

CONTRATO DE ADESÃO, TERMOS E CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO E LICENÇA DE USO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS) — BSR CONECTA

O presente Contrato de Adesão (“**Contrato**”) regula a contratação, pela pessoa física ou jurídica que adere aos seus termos (“**CONTRATANTE**”), da licença de uso da plataforma **BSR Conecta**, disponibilizada na modalidade **Software as a Service (SaaS)**, por **BSR MARKETING DIGITAL**, inscrita no CNPJ nº 43.708.327/0001-25, com sede à Rua Rio de Janeiro, nº 471, 4º andar, Centro, Belo Horizonte/MG, CEP 30160-040 (“**CONTRATADA**”).

Este Contrato aplica-se, em idênticas condições, a todas as pessoas que optarem por qualquer um dos planos oferecidos pela **CONTRATADA**, na forma da Cláusula Terceira. A **CONTRATANTE** declara ter lido e aceito integralmente estes termos, que se regem pela Lei nº 10.406/2002 (Código Civil), pela Lei nº 9.609/1998 (Lei do Software), pela Lei nº 9.610/1998, pela Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e, quando a **CONTRATANTE** se qualificar como consumidora, pela Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

CLÁUSULA PRIMEIRA — DAS DEFINIÇÕES

1.1. Plataforma / Software: solução de software de titularidade da **CONTRATADA**, disponibilizada em nuvem (SaaS) e acessível remotamente pela internet, destinada à gestão e otimização do Perfil da Empresa no Google (Google Meu Negócio), incluindo, conforme o plano, resposta a avaliações com apoio de inteligência artificial, aplicação de palavras-chave locais, gestão e agendamento de fotos, alertas de alteração do perfil, análise de concorrência e relatórios, além de funcionalidades, módulos, atualizações e correções.

1.2. Plano: conjunto de funcionalidades, limites de uso (inclusive número de perfis/unidades) e preço selecionado pela **CONTRATANTE** no ato da contratação, conforme a Cláusula Terceira.

1.3. Usuário: pessoa física autorizada pela **CONTRATANTE** a acessar a Plataforma mediante credenciais individuais e intransferíveis.

1.4. Dados da CONTRATANTE: dados, informações e conteúdos inseridos ou processados na Plataforma pela **CONTRATANTE** ou por seus Usuários, incluindo dados cadastrais, informações dos perfis geridos, textos, imagens e credenciais de integração.

1.5. Perfil da Empresa no Google: a ficha do estabelecimento da **CONTRATANTE** no Google (Google Meu Negócio / Google Business Profile) sobre a qual a Plataforma atua, mediante autorização e integração concedidas pela **CONTRATANTE**.

1.6. Conteúdo Gerado por IA: textos e demais materiais produzidos por recursos de inteligência artificial da Plataforma, notadamente respostas a avaliações, sujeitos ao regime da Cláusula Décima Sétima.

1.7. Titulares de Dados de Terceiros: pessoas naturais, distintas da **CONTRATANTE** e de seus Usuários, cujos dados pessoais sejam tratados por meio da Plataforma, tais como autores de avaliações e clientes do estabelecimento da **CONTRATANTE**.

1.8. Informações Confidenciais: toda informação, técnica, comercial, financeira ou operacional, revelada por uma Parte à outra em razão deste Contrato, independentemente de forma ou suporte, que não seja de domínio público.

1.9. Anexos: os documentos que complementam este Contrato e a ele se integram por referência, listados na Cláusula Vigésima Sétima.

CLÁUSULA SEGUNDA — DA ADESÃO E DO ACEITE ELETRÔNICO

2.1. A contratação se aperfeiçoa com a adesão da **CONTRATANTE** a estes termos, manifestada pelo aceite eletrônico (mediante marcação de campo próprio, cadastro, assinatura de plano ou início de uso da Plataforma), momento a partir do qual o Contrato passa a vincular as Partes.

2.2. A **CONTRATANTE** declara possuir capacidade civil e poderes para contratar e responde pela veracidade das informações cadastrais fornecidas.

2.3. Ao aderir, a **CONTRATANTE** declara ser titular do Perfil da Empresa no Google objeto da contratação, ou estar por ele regularmente autorizada, e concede à **CONTRATADA** as autorizações e integrações necessárias à prestação do serviço, podendo revogá-las a qualquer tempo, com a consequente cessação das funcionalidades correspondentes.

CLÁUSULA TERCEIRA — DOS PLANOS E DA CONTRATAÇÃO

3.1. A **CONTRATADA** oferece planos distintos — atualmente denominados **Starter**, **Pro** e **Avançado** —, cabendo à **CONTRATANTE** optar por um deles no ato da contratação. As funcionalidades, os limites (inclusive quantidade de perfis/unidades) e os valores vigentes são os do plano efetivamente selecionado.

3.2. A tabela de planos e preços vigente poderá ser consultada no endereço eletrônico oficial da Plataforma (<https://bsrconecta.com.br>), prevalecendo, em caso de divergência, a condição efetivamente contratada e comprovada pelo registro do aceite.

3.3. Planos multi-unidade poderão prever valor adicional por unidade acrescida, na forma informada no ato da contratação. A inclusão ou exclusão de unidades produz efeitos financeiros a partir do ciclo de faturamento subsequente, salvo condição diversa informada.

3.4. A **CONTRATANTE** poderá solicitar a migração (upgrade ou downgrade) entre planos, produzindo efeitos a partir do ciclo de faturamento subsequente, salvo condição diversa informada no ato.

