

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA NORTGRAF

SUMÁRIO

ACEITE DOS TERMOS.....	2
1. DEFINIÇÕES	2
2. OBJETO E LICENÇA DE USO.....	3
3. CADASTRO E SEGURANÇA DA CONTA	4
4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO	4
5. POLÍTICA ANTIFRAUDE	5
6. PAGAMENTO, PLANOS, CANCELAMENTO E REEMBOLSO	6
7. DISPONIBILIDADE (SLA) E SUPORTE.....	8
8. POLÍTICA DE USO JUSTO E PROTEÇÃO DA INFRAESTRUTURA COMPARTILHADA ..	10
9. INTEGRAÇÕES E SERVIÇOS DE TERCEIROS	12
10. PROPRIEDADE INTELECTUAL, CONTEÚDO E BACKUP	13
11. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	13
12. CONFIDENCIALIDADE.....	14
13. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E INDENIZAÇÃO.....	15
14. VIGÊNCIA, RESCISÃO, REATIVAÇÃO E DADOS APÓS O TÉRMINO.....	15
15. DISPOSIÇÕES GERAIS	15
16. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	16

A NORTGRAF TECNOLOGIA LTDA (“Nortgraf”), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 67.221.886/0001-74, com sede em SGAN Q 601 CJ H, S/N, Plano Piloto, Brasília/DF, CEP 70830-018, estabelece, por meio deste instrumento (“Termos”), as regras e condições para utilização de sua plataforma (“Plataforma”), acessível pelos endereços <https://nortgraf.com.br> e nortgraf.com, painéis administrativos, APIs e serviços conexos.

ACEITE DOS TERMOS

Ao clicar em “Aceitar”, “Cadastrar”, ou ao utilizar efetivamente a Plataforma, o USUÁRIO declara que leu, compreendeu e concorda expressamente com todas as cláusulas aqui estabelecidas, bem como com a Política de Privacidade e demais documentos vinculados.

O Usuário declara possuir capacidade jurídica para celebrar este contrato e reconhece que a aceitação eletrônica possui a mesma validade jurídica que a assinatura física, nos termos do art. 107 do Código Civil.

Quando o aceite for realizado em nome de pessoa jurídica, o responsável declara possuir poderes, autorização ou legitimidade suficientes para vinculá-la a estes Termos e às contratações realizadas na Plataforma, responsabilizando-se pela veracidade dessa declaração.

CASO NÃO CONCORDE COM ESTES TERMOS, O USUÁRIO NÃO DEVERÁ ACESSAR OU UTILIZAR A PLATAFORMA.

CONSIDERANDO QUE:

(i) a Nortgraf é titular de sistema eletrônico, também conceituado como software, plataforma ou programa de computador, disponibilizado no modelo SaaS para gestão gráfica e operação de lojas virtuais;

(ii) a Nortgraf disponibiliza a Plataforma mediante licença de uso temporária, não exclusiva e intransferível, podendo integrá-la a soluções de terceiros, tais como gateways de pagamento, transportadoras, marketplaces e ferramentas de marketing; e

(iii) o Usuário deseja obter acesso à Plataforma e, quando aplicável, contratar serviços técnicos correlatos da Nortgraf.

Resolve a Nortgraf estabelecer os presentes Termos, que regerão a relação entre as partes de acordo com as considerações acima e com as cláusulas e condições a seguir:

1. DEFINIÇÕES

1.1. **Plataforma:** O ecossistema de software desenvolvido pela Nortgraf, incluindo códigos-fonte, bancos de dados, interfaces, APIs, algoritmos e funcionalidades de gestão gráfica e e-commerce.

1.2. **Usuário:** A pessoa física (maior de 18 anos) ou jurídica contratante dos serviços, titular da Conta.

1.3. **Cliente Final:** O consumidor ou empresa que adquire produtos ou serviços do Usuário através da loja/instância hospedada na Plataforma.

1.4. **SaaS (Software as a Service):** Modelo de distribuição onde o software é provido como serviço via internet, sem transferência de propriedade.

1.5. **Conteúdo do Usuário:** Dados, imagens, textos, preços e informações inseridas voluntariamente pelo Usuário na Plataforma.

1.6. **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 13.709/2018).

1.7. **Conta:** Ambiente virtual individual e intransferível vinculado ao Usuário, por meio do qual são acessadas as funcionalidades da Plataforma.

1.8. **Plano Gratuito:** Modalidade de acesso à Plataforma disponibilizada sem cobrança recorrente, com funcionalidades, limites e condições específicas definidas pela Nortgraf, podendo ser alterada, suspensa ou descontinuada a qualquer tempo.

1.9. **Plano Pago:** Modalidade de acesso remunerada, com funcionalidades e limites definidos conforme o plano contratado e o respectivo ciclo de vigência.

1.10. **Programa de Indicações:** Funcionalidade promocional da Plataforma por meio da qual Usuários elegíveis podem indicar a Nortgraf a terceiros, utilizando link ou código oficial de indicação, observadas as regras destes Termos e demais condições divulgadas pela Nortgraf.

1.11. **Créditos Nortgraf:** Saldo interno, promocional e não financeiro, eventualmente concedido ao Usuário em razão de indicações válidas, campanhas comerciais,

liberalidades ou outras condições definidas pela Nortgraf, utilizável exclusivamente dentro da Plataforma em planos, upgrades, renovações, reativações, add-ons ou serviços elegíveis.

1.12. **Indicação Válida:** Indicação que atende aos critérios definidos pela Nortgraf, incluindo cadastro pelo link ou código oficial, ativação de Plano Pago pela conta indicada, confirmação de pagamento, cumprimento do período de validação e ausência de fraude, abuso, autoindicação indevida ou violação destes Termos.

1.13. **Erro ou Falha da Plataforma:** comportamento técnico reproduzível em que funcionalidade disponibilizada pela Nortgraf deixa de operar conforme o funcionamento previsto, documentação aplicável ou condições do plano contratado.

1.14. **Sugestão ou Solicitação de Melhoria:** proposta apresentada pelo Usuário para criação, alteração, ampliação, reorganização ou modificação de funcionalidades, fluxos, interfaces, regras, integrações ou comportamentos da Plataforma que não decorra da correção de Erro ou Falha da Plataforma.

1.15. **Roadmap de Produto:** planejamento interno ou público de possíveis evoluções da Plataforma, sujeito a análise, revisão, priorização, alteração ou cancelamento pela Nortgraf, não constituindo, por si só, obrigação contratual de desenvolvimento, salvo quando determinada funcionalidade houver sido expressamente contratada por escrito.

1.16. **Desenvolvimento Personalizado:** criação ou modificação de funcionalidade, integração, fluxo, regra, interface ou comportamento destinada especificamente às necessidades particulares de determinado Usuário e que não integre o escopo padrão do plano contratado.

1.17. **Serviço de Terceiro:** serviço, plataforma, API, gateway, transportadora, ERP, provedor fiscal, meio de pagamento, hospedagem, armazenamento, mensageria ou qualquer solução que não seja operada diretamente pela Nortgraf.

1.18. **Serviço Técnico Adicional:** atividade não incluída no escopo padrão da assinatura, como implantação especial, migração personalizada, treinamento dedicado, consultoria técnica, integração sob demanda, recuperação extraordinária de dados ou Desenvolvimento Personalizado.

1.19. **API e Webhook:** interfaces técnicas disponibilizadas pela Nortgraf, quando aplicável ao plano, para integração automatizada com sistemas do Usuário ou de terceiros.

1.20. **Informação Confidencial:** toda informação técnica, comercial, financeira, operacional, estratégica ou não pública de uma das partes, incluindo dados de clientes, fornecedores, preços, documentos, credenciais, arquitetura, segurança, documentação interna, segredos de negócio e informações identificadas ou razoavelmente reconhecíveis como confidenciais.

1.21. **Funcionalidade Experimental ou Beta:** recurso disponibilizado para teste, validação,

acesso antecipado ou uso experimental, que poderá possuir limitações, sofrer alterações ou ser descontinuado antes de sua disponibilização definitiva.

2. OBJETO E LICENÇA DE USO

2.1. A Nortgraf concede ao Usuário uma licença de uso não exclusiva, intransferível e temporária para acesso à Plataforma, revogável nas hipóteses previstas nestes Termos, no plano contratado ou na legislação aplicável, com o objetivo de gestão de vendas, automação gráfica e controle administrativo.

2.2. A licença não confere ao Usuário:

- a) Direito de acesso ao código-fonte;
- b) Propriedade intelectual sobre o software;
- c) Direito de revenda ou sublicenciamento da Plataforma (salvo em planos "White Label" com contrato específico).

2.3. **Evolução da Plataforma:** Por se tratar de serviço fornecido no modelo SaaS, a Plataforma encontra-se em evolução contínua. A Nortgraf poderá realizar atualizações, correções, melhorias, alterações técnicas, de segurança, desempenho, usabilidade ou organização de funcionalidades, bem como substituir ou descontinuar recursos, quando necessário à evolução, segurança, sustentabilidade ou funcionamento da Plataforma.

Parágrafo Primeiro — Preservação do Serviço Contratado: Alterações relevantes serão realizadas de forma a preservar, sempre que tecnicamente e juridicamente possível, o núcleo e a finalidade essenciais do serviço contratado durante o respectivo período de vigência.

Parágrafo Segundo — Alterações Materiais: Quando uma alteração puder afetar de maneira relevante funcionalidade essencial expressamente incluída no plano contratado, a Nortgraf adotará comunicação prévia razoável, salvo quando a alteração decorrer de obrigação legal, vulnerabilidade de segurança, risco à infraestrutura, determinação de terceiro indispensável à prestação do serviço ou situação emergencial.

Parágrafo Terceiro — Evolução de Interface e Fluxos: Ajustes de interface, disposição visual, nomenclaturas, organização, fluxos operacionais e demais elementos que não descaracterizem o núcleo do serviço poderão ser realizados como parte da evolução ordinária da Plataforma.

