

## TERMOS GERAIS DA INFOSIMPLES

Recomendamos que você, Cliente, leia, atenta e integralmente, as condições gerais aqui dispostas para utilização da "Plataforma" e dos "Serviços" disponibilizados pela **INFOSIMPLES PROCESSAMENTO DE DADOS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 13.480.077/0001-58, com sede na Avenida Paulista, nº 1636, sala 1504, Bela Vista, CEP 01310-200, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo ("INFOSIMPLES").

Você declara que é pessoa maior de 18 (dezoito) anos de idade, considerada civilmente capaz, e que está devidamente autorizado pelo responsável legal de sua empresa a responder por essa contratação, a qual foi compreendida de modo claro e efetivada por sua livre e espontânea vontade.

Você expressa sua concordância informada e inequívoca com as regras da INFOSIMPLES a partir do momento em que efetivar o seu cadastro na Plataforma, por meio da seleção da opção "Aceito os Termos Gerais da Infosimples".

Você está ciente de que não pode e não deve utilizar a Plataforma caso discorde deste instrumento ou de qualquer cláusula aqui mencionada, devendo cancelar o procedimento de cadastro, neste caso, e abster-se de utilizar a Plataforma.

Definições úteis	
<b>Dia Útil</b>	Aquele que não seja sábado, domingo, feriado estadual no Estado de São Paulo ou feriado nacional no território brasileiro.
<b>Cliente</b>	Toda pessoa natural ou jurídica que contrata os Serviços.
<b>Usuário</b>	Pessoa(s) física(s) que utiliza(m) a Plataforma da INFOSIMPLES, por si ou em nome/sob ordem/por representação do Cliente.
<b>Plataforma</b>	Website, aplicativo ou solução da INFOSIMPLES por meio do qual os Serviços são disponibilizados ao Cliente.
<b>Informações de Acesso</b>	Informações que o Cliente usa para acessar a Plataforma e/ou que a INFOSIMPLES pode utilizar para o acesso a Sites na Internet, incluindo: e-mail e senha, tokens de integração e segredos de integração (como chaves de criptografia).
<b>Serviços</b>	Soluções e atividades específicas da INFOSIMPLES que estarão disponíveis ao Cliente interessado mediante aceitação dos respectivos Termos Específicos.
<b>SLA de Suporte</b>	<i>Service Level Agreement</i> (Acordo de Nível de Serviço) que especifica o nível

	de atendimento de suporte.
<b>Sites</b>	Sites e aplicativos que podem ser acessíveis publicamente ou a partir de login, senha e/ou tokens disponibilizados à INFOSIMPLES pelo Cliente, nos quais é possível utilizar determinados Serviços, conforme detalhado nos Termos Específicos correspondentes.
<b>Termos Específicos dos Serviços</b>	Termos e condições de uso específicos de cada Serviço, que deverão ser aceitos pelo Cliente para que tenha acesso e possa utilizar os respectivos Serviços. Após aceitos, os Termos Específicos são partes integrantes dos Termos Gerais da Infosimples.

## 1. A INFOSIMPLES

- 1.1. A INFOSIMPLES é uma plataforma de Serviços baseados em inteligência artificial e processamento de dados para otimização de processos de negócio.

## 2. Funcionamento da Plataforma

- 2.1. Os Serviços são disponibilizados da maneira em que se encontram, podendo passar por constantes aprimoramentos e atualizações, sem a obrigação de manterem determinada estrutura de funcionamento e/ou layout para o Cliente.
- 2.2. A INFOSIMPLES utiliza mecanismos de segurança (por exemplo, *reCAPTCHA*) em sua Plataforma visando evitar acessos fraudulentos e aumentar a segurança geral dos Serviços.
- 2.3. Os Serviços são prestados e licenciados sem qualquer direito de exclusividade, deixando as partes livres para que realizem com terceiros outros contratos com este mesmo fim.
- 2.4. Durante a utilização da Plataforma, para o acesso a determinadas funcionalidades, serão requeridas informações com o intuito de mantermos a sua segurança e confidencialidade. A Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Infosimples (<https://infosimples.com/privacidade/>), parte integrante e inseparável destes Termos, regula o tratamento de Dados Pessoais na Plataforma. O Cliente/Usuário declara que conhece e concorda com as disposições contidas em tal documento.