3.5. Períodos de teste gratuito, cortesias ou condições promocionais, quando ofertados, vigoram pelo prazo e nas condições anunciados, convertendo-se em plano pago ao término, salvo cancelamento prévio pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUARTA — DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS DAS PARTES

4.1. Cada Parte declara e garante à outra que:

- (i) tem capacidade e legitimidade para celebrar este Contrato;
- (ii) o Contrato constitui obrigação válida e vinculante; e
- (iii) o cumprimento de suas obrigações não viola lei, contrato ou direito de terceiro.

4.2. A **CONTRATANTE** declara e garante, ainda, que:

- (i) é titular ou está autorizada a gerir o Perfil da Empresa no Google objeto do serviço;
- (ii) detém as bases legais necessárias ao tratamento dos dados que insere ou processa na Plataforma; e
- (iii) o uso da Plataforma observará este Contrato, a legislação e as políticas do Google.

4.3. A **CONTRATADA** declara e garante que a Plataforma será prestada com diligência profissional e em conformidade com as funcionalidades do plano contratado, ressalvado que o serviço é fornecido “no estado em que se encontra” quanto a resultados dependentes de terceiros, sem garantia de posicionamento, ranqueamento ou resultado comercial específico.

CLÁUSULA QUINTA — DA LICENÇA DE USO

5.1. A **CONTRATADA** concede à **CONTRATANTE** licença de uso pessoal, não exclusiva, intransferível, revogável e limitada à vigência deste Contrato e ao plano contratado, destinada exclusivamente ao uso interno da **CONTRATANTE**.

5.2. É vedado à **CONTRATANTE**, salvo autorização prévia e escrita da **CONTRATADA**:

- (i) sublicenciar, ceder, locar ou disponibilizar a Plataforma a terceiros;
- (ii) copiar, decompilar, desmontar ou realizar engenharia reversa do Software;
- (iii) explorar comercialmente a Plataforma perante terceiros;
- (iv) remover avisos de propriedade intelectual; e
- (v) utilizar meios automatizados para extrair dados da Plataforma além do uso regular contratado.

5.3. A **CONTRATANTE** é responsável pela guarda de suas credenciais e pelos atos praticados por meio delas.

CLÁUSULA SEXTA — DA POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL

6.1. A **CONTRATANTE** compromete-se a não utilizar a Plataforma para:

- (i) fins ilícitos, fraudulentos ou enganosos;
- (ii) publicar conteúdo difamatório, discriminatório, que viole direitos de terceiros ou as políticas do Google;
- (iii) gerar avaliações ou interações falsas ou manipuladas;
- (iv) inserir dados de terceiros sem base legal;
- (v) comprometer a segurança, a integridade ou o desempenho da Plataforma; ou
- (vi) contornar limites técnicos ou de plano.

6.2. A **CONTRATADA** poderá remover conteúdo ou suspender funcionalidades que, a seu critério razoável, violem esta cláusula, a lei ou direitos de terceiros, sem prejuízo das medidas da Cláusula Vigésima (suspensão) e da Cláusula Vigésima Primeira (rescisão).

CLÁUSULA SÉTIMA — DA DISPONIBILIZAÇÃO E DO ACESSO

7.1. A Plataforma será disponibilizada em nuvem, acessível pela internet, cabendo à **CONTRATANTE** prover, às suas expensas, os equipamentos e a conexão necessários.

7.2. Manutenções programadas serão realizadas preferencialmente em horários de menor uso, com comunicação prévia sempre que possível; manutenções emergenciais poderão ocorrer a qualquer tempo, com comunicação posterior.

7.3. O funcionamento de determinadas funcionalidades depende de serviços e interfaces (APIs) de terceiros, notadamente do Google. Alterações, indisponibilidades, suspensões ou mudanças de política impostas por tais terceiros podem afetar ou limitar funcionalidades, sem que isso configure inadimplemento da **CONTRATADA**, que envidará os melhores esforços para adaptar a Plataforma.

CLÁUSULA OITAVA — DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da **CONTRATADA**:

- 8.1.** disponibilizar a Plataforma conforme as funcionalidades do plano contratado e o nível de serviço da Cláusula Décima;
- 8.2.** prestar suporte técnico nos canais e horários informados;
- 8.3.** manter medidas de segurança da informação adequadas à proteção dos Dados da **CONTRATANTE**;
- 8.4.** realizar rotinas periódicas de backup;
- 8.5.** comunicar incidentes de segurança na forma da lei;
- 8.6.** disponibilizar atualizações e correções sem custo adicional, ressalvados novos módulos comercializados à parte.

CLÁUSULA NONA — DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São obrigações da **CONTRATANTE**:

- 9.1. utilizar a Plataforma conforme este Contrato, a legislação e as instruções da **CONTRATADA**;
- 9.2. efetuar o pagamento pontual do plano contratado;
- 9.3. zelar pela confidencialidade das credenciais e responder pelos atos de seus Usuários;
- 9.4. responsabilizar-se pela veracidade, legalidade e licitude dos Dados inseridos, bem como pelas bases legais para o tratamento de dados de terceiros que insira ou processe por meio da Plataforma;
- 9.5. revisar e assumir a responsabilidade pelo Conteúdo Gerado por IA que optar por publicar, na forma da Cláusula Décima Sétima;
- 9.6. manter regulares as autorizações e integrações junto ao Google e a outros terceiros necessárias ao funcionamento das funcionalidades contratadas;
- 9.7. não utilizar a Plataforma para finalidade ilícita, enganosa ou que viole direitos de terceiros, políticas do Google ou a legislação aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA — DO NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) E DO SUPORTE

