TERMOS DE USO DA PLATAFORMA UW2

Data da última atualização: 16 de junho de 2025

Este Instrumento contempla os Termos e Condições de Uso da Plataforma Educacional e de Gestão Empresarial da UW2. Para todos os efeitos, este Instrumento é considerado um contrato, assinado eletronicamente, após a leitura e aceite formal pelo Cliente na etapa de adesão aos Planos ofertados na Plataforma UW2.

Antes de realizar o acesso e iniciar a utilização da Plataforma certifique-se de que compreendeu todas as condições estabelecidas, visto que ao utilizar a plataforma o Cliente aceita integralmente as normas nele dispostas, e se compromete em observá-las sob risco das penalidades cabíveis. Em caso de dúvidas, sugerimos que faça o contato prévio com o time de Atendimento ao Cliente UW2 por **e-mail** (atendimento@uw2.com.br) ou **whatsapp** (11) 94496-1000.

Após ler, compreender e concordar inteiramente com este Contrato, você poderá adquirir o pacote que mais lhe convém das Soluções UW2. No entanto, caso não concorde com este Instrumento, por favor não siga com a aquisição do pacote de Soluções UW2, ou, caso já tenha adquirido, você deverá suspender imediatamente o uso da Plataforma e contatar nosso Atendimento ao Cliente.

Para a utilização da Plataforma é necessário a aceitação plena, irrestrita e sem reservas de todos os termos e condições previstos neste documento, inclusive no caso de eventuais atualizações. No caso de revisões ou publicações de novas versões, você será avisado previamente e, caso não concorde com os ajustes, deverá interromper o uso da Plataforma. Caso permaneça usando a Plataforma após a revisão dos Termos e Condições de Uso, para todos os fins, você estará aceitando as alterações sem ressalvas.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Definições. Os termos iniciados em letra maiúscula indicados a seguir serão utilizados neste Instrumento com o significado detalhado abaixo:

a. **“UW2” ou “Contratada”:** é a empresa UW2 Soluções em Tecnologia e Pagamentos Ltda, inscrita no CNPJ sob o n.º 49.960.877/0001-13, com sede na Rua Vitória Régia, 1300, Bairro Campestre, Santo André/SP, CEP 09080-320. A UW2 é quem desenvolve, administra e concede acessos para uso da Plataforma.

b. **“Cliente” ou “Contratante”**: são as empresas que contrataram, em qualquer tempo, licença(s) de uso das Soluções UW2. Os clientes, pagantes ou não, são identificados no momento de preenchimento do formulário para acesso e uso da Plataforma.

c. **“ERP”**: A sigla ERP significa "*Enterprise Resource Planning*", que em português pode ser traduzida como "Planejamento de Recursos Empresariais". Um sistema ERP é um software (ou programa de computador) que integra e centraliza os principais processos de negócios de uma empresa ou organização, como: clientes e fornecedores, contas a pagar e receber, emissão de notas fiscais, produtos e serviços, estoque, produção, cadeia de suprimentos, vendas, entre outros itens importantes para a gestão do negócio.

d. **“Plataforma”, “Plataforma UW2” ou “Soluções UW2”**: é o conjunto de softwares disponibilizado pela UW2 aos seus clientes. A Plataforma é composta pelos seguintes módulos: **(i) LEARN**, que é um canal no YouTube, de adesão e uso gratuito, com foco em conteúdo de empreendedorismo, administração de empresas e gestão de negócios; **(ii) ADM**, que é um software de gestão empresarial (ERP); **(iii) CRM**, que é um software de gestão de relacionamento com clientes e proponentes; **(iv) eCOM**, que é um software de gestão de e-commerce e integração com

marketplaces de mercado; e **(v) OMNI**, que é um software de gestão integrada de atendimento ao cliente. O direito ao uso destes módulos é feito através da contratação dos Planos. **As Soluções UW2 são sempre disponibilizadas em nuvem, não podendo ser utilizadas sem que o Cliente tenha um acesso à Internet.**

e. **"Amazon", "Mercado Livre", "Shopee", "Magazine Luiza", "Melhor Envio", "CargoBR", "Frenet", "Correios" ou simplesmente "Parceiros"**: são empresas parceiras da UW2, cujas soluções e serviços estão integrados diretamente com a Plataforma. A UW2 não detém nenhuma participação nestes Parceiros, e **NÃO É RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS PRESTADOS POR ELES**. Cada Parceiro tem seus próprios Termos de Uso e Políticas internas, inclusive de precificação, que devem ser observadas pelos Clientes antes de sua utilização. A Plataforma apenas auxilia na integração funcional com as soluções destes Parceiros, facilitando seu uso pelos Clientes.

f. **"Planos":** são os diferentes tipos de planos oferecidos pela UW2 para uso da Plataforma. Os Planos darão acesso aos módulos e funcionalidades da Plataforma na medida especificada pela descrição do plano escolhido no momento da contratação. Os Planos tem valores distintos a depender das funcionalidades desejadas e da quantidade de usuários que precisam do acesso à Plataforma. Todos os Planos, independentemente do valor e das funcionalidades contratadas, estão sujeitos a estes Termos de Uso, inclusive os Planos oferecidos de forma gratuita ou com desconto.

g. **"Política de Privacidade"**: é o conjunto de regras que disciplina a coleta e utilização de dados pessoais dos Clientes pela Plataforma ou site UW2.

h. **"Termos de Uso", "Instrumento" ou "Contrato":** é este Instrumento jurídico, que disciplina os termos e as condições gerais para adesão, acesso e uso da Plataforma pelos Clientes.

i. **"Perfis de Cliente":** são os acessos criados pelo Cliente a fim de delimitar funções, acessos e operações realizadas por eles ou terceiros de sua confiança.

j. **"Implantação Guiada":** se refere a possibilidade de contratação do serviço de apoio à implantação das Soluções UW2. A contratação deste serviço é feita de forma independente da contratação do(s) Plano(s), e se dará através dos canais de Atendimento ao Cliente, e será confirmada após o pagamento.

k. **"Extensões", "Serviços Adicionais" ou "Add on":** refere-se à possibilidade de contratação de serviços adicionais (Add Ons), sejam eles recorrentes ou pontuais. A contratação das Extensões será incorporada ao valor do Plano previamente escolhido.

l. **"Títulos":** Os títulos das cláusulas ou capítulos destes Termos de Uso são meramente ilustrativos, e foram inseridos para facilitar a compreensão do Cliente.

m. **"Parte" ou "Partes"**: se refere a qualquer uma das partes deste Instrumento, seja o Contratante, a Contratada, ou ambas.