2.4. **Natureza Padronizada do Serviço SaaS:** O Usuário reconhece que a Nortgraf é uma plataforma SaaS destinada ao atendimento de múltiplos Usuários, empresas e modelos operacionais, sendo suas funcionalidades desenvolvidas e mantidas segundo critérios gerais de produto, segurança, arquitetura, usabilidade, viabilidade técnica e sustentabilidade da Plataforma.

2.5. **Ausência de Desenvolvimento Personalizado no Plano Padrão:** Salvo quando expressamente previsto na descrição do plano contratado, proposta comercial, ordem de serviço ou

instrumento específico celebrado entre as partes, a contratação da Plataforma não inclui Desenvolvimento Personalizado, equipe de desenvolvimento dedicada ou obrigação de adaptar a Plataforma integralmente aos processos, terminologias, preferências, regras ou métodos internos de determinado Usuário.

2.6. Compatibilidade com Necessidades Individuais: O Usuário é responsável por avaliar, antes da contratação e durante a utilização, se as funcionalidades disponíveis atendem às necessidades de sua operação. A existência de necessidade particular não obriga a Nortgraf a modificar o produto padrão para atendê-la, sem prejuízo da possibilidade de apresentação de Sugestões ou contratação específica, quando disponibilizada pela Nortgraf.

2.7. Desenvolvimento Personalizado Contratado: Quando a Nortgraf optar por oferecer Desenvolvimento Personalizado, seu escopo, valores, condições, propriedade intelectual, prazo e critérios de aceite deverão ser definidos em proposta, ordem de serviço ou contrato específico. Na ausência desse instrumento, não se presume obrigação de Desenvolvimento Personalizado.

2.8. Funcionalidades Experimentais, Beta ou Preview: Quando disponibilizadas, poderão ser modificadas, restringidas, suspensas ou descontinuadas durante o período de testes, não gerando direito adquirido à sua manutenção, salvo compromisso expresso em instrumento específico. Tais funcionalidades poderão não estar sujeitas aos mesmos níveis de suporte ou disponibilidade aplicáveis às funcionalidades estáveis da Plataforma.

2.9. Funcionalidades com Inteligência Artificial: Quando a Plataforma disponibilizar recursos baseados em inteligência artificial, automação ou modelos generativos, os resultados poderão conter imprecisões, inconsistências ou conteúdo inadequado à finalidade pretendida. O Usuário deverá revisar e validar os resultados antes de utilizá-los comercialmente, fiscalmente, juridicamente ou em produção. A disponibilização do recurso não constitui garantia de exatidão, exclusividade, adequação jurídica, fiscal, técnica ou de propriedade intelectual do resultado gerado.

3. CADASTRO E SEGURANÇA DA CONTA

3.1. Dados Cadastrais: O acesso à Plataforma exige cadastro prévio com dados verídicos, completos e atualizados. O Usuário responde pela exatidão das informações fornecidas e deverá mantê-las atualizadas durante toda a relação contratual.

3.2. Credenciais: Login, senha, chaves de API, tokens e demais credenciais são pessoais ou vinculados à Conta e devem ser mantidos em sigilo. O Usuário é responsável pelas ações realizadas por empregados, prestadores de serviço, sócios, administradores ou terceiros aos quais tenha concedido acesso, na medida de suas permissões e das circunstâncias sob seu controle.

Parágrafo Único: A Nortgraf poderá disponibilizar e exigir mecanismos adicionais de segurança, como

autenticação em dois fatores, confirmação de identidade, redefinição de credenciais ou limitação de sessões, quando necessários à proteção da Conta ou da Plataforma.

3.3. Verificação Cadastral: A Nortgraf poderá verificar a consistência dos dados cadastrais e solicitar documentos ou informações adicionais quando houver indícios razoáveis de fraude, irregularidade, disputa de titularidade, risco de segurança ou necessidade de cumprimento legal.

3.4. Representação de Pessoa Jurídica: Quem criar, administrar ou contratar serviços em nome de pessoa jurídica declara possuir poderes ou autorização suficientes para representá-la. A Nortgraf poderá solicitar documentos societários, procurações ou outros elementos razoáveis para confirmar essa legitimidade.

3.5. Atualização dos Contatos: O Usuário deverá manter atualizados, no mínimo, o e-mail, telefone e dados do responsável administrativo ou financeiro. Comunicações enviadas aos últimos contatos informados serão consideradas válidas, ressalvadas as hipóteses em que a lei exija forma diversa.

3.6. Disputa de Titularidade ou Administração: Havendo conflito relevante entre sócios, administradores, representantes ou pessoas que aleguem legitimidade sobre a Conta, a Nortgraf poderá, de forma preventiva e proporcional, suspender alterações sensíveis, redefinições de credenciais, transferências de titularidade ou outras operações de risco até que sejam apresentados documentos suficientes, acordo formal entre os envolvidos ou determinação de autoridade competente.

3.7. Acesso por Terceiros Autorizados: O Usuário deverá conceder a cada pessoa apenas as permissões necessárias às suas atividades. A existência de perfis, permissões ou controles de acesso na Plataforma não substitui a gestão interna de segurança e governança do Usuário.

3.8. Comunicação de Comprometimento: O Usuário deverá comunicar à Nortgraf, sem demora injustificada, suspeita de acesso indevido, vazamento de credenciais ou comprometimento de sua Conta, para que possam ser adotadas medidas de contenção compatíveis com a situação.

4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

4.1. O Usuário obriga-se a:

- a) utilizar a Plataforma em conformidade com a legislação aplicável, estes Termos e as políticas vinculadas;
- b) não utilizar a Plataforma para comercializar, divulgar, intermediar ou promover produtos, serviços ou conteúdos ilícitos, fraudulentos, falsificados ou que violem direitos de terceiros;
- c) manter corretos e atualizados preços, prazos, estoques, descrições, dados fiscais, dados cadastrais, regras comerciais e demais

informações inseridas por si ou por seus representantes;

- d) manter a confidencialidade de senhas, chaves de API, tokens, certificados e credenciais de integrações;
- e) possuir os direitos, licenças, autorizações e bases jurídicas necessários para utilizar e disponibilizar conteúdos, marcas, imagens, artes, fontes, textos, arquivos, bases de dados e demais materiais inseridos na Plataforma;
- f) observar as regras aplicáveis aos produtos e serviços de terceiros que optar por integrar ou utilizar;
- g) manter infraestrutura local, navegador, dispositivos e conectividade minimamente adequados e atualizados para acesso à Plataforma;
- h) cumprir suas obrigações perante Clientes Finais, fornecedores, transportadoras, instituições financeiras, órgãos fiscais e demais terceiros relacionados à sua operação.

4.2. Engenharia Reversa e Interferência

Técnica: É proibido descompilar, desmontar, realizar engenharia reversa, contornar mecanismos de segurança, tentar obter código-fonte, explorar vulnerabilidades, interferir deliberadamente na operação da Plataforma ou utilizar meios automatizados em desacordo com os limites técnicos estabelecidos, ressalvadas hipóteses legalmente autorizadas que não possam ser afastadas por contrato.

4.3. Relação com o Cliente Final: Em relação aos produtos e serviços comercializados pelo Usuário, cabe a ele conduzir a relação comercial e consumerista com seus Clientes Finais, incluindo oferta, preço, entrega, garantia, arrependimento, atendimento, qualidade e cumprimento das obrigações próprias de sua atividade.

A Nortgraf atua como provedora da tecnologia e não se torna, apenas por fornecer a Plataforma, vendedora, fabricante, gráfica, transportadora ou fornecedora dos produtos e serviços oferecidos pelo Usuário, sem prejuízo das responsabilidades próprias da Nortgraf que não possam ser afastadas por lei.

4.4. Conteúdo e Materiais do Usuário: O Usuário responde pela legalidade e legitimidade do conteúdo inserido na Plataforma e deverá indenizar terceiros ou a Nortgraf, na medida de sua responsabilidade, quando houver violação comprovada de direitos decorrente de material por ele fornecido ou utilizado sem autorização.

4.5. Informações Operacionais: A Nortgraf não é responsável por prejuízos decorrentes de informações incorretas inseridas pelo Usuário, como preços, pesos, dimensões, prazos, dados fiscais, dados bancários, produtos, endereços, cadastros ou configurações, salvo quando o erro decorrer de falha imputável à própria Plataforma.

5. POLÍTICA ANTIFRAUDE

5.1. Objetivo: A presente Política Antifraude tem por finalidade estabelecer medidas de prevenção, detecção, análise, mitigação e repressão a atividades fraudulentas, ilícitas ou praticadas de má-fé no uso da Plataforma, incluindo, mas não se limitando a, estelionato, fraude eletrônica, uso de identidade falsa, omissão de informações relevantes, simulação de operações comerciais, oferta de produtos ou serviços sem intenção de entrega, prática reiterada de chargebacks injustificados ou quaisquer atos que causem prejuízo a terceiros ou à Nortgraf ("Atos Fraudulentos").

5.2. Responsabilidade do Usuário: O Usuário é responsável pelos atos praticados por meio de sua conta e pela atividade econômica, comercial e operacional desenvolvida através de sua loja, domínio, subdomínio ou instância, inclusive pelas relações mantidas com seus Clientes Finais, fornecedores e terceiros, na medida em que tais atos estejam sob sua responsabilidade ou controle.

A Nortgraf atua como provedora de tecnologia (SaaS) e não integra, apenas por essa condição, a cadeia de fornecimento dos produtos ou serviços próprios ofertados pelo Usuário, ressalvadas as hipóteses de responsabilidade que decorram diretamente de seus próprios serviços ou que não possam ser afastadas por lei.