- 10.1. A **CONTRATADA** envidará os melhores esforços para manter a Plataforma disponível com índice mensal de 99% (noventa e nove por cento), apurado sobre o mês civil, excluídos os períodos de manutenção programada ou emergencial, de caso fortuito ou força maior, de indisponibilidade de serviços de terceiros (inclusive Google) e de falhas alheias à **CONTRATADA** (conexão da **CONTRATANTE**, provedores de terceiros).
- 10.2. O suporte será prestado pela **CONTRATADA**, em dias úteis, no horário comercial, com prazos de atendimento escalonados conforme a criticidade do chamado e o plano contratado. Os planos superiores poderão prever prioridade e atendimento dedicado, na forma anunciada.
- 10.3. O compromisso da **CONTRATADA** quanto ao suporte é de prazo de resposta; a resolução dependerá da natureza do chamado e de fatores que possam estar fora do seu controle, obrigando-se a **CONTRATADA** aos melhores esforços para solução tempestiva.
- 10.4. Descumprida a meta de disponibilidade em determinado mês por causa imputável à **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** poderá solicitar crédito de serviço, mediante requerimento no prazo de 2 (dois) dias, conforme a tabela de créditos do Anexo de SLA, limitado ao percentual máximo ali previsto. O crédito de serviço constitui a única compensação por indisponibilidade, ressalvado o disposto em norma cogente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA — DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 11.1. A Plataforma, seu código-fonte, arquitetura, bancos de dados, marcas, layout e documentação são de titularidade exclusiva da **CONTRATADA**, protegidos pelas Leis nº 9.609/1998 e nº 9.610/1998, não implicando este Contrato qualquer cessão de propriedade intelectual.
- 11.2. Os Dados da **CONTRATANTE** permanecem de titularidade da **CONTRATANTE**, cabendo à **CONTRATADA** tratá-los apenas para a execução deste Contrato, na forma da Cláusula Décima Segunda.
- 11.3. Quanto ao Conteúdo Gerado por IA que a **CONTRATANTE** publicar, a **CONTRATADA** não reivindica titularidade, podendo a **CONTRATANTE** utilizá-lo livremente no âmbito de seu Perfil, observada a Cláusula Décima Sétima.
- 11.4. A **CONTRATANTE** autoriza a **CONTRATADA** a utilizar seu nome e marca, de forma não depreciativa, exclusivamente para fins de identificação como cliente em portfólio e materiais comerciais, podendo revogar tal autorização mediante comunicação escrita.
- 11.5. Sugestões e feedbacks fornecidos pela **CONTRATANTE** sobre a Plataforma poderão ser livremente utilizados pela **CONTRATADA** no aprimoramento do serviço, sem que isso gere direito a remuneração ou cotitularidade.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA — DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

12.1. As Partes cumprirão a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e a regulamentação da ANPD no tratamento de dados pessoais decorrente deste Contrato.

12.2. Quanto aos dados pessoais que a **CONTRATANTE** insere ou processa por meio da Plataforma — inclusive dados de Titulares de Dados de Terceiros, como autores de avaliações e clientes do estabelecimento — a **CONTRATANTE** atua como **CONTROLADORA** e a **CONTRATADA** como **OPERADORA**, tratando-os em nome e segundo as instruções da **CONTRATANTE**, nos limites das finalidades contratuais.

12.3. Quanto aos dados de cadastro, faturamento e gestão da própria relação contratual com a **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** atua como **CONTROLADORA**, tratando-os com fundamento na execução deste Contrato (art. 7º, V, da LGPD), no cumprimento de obrigações legais e regulatórias (art. 7º, II) e em seu legítimo interesse (art. 7º, IX), conforme detalhado na Política de Privacidade da Plataforma.

12.4. Na qualidade de **OPERADORA**, a **CONTRATADA** obriga-se a:

- (i) tratar os dados apenas conforme as instruções da **CONTRATANTE**;
- (ii) adotar as medidas de segurança do art. 46 da LGPD;
- (iii) manter registro das operações de tratamento;
- (iv) auxiliar a **CONTRATANTE** no atendimento às requisições dos titulares e às solicitações da ANPD; e
- (v) eliminar ou devolver os dados ao término do tratamento, ressalvada a guarda obrigatória por lei.

12.5. A **CONTRATADA** comunicará à **CONTRATANTE**, sem demora injustificada, incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, com as informações necessárias ao cumprimento do art. 48 da LGPD. Prazo de referência para a comunicação: 48 (quarenta e oito) horas após a ciência.

12.6. Fica autorizada a subcontratação de operadores (subprocessadores), inclusive de provedores de hospedagem em nuvem e de serviços de inteligência artificial, obrigando-se a **CONTRATADA** a impor-lhes deveres de proteção compatíveis com os deste Contrato. A relação de subprocessadores poderá ser disponibilizada à **CONTRATANTE** mediante solicitação.

12.7. Caso o tratamento envolva transferência internacional de dados (por exemplo, hospedagem ou processamento de IA em servidores fora do Brasil), a **CONTRATADA** observará as salvaguardas dos arts. 33 a 36 da LGPD.

12.8. A Plataforma não se destina ao tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes nem de dados pessoais sensíveis (art. 11 da LGPD); caso a **CONTRATANTE** insira tais dados, responsabiliza-se integralmente pela existência de base legal específica e pelo atendimento ao art. 14 da LGPD.

12.9. O tratamento de dados pessoais dos Usuários e do representante da **CONTRATANTE**, bem como o uso de cookies e tecnologias similares, observam a Política de Privacidade, que integra este Contrato por referência e está disponível em <https://bsrconecta.com.br>.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA — DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E DO BACKUP

13.1. A **CONTRATADA** adotará medidas técnicas compatíveis com as práticas de mercado, incluindo, conforme aplicável, criptografia, controle de acesso e monitoramento do ambiente.

