

Olá,

Seja bem-vindo, estes são os nossos Termos de Serviço!

Aqui vamos explicar, de forma simples e transparente, quem somos, o que fazemos e porque fazemos. Por isso, pedimos que leia com atenção.

O Aceite Eletrônico da Proposta ou a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços significa que você concorda integralmente com nossos termos e condições abaixo, bem como com nossas Políticas de Privacidade, parte integrante do presente documento. Se você não concordar com qualquer condição desta Política de Privacidade ou de nossos Termos de Serviço, não clique em “aceito” ao final do texto ou assine nosso Contrato. O não exercício de qualquer disposição destes Termos de Serviço não significará renúncia.

Os nossos termos poderão ser atualizados. Caso isso aconteça, você receberá um aviso por e-mail. Se você não concordar com algo, infelizmente não poderá utilizar nossos serviços.

Este documento teve sua última atualização em 30 de agosto de 2021.

Para que você entenda tudo que está escrito aqui, veja algumas definições:

- **Dados Anonimizados:** São os dados que coletamos quando você visita nosso site, como clicks, movimentos de mouse, localização, nome e versão do navegador, nome, marca e versão do dispositivo, preferências de idiomas configurado no browser, tamanho de tela, visibilidade da página, data e hora, quantidade de tempo gasto em páginas específicas, quais recursos de nosso site você visita. Nenhuma dessas informações conseguem nos dizer quem de fato é você;
- **Dados Pessoais:** São os dados relacionados à pessoa natural, identificada ou identificável, fornecidos pelo cliente ou pelo usuário, tal como nome, sobrenome, data de nascimento, documento de identificação, endereço residencial ou comercial, telefone, e-mail e os dados relativos à pessoa jurídica, tais como razão social, CNPJ, endereço comercial, etc;
- **Dados Sensíveis:** São os dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

- **Controlador de Dados:** É a pessoa física ou jurídica a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. Significa que o Controlador é responsável pelos dados;
- **Operador de Dados:** É a pessoa física ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador. Isso quer dizer que o Operador apenas faz com os dados aquilo que o Controlador mandar;
- **Cookies:** São arquivos de navegação que armazenam temporariamente o que o usuário está visitando em um determinado site.
- **Nosso Produto:** Software-as-a-Service (SaaS) caracterizado por um conjunto de ferramentas que permitem a coleta e o processamento de dados do cliente;
- **Aplicação:** conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de dispositivos (smartphones, computadores, laptops, etc) que estejam conectados à internet;
- **Software Development Kit (SDK):** ferramentas de desenvolvimento de software, disponibilizadas por nós, que permite a coleta de dados e a personalização da aplicação;
- **Service Level Agreement:** definições de parâmetro do serviço que definem o tempo médio de resposta do nosso suporte ao cliente;
- **Cliente:** empresas que nos contratam para utilizar o Nosso Produto;
- **Usuário:** pessoa que utiliza a aplicação do cliente;
- **Tratamento, Tratar ou Tratado:** qualquer operação ou conjunto de operações realizadas com Dados ou conjuntos de Dados, seja por meios automatizados ou não, tais como, mas não se limitando a, coleta, uso, acesso, organização, consulta, produção, alteração, recepção, classificação, utilização, reprodução, comunicação, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, registro, estruturação, armazenamento, adaptação, recuperação, transferência, disponibilização, combinação, restrição, eliminação, avaliação ou controle, modificação, eliminação ou extração;
- **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou LGPD:** significa, enquanto permanecer em vigor, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei No 13.709/2018), suas alterações posteriores, e quaisquer outras leis e regulamentos em relação ao Tratamento, proteção e privacidade de Dados que sejam aplicáveis e, se aplicáveis, todas as orientações, normas, regras, portarias, regulamentos e códigos de prática e conduta emitidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) ou outra autoridade de supervisão ou proteção de dados pertinente;
- **Violação de Dados Pessoais:** violação de segurança da informação que acarreta a destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação ou

acesso não autorizado de Dados Pessoais transmitidos, armazenados ou de outra forma Tratados pela Positivo ou por um subcontratado autorizado;

- **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual uma pessoa física concorda com o Tratamento de seus Dados Pessoais para uma finalidade determinada.

