

TERMOS DE USO

Safeteer — Zero-Touch Cyber Defense

Versão: 1.0 Vigência a partir de: 01/05/2026

Estes Termos de Uso (“Termos”) regulam a contratação e a utilização dos serviços prestados pela **SAFETEER TECH LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº **61.485.725/0001-01**, com sede na Rua Pedro Batista de Aguiar, S/N, Sala 03, Bairro Centro, Divino de São Lourenço-ES, CEP 29.590-000 (“Safeteer”), pelos seus clientes, parceiros, usuários autorizados e quaisquer terceiros que acessem ou utilizem os serviços, plataformas, portais ou materiais disponibilizados pela Safeteer (“Contratante” ou “Usuário”, conforme o caso).

A contratação dos serviços, o acesso a qualquer plataforma, portal ou interface da Safeteer, ou o envio de dados para processamento pela Safeteer implicam a **aceitação integral, expressa e sem reservas** destes Termos. Caso o Contratante ou Usuário não concorde com qualquer disposição aqui prevista, deverá interromper imediatamente o uso dos serviços.

1. Definições

Para os fins destes Termos, aplicam-se as seguintes definições:

- “Safeteer”: a sociedade empresária identificada no preâmbulo, prestadora dos Serviços.
- “Contratante”: pessoa jurídica que contrata os Serviços por meio de Proposta Comercial, Pedido, Contrato de Prestação de Serviços ou instrumento equivalente.
- “Usuário Autorizado”: pessoa física vinculada à Contratante (empregado, representante, prestador ou terceiro autorizado) que recebe credenciais para acessar plataformas, portais ou relatórios da Safeteer.
- “Serviços”: os serviços prestados pela Safeteer compreendendo, conforme o escopo definido na Proposta Comercial: (i) coleta, ingestão e correlação de logs e eventos de segurança provenientes do Ambiente do Contratante; (ii) detecção de ameaças cibernéticas mediante análise automatizada e humana; (iii) geração e notificação de alertas ao Contratante; (iv) recomendação técnica de ações de resposta ao Contratante; e (v) execução técnica de ações de resposta previamente autorizadas pelo Contratante, por meio de scripts e automações preparadas pela Safeteer.
- “Ambiente do Contratante”: a infraestrutura tecnológica de propriedade, posse ou responsabilidade da Contratante, incluindo redes, equipamentos, sistemas, aplicações, ativos em nuvem, endpoints e bases de dados monitorados pelos Serviços.
- “Dados de Telemetria”: logs, eventos, alertas, metadados e quaisquer outras informações geradas pelo Ambiente do Contratante e enviadas, encaminhadas ou disponibilizadas para processamento pela Safeteer.

- “Incidente de Segurança”: qualquer evento, suspeito ou confirmado, que comprometa ou possa comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade de informações ou ativos do Ambiente do Contratante.
- “SLA”: Acordo de Nível de Serviço, definido na Proposta Comercial ou em anexo específico, que estabelece tempos de resposta, severidades, janelas de atendimento e métricas de disponibilidade.
- “LGPD”: Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

2. Aceitação e Capacidade

2.1. A pessoa que aceita estes Termos em nome da Contratante declara possuir poderes suficientes para vinculá-la, sob pena de responder pessoalmente por eventuais excessos.

2.2. Os Serviços são destinados exclusivamente a pessoas jurídicas, para uso empresarial, no contexto de suas atividades profissionais. A Contratante **declara expressamente que não se enquadra como consumidor** nos termos do art. 2º da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor — “CDC”), reconhecendo que a relação contratual com a Safeteer é de natureza estritamente empresarial (B2B), à qual não se aplicam as disposições do CDC, em conformidade com a teoria finalista.

2.3. A Contratante declara que sua atuação é lícita e que utilizará os Serviços em conformidade com a legislação aplicável, incluindo a LGPD, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e as normas regulatórias aplicáveis ao seu setor.