13.2. Serão mantidas rotinas de backup com periodicidade mensal e retenção de 90 (noventa) dias.

13.3. A **CONTRATANTE** reconhece que nenhum ambiente é absolutamente imune a falhas, obrigando-se a **CONTRATADA** a envidar os melhores esforços quanto à segurança, sem que isso configure obrigação de resultado quanto a eventos alheios ao seu controle.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA — DA CONFIDENCIALIDADE

14.1. As Partes manterão sigilo sobre as Informações Confidenciais a que tiverem acesso em razão deste Contrato, não as divulgando nem utilizando para fim diverso, salvo autorização escrita ou determinação legal/judicial. A obrigação subsiste por 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

14.2. Não se consideram confidenciais as informações que:

- (i) sejam ou se tornem públicas sem violação deste Contrato;
- (ii) já fossem legitimamente conhecidas pela Parte receptora; ou
- (iii) sejam desenvolvidas de forma independente, sem uso das Informações Confidenciais da outra Parte.

14.3. Havendo determinação legal ou judicial de divulgação, a Parte obrigada notificará previamente a outra, quando possível, para adoção das medidas cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA — DO PREÇO, PAGAMENTO E REAJUSTE

15.1. A **CONTRATANTE** pagará o valor correspondente ao plano contratado, na periodicidade e forma indicadas no ato da contratação, com vencimento no dia correspondente ao da contratação de cada mês. Os valores de referência dos planos são **Starter R\$ 79/mês, Pro R\$ 189/mês e Avançado R\$ 449/mês**, com adicionais por unidade quando aplicável, prevalecendo sempre o valor vigente no ato da contratação.

15.2. O atraso acarretará multa de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) e atualização pelo **IPCA**, podendo a **CONTRATADA** suspender o acesso na forma da Cláusula Vigésima, após 5 (cinco) dias de inadimplência e mediante prévia notificação.

15.3. Os valores serão reajustados anualmente, ou na menor periodicidade legal, pela variação do **IPCA** ou índice substituto. Alterações de preço serão comunicadas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, facultada à **CONTRATANTE** a rescisão sem ônus caso não concorde.

15.4. Os tributos incidentes sobre o serviço são de responsabilidade da parte a que a lei os atribuir. Havendo criação ou majoração de tributos que onere a prestação, os valores poderão ser revistos na exata medida do impacto, mediante comunicação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA — DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO

16.1. Quando a **CONTRATANTE** se qualificar como consumidora e a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (por exemplo, pela internet), poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados da contratação ou do início do acesso, o que ocorrer por último, nos termos do art. 49 do CDC, com devolução dos valores eventualmente pagos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA — DO CONTEÚDO GERADO POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

17.1. A Plataforma oferece recurso de geração de respostas e conteúdos por inteligência artificial, que pode operar em modo de aprovação manual (a **CONTRATANTE** revisa antes de publicar) ou em modo automático (publicação sem revisão prévia), à escolha da **CONTRATANTE**.

17.2. O Conteúdo Gerado por IA constitui sugestão automatizada, podendo conter imprecisões. Ao optar pela publicação — manual ou automática —, a **CONTRATANTE** assume a responsabilidade pelo conteúdo publicado em seu Perfil, inclusive perante terceiros e perante as políticas do Google.

17.3. Ao ativar o modo automático, a **CONTRATANTE** reconhece e concorda que respostas serão publicadas em seu nome sem revisão prévia, podendo desativar o modo a qualquer tempo. A **CONTRATADA** envidará os melhores esforços para que o conteúdo observe o tom e as diretrizes configuradas, sem garantir resultado específico.

17.4. A **CONTRATADA** não se responsabiliza por decisões, publicações ou consequências decorrentes do uso, pela **CONTRATANTE**, do Conteúdo Gerado por IA, ressalvadas as hipóteses de dolo ou culpa da **CONTRATADA** e o disposto em norma cogente.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA — DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

18.1. A Plataforma é ferramenta de apoio à gestão da presença digital da **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** não presta serviços de assessoria jurídica, contábil ou de publicidade, e não garante resultados específicos de posicionamento, ranqueamento, visibilidade, número de avaliações, ligações ou vendas, que dependem de fatores externos e de critérios do Google.

18.2. Ressalvadas as hipóteses de dolo, a responsabilidade da **CONTRATADA** por perdas e danos, quando cabível, fica limitada ao valor pago pela **CONTRATANTE** nos 12 (doze) meses anteriores ao evento. Esta limitação não se aplica na medida em que for vedada por norma cogente, notadamente em relações de consumo (art. 51 do CDC).

18.3. Ressalvado o disposto em norma cogente, nenhuma das Partes responderá por danos indiretos, lucros cessantes, perda de chance ou de dados não imputável a sua culpa.

18.4. A **CONTRATADA** não responde por indisponibilidades, suspensões, penalidades ou alterações impostas pelo Google ou por outros terceiros ao Perfil da **CONTRATANTE**, nem por dados incorretos fornecidos pela própria **CONTRATANTE**.

18.5. A **CONTRATANTE** reconhece que o funcionamento da Plataforma depende da integração com o Google Business Profile e que a automação de interações e o uso de inteligência artificial em perfis do Google estão sujeitos às políticas e aos termos do próprio Google, que podem ser alterados a qualquer tempo. A **CONTRATADA** não garante que tais práticas serão aceitas indefinidamente pelo Google e não responde por eventual suspensão, restrição ou penalização da conta ou do Perfil da **CONTRATANTE** decorrente de decisão ou de mudança de política do Google, ressalvadas as hipóteses de dolo ou culpa da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA — DA INDENIZAÇÃO E DO REGRESSO

19.1. A **CONTRATANTE** ressarcirá a **CONTRATADA** por perdas, danos, multas e despesas (inclusive honorários razoáveis) decorrentes de reclamações de terceiros relacionadas a:

- (i) conteúdo, dados ou informações que a **CONTRATANTE** inseriu ou publicou por meio da Plataforma;
- (ii) ausência de base legal para o tratamento de dados de terceiros;
- (iii) uso da Plataforma em violação a este Contrato, à lei ou às políticas do Google.

