

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA FORNECIMENTO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS E SOFTWARES DA ROIT (TCG)

Atualizado em: 01 de novembro de 2024

Estes Termos e Condições do Serviço da ROIT ("Termos"), juntamente com quaisquer Propostas aplicáveis e Termos Suplementares aplicáveis (em conjunto, o "Contrato") constituem um contrato vinculante entre a **ROIT** e o Contratante (cada qual, uma "Parte") por meio do qual a **ROIT** fornece o acesso ao Contratante aos Serviços da **ROIT** e/ou fornece os Serviços Profissionais.

O Contratante, desde já, aceita e concorda com o presente TCG, sendo aplicável a qualquer pedido de fornecimento e/ou prestação tendo duração indeterminada a partir da sua aceitação. Caso o Contratante não concorde com estes Termos, deverá abster-se de utilizar o Software ou Serviço da **ROIT**, bem como de acessar qualquer Conteúdo.

As disposições deste TCG prevalecerão sobre quaisquer outras que com elas conflitem ou sejam incompatíveis, inclusive aquelas contidas na PROPOSTA, salvo se expressamente pactuado entre as PARTES que determinada regra específica deste TCG não será aplicável.

O Contratante está ciente de que não poderá alegar o desconhecimento das regras deste TCG para justificar quaisquer descumprimentos, declarando ter lido, compreendido e consentido plenamente com todos os termos e condições delineados neste documento.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Os vocábulos e expressões abaixo, sempre que utilizados neste documento, no singular ou plural, terão o significado que lhes é atribuído abaixo:

"ROIT": significa ROIT INNOVATION DESENVOLVIMENTO S.A, sociedade empresária anônima brasileira, devidamente organizada e existente de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 11.216.711/0001-14, com sede na Rua Esteves Júnior, 50, Centro, Florianópolis/SC, CEP 88.015-130 e as suas subsidiárias.

"Contratante": significa a entidade legal que celebra ou de outra forma aceita uma Proposta, ou

usa Serviços e, assim, aceita estes Termos, bem como suas Afiliadas.

"Fornecimento De Software": a **ROIT** oferece "software como serviço" ("software as a service") por meio de assinaturas. A **ROIT** concede ao Contratante um direito não exclusivo, intransferível e limitado de acesso e utilização dos Serviços durante o prazo da assinatura, exclusivamente para as operações internas do Contratante. A **ROIT** se reserva todos os outros direitos.

"Fornecimento De Serviços": fornecimento, pela **ROIT** ao Contratante, de qualquer tipo de serviço, incluindo serviços de consultoria profissional, de forma contínua ou esporádicos, conforme os termos suplementares aplicáveis e na Proposta aplicável.

"Serviços": significa as ofertas de serviços da **ROIT** para as quais o Contratante tenha assinatura.

"Partes ou Parte": o Contratante e a **ROIT**, quando mencionadas em conjunto ou individualmente, conforme o caso.

"Proposta": a última proposta técnica e comercial emitida pela **ROIT**, revisada para refletir a efetiva negociação firmada pelas PARTES, se houver.

"Usuário Master": é o usuário principal, que possui amplos poderes.

"Usuário Autorizado": significa qualquer funcionário, contratado, representante ou outra pessoa agindo em nome do Contratante que esteja autorizado pelo Contratante a usar os Serviços e que tenha recebido o acesso aos Serviços pelo Contratante, mediante solicitação por escrito do Contratante. O Contratante é o único responsável pela manutenção do status de seus Usuários Autorizados.

2. OBJETO

2.1. O presente termo estabelece as cláusulas e condições que deverão ser observadas pelas PARTES para o fornecimento de licenças de uso, não exclusivas, intransmissíveis e revogáveis do Software: "Calculadora Da Reforma Tributária", utilizando Inteligência Artificial e Robotização, para projeções e simulações de cenários com a Reforma Tributária, de titularidade da **ROIT**, sempre em sua versão mais recente.

2.2. Deste modo, ajustado um FORNECIMENTO, as cláusulas e condições deste termo passarão a nortear a relação jurídica estabelecida entre as PARTES, independentemente de qualquer outra formalidade.

2.3. A utilização do Software implica na aceitação, pelo Contratante e/ou usuário, de



quaisquer avisos, regras de utilização e instruções que lhe sejam comunicadas pela **ROIT** após a aceitação dos presentes termos e condições.

