Consumidores e/ou na compra e venda, preparação, envio ou entrega de produtos cadastrados na Plataforma, sendo que a sua atuação se limita apenas à disponibilização e manutenção do Atendente Virtual e da Plataforma;

(d) A Contratada é responsável apenas pela disponibilização e pelo funcionamento da Plataforma, não tendo nenhuma ingerência e/ou responsabilidade sobre os produtos cadastrados e ofertados pelo Estabelecimento aos Consumidores por intermédio da Plataforma e/ou pelo cumprimento das condições negociadas entre os Consumidores e o Estabelecimento para a compra e venda de produtos cadastrados na Plataforma;

(e) A Contratada poderá auxiliar o Estabelecimento no cadastramento dos produtos no Cardápio Digital da Plataforma durante o Processo de Ativação o Contratante será o único e exclusivo responsável por promover inclusões, alterações e exclusões de produtos no Cardápio Digital, bem como por eventuais alterações de preço de produtos já cadastrados;

(f) É de sua única e exclusiva responsabilidade a revisão e validação das informações de produtos cadastradas no Cardápio Digital da Plataforma, bem como de informações relacionadas ao funcionamento do Estabelecimento (tais como, mas sem se limitar a, horário de funcionamento, bairros de entrega, valores de frete, dentre outras);

(g) É de sua única e exclusiva responsabilidade o envio de todo o conteúdo informacional, descritivo, gráfico e visual, a ser integrado à Plataforma;

(h) É de sua única e exclusiva responsabilidade a veracidade de todas as informações cadastradas na Plataforma, sendo o único responsável perante os Consumidores em razão de inexatidão ou incorreção das informações publicadas na Plataforma;

(i) Em nenhuma hipótese a Contratada reembolsará o Contratante por eventuais prejuízos causados por erros de cadastro de produtos na Plataforma imputáveis ao Contratante;

(j) É de sua única e exclusiva responsabilidade garantir que apenas pessoas por ele autorizadas possam acessar a Plataforma com os seus dados de acesso;

(k) Será o único responsável por qualquer dano ocasionado aos Consumidores ou a terceiros por meio da comercialização de seus produtos na Plataforma, sendo garantido à Contratada o direito de regresso na hipótese de eventual despesa advinda de responsabilidade do Contratante;

(l) É de sua única e exclusiva responsabilidade (i) possuir os equipamentos com características técnicas necessárias para o acesso e utilização da Plataforma; (ii) contratar os serviços indispensáveis para o acesso à Plataforma e sua utilização; e (iii) instalar e manter contas ativas nos Aplicativos de Terceiros necessários para o regular acesso e utilização da Plataforma;

(m) É de sua única e exclusiva responsabilidade a emissão do documento fiscal aplicável às transações de seus produtos realizadas por meio da Plataforma com os Consumidores;

(n) É de sua única e exclusiva responsabilidade a preparação, envio e entrega dos produtos comercializados por intermédio da Plataforma aos endereços informados pelos Consumidores, bem como o cumprimento das condições negociadas com os Consumidores para a compra e venda dos seus produtos;

(o) É de sua única e exclusiva responsabilidade a prestação de auxílio e suporte para a conclusão dos pedidos realizados pelos Consumidores ao Estabelecimento pela Plataforma, bem como pela troca, devolução e/ou reembolso de todo e qualquer pedido feito pela Plataforma; e

(p) Na hipótese em que houver *chargeback* e/ou qualquer disputa de pagamentos aberta pelos Consumidores envolvendo o Estabelecimento, o Sistema de Pagamentos e/ou a Contratada, fica estabelecido que o Estabelecimento será o único e exclusivo responsável por todos e quaisquer custos de reembolso.

9. Regras de Utilização da Plataforma

9.1. O Contratante será responsável por todos os atos praticados na Plataforma, respondendo inclusive pelos atos de seus subordinados ou outras pessoas a ele vinculadas, competindo-lhe fazê-los cumprir estes Termos e Condições de Uso na sua integralidade.

9.2. O Contratante terá acesso à Plataforma por meio de login e senha individuais e intransferíveis, sobre os quais a Contratada não terá nenhuma ingerência, sendo expressamente vedado a cessão, disponibilização ou qualquer forma de transferência do cadastro do Contratante a terceiros. O compartilhamento do cadastro à Plataforma será de exclusiva responsabilidade do Contratante, estando a Contratada completamente isenta de qualquer dever de reparar eventuais danos causados em decorrência de atos realizados na Plataforma por meio do cadastro do Contratante.

9.2.1. Em caso de extravio da senha, o Contratante deverá imediatamente solicitar a sua alteração, por meio da Plataforma.

9.2.2. O Contratante se compromete imediatamente a notificar a Contratada a respeito de qualquer incidente causado pelo uso não autorizado de seus dados de acesso à Plataforma.