## 3. Acesso à Plataforma

- 3.1. O Cliente, por si ou por meio de Usuário, deverá criar uma conta de acesso à Plataforma e realizar cadastro com e-mail e senha de uso privativo, mediante o preenchimento de todos os campos do cadastro com informações verídicas, precisas, completas e atualizadas.

- 3.2. O Cliente, por si ou por meio de Usuário, deverá informar a INFOSIMPLES sempre que ocorrerem alterações nas suas informações cadastrais.
- 3.3. O Cliente/Usuário deve estar ciente de que a INFOSIMPLES poderá realizar as pesquisas que julgar necessárias para a apuração de eventuais dados incorretos, inverídicos ou desatualizados, bem como solicitar dados e documentos adicionais que se fizerem necessários.
- 3.4. Caso o Cliente/Usuário deixe de informar seus dados corretos ou informe-os de maneira incorreta ou inverídica, a INFOSIMPLES poderá suspender temporária ou definitivamente o seu acesso à Plataforma.
- 3.5. Ao criar uma conta, o Cliente/Usuário receberá Informações de Acesso e será o único responsável por manter sua guarda e sigilo, isentando a INFOSIMPLES de qualquer responsabilidade por danos e prejuízos decorrentes do uso indevido do seu acesso e/ou da Plataforma.
- 3.6. O Cliente/Usuário não poderá compartilhar, emprestar ou revender suas Informações de Acesso a terceiros. Caso seja necessário compartilhar Informações de Acesso com prestadores de serviços para fins de integração na Plataforma e/ou com outras pessoas autorizadas, a INFOSIMPLES deverá ser comunicada previamente para que aprove o compartilhamento.
- 3.7. O Cliente tem autorização para desenvolver e comercializar soluções próprias que se integram com a Plataforma, incluindo soluções que usam dados provenientes da Plataforma.
- 3.8. O Cliente/Usuário deverá informar a INFOSIMPLES imediatamente sobre qualquer ocorrência ou suspeita de uso inadequado da sua conta para que a INFOSIMPLES possa tomar medidas preventivas aplicáveis.

#### **4. Utilização da Plataforma**

- 4.1. Ao acessar a Plataforma, o Cliente por si ou por meio de Usuário, poderá:
  - a) Realizar, manualmente, testes dos Serviços.
  - b) Visualizar a situação (status) do funcionamento dos Serviços.
  - c) Visualizar os preços dos Serviços.
  - d) Visualizar extratos de uso e faturas dos Serviços.
  - e) Consultar a documentação técnica dos Serviços.
- 4.2. O Cliente e/ou o Usuário declara e garante que utilizará os dados envolvidos na prestação dos Serviços pela INFOSIMPLES apenas e tão somente para propósitos lícitos e para as finalidades de uso informadas no momento da aceitação destes Termos.
- 4.3. O Cliente poderá visualizar na Plataforma as finalidades de uso informadas no momento da aceitação destes Termos.

- 4.4. Quando do primeiro acesso do Cliente, a conta estará programada na modalidade pré-paga e em situação de experimentação gratuita ("*free trial*"), bem como receberá um saldo inicial que possibilita a realização de testes básicos em Serviços variados.
  - 4.4.1. O valor do saldo inicial estará indicado em <https://infosimples.com> e poderá sofrer alterações a depender da data do cadastro.
  - 4.4.2. A utilização do saldo inicial estará sujeita a eventuais limitações impostas pela INFOSIMPLES. A integralidade do valor não poderá ser utilizada em um mesmo Serviço, limitando-se a até 50 requisições por Serviço.
  - 4.4.3. O saldo inicial expirará em até 30 dias e não poderá ser utilizado para nenhum outro fim além de testes de Serviços dentro da Plataforma.
  - 4.4.4. Contas em situação de *free trial* poderão não ter todas as funcionalidades da Plataforma disponíveis e nem mesmo os níveis padrões de atendimento e suporte, que são restritos para contas pagantes.