Para que servem nossos Termos de Serviço?

Nossos Termos de Serviço servem para explicar exatamente as regras gerais de navegação e utilização do produto, que devem ser seguidas por você e nós (Cliente e Croct), enquanto você estiver licenciado ou utilizando Nosso Produto.

Quem somos e o que fazemos?

Somos uma empresa de tecnologia responsável pelo desenvolvimento de um Software-as-a-Service (SaaS). Nosso Produto é caracterizado por um conjunto de ferramentas que permite a coleta e o processamento de Dados a partir da aplicação instalada no site de nosso Cliente.

Com o licenciamento e a instalação do Nosso Produto, nossos clientes nos autorizam a coletar e processar os Dados Pessoais de seus Usuários em seu nome. Assim, possibilitamos que os Clientes:

- Consultem esses Dados através de relatórios e analisem o tráfego de seus Usuários;
- Façam perguntas referentes a um determinado Usuário enquanto eles estão utilizando suas aplicações;
- Identifiquem um Usuário de acordo com alguma informação pessoal enquanto eles estão utilizando suas aplicações.

O resultado disso são perfis com as informações centralizadas, que permitem um melhor entendimento sobre o Usuário que está navegando, possibilitando a entrega de uma experiência personalizada.

A quem os nossos serviços se destinam?

Somos uma empresa de tecnologia business-to-business (B2B). Isso significa que nossos serviços são direcionados somente para empresas. Desta forma, você declara que possui poderes suficientes para agir em nome da entidade que representa, bem como que possui mais de 18 anos.

Quais são as suas responsabilidades?

Você é exclusivamente responsável pelo uso do Nosso Produto e deverá respeitar as regras dos nossos Termos de Serviço e Política de Privacidade, bem como estar de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e demais legislações aplicáveis.

É expressamente vedado licenciar, vender, ceder, arrendar, alugar, dar em garantia, alienar, doar, transferir, total ou parcialmente, temporária ou permanentemente, os serviços prestados por meio do Nosso Produto, bem como promover ou permitir que seja promovida descompilação, desmontagem ou engenharia reversa de quaisquer software ou desenvolvimento que possa estar de algum modo relacionado ao Nosso Produto, ou ainda, permitir uso ou acesso indevido.

Quais são os seus direitos sobre o produto?

Basicamente, você tem direito a utilizar Nosso Produto enquanto for nosso Cliente, obtendo todos os benefícios que os nossos serviços disponibilizam. Isso quer dizer que nós autorizamos apenas o direito de uso do Nosso Produto, sem que estejamos obrigados a apresentar ou fornecer o código fonte ou estrutura interna.

O produto é exclusivamente nosso, mas você terá direito a utilizá-lo enquanto o contrato estiver válido.

Quais são os nossos direitos sobre o produto?

Todos os direitos relativos ao Nosso Produto e às suas respectivas funcionalidades inclusive, mas não se limitando a, textos, gráficos, dados, imagens, vídeos, sons, ilustrações, códigos-fonte, marcas, slogans, nomes de domínio, bases de dados, nomes empresariais, logotipos, ícones, conjunto-imagem (trade dress), incluindo o nome Croct, pertencem exclusivamente a nós e estão protegidos pela lei de direitos autorais e de propriedade industrial, não podendo ser copiados, imitados, modificados ou usados, no todo ou em parte, sem a prévia permissão por escrito de um de nossos representantes legais. Por isso, qualquer uso que não tenha sido expressamente autorizado por nós em nosso Contrato e/ou Proposta Comercial ("Proposta") será considerado violação desses direitos.

Por quanto tempo o produto fica disponível?

A partir da contratação, o Nosso Produto fica disponível para sua utilização 24 horas por dia e 7 dias por semana. Contudo, o SLA varia de acordo com o contratado, por isso, fique atento à nossa Proposta e ao nosso Contrato.

Quais são as nossas obrigações?

Para cumprir com o que nos propomos a fazer pra você, nós devemos:

- Fornecer o acesso ao produto, de forma segura e de acordo com o contratado;
- Prestar suporte, empregando os melhores esforços para corrigir possíveis problemas;
- Atuar como Operador dos Dados Pessoais que você inserir em Nosso Produto através da aplicação.