19.2. A Parte demandada notificará a outra sobre a reclamação de terceiro, facultando-lhe participar da defesa, e as Partes cooperarão de boa-fé. Esta cláusula observa os limites de norma cogente aplicável, notadamente em relações de consumo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA — DA SUSPENSÃO DO ACESSO

20.1. A **CONTRATADA** poderá suspender, total ou parcialmente, o acesso à Plataforma, mediante notificação sempre que possível, nas hipóteses de:

- (i) inadimplemento, na forma da Cláusula Décima Quinta;
- (ii) violação à Política de Uso Aceitável;
- (iii) risco à segurança da Plataforma ou de terceiros; ou
- (iv) determinação legal ou de terceiro do qual dependa o serviço (inclusive Google).

20.2. Cessada a causa, o acesso será restabelecido. A suspensão não configura rescisão nem afasta as obrigações vencidas, e a suspensão por causa imputável à **CONTRATANTE** não gera direito a compensação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA — DO CANCELAMENTO E DA RESCISÃO

21.1. A **CONTRATANTE** poderá cancelar o Contrato a qualquer tempo, por meio da área do assinante, cessando as cobranças a partir do ciclo seguinte, sem direito a reembolso proporcional do ciclo em curso, salvo disposição legal em contrário e ressalvado o direito de arrependimento previsto na Cláusula Décima Sexta, quando aplicável.

21.2. A **CONTRATADA** poderá rescindir o Contrato, mediante notificação, em caso de:

- (i) inadimplemento não sanado no prazo de 6 (seis) dias, contados da suspensão do acesso;
- (ii) uso da Plataforma para fim ilícito; ou

(iii) violação reiterada destes termos.

21.3. Qualquer das Partes poderá resolver o Contrato em caso de decretação de falência, recuperação judicial deferida com impacto no cumprimento, ou dissolução da outra Parte, na forma da lei.

21.4. A extinção, por qualquer causa, não prejudica as obrigações vencidas nem as cláusulas que, por sua natureza, sobrevivem ao término (Cláusula Vigésima Sexta).

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA — DA DEVOLUÇÃO E PORTABILIDADE DOS DADOS

22.1. Extinto o Contrato, a **CONTRATADA** disponibilizará à **CONTRATANTE**, mediante solicitação no prazo de **2 (dois)** dias, cópia dos Dados da **CONTRATANTE** em formato estruturado.

22.2. Decorrido o prazo sem solicitação, e ressalvada a guarda obrigatória por lei, a **CONTRATADA** poderá eliminar definitivamente os Dados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA — DO CASO FORTUITO E DA FORÇA MAIOR

23.1. Nenhuma Parte responderá pelo descumprimento decorrente de caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil, incluindo, exemplificativamente, falhas generalizadas de telecomunicações ou energia, ataques cibernéticos de larga escala, atos de autoridade e indisponibilidade de serviços essenciais de terceiros.

23.2. A Parte afetada comunicará a outra, envidando esforços para mitigar os efeitos; persistindo o evento por período superior a 5 (cinco) dias, qualquer das Partes poderá resolver o Contrato sem ônus.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA — DA CONFORMIDADE E ANTICORRUPÇÃO

24.1. As Partes obrigam-se a cumprir a legislação anticorrupção aplicável, notadamente a Lei nº 12.846/2013, abstendo-se de praticar atos lesivos à Administração Pública, e a observar a legislação de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA — DA NÃO SOLICITAÇÃO DE PESSOAL

25.1. Durante a vigência e por 12 (doze) meses após o término, nenhuma Parte aliciará, para contratação, empregado ou colaborador da outra diretamente envolvido na execução deste Contrato, salvo anuência escrita, ressalvadas candidaturas espontâneas e processos seletivos de acesso público.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA — DA SOBREVIVÊNCIA DAS CLÁUSULAS

26.1. Sobrevivem ao término deste Contrato, pelo prazo aplicável a cada uma, as cláusulas de Propriedade Intelectual, Proteção de Dados, Confidencialidade, Limitação de Responsabilidade, Indenização, Devolução de Dados, Não Solicitação de Pessoal e Foro, bem como quaisquer obrigações que, por sua natureza, devam subsistir.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA — DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E DOS ANEXOS

27.1. A tolerância quanto ao descumprimento de obrigação não implica novação ou renúncia.

27.2. A nulidade de qualquer cláusula não prejudica as demais, que permanecem em vigor, substituindo-se a cláusula inválida por outra de efeito equivalente e válido.

27.3. A **CONTRATANTE** não poderá ceder este Contrato sem anuência escrita da **CONTRATADA**. A **CONTRATADA** poderá cedê-lo a sociedade de seu grupo ou em caso de reorganização societária, mediante comunicação, preservadas as condições contratadas.

27.4. As comunicações serão válidas quando feitas por escrito, inclusive por meio eletrônico, para os endereços cadastrados.

27.5. O aceite eletrônico é reconhecido como válido para a formação e comprovação deste Contrato, nos termos da MP nº 2.200-2/2001 e da Lei nº 14.063/2020, servindo os registros eletrônicos da **CONTRATADA** (data, hora, identificação e plano contratado) como prova da adesão.

27.6. Este Contrato, com seus Anexos, constitui o entendimento integral entre as Partes quanto ao seu objeto, prevalecendo, em caso de conflito, o corpo do Contrato sobre os Anexos, salvo disposição expressa em contrário. São Anexos deste Contrato, quando aplicáveis:

- (i) Tabela de Planos e Preços;
- (ii) Acordo de Nível de Serviço (SLA) e tabela de créditos; e
- (iii) Política de Privacidade.