3. Descrição e Natureza dos Serviços

3.1. Os Serviços compreendem o monitoramento, a detecção, a triagem, a análise e o suporte à resposta a Incidentes de Segurança no Ambiente do Contratante, observando o escopo, os módulos contratados e os parâmetros estabelecidos na Proposta Comercial.

3.2. Salvo disposição contratual em contrário, os Serviços são prestados de forma remota, por meio de coletores, agentes, integrações por API, encaminhamento de logs ou outros mecanismos técnicos ajustados entre as Partes.

3.3. A Safeteer poderá utilizar tecnologias próprias e/ou de terceiros, incluindo, sem limitação, provedores de nuvem, plataformas de inteligência artificial, fontes de threat intelligence, ferramentas de automação e demais serviços correlatos, para a execução dos Serviços.

3.4. Obrigação de meio. As Partes reconhecem expressamente que os Serviços constituem **obrigação de meio, e não obrigação de resultado**. A Safeteer obriga-se a empregar diligência profissional, esforço técnico adequado e padrões reconhecidos do mercado, mas **não assume e não pode assumir o compromisso de impedir, prevenir, detectar ou conter, em caráter absoluto, qualquer Incidente de Segurança**.

3.5. Prestação “AS IS”. Os Serviços são prestados na condição em que se encontram (“AS IS”) e conforme disponibilidade (“AS AVAILABLE”). A Safeteer **não oferece quaisquer garantias, expressas ou implícitas**, de adequação a uso ou propósito específico da Contratante, de não-violação, de comerciabilidade, de ininterrupção, de imunidade a falhas ou

de aderência a regulamentações setoriais específicas, salvo quando expressamente assumidas por escrito em instrumento contratual específico.

3.6. Decisões e ações de resposta. Decisões sobre execução de medidas de contenção, erradicação, isolamento de ativos, bloqueios em regras de firewall, suspensão de contas, comunicação a autoridades, comunicação a titulares ou divulgação pública competem **exclusivamente à Contratante**.

3.6.1. A Safeteer **somente executa ações de resposta no Ambiente do Contratante mediante autorização prévia e expressa da Contratante**, formalizada caso a caso ou por meio de runbooks específicos previamente aprovados. A execução técnica é realizada por scripts e automações preparadas pela Safeteer, **sob comando autorizado da Contratante**.

3.6.2. A Contratante reconhece e aceita expressamente que: (i) **toda ação executada pela Safeteer pressupõe autorização prévia da Contratante**; (ii) tais ações poderão produzir **efeitos colaterais** no Ambiente do Contratante, incluindo, sem limitação, indisponibilidades, bloqueios indevidos, isolamento de ativos legítimos e interrupções operacionais; (iii) tais efeitos colaterais constituem **risco operacional inerente à autorização concedida pela Contratante e não geram responsabilidade da Safeteer**, observada a cláusula 12; (iv) cabe à Contratante avaliar e dimensionar os runbooks aprovados conforme seu próprio apetite a risco; e (v) a Safeteer **não é responsável** por ações que tenha deixado de executar em razão da ausência, demora ou inadequação de autorização da Contratante.

3.6.3. A Safeteer atua como prestadora de inteligência, recomendação técnica e execução autorizada, **não substituindo** a estrutura interna de segurança da informação, governança e resposta a incidentes da Contratante.

4. Cadastro, Contas e Acessos

4.1. O acesso a plataformas, portais e ambientes da Safeteer dependerá de cadastro prévio dos Usuários Autorizados indicados pela Contratante.

4.2. A Contratante é a **única e exclusiva responsável** pela guarda, sigilo e uso adequado de credenciais, tokens, chaves de API e demais mecanismos de autenticação fornecidos pela Safeteer ou utilizados para integração com o Ambiente do Contratante.

4.3. A Contratante deverá comunicar imediatamente a Safeteer sobre desligamentos, mudanças de função ou qualquer outro evento que justifique a revogação de acesso de Usuário Autorizado, bem como sobre suspeita de comprometimento de credenciais.

4.4. Toda atividade realizada com credenciais atribuídas a um Usuário Autorizado presume-se realizada por ele, eximindo a Safeteer de qualquer responsabilidade por uso indevido de credenciais sob guarda da Contratante.