9.3. A Contratada não terá nenhuma ingerência e/ou controle sobre o teor das comunicações realizadas entre o Contratante e os Consumidores por meio da Plataforma. Compete ao Contratante conceder acesso à Plataforma somente a pessoas de sua confiança, que estejam habilitadas para atuar em seu nome.

9.3.1. O Contratante se compromete a usar a Plataforma com intuito e fins lícitos, observando as normas jurídicas que regulamentam o atendimento ao cliente, a boa-fé e os bons costumes, jamais promovendo atividades criminosas e/ou

ilícitas em geral ou veiculando na Plataforma - ou em serviços ou Aplicativos de Terceiros a ela vinculados - quaisquer informações ou conteúdos ameaçadores, obscenos, indecentes, ofensivos, pornográficos, abusivos, odiosos, discriminatórios de qualquer natureza, imorais, ilegais, falsos, difamatórios, escandalosos, inflamatórios, confidenciais, ou de qualquer natureza inconveniente, que se constitua de ou encoraje atitudes consideradas ofensivas e/ou criminosas, que deem origem a responsabilidade civil ou criminal, que de alguma maneira seja contrário às leis vigentes ou infrinja os direitos de terceiros, que promova o ódio, e/ou que seja danoso à Plataforma, aos Consumidores e/ou a terceiros.

9.3.2. A Contratada não será responsável e não responderá por atos difamatórios, discriminatórios, ofensivos, obscenos, injuriosos, caluniosos, violentos, que constituam ameaças ou assédios de qualquer natureza, ou, ainda, que, por qualquer outro meio, possam ferir direitos da personalidade, individuais, coletivos, fundamentais e humanos de terceiros, e que venham a ser praticados pelo Contratante ou por pessoa por ele autorizadas a operar a Plataforma.

9.3.3. A Contratada não será responsável por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou emergentes, lucros cessantes e quaisquer outros danos, materiais ou imateriais, relacionados, associados ou decorrentes do uso da Plataforma pelo Contratante, ainda que tenha sido alertada para a sua possibilidade.

9.4. Ao seu exclusivo critério, a Contratada poderá excluir, inabilitar, criar limites no uso do serviço, suspender, bloquear, por tempo determinado ou indeterminado, sem aviso prévio e/ou indenização, o cadastro de qualquer usuário em virtude da realização de atos que sejam considerados ofensivos, que possam infringir ou infrinjam a legislação em vigor e/ou possam infringir ou infrinjam estes Termos e Condições de Uso.

9.4.1. A Contratada se reserva o direito de não permitir novo cadastro ou novas solicitações de cadastro de usuários que já tenham sido cancelados, inabilitados, bloqueados, excluídos ou suspensos da Plataforma pelas razões previstas nesta Cláusula 9.4.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Constituem obrigações da Contratada, sem prejuízo de outras obrigações previstas nestes Termos e Condições de Uso:

(a) Assegurar o funcionamento regular da Plataforma, envidando todos os esforços comercialmente razoáveis para mantê-la disponível durante todo o prazo do Plano contratado pelo Contratante;

(b) Corrigir eventuais falhas de programação e/ou alterar especificações e características da Plataforma para fins de melhoria, podendo inclusive, a seu exclusivo critério, suspender temporariamente o funcionamento da Plataforma

para a realização de manutenção e/ou melhorias, mediante comunicação prévia ao Contratante;

(c) Fornecer o acesso da Plataforma ao Contratante durante a vigência do Plano contratado;

(d) Disponibilizar serviços de suporte ao Contratante (exceto na modalidade de contratação gratuita) no período compreendido das 10h às 24h (Horário de Brasília), todos os dias da semana, para esclarecimento de dúvidas diretamente relacionadas à Plataforma, por correio eletrônico ou pelo canal de comunicação disponibilizado no site da Contratada, salvo se outro horário for previamente estipulado pela Contratada e informado ao Contratante ou divulgado no site da Contratada; e

(e) Manter todos os dados cadastrais do Contratante, bem como seus registros de acesso, em sigilo, sendo que tais informações serão armazenadas em ambiente seguro, em observância à legislação aplicável.

11. Inexistência de Vínculos

11.1. Não se estabelece por força destes Termos e Condições de Uso nenhum tipo de sociedade, associação ou qualquer outro tipo de vínculo entre o Contratante e a Contratada, sendo que o Contratante será responsável por arcar com a totalidade das despesas e custos referentes encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, impostos diretos e indiretos e demais custos administrativos relativos às suas atividades, não cabendo à Contratada qualquer responsabilidade perante autoridades ou terceiros, em decorrência de autuações ou prejuízos que possam advir do não-cumprimento pelo Contratante das obrigações aqui definidas.