27.7. Não se estabelece entre as Partes qualquer vínculo societário, associativo ou empregatício, respondendo cada uma por seus encargos.

27.8. A **CONTRATADA** poderá alterar este Contrato para adequação legal, técnica ou de negócio, comunicando previamente a **CONTRATANTE** por e-mail/aviso na Plataforma] com antecedência mínima de 5 (cinco) dias. Não concordando com a alteração, a **CONTRATANTE** poderá rescindir o Contrato, sem ônus, até a data de entrada em vigor das novas condições; a permanência no uso da Plataforma após esse prazo implica concordância com os novos termos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA — DA LEI APLICÁVEL E DO FORO

28.1. Este Contrato rege-se pelas leis da República Federativa do Brasil.

28.2. Fica eleito o foro da Comarca de **Belo Horizonte/MG** para dirimir controvérsias deste Contrato. Quando a **CONTRATANTE** se qualificar como consumidora, prevalecerá o foro de seu domicílio, nos termos da legislação consumerista.

A adesão a este Contrato é formalizada pelo aceite eletrônico no ato da contratação do plano, dispensando assinatura física. O registro eletrônico do aceite (data, hora, identificação e plano contratado) integra este instrumento como prova da contratação.

ANEXO — POLÍTICA DE PRIVACIDADE

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE TRATAMENTO DE DADOS — BSR CONECTA

Esta Política de Privacidade (“**Política**”) descreve como **BSR MARKETING DIGITAL**, inscrita no CNPJ nº 43.708.327/0001-25, com sede à Rua Rio de Janeiro, nº 471, 4º andar, Centro, Belo Horizonte/MG, CEP 30160-040 (“**BSR Conecta**” ou “**nós**”), trata dados pessoais no âmbito da plataforma **BSR Conecta**, destinada à gestão e otimização do Perfil da Empresa no Google. Esta Política integra, por referência, o Contrato de Adesão da plataforma e observa a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e a regulamentação da ANPD.

1. QUEM SOMOS E COMO ATUAMOS (PAPÉIS)

1.1. Esta Política abrange o site <https://bsrconecta.com.br>, o painel de gestão e as funcionalidades da plataforma BSR Conecta.

1.2. A depender do dado tratado, a BSR Conecta pode atuar em papéis distintos, nos termos da LGPD:

- **Como CONTROLADORA** — quanto aos dados de cadastro, faturamento, navegação e gestão da relação com o cliente (contratante) e seus usuários. Sobre esses dados, esta Política é o documento aplicável.
- **Como OPERADORA** — quanto aos dados que o cliente insere ou processa na plataforma, inclusive dados de terceiros (autores de avaliações, clientes do estabelecimento). Nesse caso, o cliente é o CONTROLADOR e define as finalidades; o tratamento é regido pelo Contrato de Adesão e pela cláusula de proteção de dados nele prevista.

1.3. Se você é autor de uma avaliação ou cliente de um estabelecimento atendido pela plataforma, o responsável (controlador) pelos seus dados é o próprio estabelecimento; recomendamos que direcione a ele solicitações relativas a esses dados, sem prejuízo do nosso dever de auxiliá-lo.

2. DADOS QUE COLETAMOS

2.1. Dados fornecidos por você: nome, e-mail, telefone/WhatsApp, dados da empresa (razão social, CNPJ/CPF, endereço), dados de acesso (login e senha) e informações de contato e de suporte.

2.2. Dados de pagamento: informações necessárias à cobrança (por exemplo, dados de faturamento). Os dados de cartão, quando aplicável, são processados por operadores de pagamento, não sendo armazenados integralmente por nós.

2.3. Dados dos perfis geridos: informações do Perfil da Empresa no Google conectado, avaliações, respostas, fotos, palavras-chave, métricas de visualização e de interação, e credenciais de integração (tokens de autorização).

2.4. Dados de terceiros inseridos pelo cliente: dados de autores de avaliações e de clientes do estabelecimento, tratados por nós na qualidade de operadora, sob responsabilidade do cliente controlador.

2.5. Dados coletados automaticamente: endereço IP, registros de acesso à aplicação (art. 15 do Marco Civil da Internet), data e hora, dispositivo, navegador, páginas acessadas e dados de cookies e tecnologias similares, na forma da Seção 9.

2.6. A plataforma **não se destina** ao tratamento de dados pessoais sensíveis (art. 11 da LGPD) nem de dados de crianças e adolescentes; não os solicitamos. Caso o cliente insira tais dados, responsabiliza-se pela base legal e pelo cumprimento do art. 14 da LGPD.

3. FINALIDADES E BASES LEGAIS

Tratamos dados pessoais, na qualidade de controladora, para as finalidades e com as bases legais a seguir (art. 7º da LGPD):

Finalidade	Dados envolvidos	Base legal (LGPD)
Criar e manter a conta; prestar o serviço contratado	Cadastro, dados da empresa, credenciais, dados dos perfis geridos	Execução de contrato (art. 7º, V)

Finalidade	Dados envolvidos	Base legal (LGPD)
Cobrança, faturamento e prevenção à inadimplência	Dados de faturamento e pagamento	Execução de contrato (art. 7º, V) e obrigação legal (art. 7º, II)
Suporte, comunicação operacional e melhorias	Contato, histórico de suporte, dados de uso	Execução de contrato (art. 7º, V) e legítimo interesse (art. 7º, IX)
Segurança da informação, prevenção a fraude e registros de acesso	Logs, IP, data/hora, dados de dispositivo	Legítimo interesse (art. 7º, IX) e obrigação legal (art. 7º, II)
Cumprimento de obrigações legais, regulatórias e ordens de autoridade	Dados cadastrais e registros exigidos por lei	Obrigação legal (art. 7º, II)
Marketing e comunicações promocionais próprias	Nome, e-mail, telefone	Consentimento (art. 7º, I) ou legítimo interesse (art. 7º, IX), com opção de descadastro
Exercício regular de direitos em processo	Dados pertinentes ao litígio	Exercício de direitos (art. 7º, VI)

Quando a base for o consentimento, você poderá revogá-lo a qualquer tempo, sem prejuízo dos tratamentos já realizados; a revogação de comunicações de marketing não afeta a prestação do serviço.

