TERMOS DE USO DA SOLUÇÃO PIPEFY

Last updated: 10/08/2026

Estes Termos de Uso da Solução Pipefy (os “Termos” ou “Contrato”), em conjunto com outros Termos e/ou Políticas incorporados por referência, constituem um contrato legal que rege o uso da Solução Pipefy de titularidade de Pipefy, Inc., uma empresa estrangeira, devidamente incorporada segundo as leis do Estado de Delaware, com caixa postal na Cidade de São Francisco, Califórnia, a 548 Market Street, PMB 96462, Estados Unidos da América (“Pipefy”).

O Cliente aceita e concorda com as condições destes Termos ao (i) clicar em uma caixa que indica aceitação, (ii) executar uma Ordem de Compra que referenciam estes Termos, ou (iii) utilizar a Solução Pipefy, mesmo que em caráter gratuito ou de teste.

AO ACEITAR ESTES TERMOS, O CLIENTE DECLARA TER PLENOS PODERES PARA CONTRATAÇÃO E PARA VINCULAR A PESSOA JURÍDICA OU ENTIDADE QUE REPRESENTA, OBRIGANDO-A AO CUMPRIMENTO DESTES TERMOS. SE NÃO CONCORDAR OU NÃO TIVER AUTORIDADE PARA VINCULAR A EMPRESA OU ENTIDADE, NÃO ACEITE ESTES TERMOS NEM ACESSE/UTILIZE A SOLUÇÃO PIPEFY OU SEUS SITES.

1. SOLUÇÃO PIPEFY

1.1. A Plataforma Pipefy (também denominada “Solução Pipefy”) é uma ferramenta em nuvem, que permite à Pessoa Jurídica cadastrada (“Cliente”) automatizar e gerenciar diferentes tipos de processos, através do uso de modelos existentes ou da configuração da Solução, que poderá ser realizada pelo próprio Usuário ou através da contratação de serviços adicionais, regido por termos específicos. Estes Termos regem o acesso e uso da Solução Pipefy pelo Usuário e seus representantes autorizados.

1.2. Sujeito ao cumprimento pelo Cliente destes Termos e ao pagamento dos Valores aqui prescritos, a Pipefy concede ao Cliente uma licença de assinatura não exclusiva e não transferível (“Licença”), que dá ao Cliente o direito de acessar e usar a Solução Pipefy conforme prazo disposto na Conta Virtual (definida abaixo) ou em uma Ordem de Compra. O Cliente reconhece e concorda que quaisquer melhorias ou atualizações na Solução Pipefy que possam ser disponibilizadas ao Cliente durante o Prazo da Contratação farão parte da Solução Pipefy e estarão sujeitas às condições deste Termo e/ou de termos específicos.

1.3. O Cliente poderá utilizar a Solução Pipefy através da aquisição de uma Licença para cada usuário autorizado (“Usuário”), conforme os diferentes planos disponíveis na página de preços da Pipefy, disponível em https://www.pipefy.com/pt-br/precos/, ao criar uma conta para a utilização e o acesso às funcionalidades da Solução Pipefy (“Conta Virtual”), realizando o cadastro no Site Pipefy ou formalizando uma Ordem de Compra, o que ocorrer primeiro. O direito de acessar a Solução Pipefy permanecerá válido durante o Prazo da Contratação.

1.3.1. Funcionalidades Específicas por Plano. A Pipefy reserva o direito de oferecer funcionalidades diferentes ou específicas para cada plano. As funcionalidades essenciais de cada plano serão aquelas descritas na página de precificação (https://www.pipefy.com/pt-br/precos/) vigente no momento da contratação ou renovação do serviço pelo Cliente. Funcionalidades adicionais não listadas na página de precificação podem ser modificadas, adicionadas ou removidas a critério da Pipefy.

1.3.2. Limites de Uso e Cobranças Adicionais. O uso da Solução Pipefy estará sujeito, conforme o plano escolhido, a limites estabelecidos para quantidades de: processos, usuários, cards, convidados, interfaces, registros

de database, armazenamento, tarefas de automação, chamadas de API, integrações personalizáveis, conexões entre processos, entre outros previstos no link acima. No caso de ultrapassar esses limites, o Cliente ficará sujeito a cobrança do uso excedente, pacotes adicionais e/ou a migração para plano superior, conforme regula as demais condições destes Termos.

1.3.2.1. Prevalência dos Limites Quantitativos. A nomenclatura comercial atribuída aos planos (por exemplo: “Starter”, “Business”, “Enterprise”, “Unlimited” ou similares) possui fins meramente identificatórios e não implica, sob qualquer pretexto, na concessão de recursos ilimitados ou na ausência de restrições técnicas. O escopo da licença de uso está estritamente limitado às quantidades, volumes, assentos e métricas especificadas na Ordem de Compra e na Documentação Técnica da Pipefy, prevalecendo estas sobre qualquer denominação comercial.

1.3.2.2. Recursos Bonificados. Quaisquer recursos, volumes ou funcionalidades concedidos ao Cliente a título de bônus, cortesia ou com desconto de 100% (cem por cento) na Ordem de Compra serão, para todos os fins de direito, integrados à franquia de uso contratada. Referidos recursos estão sujeitos às mesmas regras de monitoramento, contabilização de uso e faturamento de excedentes previstas neste Contrato. Caso o volume bonificado seja superado, aplicar-se-ão automaticamente as tarifas de excedentes (overusage) vigentes ou acordadas no documento de compra.

1.3.3. Pacotes Adicionais. Conforme disponibilidade, o Cliente poderá adquirir, mediante assinatura de Ordem de Compra, pacotes adicionais para ampliação dos limites do Plano da Solução Pipefy e, também, de certos Add-Ons, caso adquiridos. Para obter informações detalhadas sobre os valores e condições dos pacotes, o Cliente deverá contatar seu Gerente de Conta ou a área de Suporte Pipefy. A franquia de tais pacotes não será cumulativa, renovando-se mensalmente conforme o prazo e ciclo de pagamento da contratação.

1.4. Usuário Administrador (“Admin”) e Administrador da Conta (“Super Admin”). O Cliente detém a responsabilidade exclusiva pela identificação de cada Usuário adicionado, podendo, quando necessário, transferir ou modificar tais identificações e permissões de uso. A Conta Virtual deverá ser gerenciada por pelo menos um Usuário com privilégios, designado como “Admin” e “Super Admin”, conforme autorização concedida pelo Cliente.

1.4.1. Admin. Detém, dentre outras, a capacidade de adicionar novas Licenças e Funcionalidades, com condições equivalentes às existentes, além de criar, monitorar ou modificar permissões de outros Usuários, gerenciar o acesso, controlar, remover ou alterar total, ou parcialmente os dados do Cliente.

1.4.2. Super Admin. Possui todos os privilégios do Admin, além da capacidade exclusiva de criar funções personalizadas, gerenciar contas de serviço e, ainda, editar funções e permissões dos usuários do Cliente dentro do painel na Conta Virtual.

1.4.3. Ao criar uma identificação de Usuário, o Cliente será responsável por:

a) manter a segurança e confidencialidade das senhas e acessos de seus Usuários, sendo tais senhas intransferíveis e de uso não compartilhável;

b) toda e qualquer ação realizada usando as contas de seus Usuários, em especial do Admin e Super Admin;

c) garantir que todos os Usuários tenham mais de 18 (dezoito) anos e estejam devidamente instruídos a utilizar a Solução Pipefy; e,

d) notificar de imediato a Pipefy caso tome conhecimento de qualquer uso ou acesso não autorizado em sua Conta

Virtual e/ou qualquer violação destes Termos.

1.5. Serviços e Recursos Opcionais. O Cliente pode optar por adquirir Serviços e Recursos Adicionais, tais como:

(i) Serviços Profissionais, sujeito aos Termos de Serviços Profissionais disponíveis em https://www.pipefy.com/pt-br/termos-e-condicoes-servicos-profissionais/;

(ii) Instância Individual para hospedagem de seus dados, sujeito às condições do Anexo IV caso contratado; e/ou

(iii) Complementos aos limites de seu plano, usuários ou funcionalidades adicionais aos padrões da Solução Pipefy (os "Add-Ons"), tais como o uso da Solução de inteligência artificial ("Pipefy IA"), sujeitos às condições adicionais disponíveis no Anexo V, ou, ainda, o acesso e uso da funcionalidade de Assinatura Digital ("PipeSign"), sujeitos às condições adicionais disponíveis no Anexo VI.

1.5.1. Além disso, a Pipefy poderá oferecer, sem custo adicional para os Planos elegíveis, serviços de consultoria para auxiliar o Cliente na otimização do uso da Solução Pipefy. Para isso, poderá utilizar informações não confidenciais da conta do Cliente de forma anonimizada, com o objetivo de aprimorar a Solução Pipefy, identificar tendências de uso e compartilhar insights agregados com o Cliente.

1.5.1.1. A Pipefy poderá coletar e utilizar: (i) dados de uso, telemetria, métricas técnicas, metadados operacionais e informações agregadas ou anonimizadas relacionadas ao uso da Solução Pipefy, para fins de segurança, prevenção a fraudes, suporte, análise de performance, melhoria da Solução Pipefy, desenvolvimento de funcionalidades, estatísticas internas e geração de insights agregados; e (ii) Dados de Inteligência de Workflow, conforme definidos abaixo, para desenvolvimento e aprimoramento das ontologias, blueprints, MCPs (Model Context Protocol) e modelos proprietários de inteligência processual da Pipefy. Para fins deste item, "Dados de Inteligência de Workflow" são dados estruturais e comportamentais de processos — incluindo arquiteturas de fluxo, padrões de configuração, metadados de automação, relacionamentos entre entidades, padrões de execução e exceções — que não constituam Dados Pessoais, Dados Sensíveis nem conteúdo de negócio identificável inserido pelo Cliente (como textos de cards, documentos, valores financeiros individuais ou informações sujeitas a segredo de negócio).