12. Prazo

12.1. Os presentes Termos e Condições de Uso entrarão em vigor na data de sua adesão pelo Contratante e vigerão pelo prazo do Plano contratado, renovando-se automaticamente por iguais períodos aos de renovação do Plano, conforme a periodicidade aplicável, caso o Contratante não se manifeste em sentido contrário à renovação.

13. Propriedade Intelectual

13.1. A Plataforma disponibilizada, bem como todos os seus componentes e elementos de propriedade intelectual a ela relacionadas, incluindo novas versões e atualizações, são ou serão, conforme o caso, de propriedade exclusiva da Contratada. Todo o conteúdo disponível na Plataforma para acesso do Contratante, assim como seus textos, desenhos gráficos, algoritmos, scripts, APIs, códigos fonte, dentre outros elementos, na maior extensão permitida pela legislação aplicável, são protegidos por direito autoral (Leis nº 9.609/98 e 9.610/98) e são de propriedade exclusiva da Contratada.

13.2. O Contratante não adquirirá, em nenhuma hipótese, em decorrência destes Termos e Condições de Uso ou da utilização da Plataforma, qualquer direito de propriedade intelectual ou outros direitos exclusivos, incluindo patentes, desenhos, marcas, direitos autorais ou

quaisquer direitos sobre informações confidenciais ou segredos de negócio, em relação ao conteúdo disponibilizado na Plataforma, incluindo, mas não se limitando a textos, gráficos, imagens, logotipos, ícones, fotografias, conteúdo editorial, notificações, softwares, códigos ou qualquer outro material, sobre ou relacionados à Plataforma ou a algum componente dela.

13.2.1. Ao Contratante será outorgada, durante o prazo de vigência do Plano adquirido, uma licença gratuita, não exclusiva, temporária e intransferível da marca de propriedade da Contratada, denominada "Anota AI", apenas para os fins de veiculação e divulgação da marca da Contratada no Cardápio Digital do Contratante, sendo certo que ao término da vigência do Plano contratado, a licença em questão se extinguirá de forma automática e de pleno direito.

13.3. É expressamente vedado ao Contratante, de forma geral:

(a) Copiar, ceder, sublicenciar, vender, dar em locação ou em garantia, reproduzir, doar, alienar de qualquer forma, transferir total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, provisória ou permanentemente, a Plataforma, assim como seus módulos, partes, manuais e quaisquer informações e propriedades intelectuais a ela relativas;

(b) Retirar ou alterar, total ou parcialmente, os avisos de reserva de direito existentes na Plataforma e na sua documentação;

(c) Praticar engenharia reversa, descompilação ou desmontagem da Plataforma ou de propriedades intelectuais a ela relacionadas; e/ou

(d) Copiar, distribuir, transmitir, publicar, ou de qualquer outra forma modificar e transferir os conteúdos da Plataforma.

13.4. Qualquer violação ao disposto neste Capítulo constituirá infração aos direitos de propriedade intelectual da Contratada e sujeitará o Contratante às sanções administrativas, civis e criminais aplicáveis.

13.5. Por meio da contratação do Plano, o Contratante expressamente autoriza e outorga uma licença gratuita de uso e divulgação de sua marca à Contratada, durante todo o período de vigência da relação comercial entre o Contratante e a Contratada, para fins de cumprimento do presente Termo e para quaisquer fins de marketing ou publicitários pretendidos pela Contratada, incluindo, mas não se limitando, à veiculação e divulgação da marca do Contratante no rol de clientes atendidos pela Contratada.

13.6. A Contratada reserva para si todos os direitos relacionados à Plataforma e à qualquer funcionalidade oferecida nos termos destes Termos e Condições de Uso, ainda que aqui não expressamente mencionados.

14. Proteção e Privacidade de Dados

14.1. A Contratada se compromete a realizar tratamentos de dados pessoais do Contratante, dos Consumidores e de eventuais terceiros em observância a toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive, mas não se limitando ao Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e seu decreto regulamentador (Decreto

8.771/2016), bem como a Lei Geral de Proteção de Dados e as demais normas setoriais ou gerais sobre o tema, inclusive internacionais quando aplicáveis, comprometendo-se a tratar os dados em conformidade com tais diplomas legais e com a Política de Privacidade da Contratada.

14.1.1. Por meio da adesão aos Termos e Condições de Uso e/ou pela utilização da Plataforma o Contratante declara ter ciência e estar de acordo com o conteúdo da Política de Privacidade da Contratada, sem nada opor.

14.2. As Partes reconhecem que, no âmbito do objeto destes Termos e Condições de Uso, o Contratante atuará na qualidade de Controlador de Dados, enquanto a Contratada poderá atuar tanto na qualidade de Controladora de Dados como na de Operadora de Dados, conforme definidos na Lei Geral de Proteção de Dados, a depender dos tratamentos de dados realizados com relação ao Contratante e com os Consumidores, conforme o caso.