2.4. A licença concedida para o uso do Software 'Calculadora da Reforma Tributária' da **ROIT** não inclui os serviços de interpretação de dados, cálculo de teses jurídicas ou quantificação dos benefícios econômicos decorrentes de planejamentos tributários.

3. FORNECIMENTO

3.1. Pode ser necessário criar uma conta para usar todo ou parte do Software ou Serviço **ROIT**. O nome de usuário e senha são apenas para uso pessoal e devem ser mantidos em sigilo. O Contratante reconhece que é responsável por todo o uso (incluindo qualquer uso não autorizado) do seu nome de usuário e senha.

3.2. Os dados que não estão incluídos nos SPEDs (obrigações acessórias) ou nos arquivos XML de notas emitidas/recebidas e que precisem de tratamento adicional ou *inputs* externos, ficarão sujeitos a análise de viabilidade. A inclusão e o processamento desses dados externos no Software 'Calculadora Da Reforma Tributária', poderão acarretar custos adicionais, que serão acordados entre as Partes.

3.3. A avaliação dos impactos advindos da reforma tributária considera os dados tributários e as premissas de tributação dos fornecedores. No entanto, não são mensurados os efeitos da economia circular, que englobam uma cadeia contínua de fornecimentos anteriores ao fornecedor vinculado à empresa em análise. Além disso, não serão levados em consideração os fatores mercadológicos, tais como variações nas taxas de câmbio, recessões econômicas, flutuações nas negociações de valores mobiliários, entre outras hipóteses econômicas, considerando que tais fatores influenciam os preços e tributos, apresentando-se como de complexa e incerta mensuração.

3.4. O Software Calculadora da Reforma Tributária, consome dados do SPED e/ou XML, além de utilizar consultas públicas ao Simples Nacional na base da Receita Federal do Brasil (RFB). Essas consultas têm uma data de corte estabelecida, uma vez que a escolha do regime tributário (Simples Nacional, Lucro Real ou Lucro Presumido) é irratável para todo o ano calendário. As consultas às tabelas RFB são realizadas e baseadas nas informações de março de cada ano. Isso significa que, ao realizarmos a análise

tributária, consideramos os dados disponíveis até essa data. A escolha de março de cada ano como data de corte é fundamentada por testes massivos que demonstraram que casos de desenquadramentos tributários no meio do ano calendário são exceções e, portanto, têm impacto irrelevante no resultado geral. Essa abordagem otimiza o processamento dos dados, garantindo eficiência e precisão nas análises, enquanto mantém o foco na conformidade fiscal.

4. PREÇO E PAGAMENTO

4.1. O Contratante poderá adquirir uma Assinatura paga diretamente com a **ROIT** ou por meio de terceiros, efetuando o pagamento de uma taxa de assinatura mensal ou em algum outro intervalo recorrente, conforme informado antes da aquisição.

4.2. O pagamento da Assinatura, seja à **ROIT** ou a terceiros, será automaticamente renovado ao final do período de assinatura aplicável, salvo se o Contratante cancelar sua Assinatura paga antes do término do período de assinatura atual.

4.3. A **ROIT** poderá, eventualmente, alterar o preço das assinaturas pagas, incluindo taxas de assinatura recorrentes, e comunicará quaisquer alterações de preço com antecedência, mediante aviso prévio razoável. As alterações de preço entrarão em vigor no início do próximo período de assinatura, após a data da alteração do preço.

4.4. Nos termos da legislação aplicável, ao continuar utilizando o Software ou serviço da **ROIT** após a entrada em vigor da alteração de preço, o Contratante estará tacitamente aceitando o novo preço. Caso o Contratante não concorde com a alteração de preço, poderá rejeitá-la cancelando a Assinatura paga aplicável antes que a alteração entre em vigor.

4.5. Os preços são calculados e devem ser pagos em Reais, e as obrigações de pagamento não são canceláveis. A **ROIT** não fornece reembolsos ou créditos por períodos parciais de assinatura.

4.6. A **ROIT** irá faturar ao Contratante quaisquer renovações, atualizações, valores excedentes e serviços adicionais adquiridos.

4.7. Os pagamentos realizados em atraso serão atualizados monetariamente até a data do pagamento pela variação percentual do IGP-M, ocorrida entre a data do vencimento e a liquidação, e terão o acréscimo de juros de 1% (um por cento) ao mês, estes calculados "pro rata die",



bem como multa de 2% (dois por cento) ao mês pelo atraso no pagamento.