A Pipefy não utilizará Dados do Cliente identificáveis, Dados Pessoais ou conteúdo de negócio inserido pelo Cliente para marketing, publicidade, venda de dados, treinamento de modelos fundacionais de terceiros ou desenvolvimento de modelos de IA de uso geral, salvo mediante autorização prévia, expressa e específica do Cliente ou quando os dados estiverem efetivamente anonimizados, conforme a legislação aplicável.

1.5.2. As atividades de migração, configuração ou implementação associadas à Solução Pipefy serão executadas com base na estimativa de esforço constante da Ordem de Compra ou de outro instrumento aplicável, elaborada considerando o escopo, as premissas e as informações disponibilizadas pelo Cliente no momento da contratação. Em razão da natureza desses projetos, caso haja alteração do escopo, das premissas ou outras circunstâncias que impactem o esforço inicialmente estimado, as Partes revisarão conjuntamente a necessidade de esforço adicional. Eventual esforço adicional aprovado será faturado conforme previsto na Ordem de Compra ou instrumento aplicável.

1.6. Franquia Mínima e uso excedente. Em todos os casos, a quantidade inicial de Licenças, Serviços, Add-Ons e Funcionalidades contratadas, conforme especificado na Conta Virtual e/ou na Ordem de Compra, deverá ser mantida constante durante a vigência acordada ("Franquia Mínima"), sendo a base para a cobrança independente

do uso efetivo. A Pipefy fica autorizada a cobrar eventuais excedentes às Franquias de Licenças, Serviços, Add-Ons e Funcionalidades e ajustá-la conforme o novo patamar utilizado e para as cobranças futuras, independente de aprovação, mediante envio de comunicação prévia com no mínimo 30 dias antes do início da cobrança. O uso contínuo dos excedentes será considerado como aceitação das novas condições financeiras.

1.6.1. Contabilização de Automações. A cobrança das tarefas de automação será realizada mensalmente com base nos acionamentos das automações (triggers), independentemente da execução da ação. Ou seja, cada vez que um acionamento é disparado, mesmo que a ação não seja executada devido a condicionais, o acionamento será contabilizado. Informações detalhadas sobre a contabilização das automações estão disponíveis na Central de Ajuda, acessível através do link: https://help.pipefy.com/pt-BR/. O Cliente concorda que a utilização da Solução Pipefy implica na aceitação dessas condições de contabilização e limites de uso.

1.6.2. Contabilização de Chamadas API ("API Calls"). As API Calls serão contabilizadas mensalmente com base na quantidade de requisições feitas pelo Cliente às APIs externas a UI do Pipefy. Cada requisição HTTP, incluindo, mas não se limitando a, operações de criação, leitura, atualização e exclusão de dados, será considerada uma chamada de API. A contabilização inclui chamadas bem-sucedidas, total ou parcialmente, bem como as condicionais aplicadas nas chamadas que influenciam diretamente o processamento e a resposta da API. As informações detalhadas sobre a contabilização das chamadas de API estão disponíveis no Manual. O Cliente concorda que a utilização da Solução Pipefy implica na aceitação dessas condições de contabilização e limites de uso.

1.6.3. Dimensionamento e Monitoramento de Consumo. É de exclusiva responsabilidade do Cliente avaliar e dimensionar a volumetria de recursos técnicos necessários para sua operação (tais como chamadas de API, execuções de automações, conectores e outros), garantindo que os limites contratados na Ordem de Compra sejam compatíveis com sua demanda real. O Cliente reconhece que os sistemas internos de medição e monitoramento da Pipefy são os únicos registros válidos para fins de contabilização de uso e apuração de excedentes (overage), prevalecendo sobre quaisquer estimativas, simulações ou projeções verbais ou escritas não formalizadas expressamente como limites garantidos na Ordem de Compra.

---

2. RESPONSABILIDADES DAS PARTES

2.1. Responsabilidades da Pipefy. A Pipefy se compromete a:

(a) disponibilizar a Solução Pipefy ao Cliente, ininterruptamente, 24 horas por dia e 7 dias por semana, conforme estes Termos e respectiva Ordem de Compra, quando houver;

(b) fornecer suporte à Solução Pipefy conforme o plano contratado pelo Cliente e nos termos previstos no Anexo III – Planos de Suporte Pipefy; e

(c) empreender esforços comercialmente razoáveis para garantir 99,90% de tempo de disponibilidade da Solução Pipefy, conforme disposições reguladas no Anexo II.

2.2. Responsabilidades do Cliente. Pelo seu lado, o Cliente se compromete a:

a) será responsável pela correta utilização da Solução Pipefy e fiel cumprimento destes Termos, por si e por seus Usuários. Comprometendo-se a não descompilar, realizar engenharia ou montagem reversa da Solução Pipefy, ou qualquer tecnologia abarcada a esta ("Tecnologia Pipefy"). Além disso, não tentará, de qualquer forma, extrair o código-fonte da Tecnologia Pipefy ou fazer uso indevido da Propriedade Intelectual do Pipefy, quer seja registrada

ou não;

b) será responsável pela exatidão, qualidade e legalidade das informações, dados, arquivos, textos, imagens, informações pessoais ou qualquer outro conteúdo, próprios ou de terceiros (“Dados do Cliente”) informados à Pipefy para fins de cadastro e faturamento, e/ou inseridos na Solução Pipefy para fins de utilização; bem como pela forma de aquisição de tais Dados, ficando vedado o uso da Solução Pipefy para processar conteúdo calunioso, ilegal e/ou ilícito, bem como que violem direitos de privacidade ou propriedade intelectual de terceiros;

c) empreenderá esforços razoáveis para manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso, impedir o acesso direto ou indireto, ou uso não autorizado na Solução Pipefy, e notificará a Pipefy imediatamente de qualquer acesso ou uso não autorizado;

d) utilizará a Solução Pipefy conforme estes Termos, as leis e os regulamentos aplicáveis, abstendo-se de financiar, custear, patrocinar, ou de qualquer modo utilizar a Solução Pipefy para a prática de quaisquer atos ilícitos, incluindo, mas não se limitando a, armazenar ou transmitir Códigos Maliciosos, realizar práticas de engenharia social (phishing, baiting, etc.), enviar comunicações eletrônicas não solicitadas em massa (“spam”), ou disseminar conteúdos que possam prejudicar a reputação da Solução Pipefy ou de terceiros. O Cliente deve limitar o uso da Solução ao envio de comunicações eletrônicas transacionais estritamente relacionadas ao processo gerenciado na Solução Pipefy;

e) cumprirá os termos de serviço de Aplicativos Não-Pipefy com os quais utilizar e acessar juntamente com a Solução Pipefy;

f) não irá vender, revender, licenciar, sublicenciar, distribuir, alugar, arrendar ou oferecer, total ou parcialmente, por contra própria ou de terceiros, a Solução Pipefy; bem como copiar, reproduzir, modificar, criar ou desenvolver derivados de qualquer parte da Solução Pipefy, seus recursos, funções, guias do usuário on-line, documentação, materiais de ajuda e de treinamento atualizados periodicamente fornecidos pelo Pipefy (“Documentação”) e/ou interface de Usuário; e

g) não irá interferir ou interromper a integridade, o desempenho de qualquer ferramenta, ou dados de terceiros ali contidos.

h) será integralmente responsável pelos produtos, serviços, processos, decisões, comunicações e atendimentos disponibilizados por meio da Solução Pipefy, inclusive perante seus clientes, consumidores, beneficiários, segurados, usuários finais ou quaisquer terceiros que interajam com a Solução (“Terceiros do Cliente”). O Cliente reconhece que a Pipefy atua exclusivamente como fornecedora da infraestrutura tecnológica da Solução, não participando da execução, validação, aprovação ou gestão de suas operações, nem mantendo qualquer relação jurídica com os Terceiros do Cliente. O Cliente deverá adotar medidas razoáveis para identificar-se como o único responsável por tais operações e não apresentar a Pipefy como responsável por seus produtos, serviços ou processos. Respondendo integralmente por quaisquer reclamações, demandas ou prejuízos decorrentes de sua atuação perante os Terceiros do Cliente, ressalvadas as hipóteses de comprovada falha exclusiva da Pipefy na prestação da Solução.

---

3. FATURAMENTO E PAGAMENTO

3.1. Valores. Exceto para planos ou testes gratuitos, o Cliente pagará por todos os valores especificados na Ordem de Compra e/ou Conta Virtual, relativos à Solução Pipefy, Serviços Profissionais, Add-Ons e outros, conforme o caso,

independentemente do uso efetivo, pelo prazo contratado, podendo este ser mensal, anual ou multi-ano, conforme também especificado na Ordem de Compra e/ou Conta Virtual. Os valores não são canceláveis e não são reembolsáveis (ressalvado o disposto na cláusula 9.5.1), devendo o Cliente manter a Franquia Mínima adquirida durante o Prazo da Contratação. Para todos os fins, será considerado o volume contabilizado na Conta Virtual para apuração de uso excedente nas franquias contratadas.

3.1.1. O uso de funcionalidades, automações ou chamadas de API além dos limites estabelecidos no plano contratado será automaticamente faturado após notificação prévia da Pipefy. A notificação será enviada com 30 dias de antecedência, detalhando o excedente e os custos adicionais. A continuidade do uso será considerada como aceite dos novos valores.

3.2. Impostos e Taxas. Os valores especificados na Ordem de Compra e/ou Conta Virtual são líquidos e serão processados em dólares americanos (“Taxas da Solução”). Não estão incluídas nas Taxas da Solução quaisquer tipos de tarifas do cartão de crédito, bancárias ou de câmbio, impostos, tributos, encargos, contribuições, lançamentos, obrigações, taxas e/ou cobranças governamentais de qualquer natureza, e, quando houver, tais tarifas devem ser recolhidas e pagas exclusivamente pelo Cliente além das Taxas da Solução, independente da jurisdição que este residir. Portanto, tais impostos/taxas serão considerados como adicionados aos valores das assinaturas devidas pelo Cliente.