## 5. Contratação de Serviços dentro da Plataforma

- 5.1. O Cliente poderá contratar os Serviços disponíveis tanto no momento da criação da sua conta de acesso à Plataforma como também posteriormente, quando já tiver pleno acesso à área restrita da Plataforma.
- 5.2. A contratação de um Serviço sempre se dará mediante a aceitação dos respectivos Termos Específicos do Serviço.
- 5.3. No caso de os Termos Específicos do respectivo Serviço não prever ou não regular determinada matéria, deverão ser consultadas as condições previstas nestes Termos Gerais. Na hipótese de divergência entre os Termos Específicos e este instrumento, deverão prevalecer as condições previstas nos Termos Específicos.
- 5.4. Caso qualquer disposição deste instrumento ou de quaisquer Termos Específicos seja declarada inválida, nula ou inexecutável por qualquer razão, a referida disposição será excluída, permanecendo inalteradas e vigentes as demais.
- 5.5. O cancelamento da contratação de um Serviço poderá ser realizado conforme a **cláusula 15** deste instrumento.

## 6. Suporte

- 6.1. O suporte é acessório à contratação dos Serviços e tem como finalidade prestar esclarecimentos, realizar assistência técnica e atender chamados para eventuais problemas ou defeitos que surgirem do uso regular da Plataforma pelo Cliente/Usuário.
  - 6.1.1. O suporte é oferecido ao Cliente pagante e que esteja adimplente. Cliente em situação de *free trial*, não pagante ou não adimplente poderá eventualmente ter seus chamados respondidos, porém sem qualquer previsão de prazo, garantia de atendimento ou nível de suporte.

- 6.2. O suporte será sempre prestado de forma remota pela INFOSIMPLES mediante aberturas de chamados através de envio de e-mail pelo Cliente/Usuário para o endereço [suporte@infosimples.com.br](mailto:suporte@infosimples.com.br) e ocorrerá segundo os seguintes critérios:
- a) Disponibilidade em horário comercial, das 08:00 às 17:00 (horário de São Paulo), em Dias Úteis;
  - b) Chamados abertos fora do horário mencionado serão tratados pela INFOSIMPLES a partir da próxima hora útil;
  - c) O tempo máximo de resposta inicial para chamados de Cliente pagante é de 5 (cinco) dias úteis contados a partir do horário de abertura do respectivo chamado;
  - d) Pela natureza dos Serviços e eventual dependência de sistemas de terceiros, sobre os quais a INFOSIMPLES não tem nenhuma autonomia, o prazo para a finalização de uma manutenção corretiva não pode ser estabelecido a priori e será alinhado caso a caso entre a INFOSIMPLES e o Cliente;
  - e) As manutenções corretivas decorrentes de chamados serão tratadas após a abertura do respectivo chamado pelo Cliente, sendo que o prazo e o progresso de eventual manutenção serão informados caso a caso;
  - f) As manutenções previamente programadas que possam gerar indisponibilidade da Plataforma por mais de 10 (dez) minutos serão notificadas ao Cliente com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas corridas de antecedência, através do e-mail informado pelo Cliente no momento do cadastro;
  - g) A eficácia nos atendimentos dos chamados de suporte deverá levar em consideração um SLA de Suporte de até 90% (noventa por cento) dentro do mês civil, sendo que o cálculo de verificação respeitará a seguinte fórmula:

$$\text{SLA} = \frac{\mathbf{A} \times 100}{\mathbf{B}}$$

**A:** chamados do Cliente respondidos dentro do tempo máximo.  
**B:** chamados do Cliente no período.

- h) o SLA de Suporte somente será aplicável se o número de chamados do Cliente no período (B) for maior ou igual a 10 (dez), sendo que para quantidades inferiores de chamados o SLA de Suporte não se aplica.
- i) Não há prestação de suporte através de telefone, reuniões presenciais ou remotas, aplicativos de troca de mensagens ou qualquer outro meio que não o e-mail mencionado nestes Termos.

