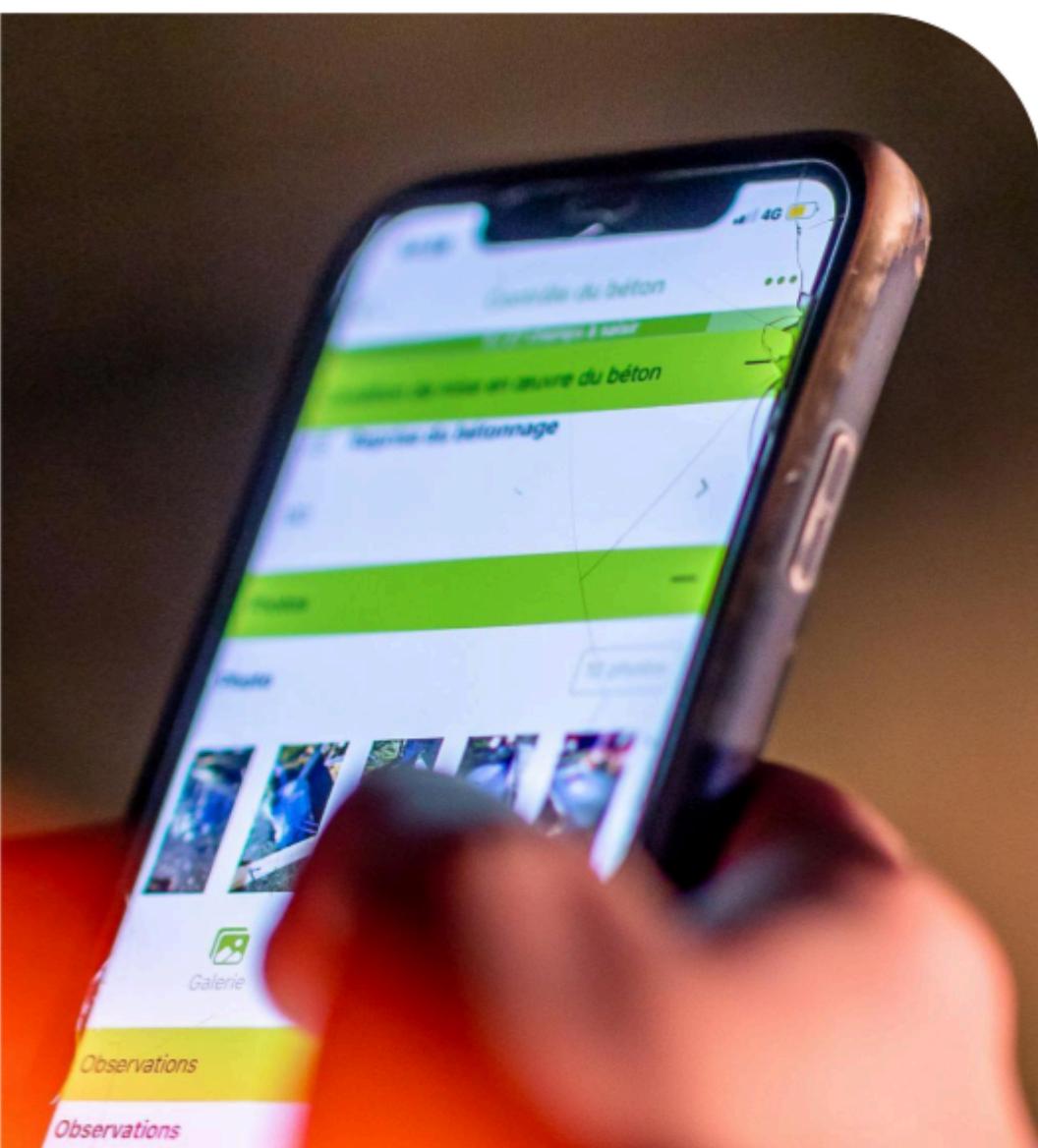




# Condições gerais de vendas e serviços

## Kizeo Forms



## RESUMO DAS CONDIÇÕES GERAIS E ESPECIAIS DE VENDA

1.	<i>PREÂMBULO</i>	5
2.	<i>DEFINIÇÕES</i>	5
3.	<i>OBJETO</i>	6
4.	<i>DOCUMENTAÇÃO CONTRATUAL</i>	6
5.	<i>DURAÇÃO</i>	6
6.	<i>CONFIGURAÇÃO</i>	6
7.	<i>PEDIDO E ABERTURA DA CONTA DO CLIENTE</i>	6
8.	<i>DIREITO DE USAR O SERVIÇO DE APLICATIVO</i>	6
	8.1 <i>Direito de usar o Serviço</i>	6
	8.2 <i>Direito de reprodução de dados</i>	7
9.	<i>LIMITAÇÕES DE USO</i>	7
	9.1 <i>Limitações gerais</i>	7
	9.2 <i>Limitações especiais</i>	7
10.	<i>DISPONIBILIDADE</i>	7
11.	<i>SEGURANÇA</i>	
12.	<i>MANUTENÇÃO</i>	7
	12.1 <i>Princípios gerais</i>	7
	12.2 <i>Manutenção de serviços</i>	8
	12.3 <i>Casos de exclusão</i>	8
	12.4 <i>Evolução do serviço</i>	8
	12.5 <i>Assistência técnica</i>	8
13.	<i>CONDIÇÕES FINANCEIRAS</i>	8
	13.1 <i>Taxa de assinatura do serviço periódico</i>	8
	13.2 <i>Faturamento e pagamentos</i>	8
	13.3 <i>Incidente de pagamento</i>	9
14.	<i>PROPRIEDADE INTELECTUAL</i>	
	14.1 <i>Propriedades das peças</i>	9
	14.2 <i>Não falsificação</i>	9
15.	<i>CONFIDENCIAL</i>	9
16.	<i>DADOS PESSOAIS</i>	10
17.	<i>RESPONSABILIDADE</i>	10
18.	<i>RESOLUÇÃO</i>	
	18.1 <i>Casos de resolução</i>	11
	18.2 <i>Consequências da resolução</i>	11
19.	<i>VÁRIOS</i>	11
	19.1 <i>Transferência</i>	11
	19.2 <i>Subcontratação</i>	12
	19.3 <i>Sem absorção</i>	12
	19.4 <i>Referência</i>	12
	19.5 <i>Nulidade</i>	12
	19.6 <i>Força maior</i>	12
	19.7 <i>Teste</i>	

19.8	<i>Sem isenção</i>	12
19.9	<i>Endereço</i>	12
19.10	<i>Comunicações</i>	
19.11	<i>Ética e combate à corrupção</i>	12
19.12	<i>Contencioso</i>	12
19.13	<i>Lei e jurisdição</i>	13
ANEXO 1 - DESCRIÇÃO DO SERVIÇO		14
1.	<i>SERVIÇO</i>	
2.	<i>Versão beta do SERVICE OR EVOLUTION</i>	15
3.	<i>LIMITAÇÕES ESPECÍFICAS DE USO</i>	16
ANEXO 2 - NÍVEIS DE SERVIÇO		19
1.	<i>Acomodação do serviço</i>	19
2.	<i>Manutenção de serviços</i>	20
3.	<i>Assistência ao usuário :</i>	20
ANEXO 3 - SEGURANÇA DO SERVIÇO		21
ANEXO 4 - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS		22



**TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE  
SERVIÇO DE FORMULÁRIOS DA KIZEO**

## 1. PREÂMBULO

A KIZEO desenvolve e produz uma gama de produtos de aplicativos comercializados sob a forma de serviços ("SaaS"), destinados, em particular, à captura de informações em uma situação móvel e à desmaterialização de formulários para profissionais. Após ter se familiarizado com os recursos e ter se assegurado de que o serviço de aplicativo atende às suas necessidades e à sua infraestrutura de TI, o Cliente desejou fazer um pedido do serviço de aplicativo, nos termos descritos no Contrato. No caso de um pedido online, a criação da conta do Cliente pelo Cliente implica a aceitação sem reservas dos Termos e Condições Gerais. No caso de Condições Especiais celebradas entre a KIZEO e o Cliente, a aceitação das Condições Especiais pelo Cliente implica a aceitação incondicional das presentes Condições Gerais.

## 2. DEFINIÇÕES

Os termos usados no Contrato que começam com uma letra maiúscula, no singular ou no plural, terão os seguintes significados.

**Assinatura:** significa uma assinatura do Serviço para um Usuário.

**Administrador:** significa a(s) pessoa(s) colocada(s) sob a responsabilidade do Cliente (funcionário, trabalhador, representante, etc.) que é(são) responsável(is) pela criação de formulários, pela administração de Usuários e pelo gerenciamento dos bancos de dados do Cliente. O administrador não precisa fazer uma Assinatura de Usuário, a menos que insira dados.

**Anormalidade:** significa um mau funcionamento reproduzível que leva à degradação do desempenho, indisponibilidade ou não conformidade funcional do Serviço, não atribuível a uma modificação ou falha de uso pelo Cliente ou a um elemento ou evento de qualquer tipo fora do controle da KIZEO.

**Formulário de Pedido:** significa, se aplicável, o documento enviado pelo Cliente à KIZEO para confirmar seu pedido de Assinaturas. O Formulário de Pedido deve conter informações obrigatórias (número do pedido, número de Assinaturas, data de ativação) que devem estar em estrita conformidade com as disposições das Condições Especiais. Em caso de contradição, as disposições das Condições Especiais prevalecerão sobre o Formulário de Pedido.

**Cliente:** significa o Cliente, uma pessoa jurídica agindo em sua capacidade profissional, que faz um pedido do Serviço de acordo com as disposições do Contrato. O Cliente é designado nas Condições Especiais.

**Conta:** significa a conta do Cliente criada pelo Cliente nos termos do Contrato aprovado. A Conta é gerenciada pelo Administrador indicado pelo Cliente.

**Condições Gerais:** refere-se a estas condições gerais, aplicáveis em todos os casos ao Serviço, e seus anexos.

**Condições especiais:** significa as condições especiais que estipulam, quando aplicável, os detalhes personalizados do Serviço e serviços auxiliares acordados entre a KIZEO e o Cliente.

**Contrato:** significa as Condições Gerais e, quando aplicável, as Condições Especiais.

**Documentação:** significa a documentação para uso do Serviço, disponível em [www.kizeo-forms.com](http://www.kizeo-forms.com).

**Dados:** significa todos os dados, informações, mensagens, mensagens, anotações, comentários e conteúdo, carregados e processados pelos Usuários do Cliente por meio das funcionalidades do Serviço.

**Dados pessoais:** qualquer informação relativa a uma pessoa física identificada ou direta ou indiretamente identificável, em particular por referência a um identificador, como um nome, um número de identificação, dados de localização, um identificador online ou a um ou mais elementos de sua identidade física, fisiológica, genética, mental, econômica, cultural ou social.

**Evolução:** significa a evolução funcional do Serviço, conforme fornecido pela KIZEO a seu critério.

**Identificadores:** refere-se aos códigos de acesso de um Usuário (login / código da empresa / senha) escolhidos pelo Usuário ao se registrar no Serviço.

**Interface de administração:** refere-se à interface que faz parte do Serviço, oferecida aos Administradores.

**Partes:** significa a KIZEO e o Cliente que assinam as Condições Especiais.

**Serviço:** significa o serviço de aplicativo designado nos Termos e Condições Especiais, publicado e comercializado pela KIZEO. O Serviço, oferecido no modo SaaS, inclui (i) um aplicativo móvel, (ii) um aplicativo da Web e (iii) infraestrutura de hospedagem, bem como (iv) manutenção. Os aplicativos são softwares desenvolvidos pela KIZEO e permanecem como sua propriedade exclusiva.

**Usuários:** significa qualquer pessoa designada pelo Cliente que possua uma licença de usuário da Kizeo na Conta do Cliente.