5. Obrigações da Contratante

Sem prejuízo de outras obrigações previstas nestes Termos, na Proposta Comercial ou em instrumentos correlatos, a Contratante obriga-se a:

- Fornecer informações verídicas, completas e atualizadas sobre seu Ambiente, ativos, processos, contatos e responsáveis técnicos.
- Disponibilizar, em tempo hábil, os acessos, integrações, credenciais, regras de firewall, exceções e demais condições técnicas necessárias à prestação dos Serviços.
- Manter sob sua responsabilidade exclusiva a operação, atualização, suporte e licenciamento dos ativos do seu Ambiente, incluindo sistemas operacionais, aplicações, equipamentos de rede e ferramentas de segurança não fornecidas pela Safeteer.
- Manter estrutura interna mínima de segurança da informação capaz de atuar nas decisões e ações de resposta indicadas pela Safeteer.
- Garantir que possui base legal adequada, nos termos da LGPD e demais legislações aplicáveis, para que os Dados de Telemetria sejam coletados, encaminhados, armazenados e tratados pela Safeteer em sua qualidade de Operadora.
- Comunicar previamente a Safeteer sobre alterações relevantes em seu Ambiente que possam impactar os Serviços, incluindo migrações, mudanças de provedor de nuvem, descomissionamento de ativos e adoção de novas tecnologias.
- Atender prontamente às orientações, alertas e recomendações emitidas pela Safeteer durante a triagem e resposta a Incidentes de Segurança, observando os tempos definidos no SLA.
- Designar pelo menos um ponto focal de segurança com poderes para deliberar sobre ações de resposta em janelas críticas, inclusive fora do horário comercial.
- Não utilizar os Serviços para fins ilícitos, ofensivos a direitos de terceiros, ou em desacordo com a legislação aplicável.
- Adotar e manter, por sua conta e risco, controles internos adequados, políticas de segurança, plano de continuidade e plano de resposta a incidentes, reconhecendo que a contratação dos Serviços não substitui a responsabilidade primária da Contratante pela segurança de seu próprio Ambiente.

6. Obrigações da Safeteer

Sem prejuízo de outras obrigações previstas nestes Termos, a Safeteer obriga-se a:

- Prestar os Serviços com diligência técnica, observando padrões aplicáveis ao mercado de serviços gerenciados de segurança.
- Manter equipe qualificada e mecanismos adequados de detecção, triagem e resposta, conforme escopo contratado.
- Notificar a Contratante, nos prazos e canais definidos no SLA, sobre Incidentes de Segurança detectados.
- Manter confidencialidade sobre informações da Contratante, conforme cláusula específica destes Termos.
- Tratar os Dados de Telemetria observando os limites estabelecidos pela Contratante e pela legislação aplicável, em sua qualidade de Operadora.

- Adotar medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteção das informações da Contratante contra acesso não autorizado, perda ou alteração indevida.

7. Níveis de Serviço (SLA)

7.1. Os tempos de detecção, notificação e resposta, as severidades, as janelas de atendimento e as métricas de disponibilidade são definidos em anexo específico de SLA ou na Proposta Comercial.

7.2. O SLA constitui **obrigação de meio**, representando metas operacionais que a Safeteer empregará esforços razoáveis para atingir, **não constituindo garantia de resultado** e não gerando, por si só, presunção de descumprimento contratual.

7.3. O cumprimento das metas de SLA pela Safeteer pressupõe a colaboração tempestiva da Contratante, especialmente quanto à disponibilidade de acessos, integridade dos coletores, manutenção dos canais de comunicação e atendimento dos pontos focais.

7.4. Eventos de indisponibilidade ou degradação causados por fatores fora do controle direto da Safeteer — incluindo, sem limitação, falhas no Ambiente do Contratante, problemas em provedores de telecomunicações, indisponibilidade de plataformas de terceiros, ataques de negação de serviço contra a Contratante, ou caso fortuito e força maior — **não serão computados** para fins de apuração do SLA.