## **7. O que não deve ser feito na Plataforma**

- 7.1. Ao utilizar a Plataforma e os Serviços, o Cliente/Usuário se compromete a não produzir, disponibilizar, divulgar ou transmitir qualquer conteúdo ou realizar qualquer prática que:

- a) Seja contrária à legislação brasileira, à moral e aos bons costumes ou que incentive qualquer forma de discriminação ou violência;
- b) Viole direitos de propriedade intelectual ou industrial pertencentes à INFOSIMPLES ou a terceiros;
- c) Incorpore vírus e outros elementos físicos ou eletrônicos que possam causar danos ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou de equipamentos informáticos (hardware e software) da INFOSIMPLES ou de terceiros, ou que possam causar dano aos documentos e arquivos armazenados em equipamentos informáticos;
- d) Provoque, por suas características, tais como forma e extensão, dificuldades no normal funcionamento da Plataforma;
- e) Reproduza, duplique, copie, modifique, adapte ou comercialize a Plataforma ou os Serviços ou crie trabalhos derivados tomando o código-fonte da Plataforma como base;
- f) Acesse as áreas de programação da Plataforma, seus bancos de dados ou qualquer outro conjunto de informações que faça parte da atividade de manutenção, desenvolvimento e/ou atualização da INFOSIMPLES;
- g) Utilize a Plataforma ou quaisquer dados e/ou informações obtidas através dela para práticas que possam ser caracterizadas como concorrência desleal, infração de propriedade intelectual, desrespeito a direitos de privacidade ou de qualquer forma ilícitas.

## **8. Responsabilidades do Cliente no uso da Plataforma**

- 8.1. O acesso e o tráfego de dados entre os terminais dos computadores do Cliente/Usuário e os servidores da INFOSIMPLES depende da conexão e do normal funcionamento da internet do Cliente/Usuário, a qual é de total responsabilidade do Cliente.
- 8.2. Em qualquer hipótese, o Cliente/Usuário será o único responsável pelo uso que fizer da Plataforma e dos Serviços da INFOSIMPLES, bem como por qualquer conteúdo inserido na Plataforma.
- 8.3. O Cliente é integralmente responsável por providenciar a cópia de segurança (*backup*) de seus sistemas, equipamentos e *softwares* periodicamente.
- 8.4. O Cliente/Usuário deverá tratar todas as informações relacionadas às características, funcionalidades e documentações da Plataforma e dos Serviços da INFOSIMPLES como confidenciais, não podendo divulgá-las, revelá-las, reproduzi-las e utilizá-las para fins outros que não aqueles relacionados à execução dos Serviços pela INFOSIMPLES.
- 8.5. O Cliente/Usuário será inteiramente responsável pelas informações inseridas na Plataforma e/ou por informações e dados pessoais que venham a ser prestados à

INFOSIMPLES visando a execução dos Serviços em outros sítios eletrônicos de terceiros na Internet.

- 8.6. O Cliente/Usuário se compromete a manejar os dados e informações disponibilizados para a execução dos Serviços de modo lícito, de acordo com a legislação vigente, isentando a INFOSIMPLES de quaisquer responsabilidades neste sentido.

## **9. Subcontratação**

- 9.1. A INFOSIMPLES poderá, a seu exclusivo critério e contanto que não incorra em nenhum custo adicional para o Cliente, subcontratar a prestação de determinados serviços.
- 9.2. Caso opte pela subcontratação, a INFOSIMPLES assume integral responsabilidade pelos subcontratados escolhidos e pela qualidade dos serviços por ele prestados.
- 9.3. Todos os pagamentos eventualmente devidos aos subcontratados serão de exclusiva e integral responsabilidade da INFOSIMPLES.

## **10. Direitos autorais e propriedade intelectual**

- 10.1. A INFOSIMPLES declara expressamente que possui todos os direitos de propriedade intelectual referentes à Plataforma, que é a única titular dos direitos a ela conexos e que não está, de qualquer forma, impedida de licenciar seu uso e acesso (inclusive como serviço), garantindo que tal ato não viola qualquer direito de propriedade intelectual incluindo patente, direito de autor, segredo industrial ou quaisquer outros direitos de terceiros ou preceitos legais nacionais ou estrangeiros, sendo a única responsável por eventuais questionamentos em relação à titularidade dos direitos de propriedade intelectual da Plataforma e dos Serviços.
- 10.2. O Cliente/Usuário reconhece que não possui nenhum direito de propriedade intelectual sobre a Plataforma da INFOSIMPLES.
- 10.3. O Cliente e/ou seus prepostos obrigam-se a não causar, bem como a não permitir que ocorra, a "engenharia reversa", descompilação, decomposição ou desmontagem de qualquer software que faça parte da Plataforma ou dos Serviços.
- 10.4. O Cliente autoriza a INFOSIMPLES a fazer uso de seu nome/razão social e logomarca para divulgação em portfólio de serviços, bem como para o fim de publicidade de carteira de clientes, em *homepage*, *newsletter* e outros meios de divulgação da INFOSIMPLES, durante a utilização da Plataforma.