## 3. OBJETO

O objetivo do Contrato é definir os termos e condições sob os quais o Cliente utiliza o Serviço. O Serviço inclui a hospedagem do Serviço e dos Dados na infraestrutura (servidores) da KIZEO ou de seu subcontratado de hospedagem e a manutenção do Serviço, conforme estabelecido abaixo.

Estes Termos e Condições Gerais regem as Condições Especiais, sujeitos às exceções expressas estabelecidas nas Condições Especiais. O Contrato constitui o Contrato integral entre as Partes e exclui quaisquer acordos ou documentos orais trocados anteriormente ou condições de compra do Cliente. Todos os

A conexão com o Serviço implica necessariamente a aceitação destes Termos e Condições.

#### 4. DOCUMENTOS CONTRATUAIS

Os documentos do contrato estão listados em ordem decrescente de prioridade:

1. Quando aplicável, as Condições Especiais aceitas pelo Cliente e registradas pela KIZEO;
2. Estas Condições Gerais e seus anexos :
  - o Descrição do serviço
  - o Níveis de serviço
  - o Segurança do serviço
  - o Proteção de dados pessoais
3. Se aplicável, o Formulário de Pedido do Cliente.

Em caso de contradição, prevalecerá o documento de hierarquia superior. A KIZEO poderá alterar estes Termos e Condições Gerais ou seus anexos. Os novos Termos e Condições Gerais serão publicados no [site da KIZEO](#) e/ou enviados ao Cliente. O Cliente pode continuar a usar o Serviço sob as novas condições ou rescindir o Contrato sem indenização, mediante notificação por escrito para esse fim e observando um período de notificação de um (1) mês.

#### 5. DURAÇÃO

O Contrato entra em vigor na data de ativação da Conta do Cliente, pelo prazo inicial firme e irrevogável estipulado nas Condições Especiais (Assinatura mensal ou anual). Ao final do prazo inicial acordado, o Contrato será rescindido ao final da última Assinatura vigente.

#### 6. CONFIGURAÇÃO

É de responsabilidade do Cliente garantir a compatibilidade de seu ambiente de TI e de seus terminais móveis com o Serviço. O Serviço somente poderá ser utilizado em uma configuração de uso que esteja em conformidade com os pré-requisitos da KIZEO, conforme indicado [em seu site](#). Em caso de modificação da configuração inicial de utilização pelo Cliente que não esteja em conformidade com os pré-requisitos indicados pela KIZEO, a KIZEO declina qualquer responsabilidade pelo funcionamento ou disponibilidade do Serviço.

A KIZEO não fornece qualquer adaptação ou desenvolvimento específico do Serviço. O Cliente pode usar as APIs e conectores propostos pela KIZEO para garantir, sob sua própria responsabilidade, a configuração ou integração do Serviço com seu sistema de informações.

#### 7. PEDIDO E ABERTURA DA CONTA DE CLIENTE

O pedido de Assinaturas torna o Contrato firme. O pedido é feito (i) diretamente pelo Cliente na Interface de Administração fornecida pela KIZEO, (ii) ou na data de recebimento pela KIZEO do Formulário de Pedido enviado pelo Cliente.

Os Usuários do Cliente acessam o Serviço por meio de uma conexão remota a partir de seus terminais, nos quais os Dados e as funcionalidades do Serviço são exibidos. O Cliente cria os logins de seus Usuários de acordo com o [procedimento indicado pela KIZEO](#), dentro do limite do número de Usuários acordado nas Condições Especiais. A KIZEO tolera o acesso ao Serviço em um máximo de dois terminais móveis por Usuário.

A identificação de um Usuário do Cliente, ao acessar o Serviço, é feita por meio de (i) Identificadores definidos para cada Usuário pelo Administrador do Cliente e (ii) um código de empresa comunicado ao Cliente pela KIZEO ao abrir sua Conta. Os identificadores são pessoais e confidenciais. O Cliente se compromete a fazer todo o possível para manter seus identificadores em segredo e não divulgá-los de forma alguma. A cada conexão com o Serviço, o Usuário indica seus identificadores, incluindo o código de sua empresa, que são estritamente confidenciais. Qualquer perda ou roubo de identificadores deve ser relatado sem demora pelo Cliente. Em qualquer caso, o Cliente é o único responsável pelo acesso e pelas ações realizadas com os Identificadores atribuídos a seus Usuários ou com o código da empresa atribuído pela KIZEO.

#### 8. DIREITO DE USAR O SERVIÇO DO APLICATIVO

##### 8.1 Direito de usar o Serviço

A abertura da Conta implica a concessão ao Cliente de um direito pessoal, não exclusivo, não transferível e intransferível de usar o Serviço, em conformidade com o Contrato, durante a vigência do Contrato e suas possíveis renovações, e em todo o mundo, em troca do pagamento da taxa estipulada abaixo. O Cliente se compromete a utilizar o Serviço de acordo com sua finalidade, sua Documentação, os padrões profissionais aplicáveis às suas atividades e as disposições do Contrato.

O uso do Serviço significa seu acesso e a ativação de suas funcionalidades (incluindo o upload de Dados do Cliente) pelos Usuários designados pelo Cliente, dentro da estrutura de suas necessidades profissionais, com a finalidade de fazer o upload e processar os Dados. Consequentemente, qualquer outro uso do Serviço, não autorizado pela KIZEO, é proibido. A este respeito, o Cliente compromete-se a abster-se e a proibir os Usuários de (i) qualquer acesso ou tentativa de acesso ao software ou à infraestrutura de hospedagem da KIZEO que não seja o estritamente necessário para a sua utilização normal em conformidade com o Contrato, (ii) qualquer interconexão ou integração com outros serviços ou softwares sem autorização prévia da KIZEO, (iii) qualquer disseminação, distribuição, disponibilização gratuita ou paga do Serviço a usuários não autorizados, ao público ou a terceiros, (iv) qualquer reprodução, adaptação, modificação, descompilação, distribuição do

Serviço, sem que esta lista seja exaustiva.

## 8.2 Direito de reprodução de dados

Para fins de execução do Contrato, o Cliente concede expressamente à KIZEO um direito pessoal, intransferível e não atribuível de reproduzir os Dados em sua infraestrutura de hospedagem com o único objetivo de fornecer o Serviço, excluindo qualquer outro uso, durante a vigência do Contrato e em todo o mundo.

## 9. LIMITAÇÕES DE USO

### 9.1 Limitações gerais

O Cliente se compromete a fazer upload e processar por meio do Serviço somente Dados profissionais e estritamente legais. Em particular, o Cliente se compromete a abster-se e proíbe os Usuários de carregar ou processar quaisquer Dados que sejam contrários às leis, regulamentos ou ordem pública e, em particular, qualquer conteúdo de natureza ilegal, bem como qualquer violação da proteção da privacidade, da imagem das pessoas, dos dados pessoais de terceiros ou dos direitos de propriedade intelectual de terceiros (em particular, armazenando arquivos obtidos em violação dos direitos de seus autores). O Cliente é o único responsável pelos Dados carregados, pelo processamento, pelas instruções e procedimentos que ativa, por sua legalidade, relevância, qualidade, bem como pelos resultados obtidos. Por fim, o Cliente se compromete a não utilizar o Serviço de forma contrária às normas aplicáveis às suas atividades profissionais ou às comunicações eletrônicas, nem contribuir para tal utilização. O Cliente isentará a KIZEO de qualquer reclamação, demanda ou condenação relacionada aos Dados inseridos pelo Cliente, pelos quais o Cliente é o único responsável. A KIZEO se reserva o direito de rescindir imediatamente, sem aviso prévio ou indenização, o acesso do Cliente ao Serviço em caso de uso em desacordo com o Contrato e, de forma mais geral, em caso de não conformidade com as limitações, proibições ou número de Usuários estipulados.

### 9.2 Limitações especiais

Certos recursos ou opções do Serviço estão sujeitos a limitações específicas, indicadas no anexo "Descrição do Serviço", como peso ou volume máximo de Dados, número de pushes, exportações ou solicitações por Usuário. Se esses limites forem excedidos, a KIZEO se isenta de qualquer responsabilidade em caso de anomalia ou falha do Serviço e se reserva o direito de suspender o Serviço ou faturar o Cliente por recursos adicionais consumidos devido ao não cumprimento dos limites indicados. Além disso, a utilização do Serviço implica o estrito cumprimento, por parte do Cliente, das regras de utilização do subcontratado de hospedagem utilizado pela KIZEO, disponível no [AWS - Amazon](#).

## 10. DISPONIBILIDADE

A KIZEO disponibiliza ao Cliente o espaço de memória e a capacidade de processamento necessários para garantir uma boa utilização do Serviço, níveis de desempenho satisfatórios, sujeitos aos cronogramas de manutenção técnica do Serviço e de sua infraestrutura de hospedagem. A KIZEO se esforça para garantir a acessibilidade ao Serviço 7 dias por semana, 24 horas por dia. No entanto, o Cliente está ciente dos riscos técnicos inerentes à Internet, das lentidões e das interrupções de acesso que podem ocorrer. Além disso, o Cliente é o único responsável pela eficiência de sua conexão à web e pelos compromissos de sua operadora de comunicações eletrônicas. Consequentemente, a KIZEO não pode garantir a continuidade, acessibilidade ou disponibilidade permanente do Serviço, que é fornecido sob uma obrigação de meios.

## 11. SEGURANÇA

A KIZEO ou seu subcontratado de hospedagem implementa medidas de segurança de acordo com os melhores padrões atuais contra ataques à integridade dos Dados ou tentativas de entrada fraudulenta. Ela garante o bloqueio físico e de software da infraestrutura de hospedagem, bem como as partições lógicas destinadas a compartimentar os dados do Cliente. No entanto, o Cliente é o único responsável por proteger seu próprio sistema de computador e seus acessos ao Site e, em particular, por implementar senhas, firewalls e software antivírus para proteger seu próprio sistema e seus terminais móveis, bem como sua própria política de segurança e gerenciamento de acesso.

## 12. MANUTENÇÃO

### 12.1 Princípios gerais

No caso de uma Anormalidade que afete o Serviço, o Cliente deverá relatá-la por telefone ou por e-mail para os detalhes de contato indicados pela KIZEO, que atenderá aos relatórios o mais rápido possível em dias úteis e durante o horário comercial, de acordo com os intervalos de tempo indicados no anexo "Níveis de Serviço". Em seu relatório, o Cliente indica as circunstâncias do mau funcionamento observado e recorda as referências de seu Contrato. A KIZEO realiza um diagnóstico do mau funcionamento, para determinar se ele se deve a um problema de software ou de conexão do Serviço, ou se não está relacionado ao Serviço. Se a causa do mau funcionamento não for atribuível à KIZEO ou ao seu subcontratado, a KIZEO não poderá corrigir a Anomalia e isenta a KIZEO de qualquer responsabilidade a esse respeito. Além disso, o Cliente reconhece a necessidade de interromper o Serviço para fins de atualizações de software e manutenção técnica da infraestrutura. A KIZEO dará preferência a horários de menor utilização para minimizar qualquer indisponibilidade resultante.

### 12.2 Manutenção de serviços

No caso de uma Anomalia de Serviço relatada pelo Cliente nas coordenadas indicadas

Se a Anomalia for relatada pela KIZEO, o Cliente envidará seus melhores esforços para corrigi-la o mais rápido possível e/ou fornecer uma solução. Cada intervenção é objeto de um ticket de manutenção na KIZEO, registrando o momento em que o relatório foi levado em consideração, as explicações do Cliente e as correções feitas, até o encerramento da Anomalia. Em caso de litígio, os registros e gravações da KIZEO servirão como prova.