5.3. Monitoramento e análise de risco: A Nortgraf poderá, a seu exclusivo critério, empregar mecanismos automatizados ou manuais de monitoramento, análise de padrões de uso, verificação cadastral, cruzamento de informações, análise de denúncias e auditorias internas para identificar indícios de Atos Fraudulentos, sempre observando a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

5.4. Medidas preventivas e corretivas: Constatados indícios razoáveis de Atos Fraudulentos, a Nortgraf poderá adotar, de forma proporcional ao risco e à urgência, isolada ou cumulativamente, as seguintes medidas, inclusive de forma imediata quando a comunicação prévia puder ampliar o risco, comprometer a investigação, causar dano a terceiros ou prejudicar a segurança da Plataforma:

- a) Solicitar documentos adicionais de identificação do Usuário;
- b) Solicitar esclarecimentos formais sobre operações realizadas;
- c) Restringir funcionalidades da conta;
- d) Suspender temporariamente o acesso à Plataforma;
- e) Bloquear ou cancelar definitivamente a conta;
- f) Preservar evidências técnicas, registros de acesso, logs e dados transacionais;
- g) Comunicar autoridades administrativas ou judiciais competentes, quando aplicável.

Parágrafo Único — Revisão: Quando compatível com a segurança, a prevenção a fraude, a preservação de evidências e a legislação aplicável, o Usuário poderá apresentar esclarecimentos ou solicitar revisão da medida pelos canais oficiais.

5.5. **Denúncias:** Qualquer pessoa poderá reportar suspeitas de fraude, golpes ou uso indevido da Plataforma por meio dos canais oficiais de atendimento da Nortgraf. As denúncias serão analisadas de forma confidencial, técnica e objetiva.

5.6. **Indenização:** O Usuário deverá ressarcir a Nortgraf por prejuízos, condenações, multas, despesas e custos razoavelmente comprovados decorrentes de Atos Fraudulentos que lhe sejam imputáveis ou praticados por pessoas sob sua responsabilidade, assegurado o direito de regresso e observada a legislação aplicável.

5.7. **Não assunção de responsabilidade:** A adoção de medidas antifraude pela Nortgraf não implica, por si só, assunção de responsabilidade solidária ou subsidiária por atos praticados pelo Usuário ou por seus Clientes Finais, ressalvadas as hipóteses legalmente inderrogáveis.

5.8. **Conservação de registros:** A Nortgraf poderá manter armazenados registros de acesso, logs de sistema, dados técnicos e evidências relacionadas a Atos Fraudulentos por período necessário ao cumprimento de obrigações legais, exercício regular de direitos ou cooperação com autoridades competentes.

5.9. **Usos e Conteúdos Vedados:** Sem prejuízo de outras restrições legais, é vedado utilizar a Plataforma para fraude, golpes, lavagem de dinheiro, violação de propriedade intelectual, distribuição de malware, comercialização de bens ou serviços proibidos por lei, falsificação, exploração ilícita de dados pessoais, conteúdo cuja disponibilização seja manifestamente ilícita ou qualquer atividade destinada a contornar controles de segurança, pagamento, fiscalização ou autenticação.

A Nortgraf poderá solicitar esclarecimentos, restringir conteúdo ou adotar medidas proporcionais quando houver fundamento razoável para suspeitar de violação, observadas as obrigações legais aplicáveis.

6. PAGAMENTO, PLANOS, CANCELAMENTO E REEMBOLSO

6.1. **Planos e Ciclo de Cobrança:** O acesso à Plataforma é disponibilizado mediante contratação de plano pago, conforme periodicidade escolhida pelo Usuário (mensal, semestral ou anual). Cada plano possui **ciclo de vigência fechado**, contado a partir da data da confirmação do pagamento.

6.2. **Solicitação de Cancelamento:** O Usuário poderá solicitar o cancelamento da assinatura a qualquer momento, por meio do painel administrativo ou canais oficiais da Nortgraf.

Parágrafo Primeiro — Efeito do Cancelamento: A solicitação de cancelamento **não implica interrupção imediata do acesso à Plataforma**, que permanecerá disponível até o término do período de

vigência já pago, não havendo cobrança adicional após esse período.

6.3. **Ausência de Reembolso Proporcional:** Exceto nas hipóteses expressamente previstas em lei, especialmente o direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, bem como nas situações de liberalidade comercial expressamente previstas nestes Termos ou formalmente concedidas pela Nortgraf, os valores pagos não são reembolsáveis, ainda que o Usuário solicite o cancelamento antes do término do período contratado.

Fora das hipóteses previstas no item 6.3, em norma legal aplicável ou em concessão expressa da Nortgraf, não haverá:

- a) restituição proporcional de valores;
- b) abatimento de mensalidades;
- c) concessão automática de créditos futuros;
- d) compensação financeira de qualquer natureza.

Parágrafo Primeiro — Exceção por Liberalidade: Eventual cortesia comercial, prorrogação excepcional de acesso, suspensão temporária de cobrança, pausa excepcional de plano ou benefício similar concedido pela Nortgraf terá caráter estritamente excepcional, facultativo e não recorrente, não constituindo direito adquirido, obrigação de concessão futura, novação contratual ou renúncia a quaisquer direitos da Nortgraf.

6.4. **Pausa, Cortesia Comercial ou Suspensão Temporária por Liberalidade:** A Nortgraf poderá, a seu exclusivo critério e por mera liberalidade, conceder ao Usuário pausa temporária do plano, cortesia comercial, prorrogação excepcional de acesso ou suspensão temporária da cobrança, especialmente em contextos de retenção, reativação, negociação comercial, dificuldade operacional momentânea ou análise individual do relacionamento contratual.

Parágrafo Primeiro — Natureza da Concessão: A concessão prevista nesta cláusula não constitui direito adquirido do Usuário, não é obrigatória, não possui caráter automático e poderá ser recusada, limitada, encerrada ou não renovada pela Nortgraf a qualquer tempo, conforme análise interna.

Parágrafo Segundo — Condições Aplicáveis: A eventual pausa, cortesia comercial ou suspensão temporária poderá ser concedida por prazo determinado, com ou sem limitação de funcionalidades, podendo a Nortgraf definir, no ato da concessão, as condições aplicáveis ao acesso à Plataforma, manutenção da loja, recebimento de pedidos, integrações, suporte técnico e demais recursos.

Parágrafo Terceiro — Efeitos Contratuais: A concessão de pausa, cortesia comercial ou suspensão temporária não implica novação contratual, renúncia de direitos, alteração definitiva do plano contratado, criação de crédito financeiro, reembolso proporcional ou obrigação de concessão futura em condições idênticas ou semelhantes.

Parágrafo Quarto — Término do Prazo: Encerrado o prazo da pausa, cortesia comercial ou suspensão temporária, o plano originalmente contratado poderá ser reativado automaticamente e a cobrança retomada somente quando essa condição tiver sido informada ao Usuário no ato da concessão, salvo cancelamento formal ou ajuste diverso entre as partes.

6.5. Atraso e Inadimplência: O não pagamento na data de vencimento acarretará:

- a) multa de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês;
- b) suspensão do acesso à Plataforma após 5 (cinco) dias de inadimplência;
- c) cancelamento definitivo da conta e início do procedimento de exclusão dos dados operacionais após 30 (trinta) dias de suspensão contínua, **desde que o Usuário tenha sido previamente notificado por canal oficial com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas**, ressalvados registros, evidências e informações cuja conservação seja exigida ou autorizada por obrigação legal ou regulatória, prevenção a fraude, segurança, cumprimento contratual ou exercício regular de direitos.

6.6. Reajuste Anual: Os valores dos planos poderão ser reajustados a cada período de 12 (doze) meses, com base na variação positiva acumulada do IPCA/IBGE ou outro índice oficial que legalmente venha a substituí-lo, sem prejuízo de alterações de preço decorrentes de mudança de plano, escopo, tributos, serviços adicionais ou condições comerciais aplicáveis a futuras renovações, desde que adequadamente informadas quando exigido.

6.6.1. Renovação: Salvo quando o plano ou a oferta indicar expressamente o contrário, as assinaturas recorrentes poderão ser renovadas automaticamente por períodos sucessivos equivalentes ao ciclo contratado, mediante cobrança do valor vigente para a renovação. O cancelamento solicitado antes da renovação impedirá nova cobrança após o término do período já pago.

6.6.2. Promoções e Descontos: Descontos, cupons ou condições promocionais aplicadas à contratação inicial não se estendem automaticamente às renovações posteriores, salvo quando a oferta ou instrumento específico dispuser expressamente em sentido diverso.

6.7. Direito de Arrependimento (7 dias): Na primeira contratação da Plataforma, o Usuário poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados da data da confirmação do pagamento, com reembolso integral dos valores pagos. Após este prazo, aplicam-se integralmente as regras de cancelamento previstas nesta cláusula.

6.8. Plano Gratuito: A Nortgraf poderá disponibilizar ao Usuário um **Plano Gratuito**, com funcionalidades, limites e condições específicos, definidos exclusivamente pela Nortgraf e divulgados no site, painel ou materiais oficiais, podendo incluir, sem se limitar a:

- a) limites de recursos e funcionalidades (ex.: número de produtos, integrações, relatórios, personalizações);
- b) limites de capacidade, performance, armazenamento, uso de APIs e/ou automações;
- c) limitações de suporte técnico e canais de atendimento, conforme disposto na Cláusula 7.

6.9. Condição “no estado em que se encontra”: O Plano Gratuito é disponibilizado ao Usuário “no estado em que se encontra” e poderá ser alterado, suspenso ou descontinuado pela Nortgraf a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, sem que caiba ao Usuário qualquer espécie de reembolso, compensação ou indenização.

6.10. Migração para Plano Pago: O Usuário poderá migrar do Plano Gratuito para um Plano Pago a qualquer momento, observadas as regras do plano escolhido e a confirmação do pagamento, passando a vigorar o ciclo de cobrança previsto no item 6.1.