3.3. Pagamento. A Pipefy emitirá fatura(s), por meio próprio ou via terceiros contratados para processamento de pagamentos, a serem pagas conforme o método e prazo de pagamento selecionado pelo Cliente no momento da contratação. Caso a modalidade de pagamento seja cartão de crédito, o Cliente, desde já, autoriza expressamente a Pipefy a realizar cobranças em cartão de crédito referentes aos pagamentos devidos pela contratação inicial, renovações, Usuários adicionais e/ou uso excedente, conforme aplicável. As cobranças poderão ser efetuadas de forma antecipada, anual ou conforme a periodicidade indicada na Ordem de Compra e/ou Conta Virtual aplicável.

3.3.1. Se um número de ordem de compra for necessário para uma fatura ser paga, o Cliente deverá fornecer este número de ordem de compra à Pipefy enviando-o por e-mail para billing@pipefy.com, dentro de 72 horas a contar do recebimento da Ordem de Compra ou da fatura emitida pela Pipefy, o que ocorrer primeiro.

3.3.2. O Cliente poderá, a qualquer momento, revogar a autorização de cobrança recorrente em cartão de crédito, devendo, neste caso, optar por outra modalidade de pagamento disponibilizada pela Pipefy, sob pena de suspensão ou cancelamento dos serviços após notificação prévia.

3.4. Atraso no pagamento. Se qualquer valor faturado pela Pipefy não for recebido até a data de vencimento, a Pipefy, sem prejuízo de outras medidas que lhe for cabível, poderá (a) aplicar juros de mora de 1% ao mês e multa de 2% sobre o valor da parcela em atraso; e/ou (b) condicionar futuras renovações e Ordens de Compra a prazos e condições de pagamento mais restritos, mediante comunicação prévia ao Cliente; e/ou (c) rever eventuais descontos e bonificações concedidas (“Condição Especial” para o período contratual em curso); e/ou (d) cobrar administrativa ou judicialmente, por meios próprios ou via terceiros, ficando a cargo do Cliente, que se compromete a arcar com todas as despesas razoáveis relacionadas à cobrança do valor em atraso, incluindo custas processuais e honorários advocatícios, quando aplicáveis.

3.4.1. Suspensão. No caso de qualquer cobrança vencida do Cliente, com 15 dias, para pagamentos via cartão de crédito, e 30 dias ou mais para outras modalidades de pagamento, a Pipefy, além de seus demais direitos, poderá considerar antecipadamente vencidas as obrigações futuras, tornando-as imediatamente devidas, e suspender os

Serviços até a quitação integral desses valores. Exceto para Clientes com pagamento recusado por cartão de crédito ou débito direto, a Pipefy notificará o Cliente com pelo menos 5 dias de antecedência sobre a inadimplência, antes de suspender o acesso do Cliente à Solução Pipefy.

3.4.2. A suspensão da Solução Pipefy não exime o Cliente da obrigação de pagamento dos valores devidos, incluindo o período de suspensão, caso a Solução Pipefy seja posteriormente reativada.

3.5. Pagamento via Parceiros. O Cliente, caso elegível, poderá realizar os pagamentos devidos à Pipefy por meio de Parceiros comerciais previamente habilitados, desde que atenda às condições de elegibilidade definidas pela Pipefy. O pagamento por meio de tais Parceiros poderá estar sujeito à aplicação de taxas de processamento, o que poderá resultar na majoração dos valores originalmente previstos. Além disso, todos os valores apresentados na Ordem de Compra e/ou em Propostas Comerciais serão líquidos de impostos. Assim, o Cliente será integralmente responsável pelo recolhimento de quaisquer tributos incidentes sobre a operação, incluindo, mas não se limitando a, impostos diretos, indiretos, taxas, contribuições e encargos aplicáveis, conforme a legislação vigente.

---

4. PROTEÇÃO DE DADOS

4.1. A Pipefy manterá salvaguardas administrativas, físicas e técnicas adequadas para proteção da segurança, confidencialidade e integridade dos Dados do Cliente processados pela Solução Pipefy. Tais salvaguardas incluem, mas não se limitam a medidas destinadas a impedir o acesso não autorizado ou a divulgação de Dados do Cliente (exceto quando autorizados pelo Cliente ou seus Usuários a terceiros) inseridos na Solução Pipefy, conforme regulado no presente Termo, seu Anexo I — Proteção de Dados (“DPA”) e na Política de Privacidade Pipefy, disponível em https://www.pipefy.com/pt-br/politica-de-privacidade, partes integrantes e indispensáveis do presente Termo.

---

5. CONFIDENCIALIDADE

5.1. Salvo disposição em contrário nestes Termos, cada Parte concorda que todas as informações divulgadas por uma Parte (“Parte Divulgadora”) à outra Parte (“Parte Receptora”), oralmente ou por escrito, que seja designada como confidencial ou que razoavelmente deva ser entendida como confidencial, dada a natureza da informação e as circunstâncias da divulgação, incluindo, mas não se limitando a Dados do Cliente; informações da Solução, Serviços ou Conteúdo Pipefy, bem como destes Termos e todas as Ordens de Compras (incluindo preços), planos de negócios e marketing, informações técnicas e tecnológicas, planos e designs de produtos e processos de negócios divulgados por tal parte, sendo consideradas “Informações Confidenciais”.

5.2. Exceto conforme expressamente autorizado neste documento, a Parte Receptora (i) manterá em sigilo e não divulgará Informações Confidenciais a terceiros e (ii) não utilizará Informações Confidenciais para qualquer outro fim que não seja o cumprimento de suas obrigações e o exercício de seus direitos sob estes Termos. A Parte Receptora poderá divulgar Informações Confidenciais a seus funcionários, agentes, contratados e outros representantes que tenham uma necessidade legítima de saber, quando estiverem vinculados às obrigações de confidencialidade não menos protetoras da Parte Divulgadora do que esta Seção 5 e que a Parte Receptora permaneça responsável pelo cumprimento por parte deles sobre estes termos.

5.3. As obrigações de confidencialidade da Parte Receptora não se aplicarão às informações que a Parte Receptora possa documentar: (i) estavam legitimamente em sua posse ou eram de seu conhecimento antes do recebimento das Informações Confidenciais; (ii) é ou se tornou de conhecimento público sem culpa da Parte Receptora; (iii) seja

legitimamente obtido pela Parte Receptora de um terceiro sem violação de qualquer obrigação de confidencialidade; ou (iv) seja desenvolvido de forma independente por funcionários da Parte Receptora que não tiveram acesso a tais informações. A Parte Receptora também poderá divulgar Informações Confidenciais se assim for exigido de acordo com um regulamento, lei ou ordem judicial (mas apenas na medida mínima necessária para cumprir tal regulamento ou ordem e com aviso prévio à Parte Divulgadora).

---

6. LICENÇAS E DIREITOS DE PROPRIEDADE

6.1. Propriedade Intelectual. O Cliente reconhece e concorda que:

6.1.1. A Solução Pipefy e quaisquer conteúdos relacionados são licenciados e não vendidos, ao Cliente pela Pipefy, e o Cliente não possui, sob ou em conexão com estes Termos, qualquer interesse de propriedade na Solução Pipefy ou em quaisquer Direitos de Propriedade Intelectual relacionados. Para fins destes Termos, “Direitos de Propriedade Intelectual” significará quaisquer e todos os direitos registrados e não registrados concedidos, aplicados ou de outra forma agora ou doravante existentes sob ou relacionados a qualquer patente, direitos autorais, marca registrada, segredo comercial, proteção de banco de dados ou outras leis de propriedade intelectual e todos os direitos ou formas de proteção similares ou equivalentes, em qualquer parte do mundo.

6.1.2. A Pipefy é a única e exclusiva proprietária de todos os direitos, títulos e interesses na Solução Pipefy, Add-Ons, Blueprints disponibilizados pela Pipefy, ontologias proprietárias, modelos de workflow intelligence, bases de knowledge graph e MCPs proprietários e demais Serviços e funcionalidades, incluindo todos os Direitos de Propriedade Intelectual relacionados a estes, sujeitos apenas à licença limitada concedida ao Cliente sob estes Termos.

6.1.3. O Cliente reconhece e concorda que a Pipefy é e permanecerá a única titular de todos os seus direitos, títulos e interesses na Solução Pipefy (incluindo quaisquer direitos em obras derivadas ou melhorias de patente relacionadas a qualquer uma delas), seja mantido ou adquirido por força da lei, contrato, cessão ou de outra forma. A Pipefy detém todos os Direitos de Propriedade Intelectual relacionados à Solução Pipefy, incluindo, mas não se limitando a, quaisquer sugestões, ideias, solicitações de aprimoramento, feedback, recomendações ou outras informações fornecidas pelo Cliente, ou qualquer outra pessoa relacionada à Solução Pipefy, as quais são consideradas contribuições voluntárias à Pipefy. O Cliente se compromete a não copiar, distribuir, reproduzir ou usar qualquer elemento da Solução Pipefy ou dos Direitos de Propriedade Intelectual da Pipefy.

6.1.4. Para maior clareza, quaisquer ferramentas, scripts, componentes reutilizáveis, templates, Blueprints, Add-ons, conectores, aceleradores, metodologias, configurações padronizadas, automações, documentações técnicas e demais ativos ou artefatos desenvolvidos, criados ou utilizados pela Pipefy no contexto da implementação, migração, integração, suporte ou prestação dos Serviços permanecerão de titularidade exclusiva da Pipefy, ainda que utilizados ou configurados em benefício do Cliente, não implicando qualquer cessão, transferência ou licença adicional de direitos de propriedade intelectual além daquela expressamente prevista nestes Termos.

6.2. Nenhum Direito Implícito. Exceto pelos direitos e licenças limitados expressamente concedidos nestes Termos, nada aqui definido concede, por implicação, renúncia, preclusão ou de outra forma, ao Cliente ou a qualquer terceiro, quaisquer Direitos de Propriedade Intelectual ou outro direito, título ou interesse na Solução Pipefy, ou quaisquer outros serviços, software ou conteúdo fornecidos nestes Termos.