7.5. Remédio único e exclusivo — Crédito por SLA. Em caso de descumprimento comprovado e reiterado de metas materiais do SLA, atribuível exclusivamente à Safeteer e devidamente apurado, a Contratante poderá requerer, **mediante solicitação formal escrita endereçada a contratos@safeteer.com.br, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do evento**, a aplicação de **crédito de serviço** calculado conforme fórmula genérica abaixo, a ser detalhada e regulada no anexo específico de SLA:

$$\text{Crédito (\%)} = \text{Fator de Severidade} \times \text{Grau de Descumprimento} \times \text{Mensalidade do mês de referência}$$

onde os fatores e o grau serão definidos no anexo de SLA, observado o limite máximo de **15% (quinze por cento) da mensalidade do mês de referência** e o teto agregado de **30% (trinta por cento) da mensalidade em qualquer período de 12 (doze) meses consecutivos**.

7.6. O crédito previsto no item 7.5 constitui o **remédio único, exclusivo e excludente** da Contratante por descumprimento de SLA, com renúncia expressa a qualquer outra forma de compensação, indenização, restituição, abatimento ou pleito por danos diretos ou indiretos relacionados ao evento.

7.7. Solicitações apresentadas fora do prazo, sem comprovação técnica adequada ou em desacordo com o anexo de SLA serão consideradas precluídas e não geram direito a qualquer crédito ou compensação.

8. Modelos de Contratação, Vigência e Renovação

8.1. A Safeteer disponibiliza os Serviços em dois planos de contratação, definidos na Proposta Comercial:

- **Plano Mensal** (sem permanência contratual): faturado mensalmente, sem prazo mínimo de permanência.
- **Plano Anual** (com permanência contratual de 12 meses): prazo determinado de 12 (doze) meses, com aplicação de desconto comercial em contrapartida à permanência mínima.

8.2. Plano Mensal (sem permanência contratual). Contratação por prazo indeterminado, faturada mensalmente conforme escopo definido na Proposta Comercial. A Contratante poderá rescindir a qualquer tempo, **mediante comunicação formal por escrito ao endereço contratos@safeteer.com.br, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias** da data pretendida para o término. Durante o período de aviso prévio, os Serviços permanecem ativos e devidos os pagamentos correspondentes.

8.3. Plano Anual (com permanência contratual). Contratação por prazo determinado de 12 (doze) meses, com aplicação de desconto comercial sobre o valor da mensalidade, conforme Proposta Comercial. A Contratante reconhece que o desconto é concedido em contrapartida à permanência mínima de 12 (doze) meses.

8.3.1. Renovação automática. O Plano Anual será **renovado automaticamente** por períodos sucessivos de 12 (doze) meses, salvo se qualquer das Partes manifestar, **por escrito, ao endereço contratos@safeteer.com.br, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término do período em curso**, o desejo de não renovação. A ausência de manifestação no prazo implica renovação automática nas mesmas condições, ressalvado o reajuste anual previsto no item 9.6.

8.3.2. Multa de quebra antecipada. A rescisão antecipada do Plano Anual pela Contratante, sem justa causa, antes do término do período de 12 (doze) meses, sujeitará a Contratante ao pagamento de **multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor remanescente do contrato**, calculada pelo somatório das mensalidades vincendas até o término do período em curso, sem prejuízo do pagamento das mensalidades vencidas e do encargo proporcional pelo desconto comercial concedido.

8.4. Cancelamento. Em ambos os planos, a comunicação formal de cancelamento, não renovação ou rescisão deverá ser obrigatoriamente endereçada a **contratos@safeteer.com.br**, canal exclusivo para tratativas contratuais. Comunicações por outros canais (suporte técnico, redes sociais, mensagens informais) não serão consideradas válidas para fins contratuais.

9. Pagamento, Reajuste e Inadimplemento

9.1. Os valores, periodicidade, forma de pagamento e tributos aplicáveis são definidos na Proposta Comercial.

9.2. O atraso no pagamento sujeitará a Contratante a multa moratória de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária pelo IPCA/IBGE, ou índice que vier a substituí-lo, sem prejuízo das demais sanções legais e contratuais.