6.11. Programa de Indicações: A Nortgraf poderá disponibilizar aos Usuários elegíveis um Programa de Indicações, por meio do qual o Usuário poderá compartilhar link ou código próprio para indicar a Plataforma a outras empresas ou pessoas interessadas nos serviços da Nortgraf.

6.12. Indicação Válida: Para fins destes Termos, considera-se indicação válida aquela realizada por meio dos canais, links ou códigos oficiais disponibilizados pela Nortgraf, desde que a pessoa ou empresa indicada conclua o cadastro, ative um Plano Pago, tenha o pagamento confirmado e cumpra os critérios operacionais, comerciais e antifraude definidos pela Nortgraf.

6.13. Créditos Nortgraf: As indicações válidas poderão gerar créditos internos na Plataforma, denominados “Créditos Nortgraf”, em favor do Usuário indicador. Os Créditos Nortgraf constituem saldo promocional, interno e de uso exclusivo na Plataforma, podendo ser utilizados apenas para abatimento ou contratação de planos, upgrades, renovações, reativações, add-ons ou serviços elegíveis oferecidos diretamente pela Nortgraf.

Parágrafo Primeiro — Natureza dos Créditos: Os Créditos Nortgraf não possuem natureza financeira, não representam dinheiro, comissão, remuneração, cashback sacável, investimento, prêmio em espécie ou qualquer forma de crédito externo. Os Créditos Nortgraf não podem ser sacados, transferidos, vendidos, cedidos, convertidos em dinheiro, reembolsados ou compensados fora da Plataforma.

Parágrafo Segundo — Uso Restrito: Os Créditos Nortgraf somente poderão ser utilizados em produtos, planos, funcionalidades, upgrades, renovações, reativações, add-ons ou serviços expressamente considerados elegíveis pela Nortgraf. Salvo autorização expressa, os créditos não poderão ser utilizados para pagamento de serviços de terceiros, taxas externas, tributos, gateways de pagamento, domínios, certificados digitais, contas de e-mail corporativo terceirizadas, integrações externas pagas

ou quaisquer despesas não prestadas diretamente pela Nortgraf.

6.14. Geração, Validação e Liberação dos Créditos: O crédito decorrente de indicação poderá ser gerado somente após a confirmação do pagamento da loja ou conta indicada. Após a geração, o crédito poderá permanecer em período de validação, pelo prazo definido pela Nortgraf, antes de ficar disponível para uso.

Parágrafo Único: O simples cadastro de uma pessoa ou empresa indicada não garante, por si só, a geração, liberação ou disponibilidade de Créditos Nortgraf. A liberação dependerá do cumprimento integral dos critérios do Programa de Indicações, incluindo confirmação de pagamento, manutenção da conta indicada em situação regular e ausência de indícios de fraude, abuso ou autoindicação indevida.

6.15. Uso Manual dos Créditos: Os Créditos Nortgraf não serão necessariamente aplicados de forma automática. O Usuário poderá escolher, quando disponível na Plataforma, se deseja utilizar o saldo existente em cobranças elegíveis. Havendo saldo suficiente, o crédito poderá abater total ou parcialmente o valor da cobrança. Havendo saldo parcial, o valor restante deverá ser pago pelo meio de pagamento disponível no momento da contratação ou renovação.

6.16. Prazo de Validade e Expiração: Os Créditos Nortgraf poderão possuir prazo de validade definido pela Nortgraf e informado no painel, regulamento, comunicação oficial ou área específica do Programa de Indicações. Na ausência de regra específica diversa, os créditos terão validade de até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias após sua liberação. Créditos não utilizados dentro do prazo poderão expirar automaticamente, sem direito a reembolso, indenização, conversão em dinheiro ou prorrogação obrigatória.

6.17. Cancelamento, Estorno ou Perda dos Créditos: A Nortgraf poderá cancelar, bloquear, estornar ou revisar Créditos Nortgraf, total ou parcialmente, quando identificar:

- a) cancelamento, estorno, reembolso, chargeback, inadimplência ou invalidação do pagamento realizado pela conta indicada;
- b) cancelamento, suspensão ou inatividade da conta indicada durante o período de validação;
- c) tentativa de autoindicação, indicação simulada, cadastro duplicado ou criação artificial de contas;
- d) uso de dados falsos, incompletos, inconsistentes ou de terceiros sem autorização;
- e) indícios de fraude, abuso, má-fé, manipulação do programa ou violação destes Termos;
- f) erro operacional, sistêmico ou lançamento indevido de crédito.

6.18. Revisão Antifraude: A Nortgraf poderá analisar manual ou automaticamente as indicações, cadastros, pagamentos, acessos, padrões de uso, documentos, IPs, dados cadastrais e demais informações necessárias para prevenção de fraude,

abuso ou uso indevido do Programa de Indicações, observada a legislação aplicável e a Política de Privacidade.

Parágrafo Único: A marcação de uma indicação como suspeita, em revisão ou pendente de validação não obriga a Nortgraf a liberar qualquer crédito até a conclusão da análise. A Nortgraf poderá solicitar informações adicionais, suspender a liberação do crédito ou cancelar a indicação quando houver indícios razoáveis de irregularidade.

6.19. Alteração ou Encerramento do Programa: O Programa de Indicações poderá ser alterado, suspenso ou encerrado pela Nortgraf a qualquer tempo, mediante atualização das regras no painel, site, regulamento ou comunicação oficial. As alterações poderão abranger critérios de elegibilidade, valores, percentuais, prazos, formas de uso, serviços elegíveis, limites e condições de liberação dos Créditos Nortgraf.

Parágrafo Único: A participação no Programa de Indicações não gera direito adquirido à manutenção indefinida das regras, valores, percentuais, benefícios ou condições comerciais anteriormente praticadas, ressalvados os créditos já liberados e válidos, desde que não tenham sido obtidos mediante fraude, erro, abuso ou violação destes Termos.

6.20. Ausência de Vínculo Comercial ou Representação: A participação no Programa de Indicações não transforma o Usuário em representante, vendedor, afiliado, empregado, agente, parceiro comercial formal, franqueado ou mandatário da Nortgraf. O Usuário não está autorizado a assumir obrigações, fazer promessas, conceder descontos, garantias ou condições comerciais em nome da Nortgraf, salvo autorização expressa e por escrito.

6.21. Compatibilidade com a Política de Reembolso: Os Créditos Nortgraf não se confundem com reembolso, restituição proporcional, indenização, compensação financeira ou devolução de valores pagos. A existência de créditos na conta do Usuário não altera as regras de cancelamento, inadimplência, reembolso, direito de arrependimento ou ausência de reembolso proporcional previstas nesta Cláusula 6.

7. DISPONIBILIDADE (SLA) E SUPORTE

7.1. Disponibilidade: A Nortgraf empregará esforços comercialmente razoáveis para manter a Plataforma disponível e poderá adotar, como objetivo operacional geral, disponibilidade mensal igual ou superior a 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento). Salvo se houver SLA específico que estabeleça garantia e compensação próprias, esse percentual constitui meta operacional e não promessa de disponibilidade ininterrupta ou de crédito automático.

Para fins de aferição de disponibilidade, poderão ser desconsiderados eventos não imputáveis à Nortgraf, incluindo manutenção programada ou emergencial, falhas de telecomunicações ou provedores externos, indisponibilidade de Serviços de Terceiros, atos de autoridade, caso fortuito ou força maior, ataques externos que não decorram de falha imputável à Nortgraf, descumprimento contratual do Usuário e

medidas legítimas de proteção previstas na Política de Uso Justo.

7.2. Recuperação de Incidentes: Em situações críticas, a Nortgraf atuará para restabelecer o serviço no menor prazo tecnicamente razoável, considerando natureza, gravidade, dependências externas e necessidade de preservar a integridade dos dados. Na ausência de SLA específico, não há garantia contratual de RTO ou RPO determinados.

Parágrafo Único — SLA Específico: Planos corporativos ou personalizados poderão possuir acordo de nível de serviço próprio, contendo disponibilidade, tempos de resposta, RTO, RPO e eventuais créditos ou compensações. Havendo conflito, o SLA específico prevalecerá exclusivamente sobre os temas por ele disciplinados.

7.3. Escopo do Suporte Técnico: O suporte padrão destina-se a dúvidas de uso, investigação de Erros ou Falhas da Plataforma e orientações relacionadas às funcionalidades contratadas. Salvo contratação específica, não inclui desenvolvimento personalizado, treinamento individual contínuo, consultoria empresarial, jurídica, fiscal, contábil ou de design, administração de equipamentos ou redes do Usuário, configuração integral de Serviços de Terceiros, produção de conteúdo, migração extraordinária de dados ou execução operacional das atividades internas do Usuário.

A eventual ajuda prestada pela equipe em matéria fora do escopo padrão terá caráter de cortesia ou Serviço Técnico Adicional e não cria obrigação de prestação futura equivalente.

7.4. Suporte para Plano Gratuito: Para Usuários do Plano Gratuito, o suporte poderá ser limitado, a critério da Nortgraf, a canais de autoatendimento, materiais educativos e Central de Ajuda, sem compromisso de tempo de resposta, SLA, atendimento prioritário ou suporte dedicado.

Funcionalidades de suporte avançado, atendimento prioritário, acompanhamento personalizado, análises técnicas específicas ou suporte estendido poderão estar disponíveis apenas em Planos Pagos, conforme condições divulgadas pela Nortgraf para cada modalidade.

7.5. Classificação dos Chamados: Os chamados encaminhados aos canais de suporte poderão ser classificados pela Nortgraf conforme sua natureza, incluindo, entre outras categorias:

- a) indisponibilidade ou incidente crítico;
- b) Erro ou Falha da Plataforma;
- c) dúvida ou orientação sobre utilização;
- d) solicitação de análise técnica;
- e) Sugestão ou Solicitação de Melhoria;
- f) solicitação de nova funcionalidade ou integração;
- g) solicitação comercial ou administrativa.