6.3. Cooperação do Cliente e Aviso de Infração. Durante o Prazo da Contratação, o Cliente tomará medidas

comercialmente razoáveis para:

a) proteger a Solução Pipefy (incluindo todas as cópias dela) contra infração, apropriação indébita, roubo, uso indevido ou acesso não autorizado;

b) às custas da Pipefy, tomar todas as medidas que a Pipefy possa razoavelmente exigir para ajudar a Pipefy a manter a validade, a exigibilidade e a propriedade da Pipefy nos Direitos de Propriedade Intelectual na Solução Pipefy;

c) notificar imediatamente a Pipefy por escrito se o Cliente tomar conhecimento de: (i) qualquer infração real ou suspeita, apropriação indébita ou outra violação dos Direitos de Propriedade Intelectual da Pipefy na Solução Pipefy; ou (ii) qualquer reivindicação de que a Solução Pipefy, incluindo qualquer produção, uso, marketing, venda ou outra disposição, no todo ou em parte, infringe, apropria-se indevidamente ou viola de outra forma os Direitos de Propriedade Intelectual, ou outros direitos de qualquer pessoa; e

d) cooperar totalmente e auxiliar a Pipefy de todas as maneiras razoáveis na condução de qualquer ação pela Pipefy para prevenir ou mitigar qualquer infração real, ou ameaçada, apropriação indébita ou violação dos direitos da Pipefy e tentar resolver quaisquer ações relacionadas à Solução Pipefy.

6.4. Reserva de Direitos. A Pipefy reserva todos os direitos, título e interesse, incluindo os direitos de propriedade intelectual, relativos à Solução Pipefy, Serviços e/ou Conteúdos relacionados, bem como eventuais atualizações, upgrades, extensões, componentes e produtos derivados, mesmo que tais casos tenham origem de comentários ou feedbacks do Cliente, sem que seja devido qualquer pagamento de royalties e/ou obrigações da Pipefy ao Cliente. A Pipefy reserva-se o direito de buscar medidas cautelares em qualquer tribunal de qualquer jurisdição a fim de evitar violações a sua Propriedade Intelectual.

6.5. Referências Comerciais. A Pipefy poderá usar o nome e o logotipo do Cliente exclusivamente para fins de referência comercial e publicação de casos de uso em seu website e/ou materiais de marketing, ficando impedida de usos diversos sem o consentimento do Cliente. O Cliente pode revogar esse direito, a qualquer momento, nos termos do item 13.6. (Notificações), hipótese em que a Pipefy interromperá o uso em prazo comercialmente razoável, ressalvados materiais já produzidos, arquivados ou de difícil remoção imediata.

---

7. APLICATIVOS NÃO-PIPEFY E INTEGRAÇÕES

7.1. O Cliente pode optar por adquirir produtos ou serviços de terceiros em conexão com a Solução Pipefy, incluindo, mas não se limitando a qualquer tipo de aplicativo de software terceiro com utilização integrada (“Aplicativos Não-Pipefy” ou “Apps”). Qualquer aquisição pelo Cliente de tais produtos ou serviços, e qualquer troca de Dados com os Aplicativos Não-Pipefy ocorrerá por responsabilidade exclusiva do Cliente e do terceiro aplicável. A Pipefy não garante nem oferece suporte a Aplicativos, produtos ou serviços Não-Pipefy, sejam eles designados ou não como “certificados” ou de outra forma, bem como cobrado conjuntamente com a Solução Pipefy. A Pipefy não é responsável por qualquer divulgação, modificação ou exclusão de Dados do Cliente resultante do acesso por tal Aplicativo Não-Pipefy ou seu provedor, ficando o Cliente sujeito aos Termos e Condições e Política de Privacidade do terceiro aplicável. A Pipefy também não será responsável por falhas, indisponibilidades ou atrasos decorrentes de produtos, serviços, integrações ou atividades executadas por terceiros, incluindo Aplicativos Não-Pipefy e parceiros contratados pelo Cliente para serviços de implementação, migração ou transferência de dados.

---

8. GARANTIAS DA SOLUÇÃO PIPEFY

8.1. Garantias Limitadas. A Pipefy garante que: (a) durante o Prazo da Contratação, a Solução Pipefy funcionará, em seus aspectos materiais, em conformidade com a Documentação aplicável; e (b) quaisquer Serviços Profissionais prestados ao Cliente serão executados de maneira profissional e competente.

8.2. Isenção de Garantias. EXCETO PELAS GARANTIAS EXPRESSAS ESTABELECIDAS NA CLÁUSULA 8.1, A SOLUÇÃO PIPEFY, QUAISQUER SERVIÇOS PROFISSIONAIS, FUNCIONALIDADES E/OU ADD-ONS SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM" E "CONFORME DISPONÍVEL". A PIPEFY SE ISENTA DE TODAS AS OUTRAS GARANTIAS, SEJAM ELAS EXPLÍCITAS, IMPLÍCITAS, LEGAIS OU DE OUTRA NATUREZA, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE OU ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO. A Pipefy não garante que a Solução Pipefy ou os Serviços estarão livres de falhas ou erros, nem que todas as falhas serão corrigidas.

8.3. O Cliente concorda que sua Licença e aquisição da Solução Pipefy não são condicionadas a qualquer expectativa relacionada à:

a) acesso à Solução Pipefy além do prazo contratado;

b) entrega de quaisquer novas funcionalidades que sejam adicionais às já existentes na Solução Pipefy; ou

c) a qualquer comentário público, oral ou escrito, feito pela Pipefy sobre possível funcionalidade ou características a serem desenvolvidas.

8.4. Soluções Beta. De tempos em tempos, a Pipefy poderá convidar o Cliente a experimentar, de forma gratuita, novos serviços e/ou produtos disponibilizados e designados como beta, edição limitada, piloto ou outra denominação "Soluções Beta", que podem ou não estar disponíveis aos demais Clientes e/ou incluídas na Solução Pipefy padrão. O Cliente poderá aceitar ou recusar, a seu exclusivo critério, participar de tais testes. As Soluções Beta podem estar incompletas e sujeitas a termos adicionais. A Pipefy pode descontinuar as Soluções Beta a qualquer momento, a seu exclusivo critério, ou tornar a Solução Beta um produto efetivo sujeito a condições comerciais diferenciadas após o fim do período de teste. A Pipefy não terá nenhuma responsabilidade por qualquer dano ou prejuízo decorrente de ou com uma Solução Beta.

8.5. Descontinuação por Segurança. A Pipefy poderá descontinuar imediatamente qualquer funcionalidade, essencial ou não, caso identifique riscos graves à segurança, incluindo, mas não se limitando a, vulnerabilidades que comprometam a integridade, confidencialidade ou disponibilidade dos dados do Cliente ou da Solução Pipefy, ameaças cibernéticas iminentes ou em curso, uso indevido da funcionalidade por terceiros, conflitos com exigências regulatórias ou legais, ou falhas críticas que possam resultar em violações de dados. Nessas situações, a Pipefy notificará o Cliente o mais rápido possível, fornecerá, sempre que viável, informações gerais sobre o risco identificado sem comprometer a segurança da Solução, e adotará medidas para solucionar o problema e restabelecer a funcionalidade, quando possível. O Cliente reconhece que tais ações, quando justificadas por segurança, não caracterizam descumprimento do contrato, e a Pipefy poderá restringir detalhes técnicos sobre as vulnerabilidades para proteger a integridade da Solução e de seus usuários.

8.6. Funcionalidades de Inteligência Artificial. A Solução Pipefy poderá incluir funcionalidades baseadas em inteligência artificial, automação avançada, modelos preditivos, generativos ou tecnologias similares ("Funcionalidades de IA"), as quais possuem natureza assistiva e probabilística. O Cliente é exclusivamente responsável por revisar, validar e aprovar os resultados gerados antes de utilizá-los em decisões, comunicações, processos ou operações, especialmente quando possam produzir efeitos jurídicos, financeiros, regulatórios,

trabalhistas, comerciais ou relevantes sobre terceiros. As Funcionalidades de IA não substituem julgamento humano, aconselhamento profissional ou validações legais, regulatórias, técnicas ou de negócio do Cliente, sendo aplicáveis, ainda, os termos específicos previstos no Anexo V.

---

9. PRAZO E CANCELAMENTO

9.1. Prazo da contratação e Renovação. Salvo disposição em contrário na Ordem de Compra aplicável, ao final de cada Prazo da Contratação, este Contrato será renovado automaticamente por períodos sucessivos de igual duração. A quantidade de Licenças, Serviços e Recursos Opcionais para o período de renovação será baseada no volume inicialmente contratado ou no volume vigente ao término do período em curso, o que for maior.

9.1.2. Notificação para Não Renovação ou Downgrade. A renovação automática não ocorrerá caso o Cliente notifique a Pipefy sua intenção de não renovar o Contrato ou de realizar um Downgrade, observando os seguintes prazos de antecedência mínima:

(a) para Prazos de Contratação mensais: a notificação deverá ser enviada com 30 (trinta) dias de antecedência.

(b) para Prazos de Contratação anuais ou plurianuais: a notificação deverá ser enviada com 60 (sessenta) dias de antecedência.

9.1.3. Procedimento de Notificação. A notificação deverá ser realizada exclusivamente através do preenchimento do formulário disponível em: https://app.pipefy.com/public/form/XqTumhKO. Na ausência de notificação enviada no prazo e forma estipulados, o Contrato será renovado automaticamente conforme as condições previstas nesta cláusula.

9.1.4. A menos que expressamente declarado de outra forma, caso o Cliente tenha recebido uma condição comercial especial, este reconhece que na renovação serão aplicáveis os valores de tabela vigentes, não ficando a Pipefy vinculada a eventuais descontos ou bonificações concedidas no prazo da contratação anterior.

9.2. Reajuste. A Pipefy, anualmente, ajustará os valores devidos pelo Cliente a fim de refletir variações decorrentes de inflação, investimentos em desenvolvimento e evolução de seus produtos, bem como demais custos inerentes à manutenção e operação de suas atividades de software. O percentual de reajuste ficará limitado a até 7% (sete por cento) ao ano, devendo ser comunicado ao Cliente por escrito (inclusive por meio eletrônico) com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. O ajuste entrará em vigor na data de renovação da assinatura contratada ou, no caso de contratos com prazo superior a 12 (doze) meses, no respectivo aniversário contratual.