4.8. Sem prejuízo do disposto no número anterior e de forma cumulativa e integralmente compatível, caso o Contratante não efetue o pagamento das faturas devidas no prazo de 30 (trinta) dias, a **ROIT** poderá, a seu exclusivo critério, suspender e/ou bloquear as licenças enquanto persistir o atraso no pagamento. Além disso, a **ROIT** se reserva o direito de encerrar a relação contratual total ou parcialmente, sem assumir qualquer responsabilidade, mantendo o direito de reclamar do Contratante todos os valores devidos, conforme aplicável.

5. PRAZO E RESCISÃO

5.1. O prazo deste Contrato (o "Prazo") começa na Data de Vigência do Prazo de Assinatura Inicial do primeiro Serviço adquirido e termina na data de rescisão ou expiração do Prazo de Assinatura final.

5.2. Cada Prazo de Assinatura começa em uma "Data Efetiva", que será a data em que o Contratante realizou a contratação dos Softwares e Serviços da **ROIT**.

5.3. Qualquer das partes poderá rescindir imotivadamente o presente instrumento, desde que envie uma comunicação por escrito via e-mail, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência à próxima data de faturamento.

5.4. A rescisão do contrato ou assinatura não confere ao Contratante o direito ao reembolso do montante correspondente à parte não utilizada da anuidade, da mensalidade ou de qualquer outro tipo de taxa, nem aos montantes já pagos pelo Contratante. Da mesma forma, a rescisão não isenta o Contratante da obrigação de pagar todos os valores ainda não pagos pelos Serviços ou Softwares adquiridos.

5.5. A **ROIT** reserva-se no direito de rescindir a licença de uso, a qualquer momento, caso o Contratante viole qualquer disposição dos termos e condições ora acordados, ou ocorra atraso no pagamento por mais de 30 (trinta) dias corridos do plano contratado.

6. CANCELAMENTO

6.1. Uma vez efetivado o cancelamento do contrato ou da assinatura, o Cliente deixará de ter acesso ao Software da **ROIT**, e qualquer conteúdo armazenado, bem como qualquer personalização efetuada, será igualmente eliminado.

6.2. Após o cancelamento, deverá o Contratante resgatar os seus dados através das APIs a serem disponibilizadas no ato da solicitação, dentro de um prazo máximo de até 30 (trinta) dias contados a partir do término do contrato ou assinatura, se assim desejar. Após esse período, todos os dados serão automaticamente eliminados.

7. USUÁRIO MASTER

7.1. O Contratante poderá definir, sempre que necessário, um Usuário Master, o qual estará habilitado a acessar os dados do *Analytics* e adquirir qualquer Software, produto ou serviço disponível. Ao fazê-lo, consente, portanto, que a utilização desses recursos adicionais está sujeita aos termos e condições específicas associadas a cada um deles.

7.2. O Usuário Master é o usuário principal, que possui amplos poderes, sendo o responsável por aprovações, edições, autorizações e exclusões de acessos e funcionalidades.

7.3. O Usuário Master poderá autorizar a **ROIT** a utilizar os dados e informações disponibilizadas nos Softwares e Serviços para a criação e disponibilização de serviços personalizados que atendam às necessidades específicas do Contratante. O Usuário Master poderá, a qualquer momento, revogar sua anuência expressa para a utilização dos dados, mediante comunicação formal à **ROIT**. A partir da data de recebimento da comunicação, a **ROIT** cessará o uso dos dados para personalização de serviços.

7.4. O Usuário Master terá a responsabilidade de requisitar os acessos para os usuários autorizados, conforme as disposições e limitações estabelecidas no plano contratado.

8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

8.1. A **ROIT** utiliza todas as medidas técnicas e organizacionais de segurança que constituem o padrão do setor relacionadas ao armazenamento, processamento e transferência de seu conteúdo, criadas para proteger a integridade deste conteúdo e para resguardá-lo contra acesso, uso ou processamento não autorizados ou ilegais.

8.2. Ao utilizar os serviços e/ou Softwares da **ROIT**, o Contratante e seus usuários devem impedir o acesso não autorizado de terceiros à sua conta e aos dados pessoais, selecionando e protegendo sua senha e/ou outro mecanismo de conexão de forma adequada e limitando o acesso ao seu computador ou dispositivo e navegador. Os



acessos são de responsabilidade da Contratante e dos usuários da solução, que devem tomar as devidas providências para garantir a confidencialidade dela, sendo seu uso restrito ao Contratante, e não sendo permitido o repasse quanto à sua utilização por terceiros.