2. OBJETO

2.1. Objeto. O objetivo deste documento é disciplinar as condições gerais de acesso e uso da Plataforma pelos Clientes.

3. CADASTRO DE CLIENTES

3.1. Informações cadastrais. Para a utilização das funcionalidades disponibilizadas pela Plataforma, o Cliente deve fornecer e confirmar informações específicas a respeito de si e/ou da

pessoa jurídica que representa. De antemão, o Cliente declara e garante que forneceu e fornecerá à UW2 informações exatas, atualizadas e verdadeiras. O Cliente, ainda, se declara ciente de que a utilização de dados falsos, desatualizados, inválidos, incorretos ou de terceiros poderá acarretar a rescisão deste Contrato, e consequentemente o impedimento de utilização da Plataforma, sem prejuízo de responsabilização civil e criminal do Cliente, bem como do pagamento de indenização de perdas e danos sofridos pela UW2.

3.1.1. Atualização de informações cadastrais. O Cliente obriga-se a manter atualizadas todas as informações cadastrais a seu respeito, sejam elas correspondentes à pessoa física e/ou jurídica, devendo atender prontamente quaisquer solicitações referentes à atualização cadastral, sob pena de suspensão ou cancelamento de seu cadastro. As eventuais suspensões ou cancelamento de cadastro por falta de atualização de informações não gera ao Cliente qualquer direito à indenização ou reembolso pelo período que não pode acessar a Plataforma.

3.1.2. Bloqueio do acesso por inconsistência em informações cadastrais. O Cliente reconhece e aceita que nas hipóteses de: (a) a UW2 constatar a existência de informações cadastrais incorretas, inverídicas, desatualizadas ou inexatas, e/ou (b) o Cliente não disponibilizar informações e/ou documentos eventualmente requeridos pela UW2, poderemos, ao seu critério exclusivo e discricionário, bloquear por tempo indeterminado o cadastro do Cliente. Em decorrência do bloqueio cadastral, o Cliente estará temporariamente impedido de acessar e utilizar as funcionalidades da Plataforma, sem que nenhuma responsabilidade e/ou pedido de indenização possa ser imputada à UW2.

3.1.3. Anuência para realização de cadastros automáticos relacionados à serviços disponibilizados dentro da Plataforma UW2. Ao efetuar a inscrição na Plataforma UW2, o Cliente reconhece que a UW2 pode efetuar automaticamente a inscrição em serviços oferecidos por Parceiros disponibilizados dentro da Plataforma UW2, tais como “Melhor Envio”, “Frenet”, “CargoBR”, entre outros.

3.2. Ausência de impedimentos para adesão a este Termos de Uso. Ao aderir a estes Termos de Uso, o Cliente declara não ter nenhum impedimento para efetuar seu cadastro e acessar a Plataforma, inexistindo contrato ou vínculo de qualquer natureza com terceiros ou qualquer decisão ou restrição imposta por uma autoridade governamental ou judiciária que de qualquer forma o impeça de aderir a estes Termos de Uso. O Cliente declara possuir capacidade jurídica para contratação da Plataforma, bem como se obriga pelo pagamento da mensalidade atribuída ao Plano contratado. Caso o Cliente venha a realizar contratação em nome de pessoa jurídica que não possua capacidade de representação, o Cliente estará pessoalmente responsável às obrigações deste Instrumento, incluindo o pagamento dos serviços.

3.3. Sigilo das credenciais de acesso à Plataforma. Após o cadastramento na Plataforma, o Cliente é responsável por manter em sigilo as credenciais de acesso à Plataforma (CNPJ, CPF, senha, entre outros), assumindo a responsabilidade de não a compartilhar com terceiros. Caso o acesso à Plataforma seja efetuado por terceiros em razão da negligência do Cliente ou, caso este, tenha feito a transferência de seus dados de acesso à Plataforma, a UW2 estará isenta de qualquer responsabilidade relacionada à privacidade e segurança das informações e arquivos do Cliente. O Cliente não poderá compartilhar, dividir ou fornecer suas credenciais de acesso para utilização de terceiros, sob pena de cancelamento do acesso e término da relação contratual com a UW2, além da eliminação de todas as informações e arquivos armazenados na Plataforma. O Cliente é obrigado a comunicar à UW2 a respeito de eventual extravio ou alienação das informações de acesso à conta. Ademais, **a UW2 NÃO SE RESPONSABILIZA pela segurança e privacidade das informações do Cliente em caso de uso e/ou compartilhamento negligente e/ou imprudente das informações de acesso**.

3.3.1. Responsabilidade por perfis criados pelo Cliente para uso da Plataforma. O Cliente poderá criar diferentes perfis na Plataforma para uso de terceiros de sua confiança. Sendo que, os perfis terão acesso às diferentes funcionalidades a depender das configurações escolhidas pelo Cliente. O Cliente será o único e exclusivo responsável por toda a atividade realizada na Plataforma por meio dos perfis que criou, devendo informar, orientar e fazer com que seus colaboradores e/ou parceiros observem todas as regras previstas nestes Termos de Uso, e principalmente às regras de sigilo sobre as credenciais de acesso à Plataforma.

3.3.2. Responsabilidade pela inserção das credenciais e senha do Certificado Digital. Para a emissão de Notas Fiscais, é necessário que o Cliente insira na Plataforma o seu Certificado Digital e credencial de acesso a ele. Caso o Cliente queira se utilizar deste serviço oferecido pela Plataforma, ele é o único e exclusivo responsável pelo seu Certificado Digital e senha/credenciais de acesso.