9.3. Alterações na Tabela de Preços. No exercício de sua autogestão e em atenção à livre iniciativa e concorrência, a Pipefy poderá, mediante comunicação prévia com 30 (trinta) dias de antecedência, rever sua tabela de Planos e Preços disponível em: www.pipefy.com/pt-br/precos/. Eventuais alterações entrarão em vigor apenas na data da renovação do Contrato. Tem-se por aceitas as alterações de preço caso o Cliente continue utilizando a Solução Pipefy sob os novos termos e condições.

9.3.1. Alterações de Planos e SKUs. A Pipefy poderá, mediante notificação, descontinuar planos ou SKUs específicos do seu portfólio. Em tais casos, a continuidade dos Serviços após o término do Prazo da Contratação em curso estará condicionada à migração do Cliente para os planos e valores vigentes na Tabela de Preços da Pipefy no momento da renovação. A renovação do Contrato não garante a manutenção de condições comerciais de planos descontinuados ou promocionais de ciclos anteriores. A notificação prevista nesta cláusula poderá ocorrer de forma individualizada, no contexto de tratativas de renovação contratual.

9.4. Alterações em Funcionalidades. Quaisquer alterações significativas nas funcionalidades da Solução Pipefy serão comunicadas e implementadas de acordo com o processo descrito na seção 9 destes Termos.

9.5. Cancelamento Motivado. As Partes poderão rescindir a contratação antecipadamente, de pleno direito, exclusivamente nas seguintes hipóteses:

a) em caso de comprovada violação material das obrigações estabelecidas nestes Termos, não sanada dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis após notificação por escrito da Parte Inocente à Parte Infratora, ou outro prazo mutuamente acordado para saneamento;

b) se uma das Partes cessar suas operações comerciais ou entrar em processo de falência, ou qualquer outro procedimento relativo à insolvência, como liquidação judicial; e

c) em caso de condenação criminal proferida por Tribunal competente a uma das Partes;

d) em virtude de caso fortuito ou força maior que perdure por mais de 30 (trinta) dias consecutivos, tornando impossível a continuidade da execução do contrato.

9.5.1. Se o Cliente rescindir este Contrato ou uma Ordem de Compra de acordo com esta cláusula 9.5, a Pipefy reembolsará quaisquer taxas pré-pagas e não utilizadas referentes à parte rescindida do Contrato ou da Ordem de Compra aplicável.

9.6. Efeitos do Cancelamento. Em qualquer caso de expiração ou cancelamento destes Termos, as Partes deverão interromper e eliminar o uso de todas as Informações Confidenciais, confirmando a exclusão conforme solicitado pela outra Parte. O acesso pelo Cliente aos seus Dados na Solução Pipefy será encerrado imediatamente após o cancelamento e expurgados conforme o regulado no Anexo I. O Cliente deverá se certificar de exportar seus Dados durante o Prazo da Contratação aplicável.

9.7. Sobrevivência. As Seções intituladas “Faturamento e Pagamento — Seção 3”, “Indenização — Seção 11”, “Aplicativos Não-Pipefy e Integrações — Seção 7”, “Licenças e Direitos de Propriedade — Seção 6”, “Confidencialidade — Seção 5”, “Limitação de Responsabilidade — Seção 10” e “Disposições Gerais — Seção 13” sobreviverão a qualquer rescisão ou expiração destes Termos.

---

10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

10.1. EM NENHUMA HIPÓTESE AS PARTES E SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR quaisquer danos consequenciais, incidentais, especiais, indiretos e/ou exemplares, decorrentes de ou de qualquer forma relacionados ao uso e/ou incapacidade de usar a Solução Pipefy, produtos, serviços e informações, a prestação e/ou falha em prestar serviços de suporte, incluindo, mas não se limitando a, lucros cessantes, perda de informações ou outras, interrupção de negócios, lesões pessoais, falhas em cumprir qualquer dever, ou qualquer outra reivindicação por perda financeira, ou de outra natureza. Estas limitações serão aplicáveis apesar de qualquer falha do propósito essencial de qualquer recurso limitado.

A RESPONSABILIDADE DAS PARTES E SEUS FORNECEDORES, EM TODOS OS CASOS, INCLUSIVE QUANTO A DANOS DIRETOS OU GERAIS, FICARÁ LIMITADA AO MÁXIMO PERMITIDO POR LEI, OU VALOR EFETIVAMENTE PAGO PELO CLIENTE NOS ÚLTIMOS 12 (DOZE) MESES ANTERIORES À REIVINDICAÇÃO, o que for menor. O CLIENTE RECONHECE E CONCORDA QUE OS PREÇOS CONTRATADOS REFLETEM ESTA

ALOCAÇÃO DE RISCO E A LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE AQUI REGULADA.

10.2. Excepciona-se de tal limitação os casos de danos decorrentes de dolo, culpa grave, comprovada negligência grave, má conduta intencional, infrações de propriedade intelectual, por qualquer das Partes e as obrigações de pagamento reguladas na Seção 3. A Pipefy não será responsabilizada por interrupções ou falhas decorrentes de causas fora de seu controle razoável ou por eventos de força maior.

---

11. INDENIZAÇÃO

11.1. Observado o regulado na Seção 11. e na Seção 10, as Partes concordam em defender, indenizar e manter indene a Parte Inocente e suas Afiliadas, administradores, diretores, funcionários, prepostos e agentes de quaisquer demandas, danos, responsabilidades, perdas, despesas ou custos razoáveis (“Perdas”) decorrentes de reclamações de terceiros de comprovada responsabilidade da Parte Infratora. A Pipefy indenizará o Cliente por alegações que versem sobre infrações, na Solução Pipefy, de direitos de propriedade intelectual de Terceiros, desde que o uso da Solução esteja conforme o presente Termos e excepcionando-se os casos de modificação da Solução Pipefy pelo Cliente, no uso conjunto da Solução Pipefy com Aplicativos Não-Pipefy, ou, ainda, infrações relacionadas aos Dados do Cliente e/ou a eventos externos, que acarretem obrigações de indenização por parte do Cliente. Por seu lado, o Cliente indenizará a Pipefy por quaisquer violações destes Termos ou da legislação aplicável, infração dos Dados do Cliente em relação a direitos de terceiros, bem como em alegações relacionadas exclusivamente às operações do Cliente e seus usuários finais, sem conexão com a Solução Pipefy.

11.2. Em todos os casos, para que as obrigações de indenização nos termos desta Seção se apliquem, a Parte Inocente que busca indenização deve: (i) apresentar imediatamente um aviso escrito sobre a reclamação para a qual busca uma indenização, (ii) permitir que a Parte Infratora tenha controle da defesa e/ou tratativas para resolução da reclamação, desde que a Parte Infratora não realize nenhum acordo de obrigação monetária ou admissão de responsabilidade sem a prévia e expressa anuência da Parte Inocente e (iii) razoavelmente auxiliar na defesa ou resolução a pedido da Parte Infratora, e desde que às expensas desta.

---

12. COMPRAS ATRAVÉS DE REVENDEDOR (CASO APLICÁVEL)

12.1. A presente Seção se aplica somente caso o Cliente adquira a Solução Pipefy e/ou Serviços Adicionais diretamente de um Parceiro Revendedor certificado e devidamente autorizado pela Pipefy (“Revendedor”).

12.2. Em caso de conflito entre estes Termos e o contrato estabelecido entre o Cliente e o Revendedor, incluindo qualquer pedido de compra (“Contrato do Revendedor”), estes Termos prevalecerão. Quaisquer direitos concedidos ao Cliente e/ou a qualquer outro Usuário no Contrato do Revendedor que não estejam abrangidos por estes Termos aplicam-se exclusivamente em relação ao Revendedor, sendo responsabilidade do Cliente buscar reparação, exercício ou cumprimento desses direitos única e exclusivamente em face do Revendedor.

12.2.1. O Revendedor não está autorizado a modificar os presentes Termos, fazer quaisquer promessas, e/ou compromissos em nome da Pipefy. A Pipefy não ficará vinculada a quaisquer obrigações para com o Cliente além das estabelecidas nestes Termos.

12.3. O acesso do Cliente e de seus Usuários à Solução Pipefy está sujeita ao repasse pelo Revendedor dos Valores aplicáveis à Pipefy. A Pipefy se reserva o direito de suspender ou rescindir os direitos de uso da Solução Pipefy caso não receba o pagamento correspondente do Revendedor.

12.3.1. Em caso de reembolsos, a Pipefy reembolsará quaisquer taxas aplicáveis ao Revendedor, que, por sua vez, será o único responsável por reembolsar eventuais valores ao Cliente.

12.3.2. O valor repassado pelo Revendedor à Pipefy pelo uso da Solução Pipefy será considerado o valor realmente pago pelo Cliente para fins de cálculo de limitação de responsabilidade.

12.3.3. A Pipefy se reserva o direito de, mediante aviso prévio com 30 (trinta) dias de antecedência, cobrar os Valores diretamente do Cliente.

12.3.4. Os detalhes da Ordem de Compra (plano, quantidade de usuários, prazo da contratação, entre outros) serão, conforme indicado na Ordem de Compra, realizados pelo Revendedor junto a Pipefy, em nome do Cliente, e o Revendedor será exclusivamente responsável pela exatidão de qualquer Ordem de Compra comunicada à Pipefy, bem como pelo recolhimento dos tributos incidentes.

12.4. Revendedor como Admin. O Cliente será exclusivamente responsável por determinar se o Revendedor pode atuar como Usuário Admin e por quaisquer direitos ou obrigações relacionados, conforme estipulado em seu contrato com o Revendedor. Além disso, o Cliente será totalmente responsável por qualquer acesso do Revendedor à sua conta e de seus usuários, bem como aos seus Dados.

---

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Contrato Inteiro. Estes Termos, com seus anexos e sua Ordem de Compra, são considerados a integralidade das tratativas entre o Cliente e a Pipefy e substituem todos os acordos, propostas, termos ou declarações, escritas ou orais e anteriores sobre seu assunto.