## **11. Desvinculação societária e trabalhista entre o Cliente e a INFOSIMPLES**

- 11.1. Não se estabelecerá, por força destes Termos Gerais, para nenhum efeito, nenhum tipo de Sociedade, Associação, Joint Venture, Agência, Consórcio, Mandato de

Representação ou Responsabilidade Solidária entre as Partes aqui contratantes, tampouco enseja estes Termos Gerais qualquer vínculo operacional, gerencial ou de qualquer outra natureza entre o Cliente e a INFOSIMPLES.

- 11.2. O Cliente/Usuário está ciente e de acordo que os Termos Gerais não lhe conferem quaisquer poderes de mandatária, preposta ou representante da INFOSIMPLES, não podendo agir ou assumir compromissos em nome desta.
- 11.3. Não se estabelece, por força destes Termos Gerais, direta ou indiretamente, qualquer vínculo empregatício, obrigação, ou responsabilidade por parte do Cliente com relação aos profissionais da INFOSIMPLES, incluindo aqueles disponibilizados para a prestação dos Serviços e serviços de suporte, correndo por conta exclusiva da INFOSIMPLES todos os encargos decorrentes de legislação vigente, seja trabalhista, previdenciária, securitária, civil ou quaisquer outros que vierem a ser criados pelos Órgãos Públicos, sindicatos e entidades representativas das categorias.

## **12. Limitação de responsabilidade**

- 12.1. Declara o Cliente/Usuário ter ciência de que o atual estado da arte da informática e do uso de sistemas via Internet não permite a garantia de ininterrupção do funcionamento dos Serviços, que pode demandar manutenções preventivas e/ou corretivas. Neste sentido, a obrigação da INFOSIMPLES constitui-se em dedicar esforços razoáveis para minimizar os riscos e efeitos de eventuais problemas com os Serviços, bem como adotar medidas a fim de minimizar a necessidade de interrupções de funcionamento para manutenção.
- 12.2. O Cliente/Usuário deverá estar ciente de que a INFOSIMPLES não poderá ser responsabilizada por prejuízos que o Cliente/Usuário venha a sofrer por falhas na Plataforma, Serviços e/ou suporte, nem tampouco por questionamentos e/ou demandas quando decorrentes de:
  - a) Casos fortuitos ou eventos de força maior, como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques;
  - b) Eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços ou tecnologias utilizadas pelo Cliente/Usuário;
  - c) Serviços prestados por terceiros, como servidores de Internet contratados pela INFOSIMPLES, sistemas de terceiros dos quais os Serviços da INFOSIMPLES sejam dependentes ou serviços controlados pelo Poder Público e seus representantes;
  - d) Falhas de configuração ou utilização inapropriada da Plataforma por culpa exclusiva do Cliente/Usuário;
  - e) Falhas resultantes de indisponibilidade, falta de conectividade, apagão de energia ou digital;