3.4. Comunicação com o Cliente. O Cliente declara que o e-mail, telefone e endereço físico informados à UW2, por meio da Plataforma, são meios igualmente eficazes e suficientes para recebimento de comunicados emitidos pela UW2, bem como para informações de cancelamento ou suspensão de uso da Plataforma. O Cliente reconhece e autoriza a utilização da página inicial de acesso à Plataforma como meio eficaz, válido e suficiente para a divulgação de assuntos relacionados ao Plano contratado, inclusive em relação a eventual reajuste de preços, alteração de funcionalidades, e dos limites de usuários e de importação de pedidos de vendas de marketplaces.

4. USO DA PLATAFORMA

4.1. Política de Privacidade. Ao contratar um dos Planos oferecidos pela UW2 e aderir a estes Termos de Uso, o Cliente se compromete a respeitar e cumprir integralmente a “Política de Privacidade” da UW2, disponibilizada no site **https://www.uw2.com.br/**.

4.2. Uso da Plataforma em conformidade com o Plano contratado. Ao contratar um dos Planos oferecidos pela UW2, o Cliente terá acesso às funcionalidades da Plataforma, e estes Termos de Uso também será aplicado aos Clientes que optarem por utilizar Planos gratuitos eventualmente oferecidos pelo UW2. Os Planos gratuitos podem ser suspensos ou cancelados pelo UW2 a qualquer tempo, sem a necessidade de prévia comunicação ao Cliente.

4.2.1 Do Acesso aos Clientes. A UW2 compromete-se em utilizar todos os meios e técnicas à sua disposição para permitir ao Cliente acesso aos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana. Entretanto, a navegação na plataforma ou em alguma de suas funcionalidades poderá ser interrompida, limitada ou suspensa para possíveis atualizações, modificações ou demais ações necessárias para o seu bom funcionamento, sem a necessidade de aviso prévio, o que por consequência poderá gerar lentidão na utilização dos Clientes junto à Plataforma. Contudo, qualquer indisposição relacionada à Plataforma não gerará o direito ao ressarcimento ou indenização aos Clientes. A UW2 envidará os melhores esforços para avisar, com antecedência, seus Clientes sobre eventuais interrupções ou indisponibilidades da Plataforma.

4.2.2. Extinção de Planos. Caso ocorra a extinção da oferta de algum dos Planos, a UW2 fará, em tempo de Renovação Contratual, a oferta do(s) novo(s) Plano(s) ao Cliente. Caso o Cliente não tenha interesse em nenhum Plano, o Contrato entre as Partes se dará por rescindido, sendo aplicadas as condições da Cláusula 9 deste Instrumento.

4.3. Dúvidas e questões sobre o Plano contratado. A escolha de um dos Planos oferecidos pela UW2 é parte indispensável do procedimento para contratação da Plataforma, de modo que o Cliente ficará vinculado às condições escolhidas no momento da contratação. Deste modo, o Cliente concorda e garante que as condições e funcionalidades da Plataforma estão claramente descritas e informadas no site da UW2 (https://www.uw2.com.br), não podendo o Cliente demandar

contra a UW2 funcionalidades e limites de usuários não incluídos no Plano contratado. Caso o Cliente tenha alguma dúvida em relação ao Plano anunciado, deverá contatar um representante UW2 através dos canais de Atendimento ao Cliente antes de confirmar a contratação e a sua adesão.

4.4. Qualquer que seja o plano contratado, cabe ao Cliente verificar, atualizar e adaptar o sistema, através das parametrizações necessárias para seu ramo de atividade, porte de companhia, regime tributário, e/ou qualquer outra particularidade da apuração de tributo relativa ao produto ou serviço comercializado e prestado pelo Cliente. Cabe também ao Cliente realizar a conferência dos cálculos do sistema, em especial os cálculos finais dos tributos devidos. A Plataforma tem por objetivo auxiliar e apoiar nas diversas tarefas e atividades de gestão de negócios do Cliente, mas ela não substitui a responsabilidade deste em nenhum aspecto, incluindo, mas não se limitando, ao Legal, Contábil e Tributário.

4.5. Alteração do Plano contratado. Durante o período em que o Cliente estiver utilizando a Plataforma, é possível a opção pela migração para outro Plano oferecido pela UW2 e/ou contratar "Add Ons" disponíveis. Neste caso, os valores pagos pelo Cliente serão ajustados de acordo com o novo Plano ou "Add On" aderido, passando a incidir o valor integral da nova mensalidade a partir do mês seguinte ao mês à migração/contratação realizada.

4.6. Condutas proibidas na utilização da Plataforma. Antecipadamente, o Cliente se obriga a utilizar a Plataforma de boa-fé e sem a intenção de praticar atos ilícitos ou causar danos a terceiros. Sem prejuízo ou limitação às demais obrigações e restrições previstas nestes Termos de Uso e na legislação correspondente, o Cliente obriga-se a não praticar e a fazer com que quaisquer pessoas autorizadas por ele que tenham acesso à Plataforma NÃO pratiquem nenhuma das seguintes condutas abaixo, sem limitação:

(a) distribuir, reproduzir, modificar, vender, alugar ou de qualquer forma explorar economicamente a Plataforma, seus dados, informações, código-fonte, marcas, direitos autorais relacionados, ou qualquer outro conteúdo veiculado pela UW2, exceto se com a autorização prévia e por escrito da UW2;

(b) realizar quaisquer modificações, ainda que para melhoramento, adaptações, obras derivadas ou traduções da Plataforma;

(c) decifrar, decodificar, desmontar, realizar engenharia reversa, ou tentar deduzir qualquer parte do código fonte, ideia subjacente ou algoritmos relacionados à Plataforma;

(d) investigar ou testar a vulnerabilidade de qualquer sistema ou rede relacionada à Plataforma;

(e) acessar, adulterar ou usar áreas não públicas da Plataforma ou quaisquer áreas compartilhadas para as quais o Cliente não possui autorização de acesso;