A classificação será realizada de acordo com o conteúdo e impacto efetivo do chamado, independentemente da

categoria ou prioridade inicialmente indicada pelo Usuário.

Parágrafo Único: A classificação de determinado chamado como Sugestão ou Solicitação de Melhoria não prejudica eventual reavaliação caso posteriormente sejam apresentados elementos objetivos que demonstrem a existência de Erro ou Falha da Plataforma.

7.6. Sugestões e Solicitações de Melhoria: O Usuário poderá encaminhar sugestões, ideias e solicitações relacionadas à evolução da Plataforma.

A Nortgraf poderá analisar tais contribuições considerando, entre outros fatores:

- a) benefício para o conjunto de Usuários;
- b) alinhamento com a estratégia e finalidade da Plataforma;
- c) impacto sobre funcionalidades existentes;
- d) segurança e proteção de dados;
- e) complexidade técnica;
- f) custos de desenvolvimento e manutenção;
- g) compatibilidade com a arquitetura;
- h) prioridade relativa frente a outras necessidades da Plataforma.

Parágrafo Primeiro — Ausência de Obrigação de Implementação: O recebimento, análise, resposta, registro, classificação ou encaminhamento de uma Sugestão ou Solicitação de Melhoria não representa aprovação, contratação, obrigação de desenvolvimento, promessa de implementação ou compromisso de prazo.

Parágrafo Segundo — Decisão de Produto: A decisão sobre incorporar ou não determinada sugestão à Plataforma, bem como sua forma de implementação, escopo e prioridade, pertence à Nortgraf enquanto responsável pela gestão e evolução do produto, respeitados os direitos e obrigações expressamente contratados e a legislação aplicável.

Parágrafo Terceiro — Ausência de Garantia de Prazo: Sugestões, novas funcionalidades e melhorias que não constituam correção de Erro ou Falha não estarão sujeitas ao mesmo tratamento ou prioridade aplicável a incidentes técnicos e não possuirão prazo de implementação, salvo compromisso expresso e escrito em sentido diverso.

7.7. Registro no Roadmap ou Backlog: A inclusão de sugestão em backlog, roadmap, lista de avaliação futura ou mecanismo semelhante indica exclusivamente que a matéria poderá ser considerada pela equipe responsável pelo produto.

Salvo compromisso expresso em instrumento contratual específico, essa inclusão não constitui garantia de desenvolvimento, disponibilização, escopo, ordem de prioridade ou data de lançamento.

A Nortgraf poderá, mediante critérios internos de produto, alterar prioridades, reformular, substituir ou retirar itens ainda não disponibilizados.

7.8. Encerramento de Tickets: Um chamado poderá ser considerado atendido e encerrado quando:

- a) o Erro ou Falha relatado tiver sido solucionado;
- b) tiver sido prestada a orientação necessária;
- c) a análise técnica tiver sido concluída;
- d) a Sugestão ou Solicitação de Melhoria tiver sido recebida e classificada;
- e) houver decisão de não incorporar determinada solicitação ao produto;
- f) não houver ação adicional pendente por parte da Nortgraf no âmbito daquele atendimento;
- g) houver ausência de informações indispensáveis ou de retorno do Usuário dentro do período de acompanhamento informado.

Parágrafo Primeiro — Significado do Encerramento: O encerramento do ticket representa a conclusão daquele atendimento e não significa necessariamente concordância do Usuário com a conclusão apresentada.

Parágrafo Segundo — Sugestões: O encerramento de ticket contendo Sugestão ou Solicitação de Melhoria não impede que a Nortgraf mantenha internamente o respectivo registro para eventual avaliação futura.

Parágrafo Terceiro — Persistência de Erro: Caso problema técnico persista após o encerramento, o Usuário poderá reportá-lo novamente pelos canais oficiais, apresentando as informações necessárias para nova análise.

7.9. Reiteraões e Chamados Duplicados: Chamados substancialmente idênticos, repetitivos ou relacionados a solicitação já analisada poderão ser vinculados, consolidados ou encerrados pela Nortgraf, especialmente quando não contiverem fatos ou elementos técnicos novos capazes de alterar a análise anterior.

A reiteração de uma Sugestão ou Solicitação de Melhoria, por si só, não altera sua prioridade nem gera obrigação de implementação.

7.10. Critérios de Priorização: A ordem de atendimento e desenvolvimento não será determinada exclusivamente pela quantidade de tickets encaminhados por determinado Usuário nem pela ordem cronológica das Sugestões.

A Nortgraf poderá priorizar chamados segundo critérios objetivos de severidade, indisponibilidade, segurança, quantidade de Usuários afetados, impacto operacional e demais fatores técnicos e comerciais pertinentes.

7.11. Horário e Canais de Atendimento: O atendimento humano será realizado pelos canais e nos períodos divulgados pela Nortgraf em seu site, painel, Central de Ajuda ou documento específico de suporte, de acordo com as condições do plano contratado.

Mensagens e tickets poderão ser enviados fora do período de atendimento, porém sua análise e resposta ocorrerão dentro do próximo período aplicável, ressalvados contratos que contemplem suporte estendido ou SLA específico.

A mera possibilidade técnica de envio de mensagens, tickets ou comunicações a qualquer horário não caracteriza obrigação de atendimento humano imediato ou ininterrupto.

7.12. Atendimento Fora do Horário Regular: Eventuais respostas, análises, correções ou atendimentos realizados pela Nortgraf fora dos horários regularmente divulgados terão natureza excepcional e não criarão direito adquirido, obrigação de disponibilidade futura ou alteração permanente das condições de suporte contratadas.

7.13. Serviços Técnicos Adicionais: Atividades que excedam o suporte padrão poderão, a critério da Nortgraf, ser recusadas ou oferecidas mediante orçamento e contratação específicos. O aceite de um Serviço Técnico Adicional não altera automaticamente o escopo da assinatura nem cria obrigação de realizar serviços semelhantes futuramente.

8. POLÍTICA DE USO JUSTO E PROTEÇÃO DA INFRAESTRUTURA COMPARTILHADA

8.1. Infraestrutura Compartilhada: A Plataforma Nortgraf opera, total ou parcialmente, sobre infraestrutura tecnológica compartilhada entre múltiplos Usuários e lojas. Cada Usuário poderá utilizar normalmente os recursos disponibilizados pelo plano contratado, desde que sua utilização não comprometa, de forma relevante, a segurança, estabilidade, disponibilidade ou desempenho da Plataforma para os demais Usuários.

8.2. Uso Excessivo ou Extraordinário de Recursos: A Nortgraf poderá identificar como uso excessivo ou extraordinário situações em que uma loja, integração, aplicação, origem de tráfego ou recurso associado a determinado Usuário provoque ou apresente risco relevante de provocar consumo desproporcional dos recursos da infraestrutura compartilhada.

A caracterização poderá considerar, entre outros fatores técnicos:

- a) volume ou frequência extraordinária de requisições;
- b) número elevado de conexões simultâneas;
- c) consumo excessivo de capacidade de processamento, memória, banco de dados, filas, armazenamento, largura de banda ou outros recursos computacionais;
- d) quantidade ou frequência excessiva de chamadas a APIs, webhooks, integrações ou automações;
- e) comportamento capaz de causar saturação, aumento significativo de latência, indisponibilidade, degradação de desempenho ou erros para outros Usuários da Plataforma; ou

- f) quaisquer outros padrões tecnicamente verificáveis capazes de comprometer a operação regular da infraestrutura compartilhada.

8.3. Origem do Tráfego: As medidas previstas nesta Política poderão ser aplicadas independentemente de culpa, dolo ou ação direta do Usuário, inclusive quando o consumo extraordinário decorrer de circunstâncias legítimas ou de terceiros, tais como campanhas publicitárias, promoções, aumento espontâneo de acessos, crawlers, indexadores, mecanismos de pré-visualização de conteúdo, bots, mecanismos automatizados de plataformas externas, integrações ou outros agentes automatizados.

A existência de tráfego legítimo não impede a aplicação de medidas técnicas de proteção quando o volume ou padrão de utilização associado à loja afetar ou apresentar risco relevante à estabilidade, segurança, disponibilidade ou desempenho da infraestrutura compartilhada.

8.4. Medidas de Proteção: Quando tecnicamente necessário, a Nortgraf poderá aplicar medidas automáticas ou manuais destinadas à proteção da Plataforma, incluindo, entre outras:

- a) limitação da taxa ou quantidade de requisições (rate limiting);
- b) limitação de conexões simultâneas;
- c) bloqueio, desafio ou limitação temporária de determinados endereços IP, agentes automatizados, origens ou padrões de tráfego;
- d) limitação temporária de APIs, endpoints, integrações, webhooks, rotas ou funcionalidades específicas;
- e) aplicação de mecanismos de cache, filas, controle de concorrência ou priorização de processamento;
- f) recusa temporária de requisições excedentes, inclusive mediante resposta HTTP 429 (Too Many Requests) ou mecanismo técnico equivalente; e
- g) quando medidas menos restritivas não forem tecnicamente suficientes, isolamento ou limitação temporária da loja ou recurso responsável pelo impacto, exclusivamente pelo período necessário à preservação da infraestrutura compartilhada.

8.5. Proporcionalidade das Medidas: Sempre que tecnicamente possível, as medidas serão direcionadas à loja, recurso, integração, origem ou padrão de tráfego responsável pelo consumo extraordinário, buscando evitar impactos desnecessários aos demais serviços do Usuário.

As medidas deverão permanecer somente enquanto persistirem as condições técnicas que justificaram sua aplicação ou pelo período razoavelmente necessário à estabilização e proteção da infraestrutura.