8.3. A **ROIT** periodicamente realizará verificações e, caso constatada alguma irregularidade quanto ao seu uso, serão tomadas as devidas providências para fins de evitar o compartilhamento de acesso ou vazamento de informação.

8.4. Todos os dados e documentos processados serão criptografados e armazenados na nuvem mantida pela **ROIT** durante o período em que perdurar o contrato ou assinatura.

8.5. Todas as avaliações e questionamentos relacionados à segurança dos Serviços e Softwares fornecidos pela **ROIT** deverão ser realizados previamente pelo Contratante. Após o aceite do presente TCG, quaisquer testes adicionais, avaliações, questionários, auditorias ou atividades similares solicitadas pelo Contratante serão cobradas separadamente. O valor dessas atividades será calculado com base em uma tarifa correspondente a três vezes o valor da hora técnica estipulada na proposta.

8.6. O Contratante reconhece e concorda que os dados gerados pela utilização do Software licenciado poderão ser coletados e utilizados pela parte licenciadora para fins de aprendizado em base comum. A parte licenciadora compromete-se a anonimizar os dados, garantindo a privacidade e confidencialidade da contratante. O Contratante autoriza o uso dos dados coletados para aprimoramento contínuo da inteligência artificial, em conjunto com outros dados de fontes diversas. A **ROIT** assegura que nenhum dado identificável pessoalmente será divulgado e adotará medidas razoáveis para preservar o sigilo e a segurança dos dados.

9. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. Estes Termos não concedem ao Contratante ou Usuário, o direito de usar qualquer recurso da marca **ROIT**, seja para uso comercial ou não comercial.

9.2. O Serviço e os Softwares constituem propriedade intelectual da **ROIT** e permanecerão como propriedade exclusiva da **ROIT**. O Contratante e/ou o Usuário não adquirem nenhum direito de propriedade intelectual ou outros direitos exclusivos, incluindo patentes, desenhos, bases de

dados, marcas, códigos fontes, direitos autorais e econômicos ou direitos sobre informações confidenciais ou segredos de negócio, sobre e/ou relacionados à **ROIT** e/ou ao Serviços e Softwares, os quais são de propriedade e titularidade exclusiva da **ROIT**.

9.3. É vedado ao Contratante e/ou Usuário qualquer espécie de procedimento que implique engenharia reversa, descompilação, desmontagem, tradução, ampliação, alteração, adaptação e/ou modificação das características dos Softwares, ou qualquer outra conduta que possibilite o acesso ao código fonte dos Softwares, ficando acertado que qualquer alteração, a qualquer tempo, que deva ser efetuada nos Softwares, só poderá ser operada pela **ROIT** ou por pessoa expressamente credenciada por ela.

9.4. A **ROIT** permanecerá com a propriedade e titularidade de todos os direitos de propriedade intelectual, tais como patentes, desenhos industriais, marcas, direitos autorais, softwares, direitos sobre informações confidenciais, sobre os seus Softwares, eventuais melhorias, aprimoramentos e atualizações relacionados a este, bem como a todos os demais produtos passíveis de proteção pelo direito da Propriedade Intelectual. Dessa maneira, a **ROIT** reserva para si todos os direitos de propriedade intelectual e o uso de tais direitos não expressamente autorizados neste contrato.

9.5. O Contratante e os Usuários cooperarão de boa-fé com a **ROIT** na proteção dos direitos de Propriedade Industrial e Intelectual do Software e dos Serviços, ou de quaisquer outros direitos de Propriedade Industrial e Intelectual, e informarão imediatamente a **ROIT** de qualquer infração a estes direitos de que tenham conhecimento direto ou indireto.

9.6. É estritamente proibida a utilização dos Serviços ou do Software com o objetivo de copiar qualquer parte do produto da **ROIT** e/ou monitorar a sua disponibilidade, características, desempenho, funcionalidades ou comportamento, bem como para qualquer outra forma de benchmarking ou avaliação da concorrência. Os Serviços e Softwares só podem ser utilizados de acordo com os Termos e Condições aqui estabelecidos e exclusivamente para fins internos. Caso a **ROIT** detecte ou suspeite de tais atividades, reserva-se o direito de rescindir imediatamente o contrato, suspender a licença do Contratante e pedir uma indenização pelos prejuízos diretos e indiretos sofridos.