Além disso, nós nos comprometemos a:

- Não utilizar nenhuma informação confidencial sua ou da empresa que você representa;
- Não compartilhar nenhum Dado Pessoal inserido em Nosso Produto com terceiros que não tenham sido expressamente autorizados por você.

Para entender melhor sobre as diferenças entre nós, Operadores de Dados, e você, Controlador de Dados, leia nossa Política de Privacidade.

O que não é nossa responsabilidade?

Nós **não** nos responsabilizamos:

- Pela precisão, clareza, relevância e atualização das informações que são enviadas por você ao Nosso Produto, não tendo a Croct qualquer obrigação de investigar a veracidade dos Dados Pessoais e demais dados enviados, sejam seus ou de seus Usuários, por você;
- Por problemas que você tenha na relação com seus clientes, com os quais nós não possuímos relação, sejam tais problemas diretos ou indiretos, quaisquer danos incidentais, especiais, ou consequenciais, incluindo, sem limitação, danos por perda de dados, interrupção de negócios, ou quaisquer outros danos ou perdas comerciais indiretos, decorrentes de ou relacionados ao uso ou incapacidade de usar a solução licenciada, independentemente da causa ou da teoria de responsabilidade (contratual, fraude ou outra);
- Pelo fiel cumprimento por você, das leis aplicáveis, tais como mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e ao Marco Civil da Internet (Lei No 12.965/14);
- Pela má utilização do Nosso Produto, inclusive, mas não se limitando aos Dados Sensíveis, o que é expressamente proibido por nós.

- Pelo mau funcionamento do Nosso Produto em razão de problemas da rede e/ou de conexão de qualquer um dos terminais e servidores envolvidos no funcionamento do Nosso Produto, situações que fogem do controle da Croct.
- Por problemas causados por desastres naturais, atos de guerra ou terrorismo, rebeliões, reivindicações trabalhistas, ações governamentais e distúrbios na Internet, contaminações por vírus ou outros elementos contaminantes, que estejam além do controle razoável da Croct.
- Por danos com relação a quaisquer reclamações resultantes da violação destes Termos de Serviço, seu uso do Nosso Produto ou qualquer medida tomada por nós como parte da investigação de uma suspeita de violação destes Termos de Serviço ou como resultado de sua conclusão ou decisão de que ocorreu uma violação destes Termos de Serviço.
- Por quaisquer danos ou prejuízos que não sejam direta e comprovadamente decorrentes de falha ou vício dos serviços do Nosso Produto e que não sejam decorrentes de falhas ou vícios que tenham sido ressaltados nestes Termos de Serviço, tais como, mas não se limitando a, acessos não autorizados, declarações ou atos de terceiros praticados e confiança do Cliente em qualquer informação obtida através do Nosso Produto resultante de enganos, interrupções, exclusões de arquivos, defeitos, vírus, atrasos em operação ou transmissão ou falhas de desempenho, sejam estes resultantes de força maior, falha de comunicações, roubo, destruição ou acesso não autorizado aos registros, programas ou serviços da Croct.

É importante lembrar que:

- Na máxima extensão permitida pela lei, o Nosso Produto e quaisquer serviços prestados ou fornecidos por nós são fornecidos "no estado em que se encontram" e "conforme disponíveis", com todas as falhas e sem garantia de qualquer natureza, não garantindo que as funções contidas nele ou serviços executados ou fornecidos por nós atenderão suas necessidades, que o funcionamento do Nosso Produto será ininterrupto e livre de erros, ou que defeitos nele, apesar do suporte fornecido por nós, serão corrigidos.
- Ressalvada a hipótese de dolo comprovado, nenhuma das Partes pagará à parte contrária qualquer espécie de indenização, reparação de danos ou penalidade em valor superior à quantia total efetivamente paga pelo Cliente à Croct durante a vigência do Contrato, excluídas possíveis prorrogações e renovações.

Quais são as suas obrigações?