8.6. Medidas Emergenciais: Quando o consumo de recursos representar risco imediato ou já estiver causando degradação, instabilidade ou indisponibilidade para outros Usuários, a Nortgraf poderá adotar as medidas de proteção imediatamente,

independentemente de comunicação ou autorização prévia do Usuário afetado.

Sempre que razoavelmente possível e considerando a gravidade do evento, a Nortgraf poderá comunicar posteriormente ao Usuário a ocorrência e orientar sobre eventuais providências destinadas a evitar sua repetição.

8.7. Disponibilidade e SLA: A limitação ou recusa de requisições diretamente decorrente da aplicação legítima, necessária e proporcional das medidas previstas nesta Política, destinada a impedir que o consumo associado a determinado Usuário comprometa a infraestrutura compartilhada, não será considerada, por si só, violação dos níveis de disponibilidade previstos no SLA da Plataforma em relação às requisições deliberadamente limitadas.

Esta disposição não afasta a responsabilidade da Nortgraf por indisponibilidade decorrente predominantemente de falha, inadequação ou insuficiência injustificada da infraestrutura sob sua responsabilidade, observados o plano contratado, as condições destes Termos e a legislação aplicável.

8.8. Recursos Ilimitados: A eventual utilização das expressões “ilimitado”, “produtos ilimitados”, “pedidos ilimitados”, “clientes ilimitados” ou equivalentes na descrição dos planos refere-se exclusivamente à ausência de limite quantitativo específico para o respectivo recurso funcional.

Tais expressões não representam contratação de capacidade computacional ilimitada e não abrangem quantidade ilimitada de requisições HTTP, chamadas de API, conexões simultâneas, processamento, memória, CPU, armazenamento, largura de banda ou quaisquer outros recursos de infraestrutura.

8.9. Operações de Alto Volume: Sempre que razoavelmente previsível, o Usuário deverá comunicar previamente à Nortgraf campanhas, eventos, importações massivas, integrações, automações ou operações capazes de gerar volume significativamente superior ao normalmente processado por sua loja, fornecendo as informações técnicas disponíveis para avaliação de capacidade e mitigação de risco.

Quando o padrão de consumo do Usuário se mostrar recorrente e incompatível com a utilização razoável da infraestrutura compartilhada ou com a capacidade aplicável ao plano contratado, a Nortgraf poderá apresentar alternativas técnicas ou comerciais adequadas ao volume utilizado, incluindo, quando disponível, plano de maior capacidade, configuração específica ou infraestrutura dedicada.

8.10. Registros Técnicos: Para fins de segurança, prevenção de incidentes, diagnóstico, aplicação desta Política e exercício regular de direitos, a Nortgraf poderá manter registros técnicos relacionados aos eventos previstos nesta seção, tais como logs de requisições, volume de tráfego, métricas de utilização, origem de acessos, respostas de segurança, consumo de recursos e demais evidências técnicas, observada a legislação aplicável sobre proteção de dados pessoais.

8.11. APIs, Webhooks e Automações: O acesso a APIs, webhooks e recursos automatizados poderá depender do plano contratado e estar sujeito a limites de requisição, quotas, volume, armazenamento, concorrência, frequência de chamadas ou outras restrições técnicas divulgadas pela Nortgraf.

8.12. Credenciais de Integração: Chaves, tokens, secrets e demais credenciais de API devem ser mantidos em sigilo pelo Usuário. A Nortgraf poderá revogar, substituir, rotacionar ou bloquear credenciais quando houver suspeita de comprometimento, abuso, uso fora do escopo autorizado ou risco à segurança.

8.13. Versionamento e Evolução Técnica: A Nortgraf poderá versionar, substituir ou descontinuar endpoints, webhooks e interfaces técnicas. Sempre que razoavelmente possível e quando a alteração exigir ação do Usuário, será fornecida comunicação ou documentação compatível com a criticidade da mudança. Não há garantia de compatibilidade indefinida com integrações não oficiais, versões obsoletas ou implementações de terceiros.

9. INTEGRAÇÕES E SERVIÇOS DE TERCEIROS

9.1. Integrações: A Plataforma poderá disponibilizar integrações com Serviços de Terceiros, incluindo gateways e instituições de pagamento, transportadoras, Correios, ERPs, marketplaces, provedores fiscais, serviços de mensageria, armazenamento, autenticação e outras soluções externas.

9.2. Autonomia dos Terceiros: Serviços de Terceiros possuem infraestrutura, regras, preços, políticas, critérios de aprovação, disponibilidade, contratos e ciclos de atualização próprios, que podem ser alterados sem controle da Nortgraf. A utilização de determinado serviço poderá exigir aceite de termos específicos diretamente com o respectivo fornecedor.

9.3. Origem da Falha: A Nortgraf não responde por indisponibilidade, recusa, atraso, bloqueio, cancelamento, erro ou alteração originados exclusivamente no Serviço de Terceiro. Essa regra não afasta a responsabilidade da Nortgraf quando o problema decorrer de falha comprovadamente imputável ao código, configuração ou infraestrutura sob sua responsabilidade, observadas as limitações legais e contratuais aplicáveis.

9.4. Credenciais e Configuração: O Usuário é responsável por fornecer credenciais válidas, manter suas contas externas regulares, selecionar as configurações adequadas e cumprir os requisitos exigidos pelos terceiros. A Nortgraf poderá suspender uma integração quando credenciais inválidas, configuração inadequada ou comportamento do terceiro representar risco à Plataforma.

9.5. Transmissão de Dados: Ao ativar uma integração, o Usuário autoriza a Nortgraf a transmitir ao respectivo terceiro os dados tecnicamente necessários à execução da funcionalidade, observadas a Política de Privacidade, a LGPD e as instruções lícitas aplicáveis.

9.6. Alteração ou Descontinuação: Caso um terceiro altere, limite, torne paga, interrompa ou encerre API ou serviço indispensável à integração, a Nortgraf poderá adaptar, limitar, substituir ou descontinuar a funcionalidade afetada, observadas as regras de evolução da Plataforma e os direitos legalmente assegurados ao Usuário.

9.7. Custos de Terceiros: Tarifas, mensalidades, fretes, taxas financeiras, certificados, domínios, créditos de mensageria, armazenamento externo e demais custos cobrados por terceiros não estão incluídos na assinatura da Nortgraf, salvo quando expressamente indicado na oferta ou no plano contratado.

9.8. Meios de Pagamento: Quando o Usuário utilizar gateway, adquirente, subadquirente, instituição de pagamento ou instituição financeira integrada, a aprovação de transações, liquidação, chargebacks, análise de risco, bloqueios, tarifas, prazos e disponibilidade financeira serão regidos pelo respectivo prestador. A Nortgraf não atua como instituição financeira ou de pagamento apenas por disponibilizar integração tecnológica, salvo quando houver serviço próprio expressamente identificado e sujeito à regulamentação aplicável.

9.9. Logística e Frete: Cálculos de frete e prazo dependem dos dados fornecidos pelo Usuário e das regras das transportadoras ou operadores logísticos. O Usuário é responsável pela exatidão de peso, dimensões, endereço, embalagem, conteúdo, valor declarado e demais informações da remessa. A Nortgraf não é transportadora e não garante coleta, prazo de entrega, integridade da carga ou indenização logística, sem prejuízo de sua responsabilidade por eventual erro comprovado no processamento sob seu controle.

9.10. Funcionalidades Fiscais e Tributárias: A Plataforma poderá auxiliar na organização, preenchimento, transmissão ou integração de informações fiscais, mas não presta consultoria contábil, fiscal ou jurídica. O Usuário é responsável pela definição e validação de regime tributário, NCM, CFOP, CST/CSOSN, códigos de serviço, alíquotas, natureza da operação, retenções, certificados, dados cadastrais e demais parâmetros exigidos pela legislação e pelos órgãos competentes.

O Usuário deverá validar suas configurações com profissional habilitado quando necessário. Sugestões, preenchimentos automáticos, validações ou integrações da Plataforma não substituem orientação profissional nem garantem, isoladamente, a correção fiscal da operação.

9.11. Importações, Sincronizações e Dados de Terceiros: A disponibilização de ferramentas de importação, sincronização, integração, atualização em massa ou conexão com catálogos, arquivos, fornecedores ou sistemas de terceiros não implica validação, conferência ou garantia, pela Nortgraf, da exatidão, atualidade, disponibilidade, legalidade ou adequação comercial das informações importadas. O Usuário deverá revisar e validar, antes de disponibilizá-las aos seus Clientes Finais, informações como preços, estoques, disponibilidade, descrições, imagens, prazos,

características, especificações técnicas, códigos, tributos, condições comerciais e demais dados provenientes de terceiros.

O Usuário declara possuir os direitos, licenças, autorizações ou bases jurídicas necessárias para utilizar, importar, reproduzir, disponibilizar ou comercializar os conteúdos e dados obtidos de fornecedores ou terceiros, respondendo por eventuais divergências, desatualizações, restrições de uso ou violações de direitos que não decorram de falha comprovadamente imputável à Nortgraf.

10. PROPRIEDADE INTELECTUAL, CONTEÚDO E BACKUP

10.1. Propriedade da Plataforma: Todo o software, design, layout, códigos, arquitetura, bancos de dados estruturais, fluxos, documentação, marcas, logotipos, interfaces, algoritmos e demais elementos próprios da Plataforma são de titularidade da Nortgraf ou de seus licenciadores e são protegidos pela legislação aplicável, incluindo a Lei de Software e a legislação de direitos autorais e propriedade industrial.

10.2. Conteúdo do Usuário: O Usuário permanece titular dos direitos que possua sobre imagens, logotipos, textos, artes, arquivos e demais conteúdos inseridos na Plataforma e concede à Nortgraf, durante o período necessário à prestação dos serviços e cumprimento de obrigações legais, licença não exclusiva para armazenar, reproduzir tecnicamente, processar, gerar cópias de segurança, adaptar formatos e exibir o conteúdo na medida necessária ao funcionamento da Plataforma.