14.2.1. Quando a Contratada atuar na qualidade de Operadora de Dados, ela realizará o tratamento dos dados pessoais em conformidade com as instruções e finalidades documentadas e recebidas do Contratante ou na medida do necessário para o adequado funcionamento da Plataforma e das soluções por ela disponibilizadas, ao passo que as decisões acerca do tratamento de dados realizado pela Contratada e das informações e soluções contidas na Plataforma serão tomadas/realizadas exclusivamente pelo Contratante.

14.2.2. Quando a Contratada atuar na qualidade de Controladora de Dados, o tratamento dos dados do Contratante ou de Consumidores que utilizarem a Plataforma será realizado nos termos previstos pela Política de Privacidade da Contratada.

14.3. O Contratante e/ou a Contratada, conforme aplicável, na qualidade de Controladora de Dados, deverá(ão) garantir: (i) qualidade dos dados pessoais, evitando a utilização de dados porventura incompletos, inexatos ou desatualizados; e (ii) a legitimidade do tratamento de dados, mediante a obtenção de consentimento do titular ou a comprovação de outra base legal aplicável para a realização do tratamento, bem como a descrição das finalidades do tratamento, que deverão ser compatíveis com a base legal aplicável, sempre em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

14.4. As Partes, empregando seus melhores esforços, tomarão todas as medidas de segurança técnica e organizacional que razoavelmente estejam ao seu alcance e visem a evitar (i) o tratamento não autorizado ou ilegal de dados; e (ii) perda ou destruição acidental de dados durante o tratamento e consequentes danos. Ainda, conforme exigido por lei, as Partes adotarão mecanismos de autenticação de acesso aos registros cabíveis e, quando necessário, o uso de soluções de gestão de registros por meio de técnicas que razoavelmente impeçam a violabilidade de dados, como encriptação, anonimização ou outras medidas de proteção equivalentes, conforme o caso.

14.5. A Contratada reconhece que será a única responsável por eventual acesso indevido, não autorizado e pelo vazamento ou perda de dados do Contratante que lhe sejam confiados

em decorrência da sua qualidade de Operadora de Dados, a não ser que tal acesso decorra por culpa exclusiva do Contratante (como, por exemplo, em virtude de acesso à plataforma por terceiro pelos dados de login do Contratante) ou de terceiros, hipótese em que este deverá reembolsar a Contratada integralmente pelos custos incorridos pela Contratada para resposta ou minimização do incidente, sem prejuízo das demais perdas e danos cabíveis. A Contratada manterá o Contratante indene com relação a quaisquer prejuízos decorrentes de incidentes que não decorram de culpa do Contratante, no limite de sua responsabilidade. Caso haja responsabilidade compartilhada, cada Parte responderá no limite de sua responsabilidade.

14.6. Com o término do prazo destes Termos e Condições de Uso, a Contratada não será obrigada a manter quaisquer dados do Contratante ou dados relacionados ou decorrentes à prestação de serviços ao Contratante, podendo excluir todos e quaisquer dados do Contratante tratados para a prestação dos serviços, nos termos do seu programa de gestão de armazenamento de dados. A Contratada poderá, mas não estará obrigada, a manter os dados pessoais nas hipóteses elencadas no art. 16 da Lei Geral de Proteção de Dados.

14.7. A Contratada poderá manter e compilar, de forma anônima, informações estatísticas relacionadas à performance da Plataforma e aos serviços por ela disponibilizados, com a finalidade do aprimoramento da Plataforma, desde que tais informações não impliquem na identificação dos dados do Contratante ou por ele fornecidos, nada obstante o consentimento fornecido pelo Contratante para o tratamento de seus dados por estes Termos e Condições de Uso.

15. Limitação de Responsabilidade: Serviços e Aplicativos de Terceiros

15.1. O Contratante reconhece que a Plataforma é integrada a Aplicativos de Terceiros e, em razão disso, declara-se ciente de que a Contratada não possui nenhuma ingerência ou controle sobre os Aplicativos de Terceiros, sendo certo que não poderá ser responsabilizada: (i) por eventuais descumprimentos dos termos de uso, política de privacidade e/ou quaisquer regulamentos de utilização dos Aplicativos de Terceiros; (ii) por eventuais indisponibilidades ou mau funcionamento, transitório ou permanente, dos Aplicativos de Terceiros; e (iii) por eventual bloqueio da conta/número telefônico no contexto da execução dos referidos serviços dos Aplicativos de Terceiros ou qualquer outra consequência que tenha como causa serviços dos Aplicativos de Terceiros, em decorrência das normas provenientes de seus termos e condições de uso e/ou quaisquer regulamentos de utilização.