(f) causar danos, interferir ou perturbar outros Clientes e/ou servidores de hospedagem ou rede;

(g) corromper, danificar, limitar ou interferir na função apropriada e normal de softwares, hardwares, ferramentas ou equipamentos relacionados à Plataforma;

(h) obter acesso não autorizado a sistemas, informações, senhas, ou outros dados da UW2 e/ou de quaisquer Clientes ou terceiros;

(i) interferir no funcionamento normal da Plataforma, incluindo por meio de envio ou transmissão de qualquer arquivo malicioso que contenha vírus, worms, cavalos de Tróia ou qualquer outra espécie de programação ou comando que possa contaminar, destruir ou interferir no bom funcionamento da Plataforma;

(j) violar ou contornar medidas de segurança e/ou autenticação da UW2 para restringir ou prevenir o acesso a ferramentas, contas, sistemas e redes relacionadas à Plataforma;

(k) utilizar os serviços contratados para fins de infração à legislação brasileira, para fins de causar danos a terceiros ou para fins de armazenar documentos que estejam relacionados a ilícitos cíveis ou penais.

4.7. Acesso à Plataforma. A Plataforma é disponibilizada através da Internet, rede mundial de computadores, sendo de inteira responsabilidade do Cliente o dispositivo pelo qual realiza o acesso, bem como sua conexão própria com a internet, englobando, provedor de acesso, modem, e demais intermediários envolvidos na conexão particular do Cliente. A UW2 não possui qualquer obrigação sobre os dispositivos e conexões particulares do Cliente. O Cliente assume a obrigação de não acessar a Plataforma através de conexão indireta aos servidores da UW2, não podendo fazer uso de tecnologias de proxy, *virtual private network* (VPN) ou qualquer outra tecnologia que impeça o completo conhecimento por parte da UW2 quanto ao número de IP (Internet Protocol) utilizado na conexão, ou que mostre número de IP diferente do computador de origem do acesso, sob pena de cancelamento do Plano contratado por violação às regras de segurança dos servidores UW2. O Cliente é responsável por realizar o acesso à Plataforma apenas em computadores seguros e privados, que estejam livres de vírus e que sejam confiáveis do ponto de vista de segurança dos dados inseridos, não havendo responsabilidade da UW2 por qualquer forma de indenização em razão de acesso em computadores públicos, como, por exemplo, de "*lan houses*".

4.8. Backup de dados. A Plataforma realiza backup periódico dos dados armazenados exclusivamente para fins de "*disaster recovery*", não se responsabilizando pela existência de backup específico de data e hora, assim como não se responsabiliza pela completa integridade dos dados, devendo o Cliente realizar backups com a periodicidade desejada e a cada modificação. O Cliente pode extrair backup diretamente pela Plataforma, sem nenhum custo adicional, devendo guardá-lo e ficar responsável por restaurá-lo em caso de necessidade. A UW2 se resguarda a não fornecer backup e/ou restaurá-lo após a exclusão de dados, podendo em caso de vontade própria e disponibilidade tecnológica fornecer os serviços de backup e restauração mediante pagamento de custos de horas de trabalho a serem orçados para cada caso.

4.9. Contratação e/ou utilização de Serviços de terceiros disponibilizados pelo UW2. A UW2 disponibiliza acesso a diversos serviços de terceiros, que são acessados a partir dos planos e/ou contratados diretamente na plataforma, como por exemplo:

i. Aquisição de Certificado digital: Em até 24 horas após a confirmação do pagamento, estará disponível o agendamento da validação do certificado digital. Sendo que a compra do certificado digital deverá ser feita em nome do sócio administrador responsável pela empresa perante o cadastro da empresa na receita federal. A compra do certificado digital está restrita a empresas com situação cadastral regular (apta) junto à Receita Federal. Os termos de uso do serviço de Certificado Digital estão disponíveis em: https://www.certisign.com.br/certisign/area-de-conhecimento/politicas/termos-de-uso.

ii. Envios pelos Parceiros: Se refere a utilização da plataforma de gestão e intermediação de fretes pelos Parceiros logísticos integrados com a Plataforma UW2. A ativação destes serviços é opcional, e só se dará mediante o processo de configuração e confirmação aos termos de uso.

iii. Vendas por Parceiros: Se refere a utilização da plataforma de gestão e intermediação de vendas pelos marketplaces Parceiros integrados com a Plataforma UW2. A ativação destes serviços é opcional, e só se dará mediante o processo de configuração e confirmação aos termos de uso.

iv. Operações de Crédito: Se refere à possibilidade da contratação de serviços de crédito e antecipação dos recebíveis, efetuados diretamente pela interface do UW2, ou através de oferta comercial. As instituições financeiras parceiras são as únicas responsáveis pelas regras e políticas de elegibilidade, e gestão de risco associado às operações.

4.10. Ausência de Responsabilidade sobre os Serviços de Terceiros. De antemão, o Cliente declara estar de acordo e ciente de que a UW2 não é responsável por qualquer erro, dano, dolo ou descontinuidade sobre os serviços prestados pelos Terceiros e/ou Parceiros, de modo que qualquer intercorrência que o Cliente venha sofrer decorrentes destes serviços, deverá tratar única e exclusivamente junto aos Terceiros e/ou Parceiros prestadores de Serviço, conforme indicado nos respectivos termos de uso disponibilizados por estes em suas páginas de contratação.

5. DISPONIBILIDADE E MANUTENÇÃO DA PLATAFORMA

5.1. Meta de disponibilidade: A UW2 envida os melhores esforços para a plena e perfeita execução de seus serviços. Entretanto, por se tratar de matéria tecnológica, é sabido que a sua disponibilidade não acontecerá de forma efetiva em cem por cento (100%) do tempo, tão logo, a fim de mitigar possíveis danos aos Clientes, a UW2 garante que a plataforma opera com a meta de até noventa e oito por cento (98%) de disponibilidade. Sendo assim, a UW2 não pode ser responsabilizada por eventuais perdas e danos de seus Clientes nos casos de inoperância do sistema dentro desta margem. Tão logo, para que a funcionalidade do sistema ocorra de forma mais efetiva possível, o Cliente deve sempre observar a qualidade funcional da Plataforma e em caso de dúvidas ou incertezas sobre as operações, deverá acionar o Atendimento ao Cliente da UW2.