10.3. Garantia de Direitos sobre o Conteúdo: O Usuário declara possuir direitos, licenças ou autorizações suficientes sobre os materiais que inserir, importar, publicar ou utilizar, inclusive marcas, imagens, fotografias, fontes, arquivos gráficos, catálogos, textos, dados e materiais obtidos de fornecedores ou terceiros. A Nortgraf poderá remover ou restringir conteúdo quando houver determinação legal, ordem de autoridade competente ou fundamento razoável de violação, observadas as regras aplicáveis.

10.4. Sugestões, Customizações e Melhorias: Ideias, sugestões, especificações ou solicitações apresentadas pelo Usuário não lhe conferem coautoria, copropriedade, exclusividade, royalties, participação econômica ou direito de veto sobre a Plataforma. Salvo ajuste escrito em sentido diverso, toda funcionalidade, adaptação, customização, integração, melhoria ou desenvolvimento incorporado ao produto padrão, ainda que originado de solicitação de determinado Usuário ou remunerado como serviço técnico, poderá integrar a Plataforma e permanecerá de titularidade da Nortgraf quanto ao software, código, arquitetura e elementos desenvolvidos por ela.

Essa disposição não transfere à Nortgraf a propriedade sobre marcas, conteúdos ou dados preexistentes do Usuário.

10.5. Backup Operacional: A Nortgraf poderá manter rotinas de backup e redundância para recuperação sistêmica, continuidade e segurança da

infraestrutura. Essas rotinas não constituem serviço individual de versionamento de cada arquivo ou garantia de restauração de registros específicos apagados ou alterados pelo Usuário.

10.6. Responsabilidade por Cópias Próprias: O Usuário deverá manter cópias próprias de arquivos críticos, especialmente artes originais, imagens, documentos, certificados e outros conteúdos cuja perda possa comprometer sua operação, utilizando os recursos de exportação disponíveis quando aplicável.

10.7. Restauração Extraordinária: Solicitações de restauração individual ou recuperação extraordinária de dados poderão ser tecnicamente inviáveis. Quando possível, a Nortgraf poderá oferecê-las como Serviço Técnico Adicional, sujeito a análise de viabilidade, prazo e eventual cobrança específica, sem garantia de recuperação integral.

11. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

11.1. Conformidade: As partes comprometem-se a observar a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a legislação aplicável à privacidade e segurança da informação e a Política de Privacidade da Nortgraf.

11.2. Papéis das Partes:

- a) **Usuário como Controlador:** em relação aos dados pessoais de seus Clientes Finais e demais pessoas cujas finalidades e meios essenciais de tratamento sejam definidos pelo Usuário, este atuará como Controlador;
- b) **Nortgraf como Operadora:** quando tratar dados pessoais em nome do Usuário para executar funcionalidades da Plataforma, a Nortgraf atuará como Operadora, nos limites das instruções lícitas e do contrato;
- c) **Nortgraf como Controladora:** a Nortgraf poderá atuar como Controladora em tratamentos próprios relacionados, por exemplo, a cadastro do assinante, faturamento, segurança, prevenção a fraude, suporte, cumprimento legal, gestão da relação contratual e melhoria de seus serviços, conforme detalhado na Política de Privacidade.

11.3. Bases Legais e Responsabilidade do Controlador: O Usuário é responsável por identificar a base legal adequada às operações de tratamento que definir, observando as hipóteses dos arts. 7º e 11 da LGPD quando aplicáveis, bem como os princípios de finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção e responsabilização.

11.4. Instruções do Controlador: Na condição de Operadora, a Nortgraf realizará o tratamento de acordo com instruções lícitas e documentadas do Usuário, estes Termos e a legislação. A Nortgraf poderá recusar, limitar, suspender ou condicionar instrução que seja manifestamente ilícita ou represente risco relevante e injustificado à segurança, confidencialidade, integridade ou proteção dos dados pessoais.

11.5. Padrões Mínimos de Segurança: A condição do Usuário como Controlador não lhe confere direito de

exigir a redução, desativação ou flexibilização de medidas técnicas ou administrativas de segurança adotadas pela Nortgraf. Poderão ser exigidos autenticação, controle de acesso, limitação de permissões, registro de atividades, mascaramento, pseudonimização ou outras salvaguardas proporcionais ao risco.

11.6. Minimização e Comunicações Externas: A Nortgraf poderá aplicar minimização, mascaramento ou pseudonimização de dados pessoais em e-mails, notificações, mensagens, webhooks, integrações e canais externos ao ambiente autenticado. Sempre que razoável, dados completos poderão permanecer disponíveis apenas em área autenticada.

11.7. Solicitações que Elevem o Risco: Pedidos de ampliação de exposição, exportação, transmissão ou compartilhamento de dados poderão ser submetidos a análise técnica e de proteção de dados. A Nortgraf não é obrigada a implementar configuração que, mediante avaliação razoável, contrarie a legislação ou reduza indevidamente seus padrões de segurança.

11.8. Segurança e Responsabilidade: Cada parte responderá pelos atos e omissões que lhe sejam imputáveis. A Nortgraf não responde por incidentes decorrentes exclusivamente de ações do Usuário, como compartilhamento indevido de credenciais, permissões inadequadas, instruções ilícitas ou falhas de segurança em sistemas sob controle do Usuário. Esta cláusula não afasta as responsabilidades legais da Nortgraf por medidas de segurança sob sua responsabilidade.

11.9. Suboperadores e Infraestrutura: O Usuário reconhece que a execução da Plataforma poderá envolver fornecedores de infraestrutura, armazenamento, mensageria, observabilidade, atendimento, processamento ou outros suboperadores necessários. A Nortgraf deverá contratá-los observando obrigações compatíveis de segurança e proteção de dados, conforme aplicável e conforme descrito na Política de Privacidade.

11.10. Direitos dos Titulares: Quando a solicitação de titular disser respeito a tratamento controlado pelo Usuário, caberá a ele avaliar e responder ao titular. A Nortgraf, quando atuar como Operadora, prestará cooperação tecnicamente razoável dentro das funcionalidades e informações disponíveis, sem assumir decisões que competem ao Controlador.

11.11. Incidentes de Segurança: As partes deverão cooperar de boa-fé na investigação e resposta a incidentes relevantes, fornecendo as informações sob seu controle necessárias ao cumprimento das obrigações legais. A responsabilidade por comunicações a titulares e autoridades observará o papel de cada agente de tratamento e a legislação aplicável.

11.12. Dados Anonimizados e Agregados: A Nortgraf poderá utilizar dados efetivamente anonimizados ou agregados, sem identificação razoável de titulares ou do Usuário quando aplicável, para estatísticas, segurança, pesquisa, capacidade e melhoria da Plataforma, observada a legislação.

11.13. Término do Tratamento e Retenção

Legal: Encerrada a relação contratual, dados pessoais serão eliminados ou tratados conforme as finalidades remanescentes e os prazos aplicáveis, podendo ser conservados quando necessário ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos, segurança, prevenção a fraude ou demais hipóteses permitidas pela LGPD.

11.14. Registros de Acesso: A Nortgraf preservará, quando aplicável, os registros de acesso à aplicação pelo prazo legal, incluindo o período de 6 (seis) meses previsto no art. 15 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), sob sigilo e em ambiente controlado e seguro, sem prejuízo de prazos superiores determinados por autoridade competente ou necessários nas demais hipóteses legais.

11.15. Legalidade das Finalidades: A implementação de ferramenta, integração, relatório, exportação ou funcionalidade técnica pela Nortgraf não representa validação automática da legalidade da finalidade, base legal ou forma de tratamento definida pelo Usuário.

12. CONFIDENCIALIDADE

12.1. Dever de Sigilo: Cada parte deverá proteger as Informações Confidenciais recebidas da outra e utilizá-las exclusivamente para a execução da relação contratual, empregando grau de cuidado compatível com a natureza das informações e com suas próprias informações de natureza semelhante.

12.2. Acesso Necessário: Informações Confidenciais poderão ser acessadas por empregados, administradores, prestadores, assessores, suboperadores e fornecedores que necessitem conhecê-las para executar os serviços ou cumprir obrigações legítimas, desde que estejam sujeitos a deveres adequados de confidencialidade e segurança.

12.3. Exceções: Não serão consideradas confidenciais as informações que a parte receptora consiga demonstrar que: (a) já eram públicas sem violação deste contrato; (b) já estavam legitimamente em sua posse; (c) foram recebidas lícitamente de terceiro sem dever de sigilo; (d) foram desenvolvidas de forma independente; ou (e) tenham divulgação autorizada pela parte titular.

12.4. Divulgação Obrigatória: A divulgação exigida por lei, decisão judicial, autoridade administrativa ou regulatória não configurará violação desta cláusula, devendo a parte receptora limitar a divulgação ao necessário e, quando legalmente permitido e razoavelmente possível, comunicar a outra parte.

12.5. Sobrevivência: As obrigações de confidencialidade permanecerão aplicáveis após o término do contrato enquanto as informações conservarem natureza confidencial ou pelo prazo legalmente aplicável.

13. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E INDENIZAÇÃO

13.1. **Danos Indiretos:** Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável e especialmente nas relações empresariais, a Nortgraf não responderá por danos indiretos, consequenciais ou meramente reflexos, nem por lucros cessantes ou perda de receita que não decorram diretamente de conduta imputável à Nortgraf ou cuja exclusão seja vedada por lei.

13.2. **Limite de Responsabilidade:** Quando juridicamente admissível, a responsabilidade patrimonial agregada da Nortgraf por danos diretamente relacionados a estes Termos ficará limitada ao total efetivamente pago pelo Usuário à Nortgraf nos 12 (doze) meses anteriores ao fato gerador ou, caso a relação tenha duração inferior, ao total pago durante a vigência.