- f) Falhas no funcionamento da Plataforma decorrentes de mudanças, instabilidade ou indisponibilidade em sites e aplicativos de terceiros que sejam utilizados pela Plataforma;
  - g) Falhas decorrentes de informações incompletas, inexatas ou inverídicas concedidas pelo Cliente/Usuário;
  - h) Utilização de dados pessoais e/ou informações a pedido e conforme orientações do próprio Cliente à INFOSIMPLES visando a execução dos Serviços mediante o acesso a Sites de terceiros que disponibilizem dados públicos na internet.
- 12.3. Tendo em vista que a INFOSIMPLES não verifica ou controla o uso que o Cliente/Usuário faz da Plataforma, não será responsável pelos prejuízos que possam decorrer de sua utilização, incluindo danos relacionados à (i) falta de veracidade, vigência, exaustividade e/ou autenticidade do conteúdo disponibilizado na Plataforma e (ii) prejuízos decorrentes da suplantação de personalidade efetuada por um Cliente/Usuário em qualquer classe de comunicação realizada por meio da Plataforma.
- 12.4. O Cliente/Usuário é inteiramente responsável pelas informações inseridas na Plataforma ou nos Serviços, declarando tê-las obtido de modo lícito e possuindo todas as autorizações necessárias para utilizá-las para essas finalidades, não podendo a INFOSIMPLES ser responsabilizada nesse sentido.
- 12.5. O Cliente/Usuário confere autorização inequívoca e irrevogável à INFOSIMPLES para a utilização dos dados pessoais e/ou informações prestadas ao longo da execução dos Serviços, isentando a INFOSIMPLES de quaisquer responsabilizações nesse sentido.
- 12.6. Eventuais indenizações devidas pela INFOSIMPLES nunca poderão exceder a soma dos 3 (três) últimos pagamentos devidos pelo Cliente à INFOSIMPLES antes do pedido de indenização. O Cliente reconhece e compreende que as limitações de responsabilidade da INFOSIMPLES são determinantes para a precificação de seus Serviços.

### **13. Preços e condições de pagamento**

- 13.1. Cada Serviço disponibilizado pela INFOSIMPLES conta com precificação e forma de apuração específicas, conforme Termos Específicos, sendo que os extratos de uso e faturas ficarão disponíveis na Plataforma sempre que o Cliente precisar consultá-los.
- 13.2. O modelo de cobrança da INFOSIMPLES é pré-pago e a conta do Cliente possui um saldo com valor indicado em Real (moeda brasileira).
- 13.3. O Cliente poderá realizar recargas de saldo sempre que desejar.
- 13.4. A INFOSIMPLES poderá restringir o valor máximo de saldo que pode ser recarregado.

- 13.5. O Cliente deverá utilizar um dos meios de pagamento disponíveis no momento da recarga, sendo que estes estão sujeitos a alteração de acordo com a conveniência da INFOSIMPLES.
- 13.6. O saldo da conta não é reembolsável e não pode ser trocado por dinheiro ou crédito. O saldo pode ser utilizado apenas dentro da Plataforma para consumir Serviços disponibilizados pela INFOSIMPLES.
- 13.7. O saldo do Cliente expira em 12 (doze) meses contados a partir da data da última recarga. Em caso de conta sem saldo positivo, a INFOSIMPLES poderá suspender o acesso do Cliente/Usuário à Plataforma e ao suporte.
- 13.8. Assim que o pagamento referente a uma recarga for confirmado, uma nota fiscal será emitida pela INFOSIMPLES, a qual será enviada para o e-mail do Cliente cadastrado na Plataforma. Caso haja alteração no endereço de e-mail, o Cliente deverá avisar a INFOSIMPLES, através do canal [financeiro@infosimples.com.br](mailto:financeiro@infosimples.com.br).
- 13.9. O valor da franquia mínima mensal a ser cobrado do Cliente pela INFOSIMPLES é R\$ 100,00 (cem reais), ou superior em caso de negociação específica formalizada separadamente. Caso os Serviços utilizados pelo Cliente em um determinado mês não gerem cobrança superior à franquia mínima mensal, o saldo da conta do Cliente sofrerá redução pelo valor do resto entre a franquia mínima mensal e o valor efetivamente utilizado no mês.
- 13.10. O Cliente não será cobrado pelo serviço de suporte da INFOSIMPLES.
- 13.11. Caso sobrevenham alterações da ordem econômica provocando a necessidade de mudança significativa na precificação dos Serviços, o Cliente e a INFOSIMPLES deverão entrar em acordo definindo novos preços para manter equilíbrio econômico da prestação de serviços.
- 13.12. Os preços definidos pela INFOSIMPLES, incluindo o valor da franquia mínima mensal, serão reajustados todo mês de janeiro com base na menor variação positiva entre os índices IGP-M/FGV ou IPCA/IBGE, ou no caso da inexistência de ambos, de outro índice que venha a substituí-los.
- 13.13. Todos os impostos, taxas e contribuições incidentes sobre o objeto contratual estão inclusos no valor a ser pago pelo Cliente. Caso os poderes públicos criem novos tributos sobre o faturamento ou modifiquem as alíquotas vigentes, os valores poderão ser revistos, de forma a manter o equilíbrio econômico do Contrato.