5.2. Tempo de disponibilidade da Plataforma. A UW2 busca incessantemente que a Plataforma opere continuamente, tendo como meta manter o sistema disponível no regime de 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano), observada a disponibilidade limite de 98%, conforme menção no item 5.1.

5.3. Interrupções que não afetam o tempo de disponibilidade da Plataforma. Os períodos de funcionamento afetados por manutenções programadas, manutenções preventivas, falta de energia elétrica, interrupção ou suspensão da prestação dos serviços de telecomunicações, ocorrências de falhas no sistema de transmissão ou roteamento no acesso à internet, atualizações do sistema, ou casos fortuitos e de força maior, estarão excluídos do tempo de operação e não configuram qualquer tipo de responsabilidade ou obrigação de indenização para a UW2. Em caso de manutenções urgentes, a UW2 aplicará seus melhores esforços para comunicar os Clientes a respeito da possível suspensão ou interrupção dos serviços com antecedência razoável para não prejudicar as atividades do Cliente.

5.4. Desconto na mensalidade em caso de violação do tempo de disponibilidade da Plataforma. Exceto nas hipóteses previstas no item 5.3, caso a UW2 não consiga garantir que a Plataforma esteja efetivamente operante por no mínimo 98% (noventa e oito por cento) do tempo de operação em um determinado mês, o Cliente fará jus a um desconto em sua mensalidade, calculado de forma proporcional ao tempo em que a Plataforma tiver ficado indisponível. O desconto será aplicável uma única vez sobre a mensalidade do mês subsequente ao mês do descumprimento. Além do desconto da mensalidade, nenhuma outra compensação ou indenização será devida ou poderá ser reclamada à UW2 pelo Cliente.

Forma de cálculo do desconto por indisponibilidade

HM = Total de horas de um mês de 30 dias, ou seja, equivalente à 720 horas.

HI = Total de horas que o sistema ficou indisponível por culpa atribuída à UW2

VM = Valor da mensalidade paga pelo cliente no mês do evento de indisponibilidade

$$Desconto = \left(\frac{HI}{HM}\right) x\, VM$$

5.5. Assistência técnica. A UW2 oferecerá aos Clientes assistência técnica relacionada a falhas e defeitos do funcionamento da Plataforma, mas não será responsável pela qualidade de operação dos dispositivos do Cliente. A UW2 envidará seus melhores esforços para responder aos chamados abertos pelos Clientes, a respeito de problemas ou falhas técnicas da Plataforma, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, momento este que a UW2 informará o prazo final para resolução do problema ou falha técnica apontada pelo Cliente.

5.6. Horário de atendimento. O horário de atendimento disponibilizado pela UW2 é de segunda a sexta-feira, das 9 às 18 horas.

5.7. Custos com ligações telefônicas. A UW2 não oferece ao Cliente assistência técnica, suporte ou atendimento geral através de número “0800” ou qualquer outra modalidade de ligação gratuita. No entanto, a UW2 oferece Atendimento ao Cliente através de e-mail e/ou whatsapp, via mensagens escritas ou por áudio, meios estes que são gratuitos ao Cliente. A UW2 não é ou será responsável pelo pagamento ou ressarcimento de valores gastos com ligações locais ou interurbanas destinadas ao serviço de Atendimento ao Cliente, sendo os custos com a chamada telefônica de total e inteira responsabilidade do Cliente.

5.8. Suspensão de uso da Plataforma. A UW2 se reserva o direito de suspender o(s) acesso(s) do Cliente à Plataforma sem notificação prévia, caso seja verificado mau uso pelo Cliente, principalmente, mas não se limitando, àquelas relacionadas à segurança e disponibilidade da Plataforma.

5.9. Descontinuidade da Plataforma. A UW2 poderá suspender, interromper ou descontinuar a Plataforma ou a utilização do Cliente junto a Plataforma, a qualquer tempo, ao seu critério e conforme lhe convier, ainda que fora das hipóteses previstas nestes Termos de Uso, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, sem que isso configure nenhum tipo de responsabilidade ou ônus para a UW2.

6. PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. Titularidade da Propriedade Intelectual: O Cliente está ciente e de acordo que a UW2 é o único e exclusivo titular de todos os direitos de autor de propriedade industrial e quaisquer outros direitos relativos à propriedade intelectual que decorrem da execução do objeto deste documento e da utilização da Plataforma UW2 e/ou de seus parceiros comerciais, inclusive nos termos da Lei nº 9.609, ou seja, de todos os direitos de propriedade intelectual relativos a qualquer, mas não se limitando, software, código fonte, algoritmo, marcas, sinais distintivos, logotipos, imagens, sons, fotografias, e/ou funcionalidades de software desenvolvidas pela UW2, inclusive àquelas desenvolvidas a pedido ou por meio de utilização de recursos do Cliente, casos estes em que a UW2 fará a integralização do desenvolvimento solicitado pelo Cliente ao seu software base, podendo utilizá-lo da maneira que melhor convier.

6.2. Autorização de uso precário. O Cliente entende e aceita que a autorização de uso da Plataforma e de suas funcionalidades e ferramentas não poderá ser compreendida como cessão ou atribuição de direitos da UW2 ao Cliente, mas apenas como autorização de uso precário da Plataforma, bem como de suas funcionalidades e ferramentas.

6.3. Ausência de interferência no funcionamento da Plataforma. É vedado ao Cliente utilizar quaisquer dispositivos, softwares, e/ou quaisquer outros recursos que possam interferir nas atividades e/ou operações da Plataforma. Qualquer interferência, tentativa de interferência, ou qualquer outra conduta que viole ou contrarie as normas vigentes de direitos autorais e/ou propriedade industrial e/ou as proibições existentes neste Termos de Uso, poderá acarretar a rescisão deste Instrumento, suspensão do cadastro do Cliente por tempo indeterminado ou ainda seu cancelamento, sem prejuízo de responsabilização cível e criminal do Cliente, bem como do pagamento de indenização por perdas e danos eventualmente incorridos, além da não devolução dos valores eventualmente já pagos.