Parágrafo Único — Exceções: O limite não se aplica quando a limitação for proibida por lei, nem afasta responsabilidade decorrente de dolo, culpa grave, violação de obrigação legal inderrogável ou outras hipóteses em que a legislação aplicável não admita limitação contratual.

13.3. **Indenização pelo Usuário:** O Usuário deverá ressarcir a Nortgraf, na medida de sua responsabilidade e mediante comprovação, por prejuízos, condenações, multas, despesas ou custos decorrentes de uso ilícito da Plataforma, violação de direitos de terceiros, conteúdo fornecido sem autorização, fraude ou descumprimento de obrigações que sejam imputáveis ao Usuário, seus representantes ou pessoas sob sua responsabilidade.

13.4. **Atos de Terceiros:** A Nortgraf não responde por atos, decisões, indisponibilidades ou falhas exclusivamente atribuíveis a Serviços de Terceiros, Clientes Finais ou outros agentes fora de seu controle, sem prejuízo da responsabilidade que lhe caiba por sua própria atuação.

13.5. **Informações e Configurações do Usuário:** A Nortgraf não responderá por consequências decorrentes de dados, preços, regras, arquivos, parâmetros fiscais, dimensões, estoque, cadastros, permissões ou configurações inseridos incorretamente pelo Usuário, salvo quando a consequência decorrer de processamento defeituoso imputável à Plataforma.

13.6. **Ausência de Garantia de Resultado Comercial:** A contratação da Plataforma não garante faturamento, vendas, lucratividade, posição em mecanismos de busca, aprovação por terceiros, aumento de produtividade ou qualquer resultado econômico específico do Usuário.

14. VIGÊNCIA, RESCISÃO, REATIVAÇÃO E DADOS APÓS O TÉRMINO

14.1. **Vigência:** Estes Termos vigoram enquanto houver Conta ativa, período contratado em curso ou obrigação remanescente decorrente da relação entre as partes.

14.2. **Rescisão pelo Usuário:** O Usuário poderá solicitar o cancelamento a qualquer momento, observados os efeitos previstos na Cláusula 6, inclusive manutenção do acesso até o final do período já pago,

ausência de reembolso proporcional fora das hipóteses legais e obrigações relativas a planos com período mínimo de permanência, quando expressamente contratados.

14.3. **Rescisão ou Suspensão por Justa Causa:** A Nortgraf poderá suspender ou rescindir a relação quando houver inadimplência, fraude, uso ilícito, violação material destes Termos, risco relevante à segurança ou infraestrutura, violação de propriedade intelectual, ordem de autoridade competente ou outro descumprimento grave objetivamente relacionado à prestação do serviço. Sempre que a urgência e a natureza do risco permitirem, será concedida oportunidade razoável de regularização.

14.4. **Encerramento pela Nortgraf sem Descumprimento do Usuário:** Caso a Nortgraf decida encerrar definitivamente um serviço pago específico sem que haja descumprimento do Usuário, deverá, conforme o caso e a legislação aplicável, permitir a utilização até o término do período já pago, oferecer alternativa equivalente ou restituir proporcionalmente o período pago e não disponibilizado.

14.5. **Obrigações Pendentes:** O encerramento não extingue faturas vencidas, encargos, indenizações, obrigações de confidencialidade, propriedade intelectual, proteção de dados, guarda legal de registros ou demais obrigações que, por sua natureza, devam sobreviver ao término.

14.6. **Exportação e Responsabilidade do Usuário:** Antes do término efetivo do acesso, o Usuário deverá utilizar os recursos disponíveis para exportar ou preservar os dados, documentos e arquivos de que necessite. A Nortgraf não garante disponibilidade indefinida de dados após o encerramento.

14.7. **Exclusão de Dados:** Após o encerramento e decorrido eventual período operacional de retenção adotado pela Nortgraf, os dados da Conta poderão ser excluídos ou anonimizados de forma definitiva, ressalvados registros e informações cuja conservação seja necessária ou permitida por obrigação legal ou regulatória, segurança, prevenção a fraude, exercício regular de direitos ou outras hipóteses previstas na LGPD.

14.8. **Reativação:** Enquanto os dados ainda estiverem tecnicamente disponíveis, a Nortgraf poderá permitir a reativação da Conta, condicionada à regularização financeira, às condições comerciais vigentes e à viabilidade técnica. A reativação não será garantida após a exclusão definitiva dos dados e poderá estar sujeita a Serviço Técnico Adicional quando exigir intervenção extraordinária.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. **Inexistência de Vínculo:** Estes Termos não criam vínculo empregatício, societário, de mandato, representação comercial, franquia, joint venture ou parceria societária entre a Nortgraf e o Usuário.

15.2. **Tolerância, Liberalidades e Ausência de Precedente:** A eventual tolerância, concessão excepcional, priorização, atendimento extraordinário ou

liberalidade praticada por qualquer das partes não constituirá novação, renúncia de direitos ou obrigação de repetição da mesma conduta no futuro.

Parágrafo Único — Melhorias Anteriores: A eventual implementação, priorização ou desenvolvimento, pela Nortgraf, de sugestão ou solicitação anteriormente apresentada por determinado Usuário não constitui precedente, obrigação de atendimento de solicitações futuras, direito adquirido a Desenvolvimento Personalizado ou garantia de prioridade em relação a outros Usuários.

15.3. Força Maior e Caso Fortuito: Nenhuma das partes será responsável pelo inadimplemento decorrente de evento de caso fortuito ou força maior, na extensão e durante o período em que o evento efetivamente impedir o cumprimento da obrigação, observada a legislação aplicável.

15.4. Comunicações Oficiais: Comunicações contratuais poderão ser enviadas ao e-mail cadastrado, painel, Central do Cliente ou outro canal oficial indicado pela Nortgraf. O Usuário deverá manter seus contatos atualizados. Quando a legislação exigir forma específica, esta prevalecerá.

15.5. Manifestações sobre Uso Futuro e Indicações: Projeções, expectativas, intenções de expansão, possíveis indicações de terceiros ou perspectivas comerciais não constituem obrigação contratual, contrapartida ou condição de desenvolvimento de funcionalidades, salvo quando formalizadas expressamente em instrumento específico.

15.6. Acordo Integral: Estes Termos, o plano contratado, a Política de Privacidade, políticas expressamente incorporadas, ordens de serviço, propostas aceitas e eventuais SLAs específicos constituem o conjunto documental aplicável à relação. Conversas informais não alteram automaticamente o contrato, sem prejuízo da força vinculante de ofertas ou declarações que a legislação reconheça como obrigatórias.

15.7. Hierarquia de Documentos: Em caso de conflito, instrumento específico assinado ou aceite para determinado serviço, como proposta, ordem de serviço ou SLA, prevalecerá sobre estes Termos apenas quanto ao tema e ao escopo expressamente disciplinados. A Política de Privacidade prevalecerá quanto à descrição detalhada das operações de tratamento de dados pessoais, sem afastar obrigações legais.

15.8. Separabilidade: Se qualquer disposição for considerada inválida, ilegal ou inexecutável, as demais continuarão válidas na máxima extensão permitida, salvo se a disposição invalidada for essencial à própria natureza da contratação.

15.9. Cessão e Reorganização: O Usuário não poderá ceder ou transferir a Conta ou o contrato a terceiro sem anuência da Nortgraf, salvo hipóteses

legalmente admitidas. A Nortgraf poderá transferir a relação contratual em caso de reorganização societária, incorporação, fusão, aquisição, cisão ou transferência de unidade de negócio, desde que preservados os direitos do Usuário e observadas as obrigações de proteção de dados e comunicação aplicáveis.

15.10. Sobrevivência: Cláusulas relativas a pagamentos pendentes, propriedade intelectual, confidencialidade, proteção de dados, indenização, registros e responsabilidade permanecerão vigentes após o término pelo período necessário ao cumprimento de sua finalidade ou da legislação.

15.11. Registros de Aceite: Para fins de segurança, prova da contratação e exercício regular de direitos, a Nortgraf poderá registrar a versão dos Termos aceitos, respectivo hash, checksum ou outro identificador técnico imutável capaz de individualizar o conteúdo aceito, data e hora do aceite, identificador da Conta, usuário responsável, endereço IP, agente de acesso e demais evidências técnicas proporcionais à finalidade, observada a Política de Privacidade e a legislação aplicável.

15.12. Alterações destes Termos: A Nortgraf poderá atualizar estes Termos para refletir alterações legais, regulatórias, técnicas, operacionais ou relativas à evolução dos serviços.

Parágrafo Primeiro — Transparência: Alterações materiais que afetem direitos ou obrigações serão comunicadas por meio adequado, como e-mail, painel da Plataforma ou outro canal oficial, com antecedência razoável sempre que as circunstâncias permitirem.

Parágrafo Segundo — Direitos Existentes: As alterações não serão utilizadas para afastar retroativamente direitos já constituídos, obrigações já cumpridas ou garantias asseguradas por lei.

Parágrafo Terceiro — Novo Aceite: Quando a natureza ou relevância da alteração assim recomendar, a Nortgraf poderá solicitar novo aceite eletrônico antes da continuidade da utilização da Plataforma.

Parágrafo Quarto — Discordância: Caso o Usuário não concorde com alteração material aplicável à relação futura, poderá solicitar o cancelamento da assinatura, observadas as disposições legais e contratuais aplicáveis ao período já contratado.

16. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

16.1. Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil.

16.2. Fica eleito o Foro da Comarca de Brasília/DF para dirimir controvérsias decorrentes destes Termos, ressalvadas as hipóteses em que a legislação aplicável assegure foro diverso ou determine competência específica.

Brasília/DF, 23 de agosto de 2026

NORTGRAF TECNOLOGIA LTDA
CNPJ/MF n.º 67.221.886/0001-74
Representante legal