9.7. Todo e qualquer título, direitos de propriedade e direitos de propriedade intelectual relacionados ou decorrentes de quaisquer sugestões, avaliações ou feedback que o Contratante ou Usuário fornecer à **ROIT**, serão de propriedade exclusiva da **ROIT** e podem ser usados pela **ROIT** para seus fins comerciais, a seu exclusivo critério, sem qualquer pagamento, prestação de contas ou créditos ao autor por quaisquer sugestões, avaliações ou feedback.

10. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

10.1. A **ROIT** pode reter, utilizar e divulgar Dados do Contratante apenas para (i) cumprir as suas obrigações decorrentes do Contrato; (ii) responder a pedidos de suporte; (iii) fins comerciais internos com o objetivo de manter, avaliar, desenvolver e melhorar os Serviços; ou (iv) cumprir as Leis Aplicáveis. Os Dados do Contratante e as Informações Confidenciais do Contratante não incluem informações pessoais relacionadas a um funcionário ou outro representante do Contratante que sejam coletadas ou recebidas pela **ROIT** para fins relacionados à contratação ou utilização ou pagamento dos Serviços (por exemplo, os nomes e endereços eletrônicos dos representantes de contas do Contratante e de seu departamento de contabilidade). A utilização pela **ROIT** das informações pessoais de tal funcionário ou outro Representante é regida pela Política de Privacidade da **ROIT** disponível no site www.roit.com.br que descreve como gerir as preferências individuais de comunicação. Cada Parte é responsável por informar aos seus próprios Representantes sobre o tratamento dos seus dados pessoais, tal como previsto no Contrato.

10.2. As Partes obrigam-se a atuar no presente instrumento, quer seja através de seus representante legais, colaboradores ou por terceiros que participem diretamente ou por determinação destes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei Federal nº 13.709/2018 de 14 de agosto de 2018, além das normas e dos regulamentos adotados pelas competentes autoridades de proteção de dados acerca da matéria, assim como as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores competentes emitidos posteriormente a assinatura deste instrumento.

10.3. A **ROIT** pode criar, gerar e utilizar Dados Agregados para qualquer fim lícito. "Dados Agregados" significa o conjunto de dados desidentificados e anonimizados derivados dos

dados de diversos Contratantes com a finalidade de apresentar essa informação de forma resumida. Os Dados Agregados não incluem quaisquer Informações Pessoais relacionadas aos Contratantes, clientes do Contratantes, Usuários Autorizados, ou outras informações que possam razoavelmente identificar ou estarem relacionadas a uma pessoa natural.

10.4. A **ROIT** poderá tratar Dados do Contratante utilizando servidores ou serviços em nuvem estabelecidos dentro ou fora do Brasil, incluindo a utilização de serviços de terceiros. Nestes casos, a **ROIT** adotará ou exigirá que terceiros adotem, através de cláusulas contratuais (ou outros meios razoáveis), medidas de segurança comercialmente razoáveis destinadas a manter os Dados do Contratante seguros e confidenciais.

11. GARANTIAS

11.1. Cada Parte representa e garante à outra Parte que (i) tem a autoridade para celebrar este Contrato e cumprir as suas obrigações nos termos deste instrumento; e (ii) não realiza negócios para qualquer finalidade ilegal.

11.2. A **ROIT** garante ao Contratante que: (a) a Tecnologia que a **ROIT** fornece irá performar em todos os aspectos materiais de acordo com a Documentação então vigente; (b) a **ROIT** realizará os Serviços Profissionais de forma profissional e de acordo com os padrões profissionais da indústria; (c) a **ROIT** não reduzirá, em seus aspectos relevantes, os Serviços ou as características ou funcionalidades dos Softwares durante a vigência contratual.

11.3. A **ROIT** garante a disponibilidade de no mínimo 97% (noventa e sete por cento) de acesso aos Softwares contratados em 24x7x365 (24 horas, 7 dias por semana e 365 dias por ano), podendo suspender temporariamente o acesso, em casos de extrema necessidade de manutenção, atualização, força maior ou caso fortuito, sem que isto implique em qualquer tipo de indenização.

11.4. A **ROIT** respeitará a política de SLA (Acordo Mínimo de Serviço) para atendimento de suporte e manutenção.

11.5. A **ROIT** garante a disponibilização do acesso ao Software 'Calculadora Da Reforma Tributária' em seus servidores ou de terceiros, quando incluído no plano contratado.