13.2. Interpretação e Ordem de Precedência. Em caso de qualquer conflito ou inconsistência entre os seguintes documentos, a ordem de precedência será a seguinte: (1) a Ordem de Compra aplicável, (2) estes Termos e seus Anexos, e (3) demais documentos referenciados nestes Termos.

13.3. Da resolução amigável de conflitos. As Partes concordam em buscar de forma prévia a resolução extrajudicial de qualquer controvérsia, dúvida ou litígio originário destes Termos, inclusive quanto à sua interpretação ou execução. A Parte que se sentir prejudicada deverá notificar de imediato a Parte contrária, envidando os melhores esforços para resolução conjunta.

13.4. Jurisdição e Lei Aplicável. Se o Cliente estiver domiciliado fora do Brasil, estes Termos serão regidos e interpretados conforme a legislação do Estado da Califórnia, EUA. Caso a tentativa de consenso não logre êxito na resolução extrajudicial de conflitos, nos termos da cláusula 13.3, as Partes elegem irrevogável e incondicionalmente como jurisdição exclusiva os Tribunais de São Francisco, Califórnia, EUA, e, caso o Cliente seja domiciliado no Brasil, o Foro Central da Comarca de Curitiba–PR, Brasil será eleito para a resolução de quaisquer conflitos, dúvidas de interpretação ou demandas decorrentes, ou relacionados a estes Termos, renunciando a qualquer outra jurisdição, por mais privilegiada que seja.

13.5. Força Maior. Nenhuma das partes será responsável por qualquer falha ou atraso no desempenho de suas obrigações por conta de eventos além do controle razoável de uma parte, incluindo, mas não se limitando a ataques cibernéticos à Solução Pipefy ou falhas técnicas ou interrupções que afetem significativamente a infraestrutura ou sistemas utilizados para a disponibilização da Solução Pipefy, interrupção ou falha de qualquer outro serviço essencial, desastres naturais, greves, tumultos, incêndios, atos fortuitos, guerra, terrorismo e atos governamentais.

13.6. Notificações. Salvo disposição em contrário prevista nestes Termos, todos os avisos, permissões e aprovações devem ocorrer por escrito e serão consideradas entregues no primeiro dia útil após o envio de e-mail ao endereço eletrônico cadastrado pelo Cliente como Admin da Conta Virtual. Comunicações relacionadas a faturamento serão enviadas ao Cliente por meio do contato de faturamento designado no cadastro. Todas as notificações e/ou comunicações para a Pipefy, quer previstas nos presentes Termos ou não, deverão ocorrer para os endereços eletrônicos:

(i) Assuntos financeiros: finance@pipefy.com

(ii) Assuntos e Relatórios de Privacidade e Segurança da Informação: dpo@pipefy.com

(iii) Assuntos legais: legal@pipefy.com.

13.6.1. A Pipefy poderá notificar o Cliente de informações gerais sobre o uso da Solução Pipefy por meio do endereço eletrônico registrado pelo Cliente na Conta Virtual. É responsabilidade do Cliente manter seus dados de contato atualizados na Conta Virtual.

13.7. Cessão. Exceto se para um concorrente direto, qualquer Parte poderá ceder seus direitos ou obrigações aqui previstas em razão de uma fusão, aquisição, reorganização societária ou venda substancial de todos os seus ativos, fornecendo à contraparte uma notificação prévia por escrito, devendo o cessionário assumir plenamente as obrigações previstas nestes Termos. A Parte cedente continuará responsável pelo cumprimento das obrigações até que a cessão seja efetivamente concretizada.

13.8. Compliance. As Partes declaram expressamente ter pleno conhecimento e comprometem-se à fiel observância das disposições legais aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, às relacionadas à prevenção e combate à corrupção, atividades relacionadas aos crimes de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens e de quaisquer atos que se mostrem vinculados a ações de favorecimento pessoal, prática de atos que promovam a discriminação ou violação de direitos estabelecido pela legislação aplicável. As Partes comprometem-se, ainda, a adotar as melhores práticas de governança corporativa e ética empresarial em todas as suas operações. As partes concordam que se houver suspeita de qualquer prática ilegal ou de descumprimento dessa cláusula e suas subcláusulas, a Parte inocente, a seu critério exclusivo, terá o direito de rescindir unilateralmente a relação contratual nos termos da Cláusula 9.5.

13.8.1. Canal de Denúncias de Compliance. Caso tenha conhecimento de desvios éticos ou legais, envolvendo a Pipefy, o Cliente deverá reportá-las imediatamente através do Canal de Ética disponível em: https://www.pipefy.com/pt-br/etica-e-compliance/, visando a avaliação, investigação e aplicação de eventuais medidas necessárias.

13.8.2. Responsabilidade Socioambiental. As Partes adotarão as medidas adequadas para prevenir, combater e reduzir os impactos ambientais significativos, que as atividades desenvolvidas por força deste Termo possam produzir. A responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, decorrentes de qualquer violação por uma das Partes (Parte Infratora) à legislação ambiental federal, estadual e/ou municipal, recai direta e integralmente sobre a Parte Infratora, ainda que os referidos danos decorram de caso fortuito ou força maior.

13.8.3. Direitos Humanos. As Partes respeitam os direitos humanos e oferecem um ambiente de trabalho inclusivo, agindo sem discriminação de gênero, raça ou religião, considerando a segurança e as condições de salubridade exigidas por lei. As Partes comprometem-se a não explorar, por si ou por contratação de terceiros,

qualquer forma de mão de obra infantil, trabalho forçado ou análogo a escravo.

13.8.4. Conformidade Regulatória. A Pipefy mantém controles de segurança da informação, privacidade, confidencialidade, continuidade de negócios e compliance compatíveis com uma plataforma SaaS B2B de uso geral, conforme descrito nestes Termos, no DPA, na Documentação e nas certificações e políticas disponibilizadas pela Pipefy. A Pipefy não presta consultoria jurídica ou regulatória e não realiza a validação da aderência dos processos do Cliente a normas específicas de seu setor de atuação, o Cliente permanece responsável por avaliar se a utilização da Solução Pipefy atende às leis, regulamentos e requisitos específicos aplicáveis às suas atividades. Caso o Cliente esteja sujeito a requisitos regulatórios específicos aplicáveis à contratação de fornecedores de tecnologia, as Partes poderão celebrar aditivo ou instrumento específico para disciplinar tais requisitos, quando aplicável.

13.9. Regulamentação de Exportação. A Solução Pipefy está sujeita às leis de controle de exportação dos EUA. O Cliente não poderá exportar, reexportar ou disponibilizar a Solução em países sob embargo dos EUA ou para indivíduos ou entidades em listas de restrição dos EUA. O Cliente deve cumprir todas as leis aplicáveis e obter as autorizações necessárias antes de qualquer exportação. O uso da Solução Pipefy confirma que o Cliente não está localizado em, sob controle de, ou é residente de um país embargado ou de uma entidade restrita. A Solução pode incluir tecnologia de criptografia sujeita a regulamentações dos EUA.

13.10. Divisibilidade. Estes Termos serão aplicados na extensão máxima permitida pela Lei aplicável. Se qualquer disposição destes Termos e/ou seus Anexos for considerada inválida, ou inexequível, essa parte será aplicada na extensão máxima permitida e não afetará a aplicabilidade dos demais termos, permanecendo em vigor, as demais disposições.

13.11. Contratantes Independentes. As Partes são contratantes independentes. Estes Termos não deverão ser interpretados como qualquer tipo de parceria entre as partes ou qualquer forma de associação que daria a qualquer uma das partes o direito, poder ou autoridade, expresso ou implícito, para criar qualquer dever ou obrigação à outra parte.

13.12. Alterações dos Termos de Uso. Os presentes Termos poderão ser atualizados de tempos em tempos pela Pipefy para refletir alterações legais, regulatórias, técnicas, operacionais, de segurança, evolução da Solução Pipefy, novas funcionalidades, alterações de mercado ou aprimoramentos de seus serviços. Salvo quando a alteração decorrer de exigência legal, regulatória, de segurança, ordem de autoridade competente ou atualização que não reduza materialmente os direitos do Cliente, alterações materiais que afetem negativamente os direitos ou obrigações do Cliente entrarão em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação, salvo disposição contrária na seção 9. O uso contínuo da Solução Pipefy constituirá aceitação plena do Cliente sobre as Alterações. Caso o Cliente comprove que uma alteração material afeta negativamente de forma substancial sua utilização da Solução Pipefy e não seja decorrente de exigência legal, regulatória ou de segurança, poderá, dentro do prazo de vigência da alteração notificar a Pipefy para discutir alternativa comercialmente razoável antes da entrada em vigor.

13.13. Ausência de Renúncia. A falha das Partes em fazer cumprir qualquer disposição destes Termos e/ou quaisquer de seus Anexos não constituirá uma renúncia ao direito de fazê-lo em um momento posterior.

13.14. Assinaturas. As partes declaram e concordam que o presente instrumento poderá ser assinado de forma eletrônica, por ferramenta de assinatura eletrônica ou e/ou aceite virtual. Na ocorrência de qualquer uma dessas hipóteses, as Partes reconhecem que a contratação também será válida, eficaz e constituirá título executivo

extrajudicial para todos os fins de Direito.

EM TESTEMUNHO DO QUE, as partes fizeram com que este Termos e Condições para uso da Solução Pipefy fosse aceito por seus representantes legais ou agentes devidamente autorizados.

Anexo I – Proteção de Dados (DPA)

Last updated: 10/08/2026

ANEXO I – PROTEÇÃO DE DADOS (DPA)

Este Anexo I regulamenta a Proteção de Dados na Solução Pipefy, definindo as obrigações e responsabilidades das partes envolvidas quanto à privacidade e segurança das informações processadas, bem como detalha as práticas e medidas de segurança adotadas pela Pipefy para assegurar a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados, conforme as leis e regulamentos aplicáveis. As disposições deste Anexo complementam os Termos de Uso e são aplicáveis a todos os Clientes, quando houver tratamento de dados pessoais e sensíveis na Solução Pipefy.