9.3. Suspensão por inadimplemento. Em caso de inadimplemento, a Safeteer poderá **suspender total ou parcialmente a prestação dos Serviços a partir do 15º (décimo**

quinto) dia contado do vencimento, mediante notificação prévia por e-mail. A suspensão não exige a Contratante do pagamento das mensalidades devidas, vencidas ou vincendas.

9.4. Negativação. Persistindo o inadimplemento por prazo superior a **90 (noventa) dias** contados do vencimento original, a Safeteer fica desde já autorizada a inscrever a Contratante em órgãos de proteção ao crédito (Serasa, SPC e equivalentes), promover protesto extrajudicial dos títulos e adotar as demais medidas de cobrança cabíveis, judicial ou extrajudicialmente.

9.5. Remoção de dados após inadimplemento. Decorridos **90 (noventa) dias** do vencimento original sem pagamento, a Safeteer fica autorizada a proceder à **remoção definitiva dos Dados de Telemetria, configurações, integrações e demais dados associados ao ambiente da Contratante** mantidos em sua infraestrutura, observados eventuais prazos legais de retenção. A Contratante reconhece que a remoção é irreversível, exige a Safeteer de qualquer responsabilidade por essa exclusão e renuncia a qualquer pleito relacionado à perda dos dados.

9.6. Reajuste anual. Os valores serão reajustados **anualmente, de forma automática, pela variação positiva do IPCA/IBGE** acumulado nos 12 (doze) meses anteriores ao reajuste, ou índice que vier a substituí-lo, dispensada notificação específica.

10. Propriedade Intelectual

10.1. Todos os direitos de propriedade intelectual sobre metodologias, frameworks, runbooks, playbooks, códigos, scripts, dashboards, modelos de relatórios, materiais de treinamento, ferramentas, plataformas e demais ativos desenvolvidos ou utilizados pela Safeteer permanecem de sua titularidade exclusiva ou de seus licenciados.

10.2. A contratação dos Serviços não confere à Contratante qualquer cessão, licença ou autorização para reproduzir, modificar, distribuir, sublicenciar ou explorar comercialmente os ativos referidos no item 10.1, ressalvado o uso interno estritamente necessário ao recebimento dos Serviços.

10.3. Relatórios, alertas e demais entregáveis produzidos especificamente para a Contratante poderão ser utilizados internamente, em programas de auditoria, em comunicações regulatórias e perante autoridades, sendo vedada sua divulgação pública sem prévia anuência por escrito da Safeteer, ressalvadas obrigações legais.

10.4. Dados estatísticos, agregados e anonimizados, sem qualquer possibilidade de identificação da Contratante ou de seus titulares, poderão ser utilizados livremente pela Safeteer para fins de aprimoramento dos Serviços, treinamento de modelos, inteligência de ameaças e benchmarking de mercado.

11. Confidencialidade

11.1. As Partes obrigam-se a manter sob sigilo todas as informações confidenciais a que tiverem acesso em razão da relação comercial, incluindo, sem limitação, dados técnicos, comerciais, financeiros, operacionais, estratégicos e de segurança.

11.2. A obrigação de confidencialidade não se aplica a informações que: (i) sejam ou se tornem de domínio público sem culpa da Parte receptora; (ii) já fossem de conhecimento da Parte receptora antes da divulgação; (iii) tenham sido obtidas legitimamente de terceiro sem dever de sigilo; ou (iv) devam ser divulgadas por força de lei, regulamento ou ordem judicial, hipótese em que a Parte obrigada à divulgação deverá comunicar a outra previamente, sempre que possível.

11.3. A obrigação de confidencialidade subsiste pelo prazo de 5 (cinco) anos contados do término da prestação dos Serviços.