11.6. A **ROIT** não garante que a Tecnologia está isenta de falhas, erros ou omissões. O serviço é fornecido "como se apresenta" e "conforme



disponível”, sem quaisquer garantias de qualquer tipo, expressas ou implícitas, incluindo, entre outras, garantias implícitas de comercialização, adequação a um fim específico ou não infração.

12. ISENÇÕES DE RESPONSABILIDADE

12.1. A **ROIT** não será responsabilizada de nenhuma forma, se quer subsidiariamente, por quaisquer desacordos que ocorram entre o Contratante e seus clientes ou terceiros e, caso venha a ser acionada judicialmente nesse tipo de demanda, o Contratante se compromete, desde já, a solicitar a exclusão da **ROIT** do polo passivo da lide, bem como arcar com todos os custos necessários para exclusão definitiva e atingimento do trânsito em julgado.

12.2. A **ROIT** não se responsabiliza, sob nenhuma hipótese, pela qualidade e segurança da rede utilizada pelo Contratante para acesso às soluções, vez que esta é mantida por terceiros e, portanto, foge do seu controle, diligência e responsabilidade.

12.3. A **ROIT** não é responsável por qualquer conteúdo de terceiros que o Contratante e/ou Usuário venha a transferir ou obter de outra forma, mediante o uso do serviço, ou por qualquer dano ou perda de dados que daí possa resultar.

12.4. A **ROIT** não se responsabiliza pela qualidade, precisão ou veracidade das informações e dados disponibilizados pelo Contratante.

12.5. A **ROIT** não garante, endossa, avaliza ou assume responsabilidade por qualquer aplicativo ou serviço de terceiros que dê acesso ao serviço ou Software da **ROIT**.

12.6. A **ROIT** não assume qualquer responsabilidade pelos cenários tributários gerados a partir de dados incompletos ou insatisfatórios.

12.7. A **ROIT** não será responsável por quaisquer dificuldades ou falhas de integração que decorram exclusivamente de condições, decisões ou falhas internas do Contratante, incluindo, mas não se limitando a, problemas de infraestrutura, configurações inadequadas e/ou falhas em sistemas geridos pelo Contratante.

12.8. A manipulação das informações obtidas por meio do uso do Software, bem como as decisões tomadas a partir destas informações, são de responsabilidade exclusiva do Contratante.

12.9. O Contratante é o único responsável pelo uso dos Serviços e Softwares da **ROIT**, devendo utilizar de acordo com as disposições e normas

legais vigentes no país e que regulamentam a matéria, isentando expressamente a **ROIT** de qualquer responsabilidade pelo uso incorreto, indevido ou que implique em infringência dos preceitos legais.

12.10. O Contratante e os Usuários assumem todas as responsabilidades e riscos relacionados com a utilização dos serviços e do Software.

13. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

13.1. Nenhuma das Partes será responsável perante a outra Parte ou qualquer outra parte por quaisquer danos consequenciais, indiretos, especiais, punitivos, incidentais, exemplares ou perdidos de qualquer natureza, previsíveis ou imprevisíveis, incluindo danos por perda de dados, goodwill, investimentos, uso de dinheiro ou uso de instalações, interrupção no uso ou disponibilidade de dados, paralisação de outros trabalhos ou deterioração de outros ativos, mesmo se avisado da possibilidade de tais danos, decorrentes de (i) cumprimento/desempenho ou não cumprimento/desempenho do Contrato ou de produtos, Softwares ou serviços fornecidos no âmbito do Contrato (ii) qualquer reclamação, causa de ação, violação de contrato, indenização ou qualquer garantia expressa ou implícita, declaração falsa, negligência, responsabilidade estrita ou outro ato ilícito.

13.2. Caso seja apurada a culpa da **ROIT** e efetivo dano ao Contratante ou a terceiros, ainda que por sentença transitada em julgado, a obrigação total máxima da **ROIT** de pagamento e/ou indenização relativamente à proposta, contrato e demais documentos aplicáveis está limitada ao valor equivalente a 100% (cem por cento) das quantias pagas pelo Contratante à **ROIT** referentes ao uso dos serviços e Softwares durante os seis (06) meses anteriores à reivindicação que deu origem a tal responsabilidade. Em nenhuma hipótese a **ROIT**, assim como suas afiliadas ou seus agentes, diretores, funcionários ou fornecedores serão responsabilizados pelo pagamento de indenização ao Contratante ou terceiros, de perdas e danos, incluindo, sem limitação, lucros cessantes, perda de uma chance, custos de oportunidade, danos morais, danos à imagem ou quaisquer perdas e danos indiretos, perda de aviamento, perda de dados e outras perdas intangíveis, resultantes do uso ou da incapacidade de uso do serviço, dentre outros.