### 12.3 Casos de exclusão

Em qualquer caso, a KIZEO não será responsável por qualquer Falha ou falha na correção de uma Falha, relacionada a: (i) uma falha de hardware ou software de um ou mais elementos do sistema ou rede de computadores do Cliente, incluindo os terminais móveis dos Usuários;

(ii) uma configuração do ambiente de computador ou das estações de trabalho do Cliente; (iii) uma recusa do Cliente em cooperar com a KIZEO na comunicação ou resolução de Anomalias; (iv) um uso do Serviço que não esteja de acordo com sua finalidade, requisitos de uso ou Documentação, ou a superação das métricas acordadas; (v) uma incompatibilidade entre o Serviço e novos materiais ou softwares de terceiros implementados pelo Cliente sem a aprovação prévia da KIZEO; (vi) uma incompatibilidade entre o Serviço e novos materiais ou softwares de terceiros implementados pelo Cliente sem a aprovação prévia da KIZEO; (vii) falha nas redes de comunicação eletrônica, lentidão ou congestionamento da Internet ou da rede do Cliente; (viii) contaminação do sistema de computador do Cliente por um vírus de computador; (ix) invasão fraudulenta no sistema de computador do Cliente; (x) qualquer ultrapassagem dos limites técnicos do Serviço, em particular no caso do envio de Dados, e também de forma mais geral (xi) qualquer ato intencional de degradação, má-fé, sabotagem, bem como qualquer caso de força maior.

### 12.4 Evolução do serviço

Os upgrades do Serviço incluem (i) upgrades técnicos, (ii) novas versões funcionais do Serviço, decididas e implementadas a critério da KIZEO. As atualizações estão incluídas na taxa de Assinatura. O Cliente não pode se opor a uma atualização do Serviço, dada a natureza SaaS centralizada do Serviço. Na medida em que hospedar ou tiver hospedado o Serviço, a KIZEO atualizará e instalará novas versões do Serviço diretamente na infraestrutura de hospedagem, envidando todos os esforços para garantir que a funcionalidade e o desempenho sejam mantidos e minimizando a indisponibilidade resultante. A Evolução do Serviço não inclui solicitações funcionais específicas que o Cliente possa desejar fazer para seu próprio uso.

### 12.5 Assistência técnica

A KIZEO poderá fornecer suporte ao usuário somente ao

Administrador designado pelo Cliente dentro da Empresa, de acordo com os intervalos de tempo e detalhes de contato indicados no anexo "Níveis de Serviço".

## 13. TERMOS E CONDIÇÕES FINANCIAL

### 13.1 Taxa de assinatura do serviço periódico

A taxa de assinatura do Serviço inclui (i) o direito de usar o Serviço proporcionalmente ao número de Assinaturas adquiridas pelo Cliente (uma Assinatura por Usuário, independentemente de a referida Assinatura ser usada ou não) e (ii) a hospedagem e a manutenção do Serviço conforme estipulado acima. O valor e a periodicidade da taxa são definidos nas Condições Específicas ou por meio da Área do Cliente do Kizeo Forms. As taxas devem ser pagas em qualquer caso, independentemente de o Cliente utilizar ou não as Assinaturas solicitadas.

O valor da taxa periódica é determinado pela aplicação das métricas mencionadas nas Condições Especiais (por exemplo, número de Usuários, número de dispositivos por Usuário, volume de Dados, etc.). No caso de exceder ou não respeitar uma métrica observada pela KIZEO em seu sistema, a KIZEO informará o Cliente sobre o uso não conforme. Se aplicável, a KIZEO se reserva o direito de aumentar a taxa do Serviço de acordo com a duração do Contrato ou, em caso de desacordo ou disputa, de suspender o Serviço, sem prejuízo de seu direito de rescindir o Contrato por violação por parte do Cliente, conforme estipulado no artigo "Rescisão".

O número de Usuários do Cliente é definido pela duração do Contrato. No entanto, o Cliente pode aumentar o número de seus Usuários solicitando as Assinaturas relevantes por meio da Interface de Administração, com a KIZEO ajustando a taxa em uma base pro-rata a partir da abertura das Assinaturas adicionais. O Cliente somente poderá reduzir o número de seus Usuários no momento da renovação do Contrato, com a KIZEO ajustando a taxa para a nova Assinatura anual.

### 13.2 Faturamento e pagamentos

Todos os preços e taxas não incluem impostos e serão acrescidos dos impostos aplicáveis (inclusive IVA). O Cliente paga pelas Assinaturas do Serviço ao qual ele se inscreveu. As faturas da KIZEO são líquidas e sem desconto. As faturas são enviadas eletronicamente e devem ser pagas em dinheiro no momento do pedido (salvo disposição em contrário nas Condições Especiais).

### 13.3 Incidente de pagamento

O não pagamento de uma fatura em sua data de vencimento, quando aplicável, dará origem a uma notificação ao Cliente. Na ausência de uma resposta devidamente fundamentada no prazo de 15 (quinze) dias, a KIZEO reserva-se o direito de suspender o Serviço e rescindir o Contrato. Se a solicitação de pagamento enviada pela KIZEO ao Cliente por carta registrada com aviso de recebimento não for atendida por mais 15 (quinze) dias, o direito da KIZEO de reter os

pagamentos anteriores permanecerá e os pagamentos devidos serão devidos imediatamente após o término do prazo.

Em qualquer caso, qualquer atraso no pagamento pelo Cliente dará origem à aplicação (i) da indenização legal fixada para custos de cobrança, de acordo com o artigo L.441-10 do Código Comercial Francês; (ii) de quaisquer custos adicionais que possam ser necessários para que a KIZEO recupere sua dívida e (iii) de juros de mora não quitados a uma taxa igual a 3 (três) vezes a taxa de juros legal em vigor, calculados em dias a partir do primeiro dia de atraso na data de vencimento da fatura até o dia do pagamento efetivo.

Esta garantia não se aplica a componentes de código aberto integrados ou usados no Serviço. Tampouco se aplica

## **14. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

### **14.1 Propriedades das peças**

A KIZEO é e continua sendo a única proprietária de todos os direitos relacionados ao Serviço, incluindo a propriedade dos aplicativos e softwares que constituem o Serviço, e a interface, incluindo quaisquer imagens ou criações gráficas integradas, bem como sua marca registrada e logotipo, e seu próprio sistema de computador. O direito de uso do Serviço concedido ao Cliente não terá o efeito de transferir quaisquer direitos de propriedade intelectual sobre todo ou parte do Serviço, exceto aqueles estritamente necessários para o uso do Serviço durante a vigência exclusiva do Contrato e estipulados acima.

O Cliente é e continua sendo o único proprietário dos Dados, de suas próprias marcas registradas e logotipos, bem como de seu próprio sistema de computador e, de modo mais geral, de qualquer elemento comunicado à KIZEO nos termos do Contrato, que a KIZEO está proibida de reproduzir, transferir ou reutilizar para qualquer outra finalidade ou com qualquer outro Cliente. No entanto, o Cliente reconhece que a KIZEO poderá divulgar seus Dados a qualquer autoridade judicial ou administrativa mediante solicitação válida.

### **14.2 Não falsificação**

A KIZEO garante que detém todos os direitos de propriedade intelectual que lhe permitem fornecer o Serviço ao Cliente. Dessa forma, a KIZEO concorda em defender e indenizar o Cliente contra todos os danos relacionados a qualquer reclamação, ação ou condenação movida por um terceiro alegando que todo ou parte do Serviço viola um direito autoral, desde que o Cliente notifique prontamente a KIZEO por escrito sobre a existência da reclamação, solicite sua defesa, forneça à KIZEO sua total cooperação em tal defesa e não faça um acordo sem o consentimento prévio por escrito da KIZEO. Na medida em que a KIZEO reconheça que o componente está infringindo a lei, ela poderá, a seu critério e às suas custas

(i) modificar o componente em questão para que o Serviço não seja mais infrator, (ii) substituir o componente em questão por um componente não infrator com funcionalidade globalmente equivalente ou superior em termos de desempenho, (iii) obter os direitos de uso para que o Cliente possa continuar a usar o Serviço de acordo com os termos de seu contrato.

aplica-se em todos os casos de exclusão de manutenção e responsabilidade estipulados no Contrato.

Por sua vez, o Cliente garante à KIZEO a legalidade e a não violação dos Dados carregados e processados por meio do Serviço, e indeniza a KIZEO contra qualquer reclamação ou condenação feita por terceiros e baseada em seus direitos de propriedade intelectual ou em um ato de concorrência desleal ou, de forma mais geral, contra qualquer processo ou condenação relacionada à natureza ilegal dos Dados, incluindo todos os danos e despesas diversas.

## **15. CONFIDENCIAL**

Os Dados do Cliente (incluindo os Dados Pessoais relacionados aos seus funcionários), as informações relacionadas aos seus negócios, as especificações do Serviço da KIZEO e os aplicativos da KIZEO que compõem o Serviço constituem informações estritamente confidenciais para as Partes. Cada Parte se compromete (i) a manter a confidencialidade de todas as informações que receber da outra Parte; (ii) a não divulgar as informações confidenciais da outra Parte a terceiros, exceto conforme exigido por lei; e (iii) a não divulgar as informações confidenciais da outra Parte a terceiros, exceto conforme exigido por lei.

(iii) usar as informações confidenciais da outra Parte exclusivamente para o cumprimento de suas obrigações nos termos do Contrato. As obrigações das Partes com relação às informações confidenciais permanecerão em vigor durante a vigência do Contrato e, após sua rescisão, enquanto as informações em questão permanecerem confidenciais para a Parte que as divulgou.

Não obstante o acima exposto, nenhuma das Partes terá qualquer obrigação com relação a informações que (i) estejam ou se tornem publicamente disponíveis sem culpa da Parte que as recebeu, (ii) sejam desenvolvidas independentemente pela Parte que as recebeu, (iii) sejam conhecidas pela Parte que as recebeu antes de sua divulgação pela outra Parte, (iv) sejam legalmente recebidas por um terceiro que não esteja sob obrigação de confidencialidade, ou (v) sejam obrigadas a serem divulgadas por lei ou ordem judicial (caso em que serão divulgadas somente na medida necessária e proporcional), (iv) for legalmente recebida de um terceiro que não esteja obrigado a manter a confidencialidade, ou (v) for exigida a divulgação por lei ou ordem judicial (caso em que será divulgada somente na medida necessária e mediante notificação por escrito à Parte que a forneceu).

## **16. DADOS PESSOAIS**

Dentro do significado das regulamentações aplicáveis (incluindo o Regulamento Europeu de Proteção de Dados nº2016-679 e a legislação francesa aplicável),

o Cliente é o "controlador de dados" de quaisquer dados pessoais por meio do Serviço (em particular, qualquer entrada de dados pessoais no contexto de formulários ou outros Dados carregados ou gerados pelos Usuários por meio do Serviço), e a KIZEO é sua "subcontratada".

É de responsabilidade exclusiva do Cliente determinar as categorias de dados pessoais contidas nos Dados carregados no Serviço, as finalidades almejadas, a duração do armazenamento de tais dados pessoais e a(s) base(s) legal(is) que autoriza(m) sua coleta e processamento. Lembramos que a coleta de dados

O processamento de dados pessoais de terceiros implica uma base legal determinada de acordo com os regulamentos e a informação prévia das pessoas envolvidas, ou mesmo a obtenção de seu consentimento prévio e informado.

Os dados são armazenados no sistema até (i) a rescisão do Contrato, o mais tardar, sem prejuízo de a KIZEO reter os dados para fins de comprovação de suas obrigações e cumprimento de exigências legais, ou (ii) a rescisão do Contrato, o mais tardar.

(ii) até que o Cliente receba uma solicitação de exclusão dos dados pessoais dessa pessoa e instrua a KIZEO a excluir os dados pessoais.