4. COM QUEM COMPARTILHAMOS

4.1. Não vendemos seus dados pessoais. Compartilhamos dados apenas na medida necessária, com as seguintes categorias de terceiros:

- **Provedores de infraestrutura em nuvem e hospedagem** — para operar a plataforma;
- **Provedores de inteligência artificial** — para gerar respostas e conteúdos, na forma do Contrato;
- **Google** — por meio da integração com o Google Business Profile, para leitura e publicação de informações no Perfil, conforme sua autorização;
- **Operadores de pagamento** — para processar cobranças;
- **Ferramentas de comunicação, suporte e analytics** — para atendimento e melhoria do serviço;
- **Autoridades e no cumprimento de obrigação legal** — mediante requisição ou determinação legal/judicial.

4.2. Os subprocessadores (operadores subcontratados) obrigam-se a deveres de proteção compatíveis com esta Política. A relação de subprocessadores poderá ser disponibilizada mediante solicitação: **[A DEFINIR: canal para solicitar a lista de subprocessadores]**.

5. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

5.1. Alguns provedores (hospedagem em nuvem e/ou inteligência artificial) podem tratar dados em servidores localizados fora do Brasil. Nessas hipóteses, adotamos as salvaguardas dos arts. 33 a 36 da LGPD, tais como cláusulas contratuais adequadas e/ou tratamento em países com nível de proteção adequado.

5.2. Locais/provedores com tratamento no exterior aplicáveis: **[A DEFINIR: indicar provedores e países, ex. hospedagem AWS EUA, IA em provedor no exterior — ou 'não há', se todo o tratamento for no Brasil]**.

6. POR QUANTO TEMPO GUARDAMOS

6.1. Mantemos os dados pelo tempo necessário às finalidades desta Política e às obrigações legais. Como referência:

- **Dados de cadastro e do serviço:** durante a vigência do contrato e por **[A DEFINIR: prazo após o término, ex. até 5 anos]**, para exercício de direitos e cumprimento legal;

- **Registros de acesso à aplicação:** pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses (art. 15 do Marco Civil da Internet) ou por prazo superior, se exigido;
- **Dados fiscais e de faturamento:** pelos prazos da legislação fiscal e tributária aplicável;
- **Dados tratados como operadora:** pelo prazo definido pelo cliente controlador, sendo eliminados ou devolvidos ao término, na forma do Contrato.

6.2. Encerrados os prazos e as bases legais, os dados são eliminados ou anonimizados, ressalvada a guarda obrigatória por lei (art. 16 da LGPD).

7. SEUS DIREITOS COMO TITULAR

7.1. Nos termos do art. 18 da LGPD, você pode solicitar:

- confirmação da existência de tratamento;
- acesso aos dados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade;
- portabilidade a outro fornecedor, observados os segredos comercial e industrial;
- eliminação dos dados tratados com base no consentimento;
- informação sobre compartilhamento;
- informação sobre a possibilidade de não consentir e as consequências; e
- revogação do consentimento.

7.2. Para exercer seus direitos, contate nosso Encarregado (Seção 10). Poderemos solicitar informações para confirmar sua identidade. Responderemos no prazo legal ou, na ausência de prazo específico, em **[A DEFINIR: prazo de resposta, ex. até 15 dias]**.

7.3. Você também pode peticionar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

8. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS

8.1. Adotamos medidas técnicas e organizacionais compatíveis com as práticas de mercado (art. 46 da LGPD), tais como criptografia em trânsito, controle de acesso, monitoramento do ambiente e rotinas de backup.

8.2. Nenhum ambiente é totalmente imune a falhas. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, adotaremos as medidas cabíveis e realizaremos as comunicações exigidas pela LGPD (art. 48), inclusive à ANPD e aos titulares, quando aplicável.

9. COOKIES E TECNOLOGIAS SIMILARES

9.1. Utilizamos cookies e tecnologias similares para:

- (i) manter você autenticado e permitir o funcionamento da plataforma (essenciais);
- (ii) lembrar preferências; e
- (iii) medir e melhorar o uso (analíticos).

9.2. Cookies não essenciais dependem da sua escolha, que pode ser gerida no banner de consentimento e/ou nas configurações do navegador. A desativação de cookies essenciais pode comprometer funcionalidades.

9.3. Categorias e finalidades detalhadas dos cookies utilizados: **[A DEFINIR: relação de cookies ou remissão a um Aviso de Cookies específico, se houver]**.

10. ENCARREGADO (DPO) E CONTATO

10.1. Para dúvidas, solicitações ou exercício de direitos, contate nosso Canal de Atendimento:

Canal de Atendimento: WhatsApp (31) 99159-3449 · Rua Rio de Janeiro, nº 471, 4º andar, Centro, Belo Horizonte/MG.

11. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

11.1. Esta Política pode ser atualizada para refletir mudanças legais, técnicas ou de negócio. A versão vigente estará sempre disponível em <https://bsrconecta.com.br>, com a data da última atualização. Alterações relevantes serão comunicadas pelos canais adequados.

12. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

12.1. Esta Política rege-se pelas leis brasileiras. Fica eleito o foro da Comarca de **Belo Horizonte/MG**; quando o titular se qualificar como consumidor, prevalece o foro de seu domicílio.