15.2. O Contratante se declara ciente do conteúdo das regras que regem a utilização dos Aplicativos de Terceiros integrados à Plataforma, reconhecendo neste ato que somente optará por usufruir deles se concordar plenamente com tais regras, comprometendo-se a permanecer adequadas a elas. A bem da clareza, o Contratante reconhece e expressamente declara que os presentes Termos e Condições de Uso, a Política de Privacidade, bem como todos os demais documentos relacionados à utilização da Plataforma Anota AI não serão aplicáveis com relação à utilização dos serviços e das funcionalidades de Aplicativos de Terceiros, ainda que integrados à Plataforma Anota AI, sendo que o uso de Aplicativos de Terceiros pelo Contratante estará sujeito e será regido pelos próprios termos de uso e políticas de privacidade estabelecidos pela empresa provedora dos Aplicativos de Terceiros.

15.3. O Contratante concorda e reconhece, ainda, que mesmo quando contratada para a venda ou intermediação de algum serviço disponibilizado por terceiros ou por intermédio de Aplicativos de Terceiros, a Anota AI não será responsável por nada que diga respeito ao seu bom funcionamento, mas apenas pelas suas atividades de venda ou intermediação através da Plataforma.

15.4. A Contratada não se responsabiliza, nem concederá abatimentos ou suspenderá a exigibilidade, integral ou parcialmente, dos pagamentos a si devidos conforme o Plano contratado, por conta da inviabilização do uso de alguma(s) de suas funcionalidades em razão de impedimento de empresas terceiras, a exemplo de, mas não limitado a: cancelamento ou suspensão da conta do Contratante em Aplicativos de Terceiros; indisponibilidade técnica dos Aplicativos de Terceiros, seja momentânea ou permanente; fechamento da empresa terceira detentora do aplicativo ou descontinuidade de sua atividade empresarial.

15.5. O Estabelecimento reconhece e declara que nem o Sistema de Pagamentos nem a Contratada podem reconhecer se um pedido realizado na Plataforma está correto ou completo, ou, ainda, se a quantidade de pedidos ou de itens de um pedido é usual para o Estabelecimento. A análise dos pedidos realizados pelos Consumidores caberá exclusivamente ao Estabelecimento, devendo este verificar se o pedido é completo ou suspeito. Em caso de suspeita sobre o pedido, o Estabelecimento deverá contatar o Consumidor antes de aceitá-lo, devendo recusar o pedido caso não esteja de acordo. O Estabelecimento será exclusivamente responsável por quaisquer perdas que venha a incorrer em virtude de erro ou fraude nos pedidos realizados na Plataforma.

15.6. Na hipótese de o Estabelecimento receber qualquer pagamento diretamente do Consumidor, o Estabelecimento será única e exclusivamente responsável perante o Consumidor e/ou terceiros e pelos produtos vendidos com relação a qualidade, integridade, preparo, entrega, suporte (inclusive com relação ao pagamento), cobrança, reembolso, restituição, estorno, *chargeback*, isentando a Contratada integralmente por quaisquer reclamações em razão de erros nas entregas, má qualidade de produtos, incompatibilidades entre o produto adquirido pelo Consumidor na Plataforma e aquele entregue pelo Estabelecimento, dentre outras situações. O Estabelecimento se obriga a indenizar e a manter a Contratada indene de todas e quaisquer perdas efetivamente materializadas em decorrências das obrigações assumidas nesta Cláusula 15.6.

15.7. Na hipótese de o Estabelecimento receber pagamentos *online* pelo Sistema de Pagamentos, o Estabelecimento será única e exclusivamente responsável perante o Consumidor e/ou terceiros e pelos produtos vendidos, incluindo, mas não se limitando à qualidade, integridade, preparo, entrega, suporte e por qualquer outro serviço acessório, isentando a Contratada integralmente de quaisquer reclamações, incluindo, mas não se limitando, em razão de erros nas entregas, má qualidade dos produtos, incompatibilidades entre o produto adquirido pelo Consumidor na Plataforma e aquele entregue pelo Estabelecimento e por quaisquer outras hipóteses relacionadas. Nestes casos, a Contratada envidará os melhores esforços para apoiar o Estabelecimento em relação aos serviços de pagamento *online*, caso ocorra alguma falha de processamento do pagamento, auxiliando a comunicação entre Estabelecimento e o Sistema de Pagamentos. A responsabilidade perante o Consumidor por qualquer cobrança, reembolso, restituição, estorno e/ou *chargeback*, em

qualquer hipótese, será do Estabelecimento, ficando a Contratada totalmente isenta de qualquer obrigação e/ou responsabilidade nesse sentido. O Estabelecimento se obriga a indenizar e a manter a Contratada indene de todas e quaisquer perdas efetivamente materializadas em decorrências das obrigações assumidas nesta Cláusula 15.7.