12. Limitação de Responsabilidade e Exclusão de Garantias

12.1. Natureza dos Serviços de Cibersegurança. As Partes reconhecem expressamente que os Serviços constituem **ferramenta auxiliar de segurança da informação**, e que a **responsabilidade primária pela segurança do Ambiente do Contratante, pela prevenção a ataques cibernéticos, pela proteção de seus dados e ativos, pela continuidade de suas operações e pelo cumprimento de obrigações regulatórias permanece, em qualquer hipótese, integralmente com a Contratante.**

12.2. Exclusão expressa de responsabilidade por incidentes. A Contratante reconhece que: (i) ataques cibernéticos, ameaças avançadas persistentes, exploração de vulnerabilidades zero-day, engenharia social, comprometimento de credenciais e demais vetores de ataque possuem natureza imprevisível, evolutiva e, em muitos casos, indetectável até pelo estado da arte da segurança da informação; (ii) **nenhuma ferramenta, serviço ou metodologia de segurança é capaz de garantir, em caráter absoluto, a prevenção, detecção, contenção ou impedimento de Incidentes de Segurança;** e (iii) a contratação dos Serviços **não constitui apólice de seguro nem garantia de proteção** contra qualquer evento de segurança.

12.3. Em consequência, a Safeteer **não responde, em qualquer hipótese**, por danos, perdas, prejuízos, lucros cessantes, indisponibilidades, interrupções operacionais, vazamentos, sequestros de dados, fraudes, multas administrativas, sanções regulatórias, condenações judiciais, custos de remediação, custos de notificação, danos reputacionais, perda de clientes, perda de oportunidades comerciais ou quaisquer outros danos diretos ou indiretos sofridos pela Contratante ou por terceiros, decorrentes de:

- Ataques cibernéticos, invasões, ransomware, phishing, malware, exploração de vulnerabilidades, engenharia social ou qualquer outro vetor de ataque sofrido pela Contratante.
- Indisponibilidades, falhas, interrupções ou degradações no Ambiente do Contratante, ainda que coincidentes ou subseqüentes a alertas, recomendações ou intervenções da Safeteer.
- Atos, omissões, falhas, decisões ou negligência da Contratante, de seus empregados, prepostos, prestadores ou terceiros não controlados pela Safeteer.
- Falta, atraso ou inadequação na implementação, pela Contratante, de orientações, recomendações ou alertas emitidos pela Safeteer.

- Indisponibilidades, falhas ou alterações em provedores de telecomunicações, energia, infraestrutura, nuvem, plataformas de inteligência artificial ou demais serviços de terceiros utilizados na prestação dos Serviços ou pela Contratante.
- Decisões de negócio, técnicas ou regulatórias adotadas pela Contratante a partir de relatórios, alertas ou recomendações da Safeteer.
- Inadequação dos Serviços contratados ao porte, ao perfil de risco, ao setor regulado ou às necessidades específicas da Contratante, cuja avaliação é de responsabilidade exclusiva desta.
- Caso fortuito, força maior, atos de governo, conflitos armados ou eventos de natureza.

12.4. Exclusão de danos indiretos. A Safeteer **não responde**, em hipótese alguma, por danos indiretos, lucros cessantes, perda de chance, danos morais à Contratante, danos reputacionais, danos a clientes, parceiros ou terceiros relacionados à Contratante, multas administrativas, sanções regulatórias ou condenações judiciais aplicadas à Contratante, ainda que decorrentes ou conexos a Incidente de Segurança, falha de detecção, falha de notificação ou qualquer outra alegação relativa aos Serviços.

12.5. Limite global de responsabilidade. Sem prejuízo das exclusões previstas nos itens anteriores, e em caso de eventual reconhecimento judicial, arbitral ou administrativo de responsabilidade da Safeteer por dano direto efetivamente comprovado e atribuível exclusivamente à Safeteer, **a responsabilidade total e agregada da Safeteer perante a Contratante, por todo e qualquer evento ou sucessão de eventos durante toda a vigência contratual, fica limitada ao valor equivalente a 3 (três) mensalidades efetivamente pagas pela Contratante nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores ao evento gerador da responsabilidade.**

12.6. As limitações e exclusões previstas nesta cláusula refletem a **alocação de riscos pactuada entre as Partes**, foram consideradas na precificação dos Serviços e constituem condição essencial à contratação. A Contratante declara compreender plenamente o alcance e as consequências destas disposições.