No que diz respeito à segurança e confidencialidade dos dados pessoais, a KIZEO compromete-se a (i) manter os dados pessoais estritamente confidenciais, (ii) implementar medidas de segurança organizacionais, físicas e técnicas adequadas para proteger os dados pessoais dentro do Serviço, (iii) processar os dados pessoais apenas para realizar os fins estipulados acima ou mediante instruções expressas do Cliente, e (iv) estabelecer, manter e fornecer, mediante solicitação prévia, uma descrição das medidas implementadas dentro do Serviço para proteger os dados pessoais. Além disso, a KIZEO se compromete a (i) auxiliar e cooperar com o Cliente, em particular no caso de uma avaliação de impacto ou de uma solicitação de uma autoridade supervisora, (ii) implementar e manter um procedimento para relatar violações de segurança ou acesso não autorizado a dados que levem a um alerta o mais rápido possível pelo Cliente e, (iii) alterar ou excluir, a pedido do Cliente ou de um titular de dados, quaisquer Dados Pessoais no caso de o Cliente exercer seus direitos de acordo com os regulamentos acima mencionados, e (iv) cooperar com a autoridade de proteção de dados pessoais em coordenação com o Cliente. O anexo "Proteção de Dados Pessoais" descreve o escopo dos compromissos da KIZEO com relação à proteção dos dados pessoais do Cliente.

## 17. RESPONSABILIDADE

Na medida em que o Cliente tenha tomado conhecimento das funcionalidades do Serviço e se tenha assegurado de que estas correspondem às suas necessidades, a KIZEO não é responsável pela adequação do Serviço às necessidades particulares do Cliente. A KIZEO é responsável pela conformidade do Serviço com sua Documentação, seu funcionamento adequado e sua disponibilidade no âmbito de uma obrigação de meios, levando em consideração o uso direto das funcionalidades do Serviço pelo Cliente e a natureza SaaS do Serviço.

O Serviço é fornecido no estado em que se encontra no dia do pedido, juntamente com os serviços de hospedagem e manutenção. A menos que proibido por lei ou na medida em que os direitos legais não possam ser excluídos, limitados ou renunciados, a KIZEO, seus

parceiros e subcontratados, não oferecem garantias, expressas, implícitas, estatutárias ou de outra forma, com relação ao Serviço ou ao conteúdo fornecido por terceiros, e excluem todas as garantias (i) expressas ou implícitas de comercialização, qualidade satisfatória, adequação a uma necessidade ou finalidade específica, não violação ou usufruto tranquilo, exceto conforme expressamente estabelecido no Contrato, (ii) decorrentes do curso normal dos negócios ou do uso comercial, (iii) de que o Serviço funcionará sem interrupção ou defeito, ou (iv) de que o Serviço será ininterrupto ou livre de erros, ou (v) de que o Serviço será ininterrupto ou livre de erros.

(iv) os Dados não podem ser danificados ou perdidos.

O Cliente é o único responsável pelos Dados que carrega e processa por meio do Serviço e, em particular, por sua legalidade e inocuidade técnica. A esse respeito, o Cliente garante e indeniza a KIZEO contra todas as reivindicações feitas por terceiros em relação a qualquer dano causado à KIZEO ou ao seu subcontratado de hospedagem pelos Dados do Cliente ou pelo uso do Serviço por seus Usuários. O Cliente é responsável por sua própria infraestrutura de TI e, em particular, pela segurança de sua rede.

Cada Parte será responsável pelas consequências decorrentes de suas falhas, erros ou omissões, bem como pelas falhas, erros ou omissões de seus subcontratados, se houver, que causem danos diretos à outra Parte, de acordo com a lei comum. No entanto, por acordo expresso entre as Partes, a responsabilidade incorrida pela KIZEO em caso de descumprimento de suas obrigações, comprovado pelo Cliente, é limitada a um valor igual ao valor efetivamente recebido pela KIZEO para o mês corrente no momento da ocorrência do evento danoso. Em nenhuma hipótese a KIZEO será responsável por qualquer perda ou dano indireto ou imprevisível do Cliente ou de terceiros (tais como perda, imprecisão ou corrupção de dados, perda econômica ou financeira, ação de um funcionário ou terceiro contra o Cliente, perda de oportunidade, perda de imagem, perda de negócios, perda de clientes ou clientes em potencial, perda de lucros, custo de obtenção de um serviço substituto, investimentos ou despesas incorridas em conexão com o Contrato, etc.). Além disso, é de responsabilidade de cada Parte contratar os seguros necessários para seus negócios e produtos. O limite estipulado acima contribui para o equilíbrio econômico do Contrato, o que o Cliente reconhece. Por fim, o Cliente renuncia a qualquer recurso contra a KIZEO após 1 (um) ano da data do evento danoso.

Recorda-se que a responsabilidade contratual da KIZEO não pode ser assumida se ocorrerem danos em caso de violação das limitações de utilização do Serviço ou em um dos casos de exclusão estipulados no artigo 14.3 acima. Em particular, no caso de uma violação pelo Cliente de seus compromissos, em particular aqueles relacionados

aos limites de uso e legalidade de seus Dados, a KIZEO poderá faturar o Cliente pelas consequências que seriam incorridas

KIZEO e/ou seus outros clientes em caso de impacto no Serviço causado pelos Dados ou uso do Cliente.

In any event, neither Party may be held liable for any failure to perform its obligations under the Contract, if such failure results in particular from a governmental decision, including any withdrawal or suspension of authorisations of any kind, a total or partial strike, a fire, a flood, a natural catastrophe, um ataque, um estado de guerra, uma interrupção ou bloqueio total ou parcial das redes de telecomunicações ou de eletricidade, um ato de hacking, uma pandemia, um confinamento ou um estado de emergência de saúde ou, de forma mais geral, qualquer evento que apresente as características de força maior, conforme definido pela jurisprudência. A Parte que estabelecer força maior deverá informar imediatamente a outra Parte sobre sua incapacidade de cumprir sua obrigação. A suspensão das obrigações ou o atraso não deverá, em hipótese alguma, dar origem à responsabilidade pelo não cumprimento da obrigação em questão, nem deverá levar ao pagamento de indenizações ou penalidades por atraso.

## 18. RESOLUÇÃO

### 18.1 Casos de resolução

Além da não renovação do Contrato pelo Cliente no final de cada período contratual, não há rescisão por conveniência durante o período contratual.

Além disso, no caso de uma violação por qualquer uma das Partes de qualquer obrigação prevista no Contrato que não seja sanada no prazo de 30 (trinta) dias corridos a partir da notificação formal enviada por carta registrada com aviso de recebimento notificando a violação em questão (ou seja, (i) uma violação material pela KIZEO na prestação de um Serviço de acordo com sua Documentação, (ii) uma violação material e persistente de seus compromissos com relação à segurança ou confidencialidade dos Dados, (iii) uma violação pelo Cliente de sua obrigação de pagamento, (iv) uma violação pelo Cliente de sua obrigação de cooperação, ou (v) uma violação pelo Cliente de qualquer limitação ou proibição de uso do Serviço (inclusive conforme estabelecido nos Artigos 8 e 9), ou das métricas e termos de uso acordados no Contrato), a outra Parte poderá solicitar a rescisão do Contrato, sem prejuízo de quaisquer danos que possa reivindicar. Quando apropriado, as Partes deverão aplicar a reversibilidade acordada, conforme estabelecido abaixo.

Além disso, a KIZEO poderá rescindir o Contrato de pleno direito, com aviso prévio de um (1) mês, se seu subcontratado de hospedagem rescindir seu próprio serviço de hospedagem ou modificá-lo de forma incompatível com a natureza do Serviço fornecido ao Cliente. Além disso, a KIZEO poderá rescindir o Contrato sem aviso prévio no caso de

caso o Cliente ou um Usuário viole de alguma forma a integridade do Serviço ou a imagem de marca da KIZEO ou de seus produtos, bem como no caso de qualquer violação de seus direitos de propriedade intelectual.

Por fim, cada Parte também tem o direito de rescindir o Contrato, sem incorrer em qualquer responsabilidade perante a outra Parte, mediante simples notificação por escrito para o endereço desta última, nos seguintes casos: (i) início de processo de falência ou liquidação judicial da outra Parte ou qualquer decisão judicial com efeito equivalente e, nos casos previstos em lei, após o silêncio ou a recusa em optar pela continuação do Contrato pelo administrador ou pelo liquidante judicial; (ii) cessação das atividades da outra Parte, independentemente da causa.

### 18.2 Consequências da resolução

Após a rescisão do Contrato, ou em caso de rescisão por qualquer motivo, o Serviço não estará mais acessível aos Usuários do Cliente e seus Identificadores serão desativados. No entanto, a KIZEO permite que o Cliente, por um período de três (3) meses a partir do término do Contrato, recupere uma cópia de todos os seus Dados em formato padrão, em seu estado mais recente a partir da data da solicitação. Ao final desse período, a KIZEO deverá destruir todas as cópias em seus servidores após informar o Cliente. Como este é um Serviço SaaS, nenhuma outra tarefa está incluída na reversibilidade padrão. No entanto, o Cliente pode solicitar um serviço de suporte de reversibilidade com base em uma cotação aceita, pelos custos e duração especificados em tal cotação.

## 19. VÁRIOS

### 19.1 Transferência

Cada Parte deverá abster-se de ceder o Contrato a terceiros (inclusive por meio de contribuição de ativos, transferência de fundo de comércio, fusão, aquisição, mudança de controle, etc.) sem o consentimento expresso da outra Parte.

### 19.2 Subcontratação

A KIZEO terá liberdade para subcontratar os serviços aqui estipulados, devendo informar o Cliente. A KIZEO permanece responsável pelos serviços subcontratados e pelo cumprimento, por parte de seu subcontratado, das obrigações deste contrato e, em especial, pela confidencialidade dos Dados.

### 19.3 Não aceitação

O Cliente renuncia ao direito de contratar ou empregar, diretamente ou por meio de um intermediário, qualquer funcionário ou subcontratado da KIZEO, sem o consentimento prévio e expresso da KIZEO. Essa renúncia é válida por toda a duração do Contrato e por 24 (vinte e quatro) meses após sua rescisão. Caso contrário, o Cliente deverá pagar à KIZEO um valor igual à remuneração bruta paga ao funcionário durante os 24 meses anteriores à sua saída da KIZEO.

#### 19.4 Referência

O Cliente autoriza expressamente a KIZEO a citar sua marca e logotipo no contexto da promoção de seus Serviços, em toda a documentação promocional on-line e off-line da KIZEO.

#### 19.5 Nulidade

Na hipótese de uma ou mais disposições serem consideradas nulas, inexequíveis ou inaplicáveis por qualquer jurisdição competente, as demais disposições deste instrumento permanecerão válidas, exequíveis e aplicáveis, salvo disposição em contrário da referida jurisdição. No entanto, as Partes concordam que, nesse caso, deverão negociar de boa-fé disposições substitutas que sejam (i) válidas, aplicáveis e executáveis e (ii) consistentes com a intenção original das Partes.

#### 19.6 Força maior

Em caso de força maior, conforme definido no Artigo 17, as obrigações das Partes serão suspensas enquanto durar tal força maior. Inicialmente, os casos de força maior suspenderão a execução do Contrato. Se o caso de força maior durar mais de 3 (três) meses, este Contrato será rescindido mediante notificação por escrito enviada por uma das Partes, salvo acordo em contrário entre as Partes.

#### 19.7 Teste

Em caso de litígio, a KIZEO poderá comprovar validamente as ações do Cliente e dos Usuários, utilizando os registros de conexão e transmissão gravados pela KIZEO ou por sua subcontratada, que serão a única prova, em especial no que diz respeito à data, natureza e conteúdo dos Dados e ao processamento, o que o Cliente reconhece.

#### 19.8 Nenhuma demissão

A falha de qualquer uma das Partes em se valer de um compromisso da outra Parte em relação a qualquer obrigação aqui prevista não deverá ser interpretada como uma renúncia à obrigação em questão no futuro.