16. Limitação de Responsabilidade: Uso da Plataforma

16.1. Caberá ao Contratante providenciar e custear os acessos à internet e aos Aplicativos de Terceiros necessários ao uso da Plataforma ou de alguma de suas funcionalidades, bem como custear as despesas referentes a tais acessos. A Contratada não se responsabiliza por falhas na conexão do Contratante, nem por aquelas na conexão do Contratante com os Aplicativos de Terceiros por si utilizados.

16.2. A Contratada não responderá pelos prejuízos sofridos pelo Contratante em razão de falhas de seus equipamentos ou de operação de suas redes, nem por eventuais bloqueios de acesso, ou obstáculos às operações, decorrentes da desatualização das configurações de acesso e permissões de utilização do usuário do Contratante na Plataforma, sendo este responsável por atualizar os seus dados sempre que preciso.

16.3. A Contratada adotará as medidas de segurança de acordo com os padrões de mercado para a proteção das informações do Contratante armazenadas na Plataforma. No entanto, o Contratante reconhece que nenhum sistema, servidor ou software está absolutamente imune a ataques e/ou invasões de hackers e ou agentes maliciosos, não sendo a Contratada responsável por qualquer exclusão, obtenção, utilização e/ou divulgação não autorizada de informações do Contratante resultantes de ataques a que a Contratada não poderia razoavelmente evitar por meio dos referidos padrões de segurança adotados.

16.4. A Contratada não se responsabilizará por prejuízos decorrentes da violação das medidas de segurança adotadas por terceiros que utilizem as redes públicas ou a internet, subvertendo os sistemas de segurança para acessar as informações do Contratante.

16.5. Na extensão máxima permitida pela lei em vigor, a Plataforma é disponibilizada ao Contratante no “estado em que se encontra” e “conforme a disponibilidade”, com todas as falhas e sem garantia de qualquer espécie.

16.5.1. A Contratada não garante que as funções da Plataforma atendam às necessidades do Contratante ou que a Plataforma será compatível ou funcionará com qualquer sistema, software, plataforma, aplicativos e/ou serviços de terceiros.

16.5.2. A Contratada jamais será obrigada a customizar a Plataforma especificamente para as necessidades do Contratante e/ou integrá-la com sistemas, softwares, plataformas, aplicativos e/ou serviços de terceiros já utilizados pelo Contratante. Qualquer integração nesse sentido deverá ser realizada e operacionalizada exclusivamente pelo Contratante, por meio da API da Plataforma, conforme disponibilizada pela Contratada.

16.5.3. A Plataforma poderá estar sujeita a interferências, mau funcionamento e/ou atrasos inerentes ao uso da internet e de comunicações eletrônicas, e o

Contratante declara que tem conhecimento desses riscos, bem como que esses fatores poderão afetar de algum modo a fruição da Plataforma, sem que lhe seja devida qualquer indenização por eventuais prejuízos, de qualquer natureza, que venha a sofrer, a exemplo de, mas não se limitando a: danos materiais, lucros cessantes, perda de uma chance, danos morais, dentre outros. Nestas hipóteses, a Contratada se compromete a providenciar, com maior brevidade possível, o retorno do regular funcionamento da Plataforma.

17. Limitação de Responsabilidade: Parceiros e Afiliados da Anota AI

17.1. O Estabelecimento declara conhecer, por meio da adesão aos presentes Termos e Condições de Uso, que a Contratada possui programas com Parceiros e Afiliados para fins de (a) divulgação, anúncio e publicidade sobre a Plataforma e sobre os Planos mantidos pela Anota AI; (b) prospecção, oferta, negociação e contratação de Planos da Anota AI; (c) atendimento especializado para implantação da Plataforma da Anota AI; e/ou (d) atendimento especializado para prestação de suporte referente à utilização da Plataforma da Anota AI; bem como que, no âmbito de tais programas, os Parceiros e Afiliados possuem a obrigação de informar aos Estabelecimentos, de forma transparente e clara, sobre todas as suas responsabilidades, atribuições e competências, enquanto participantes dos programas, exonerando a Anota AI de quaisquer responsabilidades por atos que sejam de sua atribuição e/ou competência.