6.4. Responsabilidade sobre informações e conteúdos inseridos na Plataforma. O Cliente é responsável por todas as informações enviadas por si ou por meio de seus colaboradores e representantes aos servidores da UW2 através do acesso e uso da Plataforma, assim como por qualquer conteúdo inserido na Plataforma, responsabilizando-se integralmente e ilimitadamente por quaisquer violações legais a direitos de terceiros, incluindo direitos de propriedade intelectual.

7. INDENIDADE E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

7.1. Indenidade. Os Clientes obrigam-se a manter a UW2, seus sócios, administradores, colaboradores e contratados livres e totalmente isentos por quaisquer gastos, perdas, despesas, danos, reclamações e/ou reivindicações incorridos ou sofridos com relação ou em decorrência de qualquer violação destes Termos de Uso por parte do Cliente, de seus sócios, administradores e/ou colaboradores, assim como, se comprometem em indenizar à UW2 quanto aos valores despendidos para defesas, negociações judiciais e/ou extrajudiciais e eventuais honorários. Quaisquer valores devidos aos Clientes pela UW2 poderão ser retidos e compensados para o pagamento de débitos decorrentes de condenações, custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios.

7.2. Limitação de responsabilidade. Os Clientes reconhecem e aceitam que a UW2 não é e não será responsabilizada, como por exemplo, mas não se limitando a:

(a) por qualquer acesso indevido, atividade suspeita na conta do Cliente ou, ainda, pelas eventuais consequências e danos decorrentes da falha do Cliente em manter a confidencialidade da senha;

(b) por quaisquer atos ou fatos decorrentes de força maior ou caso fortuito, incluindo, mas não se limitando, àqueles em que o cumprimento das obrigações aqui previstas se torna inviável por consequência direta ou indireta de suspensão de serviços de terceiros (como eletricidade, telefonia ou internet), incêndios, tempestade, lei, regulamento, greves, pandemias, insurreição ou revolta, guerra, ou qualquer outra causa que for inevitável ou além do controle razoável da UW2;

(c) por qualquer dano sofrido pelo Cliente em virtude da remoção unilateral de quaisquer dados e informações que inseriu na Plataforma, do cancelamento do seu cadastro, bem como da preservação ou fornecimento de informações a seu respeito, incluindo aquelas relativas à sua identificação, localização e registros de conexão e/ou de acesso à Plataforma;

(d) por qualquer declaração ou garantia, expressa ou implícita ou realizada através de negociações com os Clientes, incluindo, mas sem limitação: (i) à garantia implícita de adequação a um determinado fim ou à não-violação de direitos de terceiros; e (ii) a qualquer garantia com relação à qualidade, precisão, eficácia, tempestividade ou integralidade dos serviços oferecidos a partir da Plataforma, ou de que o acesso do Cliente ou o uso pelo

Cliente dos serviços da Plataforma serão livres de erros, falhas, interrupções ou atenderão a todos os requisitos do Cliente;

(e) por pagamentos e/ou recebimentos errôneos e/ou em atraso realizados ou recebidos pelo Cliente em relação a fornecedores, clientes, funcionários, agentes, ou qualquer outra pessoa, cabendo ao Cliente conferir os valores apontados pela Plataforma, inclusive comissões, sendo de sua responsabilidade apurar e confirmar os valores corretos e realizar verificações periódicas nos cálculos e lançamentos informados pelo sistema para fins de verificar a sua correção. Os pagamentos e recebimentos realizados pelo Cliente, sem a devida conferência, não serão de responsabilidade da UW2;

(f) por eventuais prejuízos decorrentes de lucros cessantes, dano moral, danos à imagem, perda de oportunidade comercial e quebra de expectativa;

(g) por qualquer solicitação/recebimento, assim como as relações creditórias com instituições financeiras e intermediadoras de crédito realizadas por meio da UW2.

7.3. Responsabilidade pelas parametrizações do sistema. É de responsabilidade única e exclusiva do Cliente verificar, atualizar e adaptar o sistema, através das parametrizações necessárias, para seu ramo de atividade, porte de companhia e regime tributário, **e/ou outra particularidade da apuração de tributo relativa a produto ou serviço comercializado e prestado pelo Cliente**, assim como realizar a conferência dos cálculos do sistema em especial os cálculos finais dos tributos devidos.

7.3.1. A UW2 ainda declara estar isenta de qualquer responsabilidade decorrente de erros na apuração e cálculo de tributos decorrentes de falhas na parametrização do sistema.

7.4. Limite máximo de indenização. Nas hipóteses em que a UW2 seja considerada responsável por danos comprovadamente causados pela Plataforma, a indenização devida ao Cliente estará limitada à quantia correspondente ao valor de 3 (três) mensalidades do Plano contratado pelo Cliente na época da violação comprovada. **O Cliente declara estar de acordo com a presente cláusula de limitação quantitativa da responsabilidade da UW2. Caso o Cliente não esteja de acordo com esta limitação, deverá interromper a utilização da Plataforma imediatamente.**

8. PREÇO E PAGAMENTO

8.1. Mensalidade. Após o Cliente escolher e aderir a um Plano, em contrapartida ao uso da Plataforma, a UW2 fará jus a mensalidade correspondente ao valor do Plano contratado, mensalidade esta que é cobrada de forma antecipada ao uso, ou seja, é pré-paga. Caso o Cliente decida deixar de utilizar a Plataforma através do cancelamento formal de seu Plano, haverá o ressarcimento a ele, dos valores já pagos e ainda não utilizados, contados a partir do próximo mês. O Cliente poderá continuar utilizando a Plataforma no mês já iniciado e para o qual não haverá a devolução proporcional de valores pagos.