#### 19.9 Endereço

Para a execução do presente contrato e suas consequências, as Partes escolherão suas respectivas sedes sociais, ou seja, (i) para a KIZEO, SAS Kizeo, Hamadryade Bât 2, 55 Allée Camille Claudel, BP 61252, 84911 AVIGNON Cedex 09, e (ii) para o Cliente, no endereço comunicado por este último no momento da realização do pedido. Qualquer mudança de sede ou endereço de uma das Partes somente será oponível à outra Parte oito dias corridos após ter sido devidamente notificada.

#### 19.10 Comunicações

As informações relacionadas aos Serviços da KIZEO, bem como alertas e notificações, incluindo lembretes de contabilidade, são enviadas para o endereço de e-mail associado à Conta do Cliente, que o Cliente inseriu no momento do registro.

criar sua Conta e que podem ser modificados pelo Cliente em sua interface de administração. O Cliente garante a precisão e a atualidade de suas informações e detalhes de contato durante toda a vigência do Contrato. O Cliente é o único responsável por manter as informações de sua Conta atualizadas e pela nomeação permanente de um Administrador dentro da Empresa, portanto a KIZEO não pode ser responsabilizada pelas consequências de informações errôneas fornecidas pelo Cliente, em particular no caso de falha no envio de qualquer informação (fim da Assinatura, manutenção, atraso de pagamento, alerta de segurança, notificação formal).

#### 19.11 Ética e anticorrupção

O Provedor de Serviços representa e garante ao Cliente :

(i) que nem ela nem nenhum de seus diretores, executivos ou funcionários se envolveram ou se envolverão em qualquer momento em qualquer prática ou conduta que constitua um delito de acordo com as leis e regulamentos anticorrupção e de tráfico de influência aplicáveis, leis e regulamentos de combate à lavagem de dinheiro e leis e regulamentos de concorrência;

(ii) que nenhuma parte de sua remuneração, reembolso ou qualquer outro benefício recebido foi ou será, direta ou indiretamente, prometido, oferecido ou dado com o objetivo de influenciar ações oficiais ou garantir uma vantagem indevida para terceiros;

(iii) que não aceitou, solicitou, propôs, pagou ou conferiu, prometeu pagar ou conferiu, direta ou indiretamente, e se compromete a não aceitar, solicitar, propor, pagar ou conferir, prometer pagar ou conferir, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida ou benefício de qualquer tipo para ou de qualquer terceiro.

#### 19.12 Contencioso

A fim de encontrar uma solução conjunta para qualquer disputa que possa surgir na execução do Contrato e de seu GCS, as Partes se comprometem a se reunir por qualquer meio dentro de 15 dias do recebimento de uma carta registrada com aviso de recebimento notificada por uma das duas Partes notificando a existência da disputa. Se, ao final de um novo período de 15 dias, as Partes não chegarem a um acordo para resolver a controvérsia, cada Parte poderá fazer valer seus direitos por qualquer meio legal de sua escolha.

#### 19.13 Lei e jurisdição

O Contrato está sujeito à legislação francesa. QUALQUER QUALQUER DISPUTA RELACIONADA AO SERVIÇO, NÃO RESOLVIDA AMIGAVELMENTE ENTRE A KIZEO E O CLIENTE, DEVERÁ SER SUBMETIDA À JURISDIÇÃO EXCLUSIVA DOS TRIBUNAIS COMPETENTES DE AVIGNON.



**CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA  
ANEXOS**

## ANEXO 1 - DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

### 1. SERVIÇO

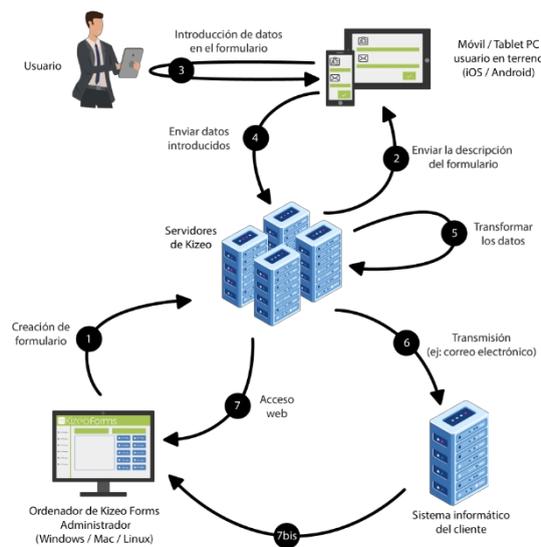
O Kizeo Forms refere-se à combinação do aplicativo móvel e do aplicativo da Web desenvolvido pela KIZEO. O aplicativo Kizeo Forms permite a entrada de dados em uma situação móvel. Os formulários são criados a partir da área do cliente (back-office) com total autonomia.

O back-office permite a criação e a parametrização de formulários e a exportação de todos os dados em forma de relatório ou não, no formato de sua escolha. O front-office permite que os usuários insiram dados em formulários criados e configurados pelo administrador. O(s) Administrador(es) da conta tem(têm) todos os direitos, tanto em nível de formulários quanto de exportação de dados. As possibilidades de estruturação de uma conta de cliente por meio do back office estão listadas abaixo.

#### 1.1 TUTORIAIS

<https://www.kizeo-forms.com/es/tutoriales/> (disponível em 3 idiomas: francês, inglês e espanhol).

#### 1.2 DIAGRAMA FUNCIONAL



## 2. SERVIÇO versão beta OU EVOLUTION

**Versão Beta:** refere-se a uma pré-versão do Serviço ou a uma Evolução do Serviço antes de sua comercialização. É uma versão colocada em teste para testadores beta voluntários cujo objetivo é identificar a existência de anomalias no uso atual do futuro Serviço ou de sua Evolução para que a KIZEO possa fazer todas as correções necessárias por meio de publicações antes de colocar a versão final em produção. Também permite que a KIZEO colete feedback e comentários sobre todos os recursos do Serviço ou de sua Evolução. Uma versão beta do Serviço ou de uma Evolução não está sujeita a nenhuma garantia ou nível de serviço (em particular, atrasos na correção de bugs, segurança ou disponibilidade).

**Testadores beta:** usuários que são solicitados a testar um novo serviço ou evolução de forma voluntária. Há dois tipos de testadores beta: aberto (ou público) e fechado (ou privado). Na primeira situação, qualquer pessoa pode ser convidada a testar o Serviço ou a Evolução em Beta. Na segunda situação, somente pessoas previamente selecionadas pela KIZEO podem participar dos testes. O testador Beta é responsável por fornecer qualquer feedback sobre o Serviço ou a Evolução que estiver testando (comentários, alertas, relatórios de bugs, sugestões de melhoria, etc.). A KIZEO continua sendo a única proprietária de qualquer Evolução, melhoria, modificação do Serviço de qualquer tipo, resultante do feedback do Usuário no Teste Beta.

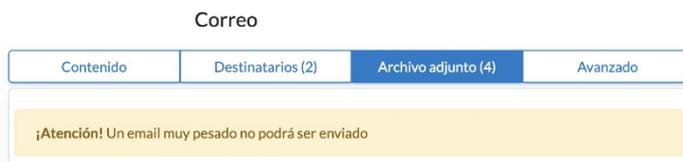
**Uso de uma Versão Beta:** a KIZEO poderá oferecer determinados serviços como uma Versão Beta fechada ou aberta para fins de teste e avaliação. Nesse caso, a KIZEO terá autoridade para determinar, a seu critério exclusivo, a duração do período de teste e avaliação de uma Versão Beta. A KIZEO será o único juiz do sucesso de tais testes e decidirá sozinha sobre a eventual comercialização de uma Versão Beta. O Cliente não tem nenhuma obrigação de assinar uma Versão Beta, e a KIZEO se reserva o direito de modificar ou descontinuar a qualquer momento, temporária ou permanentemente, toda ou parte de uma Versão Beta, com ou sem aviso prévio. Em qualquer caso, o Cliente que concordar em usar uma Versão Beta concorda que a KIZEO não será responsável perante a KIZEO ou qualquer terceiro por quaisquer danos, diretos ou indiretos, que possam ser causados pela modificação, exclusão ou descontinuidade de uma Versão Beta, ou por qualquer defeito em uma Versão Beta, por qualquer motivo que seja. Conseqüentemente, o Cliente isenta a KIZEO de qualquer responsabilidade e assume a responsabilidade exclusiva pelas conseqüências de qualquer possível mau funcionamento ou interrupção da Versão Beta, e informa seus Usuários sobre isso.

## 3. LIMITAÇÕES ESPECÍFICAS DO USO DO

### 3.1 CENÁRIOS DE E-MAIL

Há dois tipos de limitações nos cenários de e-mail, principalmente no recebimento de e-mails para os destinatários.

Os formulários Kizeo são limitados a 50 MB para qualquer cenário de e-mail. Se o Kizeo Forms detectar um tamanho grande que possa impedir que os destinatários recebam seus e-mails, uma mensagem aparecerá na guia de anexos ao configurar seu cenário:



O Cliente é informado de que limites adicionais podem ser impostos por provedores de mensagens usados por terceiros (incluindo os interlocutores do Cliente), como a Microsoft ou o Google, por exemplo, independentemente dos Formulários Kizeo, pelos quais a KIZEO não pode ser responsabilizada.

Por esse motivo, a Kizeo não será responsável pelo não recebimento no contexto do envio de e-mails programados por meio da solução Kizeo Forms que sejam muito grandes.

### 3.2 EMPURRAR

A função push está sujeita a determinadas regras de limite de uso, especialmente em dois aspectos:

Limitar o número de pushes enviados a um único usuário: limitado a **200 por 200**

Limite do número de importações push (Excel/CSV) para vários usuários: limitado a **1000**

### 3.3 TRANSFERÊNCIA DE DADOS

A [transferência de dados entre usuários](#) é garantida pela Kizeo até um volume não superior a 50 MB.

### 3.4 EXPORTAÇÃO DE DADOS

A [extração de](#) vários dados em uma [lista CSV](#) ou Excel é limitada a **500 por 500**. Além disso, a capacidade do volume pode não permitir a extração.

A [exportação de](#) documentos do Word/Excel/PDF é limitada a **50 por 50**. Além disso, a capacidade de volume pode não permitir a extração.

### 3.5 API

Ao usar a API em REST, os limites por conta de cliente são 100 atualizações de listas externas por dia, 5.000 dados push por dia e 50.000 solicitações de leitura por dia. Uma média de mais de 5 chamadas paralelas por mais de um minuto também será considerada como excedendo os limites de uso razoáveis.

### 3.6 CONECTOR DE BI

Os limites de uso do Kizeo BI Connector agora são considerados por conta de cliente em 2 Gigabytes por licença.

### 3.7 MIGRAÇÃO DE CONTAS

Uma conta A pode solicitar a migração de seus dados para outra conta B com nossas equipes. A solicitação deve ser enviada pelos administradores de ambas as contas por e-mail para [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com). Os endereços de e-mail dos remetentes devem corresponder aos dos administradores da conta no Kizeo Forms.

A Kizeo só pode migrar o conteúdo de uma conta A para uma conta B permanentemente e somente em grupos, usuários e no produto Kizeo Forms. Não realizamos nenhuma migração de conta para produtos auxiliares e outros produtos da linha Kizeo.

Essa ação deverá ser objeto de uma isenção de responsabilidade assinada pelos clientes aos cuidados da Kizeo. O Provedor de serviços se isenta de qualquer responsabilidade por essa ação irremediável, uma vez que ela tenha sido executada.

**Esta lista de limitações de uso não é exaustiva e pode ser complementada por limitações específicas estipuladas e comunicadas ao Cliente por meio de sua Conta.**

## 4. SERVIÇOS E CONECTORES DA WEB

---

A Kizeo disponibiliza aos seus clientes a documentação técnica para o uso das funções avançadas (para desenvolvedores): <https://kizeo.github.io/kizeo-forms-documentations/fr/> .