Para a boa execução do Contrato, você se obriga a:

- Instalar o SDK fornecido por nós na aplicação;
- Utilizar o produto de forma lícita e que não caracterize nenhuma infração, violação de direitos ou danos à nós ou a terceiros conforme a legislação brasileira, bem como conforme acordado entre nós e você em nossa Política de Privacidade, Termos de Serviço, Contrato e Proposta.
- Possuir o Consentimento de seus Usuários para Tratar os Dados Pessoais coletados com a adequada base legal, inclusive quanto à coleta e Tratamento feito por terceiros, como nós;
- Esclarecer qualquer possível dúvida dos seus Usuários, inclusive sobre os Dados Pessoais que nós Tratamos e garantir que os direitos dos Usuários, conforme definidos na LGPD, sejam devidamente atendidos.

Além disso, usamos os dados captados por Nosso Produto, sejam anônimos ou Dados Pessoais, para treinamento de *machine learning*, que é fundamental para a prestação de nossos serviços.

Importante: Os Dados Pessoais serão usados apenas para treinar modelos, sendo descartados no momento que o Usuário pedir pra ser esquecido, algo que é sua obrigação nos informar, ou você deixar de ser nosso Cliente.

Poderemos deixar de prestar nossos serviços?

Sim, mas somente se você:

- Coletar ou Tratar Dados Sensíveis;
- Copiar, modificar, adaptar, traduzir ou criar derivações do Nosso Produto;
- Inspecionar, descompilar ou tentar acessar o código fonte ou outras informações confidenciais do Nosso Produto;
- Licenciar, vender ou transferir o seu direito de uso do Nosso Produto;
- Utilizar, transmitir ou introduzir dados e rotinas que interfiram ou tentem interferir no funcionamento do Nosso Produto, tal como, mas não se limitando a, manipular ou exibi-lo usando enquadramento ou tecnologia de navegação afim e realizar engenharia reversa.
- Violar ou levantar suspeita de violação a estes Termos de Serviço, Política de Privacidade, Contrato, Proposta ou a qualquer lei brasileira, em desfavor de nós e/ou de terceiros.

Nos casos elencados acima, também poderemos denunciar e terminar quaisquer licenças reguladas por estes Termos de Serviço, suspendendo ou interrompendo o acesso a dados de um Usuário seu, independentemente de justificativa e/ou

comunicação prévia. Além disso, também poderemos excluir definitivamente todos e quaisquer Dados Pessoais com os quais realizamos Tratamento em seu nome.

O término ou suspensão da prestação de nossos serviços não libera você sobre todos os valores devidos até a data de rescisão e, nessa situação, você concorda em nos exonerar totalmente de toda e qualquer responsabilidade decorrente de quaisquer prejuízos ou danos experimentados por seus Usuários e/ou demais terceiros.

Sob solicitação, envidaremos todos os esforços comercialmente razoáveis para devolver ou destruir todas as suas demais informações confidenciais.

Indicamos outras ferramentas de terceiros?

Não, mas é possível que em nosso site existam links para sites e aplicativos de terceiros, assim como tecnologias integradas. Isso não significa, de maneira alguma, que indicamos, verificamos, garantimos ou que tenhamos qualquer ligação com os proprietários desses sites ou aplicativos. Por isso, fique atento e só acesse quando tiver certeza de seu interesse.

Qual é nosso e-mail para você enviar feedbacks?

Nós sempre queremos ouvir você! Envie seu feedback ou sugestão pelo hello@croct.com. Nós iremos avaliar e responder assim que possível.

Ao enviar sua opinião, você concorda que o conteúdo do seu feedback não é confidencial e poderá ser utilizado em nossas mídias, sem restrições e sem pagamentos a você.

Disponibilizamos suporte?

Sim, caso possua qualquer problema ao usar Nosso Produto, ou tenha dúvidas sobre nossos Termos de Serviço, por favor, entre em contato conosco pelo e-mail help@croct.com.

Em caso de conflito sobre a utilização do Nosso Produto, qual será o Foro responsável?

O Foro que deverá ser procurado para resolver qualquer conflito sobre o produto ou nossos serviços será o da cidade de São Paulo/SP.

O que o seu Aceite Eletrônico ou o pagamento da primeira parcela significam?

Com o Aceite Eletrônico ou a assinatura do Contrato você está declarando que leu e concorda integralmente com os nossos Termos de Serviço e nossa Política de Privacidade, entendendo as suas responsabilidades e obrigações.

Se você leu e compreendeu os nossos Termos de Serviço e nossa Política de Privacidade, pode utilizar Nosso Produto à vontade.