12.7. Caberá à Contratante, a seu critério e custo, contratar seguros específicos contra riscos cibernéticos (cyber insurance), reconhecendo que a Safeteer **não atua como segurador** e que os Serviços não substituem cobertura securitária.

13. Indenização

13.1. A Contratante obriga-se a indenizar e manter indene a Safeteer, seus sócios, administradores, prepostos, parceiros e suboperadores contra quaisquer reclamações, demandas, ações judiciais ou administrativas, perdas, danos, multas, custas, honorários advocatícios e demais despesas, decorrentes de:

- Violação destes Termos pela Contratante.
- Uso indevido, ilícito ou em desacordo com a finalidade contratada dos Serviços.
- Violação de direitos de terceiros pelo Ambiente do Contratante ou por suas operações.
- Descumprimento, pela Contratante, de obrigações regulatórias, fiscais, trabalhistas ou de proteção de dados de sua responsabilidade.

- Reclamações de titulares de dados, autoridades, clientes ou parceiros da Contratante decorrentes de Incidente de Segurança em seu Ambiente.
- Falsidade ou inexatidão de informações fornecidas pela Contratante à Safeteer.

14. Vigência e Rescisão

14.1. A vigência destes Termos observa o modelo contratado, conforme item 8.

14.2. Rescisão por justa causa. Qualquer das Partes poderá rescindir os Serviços, por justa causa e sem ônus, em caso de descumprimento substancial pela outra Parte que não seja sanado em até 15 (quinze) dias contados do recebimento de notificação por escrito.

14.3. Rescisão imediata pela Safeteer. A Safeteer poderá rescindir imediatamente os Serviços, sem ônus e sem aviso prévio, em caso de: (i) inadimplemento superior a 15 (quinze) dias; (ii) decretação de falência, recuperação judicial ou extrajudicial da Contratante; (iii) inclusão da Contratante em listas restritivas relacionadas a financiamento ao terrorismo, lavagem de dinheiro ou sanções internacionais; (iv) constatação de uso ilícito dos Serviços; (v) prática, pela Contratante, de atos que coloquem em risco a integridade, a reputação ou a operação da Safeteer ou de seus demais clientes; ou (vi) tentativa de engenharia reversa, cópia ou apropriação indevida de ativos da Safeteer.

14.4. Rescisão por conveniência pela Safeteer. A Safeteer poderá, a seu exclusivo critério e sem necessidade de justificativa, rescindir a prestação dos Serviços **mediante comunicação prévia por escrito à Contratante, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias**. Nesta hipótese, a Safeteer restituirá os valores pagos antecipadamente referentes ao período não usufruído, **sem qualquer outra indenização, multa ou compensação** devida à Contratante.

14.5. Encerrada a prestação dos Serviços, a Safeteer descontinuará coletas, integrações e acessos no prazo razoável necessário e procederá ao tratamento dos Dados de Telemetria conforme cláusula específica de proteção de dados, observados eventuais prazos legais de retenção e o disposto no item 9.5.

15. Tratamento de Dados Pessoais

15.1. As Partes obrigam-se a observar a LGPD e demais normas aplicáveis ao tratamento de dados pessoais.

15.2. Em relação aos Dados de Telemetria provenientes do Ambiente do Contratante, a Safeteer atua na qualidade de **Operadora**, tratando os dados exclusivamente conforme as instruções legítimas da Contratante, na qualidade de Controladora, e nos limites necessários à prestação dos Serviços.

15.3. Em relação aos dados pessoais coletados diretamente pela Safeteer no contexto de seu próprio relacionamento comercial — incluindo, sem limitação, dados de representantes, contatos comerciais, Usuários Autorizados, candidatos a vagas e visitantes de seus canais — a Safeteer atua na qualidade de **Controladora**, observando sua Política de Privacidade.