Esses recursos avançados (cujos detalhes podem ser encontrados no link acima) estão sujeitos a determinadas regras

### 4.1 SERVIÇOS DA WEB

Um Webservice pode ser acessado na forma de uma API HTTP em REST.

O acesso a essa API requer o uso de um **token** associado a um usuário para autenticar a solicitação. O token concede os mesmos direitos de acesso que o usuário associado, dentro do limite das funcionalidades expostas pelo Webservice.

Para ter um ou mais tokens de autenticação, o Administrador da conta deve solicitá-lo por escrito por e-mail para [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com) . O endereço de e-mail do remetente deve corresponder ao endereço de e-mail de um administrador de conta no Kizeo Forms.

Nesse aplicativo, você deve especificar :

- O código da empresa;
- O identificador para o qual o token deve ser criado (Administrador ou um líder de grupo).

Por motivos de segurança, a Kizeo recomenda que os tokens sejam emitidos apenas para diretores e líderes de grupo. A Kizeo não é responsável e se isenta de qualquer responsabilidade pelo uso desses tokens.

A API REST está disponível gratuitamente para todos os nossos clientes e, embora não haja limites no momento, a Kizeo se reserva o direito de intervir se os limites de uso razoáveis forem excedidos.

Esses limites agora são considerados pelas contas dos clientes como sendo 100 atualizações de listas externas por dia, 5.000 dados push por dia e 50.000 solicitações de leitura por dia. Uma média de mais de 5 chamadas paralelas por mais de um minuto também será considerada como excedendo os limites de uso justo.

Se a Kizeo considerar que o uso de nossa API excede seus limites razoáveis, a Kizeo se reserva o direito de bloquear o serviço da web do cliente ou até mesmo a própria conta do cliente sem aviso prévio.

A função de "exclusão permanente" só é acessível às equipes da Kizeo. A solicitação por escrito deve ser enviada por e-mail para [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com) e deve ser objeto de uma isenção de responsabilidade assinada pelo cliente aos cuidados da Kizeo. O Provedor de serviços declina qualquer responsabilidade por essa ação irremediável, uma vez que ela tenha sido realizada.

## 4.2 SHAREPOINT

A Kizeo desenvolveu seu conector para permitir o uso do SharePoint com o Kizeo Forms. Esse conector é totalmente gratuito.

O uso desse conector é destinado apenas a pessoas com o conhecimento necessário para lidar com esses problemas. Ele não é facilmente acessível sem habilidades de desenvolvimento ou de informática.

Para obter documentação completa e suporte à implementação, entre em contato com o nosso helpdesk diretamente pelo e-mail [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com) ou pelo telefone +33 4 90 23 67 60.

## 4.3 BI

Nosso conector de BI permite expor uma cópia dos seus dados selecionados em um banco de dados seguro, como o MongoDB, para torná-los pesquisáveis usando um conector ODBC ou uma conexão segura clássica do MongoDB pelo seu software de BI favorito, como PowerBI, Tableau e Qlik. O uso desse conector é uma solução paga não incluída no contrato do Kizeo Forms.

A ativação é feita por meio de um formulário de pedido emitido pelo cliente para a Kizeo.

A Assinatura é uma licença por Usuário (diz respeito apenas ao Administrador da conta ou mesmo ao líder do grupo) e por um período de um ano, sem a possibilidade de suspender ou cancelar a Assinatura.

O preço da assinatura para um usuário é fixado em 90,00 euros. O preço não inclui impostos, por licença e por ano.

O BI Connector, uma vez ativado na conta do cliente, é de acesso aberto e, embora nenhum limite tenha sido implementado até o momento, a Kizeo se reserva o direito de intervir se os limites de uso razoáveis forem excedidos.

Esses limites agora são considerados por conta de cliente em 2 Gigabytes por licença.

Se a Kizeo considerar que o uso do Conector BI em uma conta de cliente excede seus limites razoáveis, a Kizeo se reserva o direito de bloquear a conta do cliente sem aviso prévio.

\*

## ANEXO 2 - NÍVEIS DE SERVIÇO

Os níveis de serviço listados abaixo estão excluídos (i) nos casos de exclusão estipulados no artigo 12.3 dos Termos e Condições Gerais, e (ii) para Versões Beta.

### 1. Acomodação do serviço

Em termos de hospedagem, a KIZEO oferece os seguintes serviços: (i) o fornecimento de aplicativos da KIZEO em servidores localizados na Europa, (ii) a hospedagem dos servidores em instalações seguras, (iii) a criação de um ambiente seguro, incluindo um firewall, (iv) a administração e o monitoramento dos servidores.

Os servidores são hospedados fisicamente em vários data centers localizados na Europa e protegidos em termos de: (i) acesso físico (controle de identidade), (ii) fonte de alimentação (UPS), (iii) ar condicionado, (iv) segurança contra incêndio. O provedor de serviços também oferece um rigoroso protocolo de backup para garantir a integridade e a proteção dos dados.

A KIZEO se compromete a fornecer todos os meios necessários para garantir a interconexão com os servidores que suportam o serviço "KIZEO", sujeito a operações de manutenção planejadas pela KIZEO (manutenção preventiva de software, atualizações de versão, evolução) ou seu subcontratado de hospedagem (manutenção técnica preventiva, atualizações de segurança, etc.).

No âmbito da hospedagem, a KIZEO garante o cumprimento do SLA "disponibilidade" abaixo.

<b>Disponibilidade</b>	24/24 - 7/7 - 99,80% (indisponibilidade cumulativa de no máximo 16 horas/ano, excluindo intervenções programadas)
<b>Plano de continuidade de negócios</b>	RPO = 8 horas RTO = 4 horas
<b>Intervenções planejadas</b>	Patches de segurança: 2 horas/mês de interrupção Manutenção preventiva/evolutiva/curativa : Interrupção do serviço 4 horas no máximo para 80% das intervenções Interrupção do serviço 8 horas no máximo para 20% das intervenções O Provedor de Serviços se compromete a informar o Cliente pelo menos 48 horas antes de qualquer intervenção programada. O número de intervenções programadas que podem resultar em uma interrupção do serviço é limitado a uma (1) por mês.

A duração da indisponibilidade do sistema corresponde ao tempo decorrido entre o momento da declaração da indisponibilidade do serviço pelo Cliente e a restauração do serviço pelo subcontratante de hospedagem.

## 2. Manutenção de serviços

Um serviço de suporte por telefone ou e-mail para lidar com anomalias está disponível de segunda a sexta-feira, inclusive, das 9h às 18h (horário de Paris). Os relatórios de anomalias devem ser confirmados por e-mail para a KIZEO sem demora. A KIZEO diagnosticará a Anomalia e implementará sua correção o mais rápido possível.

As anomalias são classificadas em três níveis de gravidade:

- **Bloqueio:** uma Anomalia de Bloqueio é considerada qualquer Anomalia do Serviço que cause sua indisponibilidade total ou a interrupção de uma de suas funcionalidades essenciais, sem que o Cliente possa encontrar uma solução.
- **Anomalia grave:** uma Anomalia grave é considerada qualquer Anomalia que faça com que o Serviço não esteja em conformidade com seu status operacional nominal de forma recorrente e que cause inconveniência significativa ao Cliente.
- **Menor:** Uma Anomalia Menor é considerada: qualquer Anomalia que não seja uma Anomalia de Bloqueio nem uma Anomalia Maior.

Os prazos para a correção de uma Anomalia são definidos na tabela a seguir, de acordo com o nível de prioridade da solicitação determinada durante uma troca de informações entre o Provedor de serviços e o Cliente.

Crítica da Anomalia	Prazo do exame	Tempo de resposta	Atraso no encaminhamento	Tempo de resolução
Bloqueio	1h	4h	8h*	5 d*
Prefeito	4 h	1 d	16h*	10 d*
Menor	8 h	8 d	não aplicável	30 d*

\*excluindo a janela de inicialização do iOS (Apple).

Esses prazos são expressos em horas e dias úteis França PARIS GMT. A

correção de uma Anomalia está sujeita às seguintes condições:

- O relatório do Cliente está completo;
- A Anomalia faz parte do Serviço e não é um elemento externo (como o sistema de informações do Cliente ou um erro de uso);
- A anomalia é reproduzível;
- A Anomalia não se enquadra em um dos casos de exclusão estipulados nas Condições Gerais;
- O Cliente está em dia com o pagamento da taxa de Assinatura do Serviço, que inclui a taxa de manutenção do Serviço.

## 3. Suporte ao usuário :

A KIZEO responde às perguntas do Cliente sobre o uso do Serviço, de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00 (horário de Paris), por telefone ou por e-mail. O Cliente designa o(s) Administrador(es) como a única pessoa autorizada a entrar em contato com o suporte técnico da KIZEO.

Qualquer solicitação de suporte e/ou assistência será respondida ao Cliente (somente Gerentes de Conta e Líderes de Grupo (conforme definido na Documentação), pois a KIZEO não se comunica diretamente com os usuários de seus Clientes), de segunda a sexta-feira, dias úteis, das 9:00 às 18:00 (horário de Paris), pelo telefone +334 90 23 67 60 ou por e-mail para o seguinte endereço: [support@kizeo.com](mailto:support@kizeo.com).

Para qualquer outra dúvida: pelo e-mail [contact@kizeo.com](mailto:contact@kizeo.com) ou pelo telefone +334 90 23 67 65.

\*

## ANEXO 3 - SEGURANÇA DO SERVIÇO

Para visualizar o documento de segurança de dados do Kizeo Forms, [clique aqui](#).

## ANEXO 4 - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

### 1. ASSUNTO

---

De acordo com o Artigo 16 dos Termos e Condições Gerais da KIZEO, o objetivo desta Adenda é estipular os compromissos da KIZEO para garantir a proteção dos dados pessoais do Cliente e a conformidade do Processamento objeto do Contrato com os regulamentos aplicáveis (Regulamento nº2016-679 de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados que revoga a Diretiva 95/46/CE ("RGPD") e a Lei nº78-17 de 6 de janeiro de 1978, conforme alterada, e a legislação nacional aplicável (doravante denominada "Regras"). Em nenhuma hipótese a KIZEO será responsabilizada por uma recusa em prosseguir com um Processamento que não esteja em conformidade com as Regras. Este Adendo é acordado de acordo com o Artigo 28 do GDPR.

### 2. DEFINIÇÕES

---

A menos que especificado de outra forma, aplicam-se as definições do GDPR, em particular os termos "Processador", "Subcontratado", "Finalidades", "Destinatários", "Titular dos dados", "Estado-membro", "Dados pessoais", "Violação de dados pessoais", "Processamento" e "Autoridade supervisora".

"Dados Pessoais" no presente contexto refere-se a quaisquer Dados Pessoais, conforme definido no GDPR, processados pela KIZEO em nome do Cliente em aplicação de ou no contexto do Contrato. Esses Dados Pessoais incluem, conforme especificado abaixo, os Dados Pessoais coletados, processados ou hospedados pela KIZEO como Subcontratada do Cliente no contexto da execução dos Serviços nos termos do Contrato.

Além disso, a KIZEO poderá coletar e processar dados pessoais dos funcionários do Cliente em sua capacidade como Controladora de Dados no contexto da formação e monitoramento do Contrato.

### 3. QUALIFICAÇÃO DAS PARTES

---

Este Adendo abrange todos os Serviços fornecidos pela KIZEO, seja (i) o Serviço SaaS, (ii) os serviços específicos acordados nos Termos Específicos e, de modo mais geral, qualquer intervenção da KIZEO nos Dados Pessoais do Cliente.

Assim que os Dados Pessoais forem processados ou alojados nos servidores ou sistemas de informação da KIZEO ou do seu subcontratante de alojamento, aplicam-se as medidas técnicas e organizacionais descritas no anexo "Segurança". Se os Dados Pessoais forem processados ou hospedados no sistema de informações do Cliente (incluindo seus terminais móveis) ou de qualquer terceiro sob a responsabilidade do Cliente, é de responsabilidade exclusiva do Cliente garantir a proteção de tais Dados Pessoais, sendo o compromisso da KIZEO limitado à sua proteção no contexto de seu manuseio por seus funcionários no âmbito dos Serviços.