#### **14. Penalidades**

- 14.1. Havendo o descumprimento destes Termos ou dos Termos Específicos de quaisquer Serviços, a Parte infratora estará sujeita ao pagamento de multa contratual em valor equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor médio das cobranças mensais realizadas nos 3 (três) meses anteriores ao mês corrente, exceto nas hipóteses em que houver outra multa ou penalidade específica.

- 14.2. A multa deverá ser quitada no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar da sua aplicação.
- 14.3. Ainda que a Parte infratora venha a quitar eventual multa em razão do descumprimento das condições previstas nestes Termos ou nos Termos Específicos de quaisquer Serviços, poderá ser processada judicialmente devendo arcar com perdas e danos que vierem a ser arbitrados no foro judicial.
- 14.4. A INFOSIMPLES poderá ser penalizada caso seja identificado e comprovado que o SLA de Suporte não tenha sido cumprido em um determinado mês, sendo que nesse caso o Cliente terá direito a um desconto em sua próxima fatura conforme disposto na tabela a seguir:

<b>SLA de Suporte</b>	<b>Desconto</b>
Maior ou igual a 89% e menor que 90%	1%
Maior ou igual a 85% e menor que 89%	2%
Maior ou igual a 80% e menor que 85%	3%
Menor que 80%	5%

## **15. Vigência e cancelamento do contrato**

- 15.1. Esta prestação de serviços vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, sendo renovada automaticamente, caso as Partes não se manifestarem requerendo o seu cancelamento.
- 15.2. A utilização da Plataforma ou dos Serviços poderá ser cancelada pela parte interessada, a qualquer momento, mediante envio de aviso prévio à outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos. A INFOSIMPLES deverá ser avisada pelo Cliente através do e-mail [suporte@infosimples.com](mailto:suporte@infosimples.com). O Cliente deverá ser avisado pela INFOSIMPLES no endereço de e-mail cadastrado na conta.
- 15.3. Solicitado o cancelamento, o Cliente deverá quitar eventuais valores devidos à INFOSIMPLES e ainda não pagos em até 10 (dez) dias corridos após o envio da nota fiscal pela INFOSIMPLES. A INFOSIMPLES deverá prestar eventuais Serviços já pagos e ainda não executados.
- 15.4. O Cliente poderá solicitar o cancelamento da prestação de um Serviço específico e manter a prestação dos demais Serviços já contratados.
- 15.5. A INFOSIMPLES poderá, a seu exclusivo critério, suspender, limitar ou cancelar a prestação de Serviços e o acesso à Plataforma, total ou parcialmente, imediatamente e sem aviso prévio ao Cliente/Usuário, sempre que:
- a) Identificar, ainda que de forma indiciária, descumprimento total ou parcial de quaisquer regras, condições e obrigações previstas em quaisquer termos

- e políticas da INFOSIMPLES ou da legislação aplicável. Nesta hipótese, a INFOSIMPLES poderá encaminhar, a seu exclusivo critério e por liberalidade, comunicação solicitando ao Cliente/Usuário que corrija sua conduta no prazo de até 14 (quatorze) dias corridos contados do recebimento do aviso;
- b) Entender que a atividade, o modelo de negócio, o caso de uso declarado, a forma de divulgação ou a finalidade pretendida pelo Cliente/Usuário não estejam alinhados às diretrizes comerciais, éticas, reputacionais, regulatórias, de conformidade, de prevenção a fraudes ou de gestão de riscos da INFOSIMPLES;
  - c) Verificar riscos potenciais ou efetivos à imagem, reputação, segurança jurídica, segurança da informação, integridade de dados, continuidade operacional ou relacionamento institucional da INFOSIMPLES;
  - d) Houver pedido ou instauração de processo de recuperação judicial, extrajudicial, decretação de falência ou insolvência do Cliente;
  - e) Ocorrer alteração na estrutura societária do Cliente que a INFOSIMPLES entenda, a seu exclusivo critério, como prejudicial à continuidade dos Serviços.
- 15.6. Caso o Cliente/Usuário descumpra quaisquer das regras e condições previstas neste documento, a INFOSIMPLES poderá retirar o seu acesso à Plataforma e aos Serviços ou recusar-se a concedê-lo, sem necessidade de prévio aviso.
- 15.7. A INFOSIMPLES poderá, por liberalidade e sem que isso configure obrigação ou renúncia de direitos, conceder prazo para esclarecimentos, adequações ou regularização de condutas. A eventual concessão de prazo em uma situação não implica obrigação de concessão em casos futuros.