8.1.1. Garantia incondicional. A UW2 concede aos Clientes um período de 30 (trinta) dias de garantia incondicional sobre os Planos pagos, ou seja, se o Cliente não estiver satisfeito com as Soluções UW2, independentemente da razão, fará jus ao ressarcimento integral dos valores pagos, desde que realize o cancelamento de seu Plano em até 30 (trinta) dias contados da data da contratação. A UW2 fará a devolução dos valores pagos no mesmo meio de pagamento utilizado pelo Cliente na contratação, e num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data do cancelamento formalizado pelo Cliente.

8.2. Add Ons. O Cliente poderá realizar a contratação de serviços adicionais (add on), que serão incorporados ao seu respectivo contrato base.

8.3. Vencimento. O Cliente poderá contratar qualquer um dos Planos pelos períodos de 30 (trinta), 180 (cento e oitenta) ou 360 (trezentos e sessenta) dias, sendo que as respectivas renovações de Plano seguirão o mesmo período escolhido. Com exceção da obrigação de pagamento da mensalidade devida, o cancelamento do Plano contratado não gerará multa ou demais encargos adicionais ao Cliente.

8.4. Reajuste do valor dos Planos. A UW2 se reserva o direito de unilateralmente reajustar os valores dos Planos contratados, as funcionalidades pertencentes a cada Plano e os limites de usuários impostos nos Planos. O Cliente será avisado, com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência, sobre os novos preços e características dos Planos, que passarão a vigorar e a serem aplicados na próxima mensalidade. Caso o Cliente não concorde com o novo valor do Plano contratado, com suas novas funcionalidades ou limitação de usuários, deverá comunicar o cancelamento à UW2 antes da realização da cobrança do mês subsequente. A contratação de determinado Plano pelo valor anunciado não garante ao Cliente o direito ao preço inicialmente contratado por tempo indeterminado, estando sujeito às mudanças de valores e funcionalidades eventualmente promovidos pela UW2.

8.5. Reajuste do preço em razão de alteração tributárias. Caso sejam criados novos tributos ou alteradas as condições de cálculo e/ou cobrança de tributos já existentes, vindo a impactar os valores da remuneração vigente, este impacto será repassado ao Cliente, somando-se aos encargos, preços, planos ou serviços previamente contratados, o que será precedido de comunicação com 15 (quinze) dias de antecedência ao reajuste.

8.6. Atraso no pagamento. O atraso no pagamento de qualquer obrigação prevista neste Termos de Uso sujeitará os valores devidos e não pagos à incidência de juros no valor de 1% (um cento) ao mês, multa de 2% (dois por cento) e correção monetária positiva segundo IPCA/IBGE ou outro que o venha substituir, caso seja extinto, aplicado *pro rata die* desde a data do inadimplemento até o efetivo pagamento dos referidos valores.

8.6.1. A UW2 se reserva o direito de cancelar ou interromper o acesso à Plataforma do Cliente inadimplente imediatamente após o vencimento sem pagamento, sem que haja a necessidade de prévio aviso. Eventual tolerância da UW2 em relação ao Cliente inadimplente não retira ou limita o direito dela em suspender e cancelar o acesso do Cliente à Plataforma a qualquer momento após o término do prazo para pagamento.

9. VIGÊNCIA E TÉRMINO

9.1. Prazo de vigência. Este Contrato entra em vigor na data de sua aceitação pelo Cliente e permanece em vigor pelo tempo contratado do Plano, ou até que seja rescindido ou encerrado por qualquer uma das Partes.

9.2. Renovação automática dos Planos. A renovação do Plano contratado pelo Cliente se dará de maneira automática, a cada 30 (trinta), 180 (cento e oitenta) ou 360 (trezentos e sessenta) dias, através de pagamento pelo mesmo método utilizado no mês anterior, ou conforme a periodicidade contratada (180 dias ou 360 dias). Caso o Cliente não tenha interesse na renovação, ele deverá cancelar o plano contratado formalmente, através de comunicação à UW2, antes do término do prazo contratado, seja ele 30 (trinta), 180 (cento e oitenta) ou 360 (trezentos e sessenta) dias, hipótese em que a UW2 obriga-se a não realizar qualquer tipo de cobrança em relação ao próximo período. O cancelamento antecipado do Plano não obrigará a UW2 a reembolsar o mês vigente já pago, mas haverá o ressarcimento integral dos meses subsequentes que já tenham sido pagos. O Cliente poderá continuar utilizando a Plataforma no mês já iniciado, para o qual não haverá a devolução de valores.

9.3. Rescisão imotivada. Este Contrato poderá ser rescindido imotivadamente por qualquer das Partes, em qualquer tempo, sem qualquer ônus ou penalidade, mediante simples envio de comunicação a outra Parte, devendo o Cliente quitar todos os encargos eventualmente devidos e ainda não pagos no momento do encerramento de seu acesso à Plataforma. O cancelamento antecipado por parte do Cliente tem ressarcimento conforme mencionado no item 9.2.

9.4. Rescisão motivada. Ficará garantido à UW2 o direito de rescindir este Contrato, mediante envio de simples comunicação, na hipótese de descumprimento das obrigações contidas neste Instrumento ou da legislação aplicável. A UW2 reserva o direito de cobrar do Cliente indenização por todas as perdas e danos eventualmente sofridos pelo descumprimento do Contrato.

9.5. Efeitos do encerramento ou cancelamento do Plano. Em caso de encerramento ou cancelamento do Plano, por qualquer razão, deverá ser observado o seguinte: (a) o acesso às funcionalidades da Plataforma será interrompido e bloqueado imediatamente; e (b) o UW2 poderá excluir todos os arquivos e informações armazenados em seus servidores, tendo sido extraídos ou não pelo Cliente antes do cancelamento ou encerramento do Plano, observado o disposto na Política de Privacidade.