Na aceção do presente Adendo, a KIZEO é a Subcontratada do Cliente, responsável pelo processamento (incluindo a inserção de quaisquer dados pessoais incluídos nos dados mencionados no Contrato).

É de responsabilidade exclusiva do Cliente determinar a(s) base(s) legal(is) que o autoriza(m) a coletar e processar os Dados Pessoais de terceiros. Em particular, recorda-se que a coleta de Dados Pessoais de terceiros no contexto de prospecção, pesquisas, sondagens ou outras atividades implica necessariamente a garantia de uma base legal de acordo com o Regulamento, e o procedimento, de acordo com o Regulamento, para a informação prévia dos Titulares dos Dados, ou a obtenção de seu consentimento livre, prévio e informado. O Cliente, portanto, indeniza a KIZEO contra qualquer recurso, condenação ou multa que possa ser pronunciada contra a KIZEO devido à presença em seus servidores de Dados Pessoais sem base legal.

É de responsabilidade exclusiva do Cliente determinar os destinatários terceiros para os quais os Dados Pessoais são enviados, se houver, e indicar as informações de contato desses destinatários à KIZEO. A KIZEO não é responsável pela proteção dos Dados Pessoais por esses destinatários, o que o Cliente reconhece.

No caso de modificação de um Tratamento, as Partes deverão concordar com as modificações necessárias para cumprir as exigências do Regulamento.

A menos que exista uma base legal separada aplicável à KIZEO como Controladora de Dados, a KIZEO somente intervém nos Dados Pessoais definidos abaixo em aplicação das Finalidades definidas abaixo, no âmbito do Serviço que a KIZEO executa conforme definido no Contrato e o Processamento relacionado a esse Serviço somente, excluindo qualquer outro uso.

#### 4. NATUREZA DOS DADOS PESSOAIS E DO PROCESSAMENTO

---

No âmbito do Contrato, a KIZEO implementa os processos de armazenamento, conservação e edição através das funcionalidades do Serviço (Serviço de aplicação para a captura e processamento de informações diversas em situação móvel (field data feed) / desmaterialização de formulários e relatórios de intervenção em estações de trabalho móveis, tablets ou smartphones).

A KIZEO fornece um Serviço de coleta de dados móveis que pode ser aplicado a qualquer tipo de Dados que o Cliente possa decidir no contexto de suas atividades, e o Cliente escolhe o Serviço solicitado e os Dados que armazena ou processa por meio deste Serviço sob sua própria responsabilidade. Dada a natureza genérica do Serviço proposto, a KIZEO não pode controlar a natureza dos Dados Pessoais carregados e os Objetivos perseguidos pelo Cliente. Assim, o Cliente determina as finalidades, as categorias de pessoas envolvidas, as categorias de Dados Pessoais processados e a duração dos períodos de armazenamento/eliminação dos Dados Pessoais, a seu exclusivo critério e sob sua exclusiva responsabilidade. É necessário consultar o registro de processamento do Cliente para determinar as categorias de Titulares de Dados, as categorias de Dados Pessoais coletados, as Finalidades perseguidas, os Destinatários e os períodos de armazenamento.

Sem prejuízo das disposições do Contrato relacionadas aos Dados e ao Conteúdo do Cliente, a KIZEO lembra :

Que, como prestadora de serviços responsável pelo armazenamento dos Dados inseridos pelo Cliente, a KIZEO não realiza nenhum controle prévio dos dados e conteúdos armazenados ou processados pelo Cliente por meio do Serviço fornecido, incluindo Dados Pessoais. Portanto, é de responsabilidade exclusiva do Cliente garantir que apenas os Dados Pessoais legais sejam transmitidos à KIZEO;

Que o processamento de dados pessoais, incluindo (i) dados pessoais "particulares" na acepção do Regulamento (ou seja, dados que revelem a suposta origem racial ou étnica, opiniões políticas, crenças religiosas ou filosóficas ou filiação sindical de um indivíduo, dados genéticos e biométricos, dados relativos à saúde, vida sexual ou orientação sexual, dados relativos a condenações penais ou infrações, bem como o número único de identificação nacional (NIR ou número de seguro social), dados relativos à saúde, à vida sexual ou à orientação sexual de indivíduos, dados relativos a condenações criminais ou infrações, bem como o número de identificação nacional único (NIR ou número de seguro nacional), podem envolver medidas de segurança adicionais e uma base jurídica específica em particular. Em qualquer caso, o Cliente compromete-se a informar a KIZEO por escrito com antecedência, antes de ativar o Serviço, caso pretenda coletar e processar Dados Pessoais "específicos" por meio do Serviço;

Que o processamento de (i) Dados Pessoais "particulares", como os mencionados acima, (ii) Dados Pessoais de indivíduos "vulneráveis", como menores, ou (iii) Dados Pessoais em grande escala ou perfis comportamentais em particular, pode exigir uma avaliação prévia de impacto ("PIA"), que é de responsabilidade do Cliente. Quando apropriado, a KIZEO se compromete a cooperar nessa análise com relação ao escopo do Processamento que lhe foi confiado por Contrato e os meios que implementou para essa finalidade;

Que, em nenhuma circunstância, o Cliente poderá armazenar, hospedar ou processar dados pessoais relacionados à saúde por meio dos Serviços.

#### 5. MÉTODOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELA KIZEO

---

A KIZEO se compromete a processar os Dados Pessoais nos termos do Contrato apenas (i) de acordo com as instruções documentadas do Cliente, (ii) em conformidade com e dentro do limite das Finalidades relacionadas ao Serviço apenas, (iii) pelo(s) período(s) de retenção estipulado(s).

A KIZEO implementa medidas técnicas e organizacionais apropriadas para (i) impedir o processamento não autorizado ou ilegal de Dados Pessoais, (ii) impedir a perda acidental, destruição ou deterioração acidental de Dados Pessoais, (iii) garantir a conscientização e treinamento de seus controladores em relação à proteção de dados pessoais no desempenho de suas funções, e (iv) garantir que somente os seus funcionários e quaisquer subcontratados que precisem conhecer os Dados Pessoais no escopo dos Serviços tenham acesso aos Dados Pessoais. As medidas de segurança técnicas e organizacionais implementadas estão descritas no anexo "Segurança do Serviço".

Reconhecendo que as Medidas estão sujeitas a avanços e desenvolvimentos técnicos, as Partes concordam que a KIZEO ou seu subcontratado de hospedagem está autorizado a fazer melhorias nas Medidas, desde que tais Medidas não prejudiquem o nível geral de segurança dos Dados e estejam de acordo com o estado da arte.

Na medida em que o Contrato se relaciona com o fornecimento pela KIZEO de um Serviço de Aplicativo, a KIZEO leva em consideração os princípios de segurança, confidencialidade, minimização e proteção de dados pessoais desde sua concepção ou no âmbito de sua evolução técnica.

## 6. GERENCIAMENTO DOS DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS

---

As Partes reconhecem e concordam que é responsabilidade do Cliente, como Controlador, processar as solicitações dos titulares dos dados em relação aos seus direitos sobre seus Dados Pessoais, conforme definido pelo Regulamento (direito de informação, direito de acesso, retificação, apagamento, objeção, restrição, portabilidade ou revogação de possível consentimento), em relação ao Processamento de Dados Pessoais realizado, e que a KIZEO não é obrigada a processá-los, a menos que o Cliente tenha instruções documentadas para fazê-lo.

Assim que o Cliente puder acessar diretamente os Dados Pessoais das Pessoas Afetadas por meio das funcionalidades do Serviço, o próprio Cliente será responsável pelas solicitações das Pessoas Afetadas, de acordo com os procedimentos que determinar sob sua responsabilidade. No entanto, o Cliente poderá solicitar, por meio de seu(s) Administrador(es), a assistência da KIZEO na identificação dos Dados Pessoais e no processamento das solicitações, por escrito. Todas as solicitações devem ser feitas a partir de um endereço de e-mail anexado à Conta do Cliente e devem incluir o código da empresa do Cliente.

Na medida em que a solicitação de uma Pessoa em Questão chegar à KIZEO diretamente por meio do Serviço, a KIZEO a encaminhará imediatamente ao Cliente para decidir sobre a solicitação e fornecer a resposta à Pessoa em Questão. Em todos os casos, o Cliente é o único responsável pela adequação de sua resposta à Pessoa em Questão, por estabelecer a identidade da Pessoa em Questão, por solicitar informações adicionais, por identificar possíveis exceções à solicitação ou por se recusar a agir de acordo com a solicitação por motivos legítimos que o Cliente determine e comunique à Pessoa em Questão.

Em caso de litígio com um Titular de Dados ou em caso de outras ações tomadas por um Titular de Dados em relação ao Processamento de Dados Pessoais confiado à KIZEO, o Cliente deverá informar a KIZEO o mais rápido possível, e a KIZEO deverá cooperar e fornecer ao Cliente todas as informações úteis nesse contexto.

## 7. GERENCIAMENTO DE VIOLAÇÕES DE DADOS PESSOAIS

---

A KIZEO se compromete a implementar um sistema para detectar possíveis Violações de Dados Pessoais que ocorram em seu sistema de informações no âmbito dos Serviços. Caso seja observada uma Violação de Dados Pessoais em seu escopo de intervenção, a KIZEO se compromete a (i) alertar o Controlador de Dados o mais rápido possível, (ii) implementar qualquer solução atenuante que limite ou elimine a Violação de Dados Pessoais e (iii) investigar os motivos da Violação observada.

Sempre que necessário e na medida do possível, a notificação enviada pela KIZEO ao Cliente incluirá as informações exigidas pelo Artigo 33 do RGPD para descrever (i) a natureza da Violação de Dados Pessoais, (ii) as categorias de Dados Pessoais e o(s) Processamento(s) envolvido(s), (iii) o número e as categorias de titulares de dados, (iii) a origem e as consequências previsíveis da Violação para os titulares de dados, e (iv) as medidas implementadas para interromper a Violação de Dados Pessoais e tentar limitar ou eliminar as suas consequências. Caso contrário, a KIZEO indicará o período de tempo dentro do qual serão fornecidas informações adicionais, em particular no caso de uma investigação técnica realizada pela KIZEO ou pelo seu Subcontratante subsequente.

Neste contexto, a KIZEO não está autorizada a notificar uma Violação de Dados Pessoais diretamente à Autoridade de Supervisão, aos Titulares dos Dados ou a outros terceiros, a menos que a KIZEO seja obrigada a fazê-lo pela lei aplicável. Caso contrário, é de responsabilidade exclusiva do Cliente, como Controlador de Dados, decidir e proceder com quaisquer notificações necessárias, por qualquer meio de sua escolha, à Autoridade Supervisora e aos Titulares dos Dados em caso de risco aos seus direitos e liberdades, conforme determinado pelo Controlador de Dados.

## 8. ASSISTÊNCIA AO CONTROLADOR DE DADOS

---

A KIZEO alertará o Cliente caso observe uma discrepância clara entre as necessidades expressas pelo Controlador nos termos do Contrato e os requisitos do Regulamento. No entanto, em nenhuma hipótese a KIZEO será responsabilizada (i) por violações do Processamento atribuíveis ao Controlador ou (ii) por falha na detecção de uma violação que não seja grave e manifesta.

A KIZEO auxilia o Controlador (i) respondendo às perguntas escritas ou orais do Controlador sobre o Processamento, (ii) no caso de uma solicitação ou pergunta de uma Autoridade de Supervisão e (iii) no caso de uma análise prévia de impacto realizada no âmbito dos Tratamentos em questão. Para tanto, a KIZEO disponibilizará ao Cliente a documentação relativa ao cumprimento de seus compromissos no âmbito do presente Anexo.