## **16. Acesso às categorias restritas de serviços**

- 16.1. Determinadas categorias de serviços ou funcionalidades da Plataforma poderão ser classificadas como restritas, estando sujeitas a critérios adicionais de habilitação, análise prévia e aprovação expressa pela INFOSIMPLES.
- 16.2. A solicitação de acesso a categorias restritas deverá ser realizada por meio de formulário específico, contendo informações completas, verdadeiras, atualizadas e suficientes para avaliação do caso de uso pretendido.
- 16.3. A INFOSIMPLES realizará a análise das solicitações com base em critérios técnicos, operacionais, comerciais, regulatórios e de prevenção a riscos, podendo aprovar ou não a liberação, inclusive quando:
- a) As informações fornecidas forem insuficientes, inconsistentes, divergentes, genéricas ou inconclusivas;
  - b) O caso de uso declarado não estiver claramente definido ou apresentar riscos de uso indevido, fraude, violação legal ou desvio de finalidade;

- c) Forem identificados indícios de irregularidade cadastral, ausência de presença institucional mínima, incompatibilidade entre o objeto social do cliente e o uso pretendido, ou outros fatores que elevem o risco da operação;
  - d) O acesso pretendido não esteja alinhado às diretrizes comerciais, técnicas, éticas, regulatórias ou de gestão de riscos da INFOSIMPLES.
- 16.4. A submissão do formulário não gera qualquer direito adquirido, expectativa legítima de aprovação ou obrigação de contratação por parte da INFOSIMPLES.

## **17. Alterações nos Termos**

- 17.1. Estes Termos ou os Termos Específicos dos Serviços poderão ser alterados a qualquer momento. Sempre que houver uma mudança relevante, o Cliente/Usuário será notificado por meio das informações de contato da sua conta, que devem ser mantidas atualizadas na Plataforma. Na notificação enviada, o Cliente/Usuário terá acesso ao novo texto dos Termos. Após tal notificação, ao continuar utilizando a Plataforma ou qualquer dos Serviços, o Cliente/Usuário concorda automaticamente com os novos Termos, pois a utilização da Plataforma ou dos Serviços é condicionada a isso. Caso não concorde com as alterações e queira cancelar e apagar a sua conta, o Cliente/Usuário deve enviar um e-mail para [suporte@infosimples.com.br](mailto:suporte@infosimples.com.br). As versões atualizadas destes Termos e dos Termos Específicos dos Serviços estarão sempre disponíveis no endereço: <https://infosimples.com/termos>.

## **18. Disposições gerais**

- 18.1. Todas as cláusulas destes Termos ou dos Termos Específicos dos Serviços referentes à confidencialidade, direitos de propriedade intelectual, isenções de responsabilidades e demais disposições relacionadas permanecerão vigentes após a rescisão dos Termos.
- 18.2. A INFOSIMPLES declara, por este instrumento, que cumpre toda a legislação brasileira sobre privacidade, inclusive a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016), bem como a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2018).
- 18.3. A INFOSIMPLES não se responsabiliza, expressa ou tacitamente, pelo uso de quaisquer produtos entregues ao Cliente, a qual assume exclusivamente a total responsabilidade pelos dados, acessos ou quaisquer permissões necessárias para o uso e operação dos produtos e ferramentas desenvolvidas a partir da Plataforma ou dos Serviços.

18.4. Todas as comunicações encaminhadas ao e-mail [suporte@infosimples.com.br](mailto:suporte@infosimples.com.br) serão consideradas válidas entre as partes.

**19. Legislação e o foro aplicáveis**

19.1. Estes Termos e os Termos Específicos dos Serviços serão regidos, interpretados e executados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, independentemente dos conflitos dessas leis com leis de outros estados ou países, sendo competente o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer questões relativas a estes instrumentos, com renúncia de qualquer outro, por mais privilégio que tenha.

Publicado em: 26/05/2026