15.4. Os termos específicos do tratamento de dados pessoais entre as Partes, incluindo finalidades, prazos, subcontratações, transferências internacionais, medidas de segurança e

responsabilidades, poderão ser detalhados em Acordo de Tratamento de Dados (DPA) específico.

15.5. A Safeteer poderá utilizar suboperadores, incluindo provedores de nuvem, serviços de telemetria e ferramentas de segurança de terceiros, comprometendo-se a exigir destes nível de proteção de dados pelo menos equivalente ao previsto neste instrumento.

16. Subcontratação e Provedores de Tecnologia

16.1. A Safeteer poderá, a seu exclusivo critério e independentemente de anuência da Contratante, subcontratar terceiros para a execução de partes dos Serviços, permanecendo responsável perante a Contratante pelo cumprimento das obrigações pactuadas, observadas as limitações da cláusula 12.

16.2. A Safeteer utiliza **provedores de nuvem, plataformas de inteligência artificial, fontes de threat intelligence e serviços correlatos de terceiros** para a execução dos Serviços. Eventuais indisponibilidades, falhas, alterações de termos comerciais ou descontinuações nesses provedores poderão impactar temporariamente os Serviços, sem que isto configure descumprimento contratual pela Safeteer.

17. Comunicações

17.1. As comunicações relativas a estes Termos serão feitas por escrito, preferencialmente por meio dos canais oficiais indicados pelas Partes, sendo válidas as comunicações realizadas por correio eletrônico para os endereços previamente designados.

17.2. Comunicações relativas a **tratativas contratuais** — incluindo, sem limitação, contratação, alteração, cancelamento, rescisão, não renovação, cobrança e solicitações relacionadas a SLA — devem ser obrigatoriamente endereçadas a **contratos@safeteer.com.br**.

17.3. Comunicações relacionadas a Incidentes de Segurança e à operação corrente dos Serviços observarão os canais e prazos definidos no SLA.

18. Caso Fortuito e Força Maior

18.1. Nenhuma das Partes será responsabilizada por descumprimento de obrigações decorrente de caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil, incluindo, sem limitação, eventos de natureza, atos de governo, atos de guerra ou terrorismo, pandemias, greves gerais, falhas sistêmicas em infraestruturas públicas de telecomunicações, energia ou nuvem, e ataques cibernéticos massivos contra infraestruturas de terceiros que impactem a prestação dos Serviços.

19. Disposições Gerais

19.1. Estes Termos constituem o entendimento integral entre as Partes em relação ao seu objeto, prevalecendo, em caso de conflito, o disposto em Proposta Comercial, Contrato específico ou Acordo de Tratamento de Dados eventualmente firmado entre as Partes.

19.2. A tolerância de qualquer das Partes quanto ao descumprimento de cláusula destes Termos não constitui novação, renúncia ou alteração contratual.

19.3. Caso qualquer cláusula seja declarada inválida ou inexecutável, as demais permanecerão em pleno vigor, devendo as Partes negociar de boa-fé cláusula que reflita a intenção original.

19.4. É vedada a cessão destes Termos pela Contratante, total ou parcialmente, sem prévia anuência por escrito da Safeteer. A Safeteer poderá ceder estes Termos, no todo ou em parte, a qualquer tempo, em casos de reorganização societária, fusão, incorporação, cisão ou venda de ativos, independentemente de anuência da Contratante.

19.5. Alteração dos Termos. A Safeteer poderá alterar estes Termos a qualquer tempo, mediante comunicação prévia à Contratante com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**. Não havendo manifestação contrária da Contratante no prazo da comunicação, as alterações considerar-se-ão **aceitas tacitamente**. A continuidade do uso dos Serviços após a vigência das alterações configura adesão à nova versão. Alterações decorrentes de imposição legal, regulatória ou de ordem judicial entram em vigor **imediatamente**.

20. Lei Aplicável e Foro

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

20.2. Fica eleito o **foro da Comarca de Vila Velha, Estado do Espírito Santo**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões decorrentes destes Termos.

Última atualização: 01/05/2026