1. A Pipefy atuará como operadora de dados pessoais, processando informações conforme as instruções documentadas e específicas fornecidas pelo Cliente, o controlador dos dados. A Pipefy se declara controlador somente dos dados pessoais utilizados para criação do usuário da plataforma, como nome e email do cliente, onde a base legal definida para tal controle é execução de contrato, com a finalidade de acessar a plataforma para usufruir do produto. A Pipefy não possui autonomia para definir finalidades ou modalidades de tratamento dos demais dados pessoais processados pelas Partes.

1.1. Para os fins deste Anexo, considera-se:

a. **Dados de Configuração:** Informações geradas ou coletadas automaticamente pela plataforma ou sistema, relacionadas à configuração, personalização e parametrização do produto ou serviço contratado. Estes dados podem ser acessados pela Pipefy para fins exclusivos de suporte técnico, melhorias contínuas da plataforma e compreensão sobre o uso do produto, sempre em conformidade com as normas aplicáveis de proteção de dados e privacidade.

b. **Dados inseridos nos Cards:** Dados inseridos diretamente pelo Cliente ou por seus representantes, incluindo, mas não se limitando, a informações pessoais ou corporativas, conteúdos estratégicos ou sensíveis relacionados ao uso da plataforma. Estes dados são de titularidade e de tratamento exclusivo do Cliente. O acesso pela Pipefy aos Dados Inseridos nos Cards é expressamente limitado e ocorrerá somente quando necessário para suporte técnico ou consultoria específica solicitada pelo Cliente; com autorização prévia, expressa e específica do Cliente, detalhando o propósito e a extensão do acesso; ou em cumprimento a obrigação legal ou regulatória, mediante notificação ao Cliente.

1.2 O Cliente será responsável por garantir que os dados inseridos nos Cards estejam em conformidade com a legislação aplicável e por manter medidas de segurança adequadas ao seu ambiente interno para evitar acessos não autorizados.

1.3 Na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, caberá ao Cliente atender a requisições de exercício de direitos por parte dos Titulares e caberá à Pipefy, como Operadora, sempre que necessário e solicitado pelo Cliente, auxiliar no atendimento das requisições realizadas por Titulares, tais como pedidos de acesso aos Dados Pessoais, correção de Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários, ou excessivos, portabilidade dos Dados Pessoais, dentre outros direitos previstos na legislação, cujo deferimento ou não ficará ao exclusivo critério do Cliente.

2. A Pipefy é exclusivamente responsável por todos os custos despendidos no atendimento das requisições realizadas por Titulares de dados em que a Pipefy seja considerada Controladora, ficando a cargo do Cliente

exclusiva responsabilidade pelo atendimento das requisições realizadas por Titulares de dados em que o Cliente seja considerado Controlador, bem como os custos despendido para tanto.

3. Compromissos das Partes. As Partes se comprometem e garantem que, cada qual na medida de suas atuações:

a) Ambas as Partes cumprem com todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis aos Dados Pessoais tratados em razão da execução das obrigações assumidas por elas, incluindo, mas não se limitando à Lei 13.709/18 (Lei de Proteção de Dados Pessoais – "LGPD") quando houver tratamento de titulares residentes no Brasil e/ou Regulamento (UE) 2016/679 (General Data Protection Regulation – GDPR) quando houver tratamento de dados de titulares residentes na União Europeia, e/ou à California Consumer Privacy Act (CCPA) quando houver tratamento de dados de titulares residentes na Califórnia, EUA.

b) A Pipefy utiliza os dados pessoais recebidos em função desta relação jurídica somente para a finalidade ajustada entre as Partes, não podendo, em nenhum caso, utilizar esses Dados Pessoais para finalidade distinta, sob pena de rescisão imediata e assunção integral de quaisquer danos causados à outra Parte e/ou a terceiros.

c) A Pipefy não armazena e não compartilha os dados pessoais com terceiros, salvo com autorização prévia e expressa da outra Parte, ou seja, requisito para o cumprimento destes Termos, conforme o presente Anexo.

d) Ambas tratam todos os Dados Pessoais não públicos como confidenciais, ainda que esta relação jurídica seja resolvida independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

e) A duração do Tratamento deverá respeitar o objeto contratual, bem como o disposto na legislação aplicável.

f) A Pipefy adota mecanismos apropriados para o processamento dos Dados Pessoais conforme as previsões legais, a fim de evitar perda, destruição, roubo, dano, alteração, manipulação ou interceptação e/ou divulgação acidental.

g) Ambas as Partes limitarão o acesso aos Dados Pessoais oriundos destes Termos apenas aos empregados, prepostos e/ou representantes que deles necessitarem para a conclusão da tarefa/atividade a ser desenvolvida, restando a cada Parte a responsabilidade pelo ato de seus empregados, prepostos e/ou representantes.

h) É de exclusiva responsabilidade do Cliente, na qualidade de controlador, assegurar que todos os dados pessoais incluídos ou tratados na plataforma Pipefy possuam uma base legal válida para o tratamento. Isso inclui, mas não se limita, à obtenção do consentimento dos titulares, quando aplicável, ou ao cumprimento de outra base legal prevista no Art. 7º da LGPD.

i) O Cliente será integralmente responsável por qualquer eventual violação à LGPD decorrente do descumprimento de sua obrigação de assegurar uma base legal para o tratamento de dados pessoais, incluindo, mas não se limitando, a eventuais sanções administrativas ou reparação de danos a terceiros.

3.1. As Partes reconhecem que a Solução Pipefy foi desenvolvida para atender a requisitos gerais de privacidade e proteção de dados, conforme aplicável. O Cliente declara estar ciente de que a Solução Pipefy não foi especificamente projetada, arquitetada ou homologada para o processamento de dados pessoais sensíveis (conforme definidos na LGPD, GDPR ou leis equivalentes) ou dados financeiros altamente regulados (tais como dados bancários ou credenciais de cartão de pagamento sujeitas ao PCI-DSS). O Cliente é responsável por avaliar a adequação da Solução às exigências legais e regulatórias específicas de seu setor de atuação. A Pipefy não garante conformidade com normas setoriais específicas eventualmente aplicáveis ao Cliente, sendo este o único responsável por assegurar o uso da Solução em conformidade com tais normas.

4. Gestão de Vulnerabilidades. As Partes se obrigam a efetuar a gestão de vulnerabilidades de suas ferramentas, que sejam utilizadas no tratamento de dados pessoais, realizando testes periódicos para identificação e imediata correção de eventuais vulnerabilidades que sejam identificadas.

5. Finalidade do armazenamento. A Pipefy se compromete a armazenar os Dados Pessoais apenas pelos períodos necessários para: (i) atingir a finalidade do tratamento dos Dados Pessoais destes Termos; (ii) processar pagamentos; (iii) prevenir ou tratar de problemas de caráter técnico; (iv) quando possível, de forma anonimizada, para melhorar e aprimorar a Solução Pipefy; (v) conforme o Cliente expressamente autorizar, inclusive nos casos de compartilhamento dos Dados do Cliente com Aplicativos Não-Pipefy; e (vi) cumprimento de exigências legais e/ou regulatórias.

6. Guarda de Logs. A Pipefy registrará os "logs" de alterações e tratamento dos dados pessoais dos quais é controladora, guardando nesses registros, os elementos mínimos que permitam aferir a atividade e quem as realizou e quando, conforme regula a lei, sendo de responsabilidade do Cliente, a gestão das alterações dos dados no qual a Pipefy é somente operadora.

7. Retenção e Exclusão de Dados Pessoais. Desde que os Termos entre as partes sejam válidos, os dados do Cliente serão armazenados no banco de dados da Pipefy em servidores localizados nos Estados Unidos, mesmo que eles tenham sido excluídos por meio do aplicativo ou de um conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web ("API"). Em casos de rescisão contratual, independente da causa, a Pipefy se reserva ao direito de eliminar os Dados Pessoais do Cliente conforme instruções por escrito do Cliente, ou em no máximo 180 (cento e oitenta) dias e de forma definitiva, após a rescisão destes Termos.

8. Subprocessamento. A Pipefy poderá contratar terceiros especializados para realizar atividades de tratamento de Dados Pessoais em seu nome e por sua conta, na qualidade de suboperadores ou subprocessadores ("Sub-Operadores"), cuja lista atualizada estará disponível em página específica mantida pela Pipefy (https://www.pipefy.com/pt-br/subprocessadores).

8.1. Autorização Geral. O Cliente autoriza, de forma geral e prévia, a contratação e substituição de Sub-Operadores pela Pipefy, desde que observados os procedimentos previstos nesta Cláusula.

8.2. Compromisso de Notificação Prévia. A Pipefy compromete-se a notificar ativamente o Cliente para a efetivação de qualquer inclusão de Sub-Operador.

8.3. Conteúdo da Notificação. A notificação deverá conter, na medida aplicável: (i) a identificação do novo Sub-Operador; (ii) a descrição geral dos serviços ou atividades de tratamento a serem desempenhadas; (iii) o país ou região em que ocorrerá o tratamento dos Dados Pessoais, quando relevante; e (iv) a data prevista para início da utilização do Sub-Operador.

8.4. Canal de Comunicação. A notificação prevista nesta Cláusula poderá ser realizada por meio de comunicação eletrônica enviada ao endereço de e-mail cadastrado pelo Cliente como Administrador (Admin ou Super Admin) da conta e/ou por aviso destacado na plataforma da Pipefy. É de responsabilidade do Cliente manter atualizadas suas informações de contato e acompanhar as comunicações encaminhadas pelos referidos canais.

8.5. Prazo e Critérios de Objeção. O Cliente poderá apresentar objeção formal e fundamentada, por escrito, no prazo de 15 (quinze) dias corridos contados da data de envio da notificação. A objeção deverá ser encaminhada para dpo@pipefy.com e basear-se exclusivamente em motivos legítimos, objetivos e razoavelmente demonstráveis

relacionados a: (i) descumprimento da legislação aplicável de proteção de dados pelo Sub-Operador proposto; (ii) riscos relevantes e documentados à segurança da informação; ou (iii) incapacidade do Sub-Operador de atender aos requisitos legais ou contratuais aplicáveis ao tratamento dos Dados Pessoais.