17.2. Nada obstante às obrigações de transparência e clareza com relação às responsabilidades dos Parceiros e Afiliados no âmbito dos programas, o Estabelecimento reconhece e declara, por meio da adesão aos presentes Termos e Condições de Uso, que nada terá a reclamar da Contratada com relação a valores pagos aos Parceiros e Afiliados ou atos praticados pelos Parceiros e Afiliados, e que os Parceiros e Afiliados da Anota AI serão os únicos e exclusivos responsáveis por todas as práticas, atos, omissões, manifestações ou declarações que provoquem quaisquer danos ou prejuízos ao Estabelecimento e/ou a terceiros, e que estejam de qualquer modo relacionados às atividades do Afiliado ou do Parceiro junto à Plataforma, incluindo, mas não se limitando a, (i) propagandas, divulgações ou ofertas em desacordo com estes Termos e Condições de Uso e/ou com a lei aplicável; (ii) falhas na prestação de serviços de implantação ou de suporte que eventualmente sejam oferecidos; (iii) condições ofertadas em desacordo com as políticas praticadas pela Contratada ou informações prestadas de maneira equivocada, dolosa ou culposamente; e/ou (iv) violações de dados e de privacidade de terceiros.

18. Indenizações

18.1. Na hipótese de pleitos de responsabilidade civil, trabalhistas, previdenciários, acidentários, tributários, ou de qualquer outra natureza, relacionados ao desenvolvimento das atividades do Contratante e que de alguma forma venham a envolver a Contratada (ou seus sócios, suas afiliadas, controladas ou pessoas pertencentes ao seu grupo econômico), o Contratante tratará de isentar a Contratada de quaisquer perdas e, caso isso não seja possível, deverá (a) fornecer à Contratada cópias integrais dos respectivos pleitos, permitindo que a Contratada intervenha e coopere para a sua improcedência; e (b) reembolsar à Contratada, no

prazo de 72 (setenta e duas horas), todas as despesas que esta venha a realizar em decorrência de tais pleitos.

18.2. Nada obstante o disposto na Cláusula 18.1 acima, o Contratante, ainda, em caráter irrevogável e irretratável, obriga-se a indenizar e manter indene a Contratada por todas e quaisquer perdas efetivamente materializadas pela Contratada decorrentes ou relacionadas à(ao): (i) descumprimento destes Termos e Condições de Uso pelo Contratante; (ii) omissão, falsidade ou incompletude das declarações e garantias prestadas nestes Termos e Condições de Uso pelo Contratante; e (iii) responsabilização da Contratada por alguma obrigação do Contratante em face de terceiros.

18.3. Observadas as limitações de responsabilidade previstas nos Capítulos 15 e 16, as demais limitações de responsabilidade previstas nestes Termos e Condições de Uso, bem como as declarações de assunção de responsabilidade do Contratante prestadas por estes Termos e Condições de Uso, a Contratada, em caráter irrevogável e irretratável, obriga-se a indenizar e manter o Contratante indene por todas e quaisquer perdas efetivamente materializadas pelo Contratante decorrentes ou relacionadas à(ao): (i) descumprimento destes Termos e Condições de Uso pela Contratada; (ii) omissão, falsidade ou incompletude das declarações e garantias prestadas pela Contratada; e (iii) responsabilização do Contratante por uma obrigação da Contratada em face de terceiros.

18.4. AS PARTES RECONHECEM QUE TODA E QUALQUER OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR DA CONTRATADA AO CONTRATANTE SERÁ LIMITADA AO VALOR TOTAL PAGO PELO CONTRATANTE À CONTRATADA NO ÂMBITO DO PLANO CONTRATADO PELO CONTRATANTE. PARA FINS DE CLAREZA, NENHUM VALOR SERÁ DEVIDO PELA CONTRATADA AO CONTRATANTE EM VALOR SUPERIOR AO VALOR QUE FOI EFETIVAMENTE RECEBIDO PELA CONTRATADA EM RAZÃO DA CONTRATAÇÃO DO PLANO PELO CONTRATANTE.

19. Alterações e Atualizações dos Termos e Condições de Uso

19.1. À Contratada será reservado o direito de alterar e/ou atualizar, a qualquer tempo e sem anuência prévia do Contratante, as cláusulas e condições previstas nestes Termos e Condições de Uso. Nesta hipótese, o Contratante será informado conforme o procedimento previsto na Cláusula 20.4 sobre as alterações e/ou atualização dos Termos e Condições de Uso. Caso o Contratante continue utilizando a Plataforma, entender-se-á que houve a aceitação dos novos Termos e Condições de Uso, vinculando-se o Contratante aos direitos e obrigações neles previstos. Não havendo concordância, o Contratante deverá interromper o uso da Plataforma imediatamente.

20. Disposições Gerais

20.1. Estes Termos e Condições de Uso representam os contratos definitivos entre o Contratante e a Contratada em relação ao uso da Plataforma, substituindo quaisquer outros contratos ou acordos prévios celebrados entre as Partes, sejam verbais ou escritos.

20.2. Estes Termos e Condições de Uso vincularão as Partes e seus respectivos sucessores e representantes, em caráter revogável e irretratável.