9.6. Sobrevivência. Em qualquer hipótese de término deste Contrato, continuarão a ser aplicáveis às obrigações de proteção de propriedade intelectual da UW2, indenidade e limitação de responsabilidade da UW2, sigilo e obrigação de indenizar eventuais perdas e danos decorrentes do descumprimento deste Instrumento ou da legislação aplicável, que sobreviverão pelos prazos prescricionais e/ou decadenciais aplicáveis, o que ocorrer por último.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Violação dos Termos de Uso ou da legislação vigente. No caso de descumprimento, pelo Cliente, de qualquer disposição deste Termos de Uso ou da legislação vigente, a UW2 poderá, independentemente de qualquer aviso, notificação ou de qualquer outra formalidade, interromper, suspender ou cancelar, de imediato, temporária ou definitivamente, a conta e o acesso do Cliente à Plataforma, sem prejuízo de quaisquer outros direitos assegurados à UW2 por lei, pelo Termos de Uso e/ou pela Política de Privacidade, nada podendo ser reclamado ou cobrado da UW2 a esse respeito.

10.2. Independência das Partes. Este Contrato não estabelece qualquer forma de associação, franquia, parceria, consórcio, joint-venture, mandato, vínculo empregatício, societário ou solidariedade, tampouco confere às Partes autorização para praticar quaisquer atos, representar, contratar ou assumir obrigações em nome da outra Parte.

10.3. Cessão. O Cliente não poderá ceder ou transferir a terceiros, a qualquer título, no todo ou em parte, os direitos e obrigações decorrentes ou relacionados a este Contrato. A UW2, por sua vez, está autorizada a ceder ou transferir a terceiros direitos e obrigações decorrentes ou relacionados a este Contrato sem a necessidade de anuência prévia do Cliente.

10.4. Revisões ou atualizações. A UW2 poderá alterar, a qualquer tempo, os Termos de Uso, sendo o Cliente notificado, através da Plataforma ou e-mail, a respeito das atualizações. Fica estabelecido que as novas versões dos Termos de Uso entrarão em vigor na data de sua publicação, sendo que o Cliente somente poderá continuar a utilizar a Plataforma caso concorde ou não discorde expressamente das referidas alterações. O Cliente poderá, caso não concorde com a referida nova versão, cancelar o seu cadastro da Plataforma. Nessa hipótese, o vínculo contratual deixará de existir, a critério exclusivo do Cliente, sem qualquer penalidade ao Cliente. A continuidade de uso da Plataforma, após ter sido comunicado a respeito das alterações aos Termos de Uso, será considerado como aceite, pelo Cliente, da nova versão dos Termos de Uso.

10.5. Acordo integral. Estes Termos de Uso superam, substituem e prevalecem sobre qualquer acordo ou contrato prévio, escrito eletronicamente ou verbal, que tenha sido levado a efeito pelas Partes com relação aos assuntos aqui contemplados.

10.6. Sucessores. Este Contrato vincula o Cliente e a UW2 ao seu fiel cumprimento, bem como seus sucessores a qualquer título, em caráter irrevogável e irretratável.

10.7. Necessidade de renúncia expressa e escrita e princípio da conservação. A UW2 e os Clientes declaram e acordam expressamente que: (a) o não exercício ou o atraso no exercício de qualquer direito que lhes seja assegurado por este Instrumento ou por lei não constituirá novação ou renúncia a tal direito, nem prejudicará o eventual exercício do mesmo; (b) a renúncia a qualquer desses direitos somente será válida se formalizada por escrito, incluindo eletronicamente, se e quando tal renúncia não for vedada por lei; e (c) a nulidade ou invalidade de qualquer das cláusulas deste Instrumento não prejudicará a validade e eficácia das demais cláusulas. Caso seja decretada a nulidade, anulabilidade ou ineficácia de qualquer das cláusulas deste Instrumento, a UW2 tomará todas as providências, inclusive por meio da alteração deste Instrumento, para que, em conformidade com a legislação em vigor, seja alcançado, na maior extensão possível, o resultado prático a que visava este Instrumento com a(s) cláusula(s) anterior(es) que tenham sido anulada(s).

10.8. Notificações. Todos os avisos e notificações relacionados a este Contrato deverão ser feitos por escrito, sendo encaminhados: (a) se para a UW2, que seja feita através do Atendimento ao Cliente, via e-mail, whatsapp e/ou ticket aberto na Plataforma; e (b) se para o Cliente, ao endereço físico, e-mail, e/ou celular constante de seu cadastro na Plataforma, ou ainda por meio dos alertas na área do Cliente, disponíveis na Plataforma. Os referidos avisos e notificações terão validade se enviados por escrito, incluindo eletronicamente, e por qualquer meio que permita comprovar o respectivo recebimento.

10.9. Compartilhamento de dados sensíveis do titular ou de terceiros. É recomendado que o Cliente não realize o compartilhamento de qualquer informação de identificação pessoal e/ou dados sensíveis conforme definidos em lei, seja em imagem ou texto, durante a utilização do serviço de suporte técnico realizado pelos canais de atendimento.

10.10. Registro do Contrato. Uma vez que a presente contratação pode ser exclusivamente celebrada por meio eletrônico, de modo que nessa hipótese inexiste via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do Cliente quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente Contrato e suas subsequentes alterações serão registradas no 2º Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Santo André, bem como exibidas no site da UW2, acessível pelo endereço eletrônico: https://www.uw2.com.br/.

10.11. Tributos. Exceto se previsto expressamente de forma diversa neste Instrumento, os tributos devidos direta ou indiretamente em decorrência da execução deste Contrato e do uso da Plataforma, existentes e/ou que venham a ser criados, bem como as respectivas majorações, mudanças de base de cálculo e/ou do período de apuração, reajustes, encargos moratórios e/ou obrigações tributárias acessórias, constituem ônus de responsabilidade do respectivo sujeito passivo da obrigação tributária, conforme definido na legislação vigente.

10.12. Legislação aplicável. Este Contrato e a relação das Partes é regido pelas leis brasileiras.

10.13. Foro. Em caso de disputas ou desentendimentos a respeito deste Contrato, fica eleito o Foro Central da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.