Este Acordo de Nível de Serviço (“SLA”) integra o Contrato de Adesão da plataforma **BSR Conecta** e define os compromissos de disponibilidade, suporte e manutenção, bem como os créditos de serviço aplicáveis. Em caso de conflito, prevalece o corpo do Contrato, salvo disposição expressa em contrário.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Disponibilidade (Uptime): percentual de tempo, no mês civil, em que a plataforma está acessível e operante para o uso das funcionalidades essenciais.

1.2. Indisponibilidade (Downtime): período em que as funcionalidades essenciais estão inacessíveis por causa imputável à CONTRATADA, excluídas as hipóteses da Seção 3.

1.3. Incidente: evento que degrada ou interrompe o serviço.

1.4. Janela de medição: o mês civil (do 1º ao último dia do mês).

1.5. Crédito de serviço: desconto concedido em ciclo futuro, calculado sobre a mensalidade do plano, como compensação exclusiva pelo descumprimento da meta de disponibilidade.

2. META DE DISPONIBILIDADE

2.1. A CONTRATADA envidará os melhores esforços para manter a disponibilidade mensal de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento), apurada sobre a janela de medição.

2.2. A disponibilidade é calculada pela fórmula:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = [(\text{Minutos totais do mês} - \text{Minutos de Downtime}) \div \text{Minutos totais do mês}] \times 100$$

2.3. Não se computam como Downtime os períodos excluídos na Seção 3.

3. EXCLUSÕES

Não configuram Indisponibilidade, nem geram crédito de serviço, os períodos decorrentes de:

- manutenção programada, comunicada previamente;
- manutenção emergencial necessária à segurança ou integridade do serviço;
- caso fortuito ou força maior;
- indisponibilidade, alteração, suspensão ou limitação de serviços de terceiros dos quais a plataforma dependa, notadamente o Google e provedores de nuvem e de IA;
- falhas de conexão, equipamentos, softwares ou configurações da CONTRATANTE ou de terceiros por ela contratados;
- suspensão do acesso por inadimplência ou por violação do Contrato; e
- uso da plataforma em desacordo com o Contrato ou com as instruções da CONTRATADA.

4. SUPORTE E CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE

4.1. O suporte é prestado em dias úteis, no horário comercial. Planos superiores podem contar com prioridade e atendimento dedicado, na forma anunciada.

4.2. Os chamados são classificados por severidade, com os seguintes tempos-alvo de **primeira resposta** (não de resolução):

Severidade	Descrição	1ª resposta (alvo)	Tratamento
Crítica	Plataforma indisponível ou funcionalidade essencial inoperante para vários usuários	[A DEFINIR: ex. 4h úteis]	Esforço contínuo em horário de suporte
Alta	Funcionalidade importante degradada, sem solução de contorno	[A DEFINIR: ex. 8h úteis]	Prioritário

Severidade	Descrição	1ª resposta (alvo)	Tratamento
Média	Funcionalidade degradada com solução de contorno	[A DEFINIR: ex. 1 dia útil]	Normal
Baixa	Dúvida, solicitação ou impacto reduzido	[A DEFINIR: ex. 3 dias úteis]	Programado

Os prazos correm em horário de suporte. O compromisso é de tempo de resposta; a resolução dependerá da natureza do chamado e de fatores que possam estar fora do controle da CONTRATADA, que envidará os melhores esforços para solução tempestiva.

5. MANUTENÇÃO

5.1. Programada: realizada preferencialmente em horários de menor uso, com aviso prévio de 24 (vinte e quatro) horas sempre que possível.

5.2. Emergencial: poderá ocorrer a qualquer tempo, com comunicação posterior, quando necessária à segurança ou à continuidade do serviço.

6. CRÉDITOS DE SERVIÇO

6.1. Não atingida a meta de disponibilidade em determinado mês por causa imputável à CONTRATADA, a CONTRATANTE fará jus a crédito de serviço, calculado sobre a mensalidade do plano no mês afetado, conforme a tabela:

Disponibilidade apurada no mês	Faixa	Crédito (% da mensalidade)
Igual ou acima da meta	—	Sem crédito
Abaixo da meta e $\geq 75\%$	Faixa 1	5%
Abaixo de 75% e $\geq 50\%$	Faixa 2	10%
Abaixo de 50%	Faixa 3	20%

6.2. O crédito é limitado ao teto de 20% da mensalidade do mês afetado e constitui a **única e exclusiva compensação** pela indisponibilidade, ressalvado o disposto em norma cogente, notadamente em relações de consumo.

6.3. O crédito é aplicado em ciclo futuro, não gerando direito a devolução em dinheiro, salvo impossibilidade de compensação ou disposição legal em contrário.

7. COMO SOLICITAR O CRÉDITO

7.1. Para receber o crédito, a CONTRATANTE deve solicitá-lo por escrito, pelos canais de suporte, em até **2 (dois) dias** após o encerramento do mês em que ocorreu o descumprimento, indicando as datas e horários da indisponibilidade percebida.

7.2. A CONTRATADA validará a solicitação com base em seus registros de monitoramento e responderá em até 10 (dez) dias úteis, aplicando o crédito devido no ciclo subsequente.

8. MONITORAMENTO E RELATÓRIOS

8.1. A CONTRATADA monitora a disponibilidade por seus próprios meios, que prevalecem para fins de apuração, salvo prova em contrário. Relatórios de disponibilidade poderão ser disponibilizados mediante solicitação, na forma e periodicidade informadas.

9. REVISÃO DO SLA

9.1. Este SLA poderá ser revisto periodicamente para adequação técnica ou de negócio, observado o procedimento de alteração do Contrato e comunicação prévia à CONTRATANTE.