Se necessário, a KIZEO lembra ao Cliente que não é permitido o processamento de dados pessoais que incluam "dados pessoais" na acepção do Regulamento, dados pessoais de pessoas "vulneráveis", como menores, ou o processamento de grandes quantidades de dados pessoais.

Se a KIZEO não tiver acesso a dados pessoais em grande escala ou à elaboração de perfis comportamentais, poderá ser necessária uma análise de impacto prévia. A KIZEO se compromete, se necessário, a cooperar com essa análise em relação ao escopo do Processamento que lhe foi confiado por Contrato e aos meios que implementou para essa finalidade.

## 9. AUDITORIA

---

Uma (1) vez por ano, mediante aviso prévio razoável por escrito, o Controlador terá o direito de realizar uma auditoria da implementação pela KIZEO das Medidas estabelecidas neste Adendo, no escopo exclusivo de Dados Pessoais e Processamento relacionados ao Contrato, excluindo (i) qualquer elemento do sistema de informações da KIZEO não afetado pelo Contrato, (ii) quaisquer dados pessoais de outros clientes da KIZEO, (iii) qualquer item que constitua um segredo comercial ou empresarial da KIZEO, e (iv) em conformidade com a propriedade intelectual da KIZEO, procedimentos de segurança, disponibilidade de funcionários e produção normal da KIZEO. Se a Subcontratada posteriormente utilizada pela KIZEO para a hospedagem não autorizar uma auditoria em suas instalações, deverá transmitir um relatório de conformidade útil que a KIZEO enviará ao Cliente, o qual o Cliente reconhece.

A KIZEO deverá primeiro validar a identidade do auditor e poderá rejeitá-lo se o auditor pertencer a um concorrente da KIZEO ou estiver em uma situação de conflito de interesses. O custo da auditoria será suportado pelo Cliente. Se a auditoria identificar uma violação dos compromissos da KIZEO, a KIZEO deverá sanar a violação o mais rápido possível e enviar uma confirmação por escrito ao Cliente. Em qualquer caso, o relatório de auditoria é transmitido por escrito à KIZEO, que poderá fazer comentários.

## 10. USO DE UM SUBCONTRATADO SUBSEQUENTE

---

A KIZEO poderá contratar um prestador de serviços terceirizado para executar a totalidade ou parte dos Serviços (doravante denominado "Subcontratado"), desde que o Subcontratado (i) esteja sujeito à aprovação prévia e expressa do Cliente e (ii) se comprometa contratualmente com a KIZEO a garantir, no âmbito de seu envolvimento, a proteção dos Dados Pessoais de maneira substancialmente de acordo com os requisitos deste Adendo.

Na data da assinatura do Contrato, o Cliente é informado e aprova expressamente o uso do(s) Subcontratado(s) subsequente(s) estipulado(s) no Anexo "Descrição do Serviço", para a execução dos Tratamentos em questão. Qualquer utilização posterior de um Subcontratado subsequente implicará o cumprimento do seguinte procedimento. O Cliente pode solicitar à KIZEO que lhe transmita a declaração de política de proteção de Dados Pessoais implementada pelo Subcontratante a jusante, em particular no caso de fluxos de dados transfronteiriços (ver *abaixo*).

Se necessário, a KIZEO informará o Cliente da proposta de nomeação de um novo Subcontratante, especificando o nome, endereço e detalhes de contato do Subcontratante, bem como os aspectos do Processamento a ser realizado por esse Subcontratante e, em particular, se envolve um fluxo transfronteiriço de Dados Pessoais. Se, no prazo de oito (8) dias corridos após o recebimento dessa notificação, o Cliente expressar objeções legítimas e fundamentadas por escrito à nomeação da Subcontratada relevante, a KIZEO trocará com o Cliente para responder às objeções levantadas pelo Cliente e, se tais medidas não puderem ser acordadas, a KIZEO poderá rescindir o Contrato, sujeito a um (1) mês de aviso prévio. Na ausência de uma resposta do Cliente dentro do prazo acima, a Subcontratada subsequente apresentada será aceita pelo Cliente.

No caso de o Subcontratado violar posteriormente suas obrigações contratuais, a KIZEO permanecerá responsável perante o Cliente nas condições estipuladas no Contrato.

## 11. GERENCIAMENTO DE FLUXOS TRANSFRONTEIRIÇOS DE DADOS PESSOAIS

---

Por padrão, a KIZEO se compromete a processar os Dados Pessoais somente dentro do território do Espaço Econômico Europeu ("EEE"). No entanto, caso o Serviço (incluindo hospedagem) envolva uma transferência de Dados Pessoais para fora do EEE, a KIZEO (i) mantém o Cliente informado e (ii) garante antecipadamente que essa transferência seja feita com salvaguardas que cumpram os requisitos do Regulamento, como cláusulas contratuais padrão promulgadas pela Comissão Europeia ou pela Autoridade Supervisora, regras corporativas vinculativas, decisão de adequação da Autoridade Supervisora ou qualquer outro dispositivo autorizado pelo Regulamento, que a KIZEO disponibilizará ao Cliente mediante solicitação prévia. Na data da assinatura do Contrato, o Cliente é informado e aprova expressamente as transferências estipuladas no Anexo "Descrição do Serviço", para a realização dos Tratamentos em questão.

## 12. DADOS PESSOAIS DOS FUNCIONÁRIOS DAS PARTES

---

No âmbito da celebração e da gestão operacional e contábil do Contrato, cada uma das Partes também pode acessar os Dados Pessoais de determinadas categorias de pessoas (o signatário do Contrato do Cliente, contatos operacionais, contatos jurídicos, contatos contábeis, Usuários e o Administrador do Cliente autorizado a se conectar e usar o Serviço),

etc.). A KIZEO processa esses dados como Controladora de Dados no contexto da prestação contratual de seu Serviço. Cada Parte compromete-se, na sua qualidade de Controlador de Dados, a proteger e utilizar os Dados Pessoais desses contatos da outra Parte exclusivamente para fins de gestão do Contrato e a implementar medidas técnicas organizacionais adequadas durante a vigência do Contrato. Os Dados Pessoais desses contatos deverão ser excluídos por cada uma das Partes no final do Contrato, sem prejuízo de sua retenção prolongada no caso de uma obrigação legal de arquivar ou preservar evidências.

### **13. COMUNICAÇÃO COM A AUTORIDADE DE SUPERVISÃO**

---

Na medida do permitido pela lei aplicável, a KIZEO informará o Cliente o mais rápido possível no caso de qualquer investigação, medida cautelar ou outro processo que possa estar relacionado ao Processamento dos Dados Pessoais do Cliente por uma Autoridade de Supervisão ou qualquer outra autoridade pública. No caso de qualquer litígio, medida cautelar ou multa imposta ou contemplada pela Autoridade Supervisora ou outra autoridade competente em relação ao Processamento de Dados Pessoais contra uma ou ambas as Partes, as Partes deverão informar prontamente uma à outra a fim de se defenderem efetivamente contra tais ações ou resolvê-las amigavelmente em tempo hábil.

### **14. DESTINAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS NO FINAL DO CONTRATO**

---

A KIZEO retém os Dados Pessoais do Cliente (i) pelo(s) período(s) definido(s) pelo Cliente e (ii) por toda a duração do Contrato, além de quaisquer períodos estatutários de prova e períodos de limitação.

Não obstante o acima exposto, e até que sejam cumpridos os requisitos relacionados com a execução dos Serviços, a KIZEO procederá à eliminação dos Dados Pessoais tratados pela KIZEO enquanto Subcontratante, mediante pedido expresso do Cliente ou mediante pedido documentado de um Titular de Dados, transmitido e validado por escrito pelo Cliente através de um Administrador nomeado pelo Cliente e identificado como tal pela KIZEO e, em qualquer caso, após a cessação do Contrato, após a devolução dos Dados Pessoais em questão ao Cliente.

Não obstante as reservas estabelecidas acima, no caso de (i) rescisão do Contrato ou (ii) a qualquer momento, mediante solicitação por escrito do Cliente, a KIZEO excluirá e providenciará a exclusão, por parte de seu(s) subcontratado(s) subsequente(s), de todas as cópias dos Dados Pessoais do Cliente ou, mediante solicitação específica por escrito, de alguns desses Dados.

### **15. ESCOPO DA RESPONSABILIDADE**

---

Como Controlador, é responsabilidade do Cliente garantir que os Indivíduos afetados por suas operações de Processamento sejam informados sobre (i) os Dados Pessoais coletados, (ii) as operações de Processamento implementadas, (iii) as Finalidades buscadas, (iv) a base legal das operações de Processamento, (v) quaisquer terceiros Destinatários dos Dados Pessoais, bem como (vi) quaisquer outras informações devidas aos indivíduos de acordo com os Artigos 13 ou 14 do GDPR, incluindo um lembrete dos direitos que eles têm sobre seus Dados Pessoais e os detalhes de contato aos quais eles podem recorrer. O controlador de dados determina as modalidades de disseminação e a eficácia dessas informações sob sua exclusiva responsabilidade. Se necessário, ele comunica mensagens informativas à KIZEO para publicação (mensagens push).

Em todo caso, é responsabilidade do Cliente, como Controlador de Dados, garantir a conformidade com os Regulamentos de Processamento de Dados Pessoais que confia à KIZEO, bem como, de forma mais geral, para o processamento em seu próprio sistema de informações, com seus próprios funcionários e outros subcontratados, e implantar medidas técnicas e organizacionais apropriadas em sua organização. A KIZEO se isenta de qualquer responsabilidade relacionada ao desempenho do Controlador, na medida em que exceda o escopo exclusivo dos Serviços que são objeto do Contrato.

Nesse sentido, cabe ao Cliente, como Controlador, (i) coletar, sob sua responsabilidade, os Dados Pessoais que ele garante serem estritamente necessários e proporcionais aos Objetivos perseguidos, (ii) garantir que eles foram coletados de acordo com uma base legal comprovada (e, quando aplicável, que eles foram sujeitos aos consentimentos necessários dos quais o Cliente retém prova), (iii) garantir que informações prévias completas sejam fornecidas aos Titulares dos Dados, (iv) documentar todas as instruções enviadas à KIZEO com relação aos Dados Pessoais, (v) garantir que a KIZEO cumpra suas obrigações regulatórias durante a vigência do Contrato e (vi) monitorar o desempenho do Processamento realizado em seu nome.

Lembramos que a KIZEO somente poderá ser responsabilizada por danos diretamente relacionados à violação pela KIZEO de seus compromissos como Subcontratada, ou se tiver agido fora ou contrariamente às instruções de acordo com os Regulamentos emitidos pelo Cliente, dentro dos limites estipulados no Contrato.

No caso de uma multa, condenação ou dano sofrido pela KIZEO (i) como resultado de uma violação pelo Controlador de suas obrigações nos termos dos Regulamentos, ou (ii) como resultado de uma instrução dirigida à KIZEO, em particular se a instrução levar a uma violação das Regras pelos Processadores confiados à KIZEO, o Controlador se compromete a compensar a KIZEO por qualquer multa, condenação ou dano sofrido.

## 16. REGISTROS DE TRATAMENTO E DESIGNAÇÃO DE DPO

---

Cada Parte se compromete a registrar o Processamento coberto pelos Serviços em um registro de Processamento. A KIZEO indicará em seu registro o Processamento que realiza em nome e por conta do Cliente, de acordo com os requisitos do Artigo 30, 2º do GDPR. O Cliente é responsável por seu próprio registro de Processamento, de acordo com os requisitos do Artigo 30, 1º do GDPR.

A KIZEO não nomeou um DPO de acordo com o Artigo 37 da RDA. A pessoa responsável por assuntos relacionados à proteção de Dados Pessoais na KIZEO é a seguinte: Vincent DEMONCHY.