20.3. É vedado ao Contratante, sem a prévia concordância expressa e por escrito da Contratada, transferir ou ceder, no todo ou em parte e a qualquer título, quaisquer direitos e/ou obrigações decorrentes do Plano contratado, sendo certo que a Contratada poderá exigir a apresentação de todo e qualquer tipo de informação acerca do cessionário do Plano, para fins de aprovação ou não de eventual cessão ou transferência.

20.4. Todas as comunicações previstas nestes Termos e Condições de Uso serão consideradas válidas e eficazes se respeitarem a forma escrita e forem enviadas por meio de carta ou e-mail às Partes.

20.4.1. Eventuais mudanças de dados cadastrais, sobretudo as de endereço e de contato do Contratante deverão ser prontamente comunicadas por escrito à Contratada, sob pena de considerar-se válida e eficaz a entrega de qualquer comunicação prevista nestes Termos e Condições de Uso no endereço não atualizado pelo Contratante.

20.5. A tolerância de uma Parte em relação à outra, quanto à violação ou descumprimento de quaisquer das obrigações aqui assumidas, não será considerada moratória, novação ou renúncia a qualquer direito que em seu favor tenha sido aqui estabelecido, constituindo mera liberalidade isolada, que não impedirá a parte tolerante de exigir da outra o fiel cumprimento destes Termos e Condições de Uso, a qualquer tempo.

20.6. Caso alguma disposição ou cláusula específica venha a ser declarada nula, abusiva, inválida ou ilegal por uma autoridade judicial ou arbitral, as demais cláusulas e condições permanecerão válidas, vigentes e exequíveis.

21. Lei Aplicável e Foro

21.1. Estes Termos e Condições de Uso serão regidos, interpretados e se sujeitarão exclusivamente às leis da República Federativa do Brasil. As Partes elegem, de forma irrevogável e irretratável, o Foro Central da Comarca de Porto Alegre para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas destes Termos e Condições de Uso, com exclusão de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

22. Definições

22.1. Para fins de interpretação destes Termos e Condições de Uso, as seguintes palavras, expressões e abreviações, com letras iniciais em maiúsculo, terão o significado definido nesta Cláusula 22.1, nada obstante àquelas definidas ao longo destes Termos e Condições de Uso, exceto se indicado expressamente de forma diversa ou quando o contexto for incompatível com qualquer significado aqui indicado:

(a) "API" significa Interface de Programação de Aplicativos (*Application Programming Interface*), entendida como um conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso e utilização de informação de um aplicativo de software ou plataforma;

(b) "Cardápio Digital" significa o cardápio digital que será cadastrado pelo Estabelecimento na Plataforma e estará disponível para acesso e consumo, via Plataforma, pelos Consumidores, no qual constarão informações sobre os dias e horários de atendimento do Estabelecimento, tipos de produtos vendidos, nome do produto, descrição do produto, tamanhos, volumes, quantidades mínimas, valores, taxas de entrega, dentre outras;

(c) "Consumidores" significam as pessoas que interagem com o Estabelecimento e adquirem os produtos por ele ofertados por meio da Plataforma;

(d) "Controlador de Dados" tem o seu significado atribuído pelo inciso VI do art. 5º da Lei nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018, conforme alterada de tempos em tempos;

(e) "Processo de Ativação" significa o processo de cadastramento das informações do Contratante na Plataforma;

(f) "Formulário Inicial" significa o formulário de cadastro disponível para preenchimento na página inicial do site da Contratada;

(g) "Lei Geral de Proteção de Dados" significa a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conforme alterada de tempos em tempos;

(h) "Operador de Dados" tem o seu significado atribuído pelo inciso VII do art. 5º da Lei nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018, conforme alterada de tempos em tempos;

(i) "Parceiros e Afiliados" significam os integrantes dos programas com parceiros e afiliados mantidos pela Anota AI, os quais estão sujeitos à regulamentação contratual específica;

(j) "Plataforma Anota AI" ou "Plataforma" significam tanto a solução virtual de gestão de atendimento e intermediação de pedidos, de propriedade única e exclusiva da Contratada ("Atendente Virtual"), como a plataforma de criação de cardápios digitais e de oferta e venda de produtos, também de propriedade única e exclusiva da Contratada, bem como de outras soluções que venham a ser desenvolvidas pela Contratada;

(k) "Planos" significam as modalidades de assinatura ofertadas no site da Contratada, cada qual com seus benefícios específicos e disponíveis para contratação em periodicidades mensal, semestral ou anual;

(l) "Política de Privacidade" significa a política de privacidade disponibilizada no website da Anota AI; e

(m) "Software como Serviço" significa um modelo de contratação por assinatura de software remoto, situado em nuvem, para o uso do contratante pela internet.

Última Alteração: 31 de janeiro de 2024.