13.3. Uma vez que o limite estabelecido aqui seja atingido, em virtude ou como resultado do pagamento de uma ou mais indenizações pela **ROIT** ao Contratante, seus Representantes ou a terceiros relacionados ao Contratante, cessarão todos os direitos do Contratante e de seus Representantes de reivindicar indenizações contra a **ROIT** ou seus Representantes. Os dispositivos previstos aqui serão aplicados independentemente do momento ou da forma de ação, dano, pleito, responsabilidade, custo, despesa ou perda, seja em contrato, estatuto, norma, regulamento ou ato ilícito (incluindo, sem limitação, negligência) ou de qualquer outra forma. O Contratante concorda que, sem essas limitações, o preço cobrado pelos Serviços ou Softwares seria significativamente maior.

14. ACORDO INTEGRAL

14.1. O Usuário e/ou Contratante não está autorizado a utilizar os Serviços e o Software acessível se (a) for menor de idade, não tiver a idade legal para trabalhar, e/ou não tiver capacidade legal para contratar ou (b) se tiver sido proibido por uma autoridade judicial ou administrativa de acessar e/ou utilizar este tipo de serviços na sua jurisdição, no local onde vive ou no local onde os Serviços.

14.2. Os Termos aqui presentes constituem o acordo integral entre qualquer Contratante e a **ROIT** referente aos Serviços e Softwares. Caso uma das disposições destes Termos seja considerada inexecutável, as outras disposições destes Termos permanecerão em pleno vigor e efeito; além disso, um termo executável irá substituir aquele inexecutável, de modo que reflita a intenção original na medida do possível. O fato de que a **ROIT** deixe de aplicar qualquer disposição destes Termos não será considerada uma renúncia de seu direito de fazê-lo posteriormente.

15. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

15.1. A **ROIT** oferecerá canais de atendimento para informações e orientações sobre os Serviços e o uso adequado dos Softwares, além de suporte na resolução ou correção de incidentes, falhas ou defeitos durante os Serviços.

15.2. O horário de atendimento será das 09:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:30, de segunda a sexta-feira, com exceção dos feriados nacionais e regionais (base Estado de Santa Catarina e Estado de São Paulo), por meio do endereço eletrônico servicedesk@roit.com.br ou telefone +55 41

0800-942-3019 ou abertura de chamados via ticket, e-mail ou chat do Software.

15.3. A **ROIT** será responsável pela triagem inicial e classificação dos chamados abertos pelo Contratante, atribuindo o nível de prioridade conforme a natureza, urgência, complexidade e indisponibilidade da solução ou função principal do sistema afetado. A **ROIT** compromete-se a realizar essa triagem de forma criteriosa e eficiente, garantindo que as demandas sejam tratadas conforme sua prioridade e impacto. A classificação dos chamados será documentada, assegurando transparência no atendimento.

15.4. O SLA de atendimento começa a contar a partir da abertura do ticket. O prazo máximo para atendimento e primeira resposta do chamado é de 2 (duas) horas úteis.

15.5. O SLA de resolução começa a contar a partir da primeira resposta do chamado, momento em que é realizada a triagem e priorização.

15.6. O SLA será considerado integralmente cumprido se o Grau de Cumprimento for igual ou superior a 90% (noventa por cento).

15.7. A **ROIT** se compromete a prestar o suporte necessário à continuidade do funcionamento do Software conforme a tabela de SLA (Service Level Agreement) abaixo:

Prioridade	Tempo máximo de resolução	Grau de Cumprimento
Muito Alto	1 dia útil	90%
Alto	3 dias úteis	90%
Médio	6 dias úteis	90%
Baixo	11 dias úteis	90%

16. PRAZO DE VIGÊNCIA, LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO:

16.1. O presente termo vigorará por prazo indeterminado, enquanto perdurar a relação contratual entre as PARTES.

16.2. Este TCG é regido e interpretado em conformidade com as Leis do Brasil. Quaisquer controvérsias que possam surgir deles serão submetidas à jurisdição exclusiva dos tribunais da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil.