8.6. Tratamento da Objeção. Recebida uma objeção nos termos da Cláusula 8.5, as Partes envidarão esforços razoáveis para discutir de boa-fé uma solução que permita a continuidade dos serviços em conformidade com a legislação aplicável. Enquanto a objeção estiver sendo analisada, a Pipefy poderá suspender a utilização do Sub-Operador proposto em relação aos Dados Pessoais do Cliente, quando operacionalmente viável.

8.7. Ausência de Solução. Caso as Partes não alcancem solução razoável no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados do recebimento da objeção, a Pipefy poderá, a seu critério: (i) deixar de utilizar o Sub-Operador proposto em relação aos Dados Pessoais do Cliente; (ii) adotar medida alternativa que elimine a causa da objeção; ou (iii) adotar outra medida razoavelmente necessária para tratar a objeção do Cliente e manter a conformidade com a legislação aplicável.

8.8. Aceitação Tácita. A ausência de objeção pelo Cliente dentro do prazo previsto na Cláusula 8.5 será considerada como aceitação da inclusão ou substituição do Sub-Operador para todos os fins previstos neste Contrato.

8.9. Responsabilidade pelos Sub-Operadores. É obrigação da Pipefy assegurar que os Sub-Operadores se comprometam a garantir nível de segurança igual ou superior ao descrito nesta Seção, antes de transferir quaisquer Dados Pessoais ou autorizar qualquer sub-processamento. A Pipefy será integral e solidariamente responsável por qualquer descumprimento, violação, irregularidade ou ilicitude cometida por seus Sub-Operadores.

9. Transferência Internacional de Dados. A Pipefy adota as cláusulas-padrão contratuais para transferência internacional de dados, elaboradas e aprovadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”) na forma do APÊNDICE 1, as quais asseguram a adoção das salvaguardas adequadas para o cumprimento dos princípios, dos direitos do titular e do regime de proteção de dados previstos na LGPD.

10. Hipóteses de Divulgação. A Pipefy não divulgará os Dados Pessoais para terceiros, a qualquer tempo, exceto nas seguintes hipóteses: (i) mediante autorização prévia, e por escrito, do Cliente; (ii) conforme as regras de sub-processamento descritas acima; (iii) segundo a legislação de proteção de dados aplicável, contando que a Pipefy empenhe esforços razoáveis para compartilhar apenas a quantidade mínima necessária de Dados Pessoais para uma finalidade específica, e sendo o Cliente notificada com antecedência, nos termos e conforme previsto nestes Termos.

11. Solicitações de Autoridades. Caso a Pipefy seja destinatário de qualquer ordem e/ou solicitação judicial e/ou comunicação oficial que determine o fornecimento ou divulgação de informações pessoais, salvo se expressamente proibida por força legal, regulamento, ordem judicial ou administrativa, deverá notificar o Cliente, no prazo máximo de 36 horas úteis, sobre o ocorrido, oportunizando a adoção, em tempo hábil de medidas legais para impedir ou mitigar os efeitos decorrentes da divulgação dos Dados Pessoais relacionados a esta requisição ou objetos desta.

12. Aplicativo de Terceiros. Caso o Cliente instale, ative e/ou de qualquer forma utilize um Aplicativo Não-Pipefy em conjunto com a Solução Pipefy, o Cliente está ciente e concorda que o provedor deste Aplicativo Não-Pipefy poderá acessar os Dados do Cliente, incluindo Dados Pessoais, conforme o necessário, para a integração desse Aplicativo Não-Pipefy com a Solução Pipefy e/ou conforme as atividades desse Aplicativo Não-Pipefy. Dentro deste contexto, a Pipefy não se responsabiliza por qualquer incidente, divulgação, modificação ou exclusão de quaisquer

Dados do Cliente e Dados Pessoais resultantes do acesso por um Aplicativo Não-Pipefy.

13. Obrigações da Pipefy. A Pipefy assegura e garante:

a) a Confidencialidade e a integridade das informações compartilhadas pelo Cliente;

b) a não violação da privacidade e a proteção de Dados Pessoais em seu relacionamento com Clientes, fornecedores, pesquisadores, consumidores e funcionários.

c) adotar medidas técnicas e administrativas de segurança da informação para evitar o uso indevido e não autorizado de Dados Pessoais;

d) atender imediata e adequadamente a todas as solicitações do Cliente com relação ao Tratamento de Dados Pessoais, bem como considerar a orientação da Agência Nacional de Proteção de Dados com relação ao Tratamento de Dados Pessoais transferidos;

e) se responsabilizar pela manutenção de registro escrito das atividades relativas ao cumprimento de legislação de privacidade de dados aplicável;

f) restringir o acesso aos Dados Pessoais mediante a definição de pessoas habilitadas e responsáveis pelo Tratamento, bem como garantir e responder pela confiabilidade de seus empregados, prepostos e representantes que terão acesso aos Dados Pessoais, considerando a natureza de tais Dados Pessoais;

g) manter inventário detalhado dos acessos aos Dados Pessoais e aos registros de conexão e de acesso a aplicações, contendo o momento, a duração, a identidade do funcionário ou do responsável pelo acesso e o arquivo acessado, inclusive quando tal acesso é feito para cumprimento das obrigações legais ou determinações definidas por autoridade competente;

h) o processamento dos Dados Pessoais, ou seja, qualquer operação ou conjunto de operações efetuadas sobre os Dados Pessoais de seus Clientes, fornecedores e funcionários; incluindo, mas sem se limitar a obtenção, registro, armazenamento, alteração, análise, utilização, transmissão, combinação, bloqueio, exclusão ou destruição estão em absoluto acordo com os direitos do titular dos dados e serão realizadas conforme a finalidade estabelecida;

i) proteger os Dados Pessoais de seus Clientes, fornecedores e funcionários, garantindo a estes, respeitados os limites legais, o direito de serem informados acerca de qualquer processamento de seus dados; assim como a ter acesso aos seus próprios dados, dentre outros direitos previstos na legislação aplicável;

j) registrar as atividades que envolvam transferência internacional de Dados Pessoais, indicando o país/organização de destino e adotando as garantias necessárias para a transferência ser realizada conforme a legislação aplicável e orientações definidas por autoridade competente;

k) atender as solicitações de informações realizadas pelo Cliente em até 36 horas úteis, justificando eventuais atrasos; e

l) cooperar com o atendimento à solicitação de titulares de dados do Cliente (clientes do Cliente), usando as medidas técnicas e organizacionais apropriadas, conforme instruções do Cliente.

m) a disponibilização de evidências de suas certificações ativas (tais como ISO/IEC 27001; ISO/IEC 27701; ISO/IEC 27018 e ISO/IEC 42001) e de relatórios de auditoria independentes (como o relatório SOC 2 Tipo II), os quais serão fornecidos sob estrito dever de confidencialidade, mediante solicitação formal por escrito e respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano. Auditorias in loco ou questionários adicionais estarão sujeitos a análise de viabilidade,

custos operacionais e acordos de confidencialidade específicos.

14. Plano de Contingência. A Pipefy obriga-se a criar mecanismos de contingência para evitar o vazamento de dados, devendo testá-lo e mantê-lo atualizado, comprometendo-se a apresentar seu Plano de Contingência para o Cliente em caso de solicitação desta para atendimento de solicitações da autoridade ou em caso de eventuais demandas judiciais.

15. Aviso de Incidentes. Se, a qualquer tempo, houver uma violação real, suspeita ou potencial ameaça à segurança dos Dados Pessoais, ou, ainda, haja suspeita de perda, destruição, deleção, dano, corrompimento, inutilização de Dados Pessoais, usado ou divulgados a um terceiro não autorizado, a Parte que tiver conhecimento do incidente deverá notificar a outra Parte em, no máximo 48 (quarenta e oito) horas da ciência do incidente, devendo a notificação conter os detalhes integrais e completos relativos à violação, incluindo:

a) data e hora do incidente;

b) data e hora da ciência pela Parte que teve os seus dados vazados;

c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;

d) relação de titulares afetados pelo incidente;

e) a natureza e os fatos de tal violação, incluindo o titular dos Dados Pessoais, sendo possível;

f) os dados de contato do responsável pela proteção dos dados ou representante constituído e nomeado para tratar de vazamento de dados na empresa, responsável pelas informações adicionais relativas ao incidente;

g) as prováveis consequências e/ou potenciais consequências de tal incidente; e

h) as medidas adotadas ou propostas pelo Pipefy ou pelo responsável pela proteção dos Dados Pessoais para remediar tal violação e mitigar quaisquer efeitos adversos possíveis e as datas de implantação dessas medidas (plano de ação).

16. Tratativa de Incidentes. Na hipótese de um Incidente de Segurança envolvendo Dados Pessoais tratados pela Pipefy em nome do Cliente, a Pipefy envidará esforços comercialmente razoáveis para adotar, de forma tempestiva, as medidas cabíveis para conter, mitigar e remediar os efeitos do incidente, bem como, quando tecnicamente possível, recuperar ou restaurar os Dados Pessoais afetados. A Pipefy também prestará assistência razoável ao Cliente, na medida exigida pela legislação aplicável e considerando a natureza do tratamento e as informações disponíveis à Pipefy, para possibilitar o atendimento de solicitações ou investigações de autoridades competentes diretamente relacionadas ao incidente e aos Dados Pessoais tratados em nome do Cliente, sem prejuízo das obrigações legais próprias da Pipefy.

17. Resiliência. Os backups são armazenados nos EUA, onde toda a infraestrutura multi-tenant da Pipefy está hospedada. Além disso:

a. Backups completos do banco de dados são feitos uma vez a cada 24 (vinte e quatro) horas, com arquivamento contínuo (continuous archiving) dos logs de transação, permitindo recuperação pontual para qualquer momento dentro do período de retenção.

b. Cada backup de banco de dados é retido por pelo menos 7 (sete) dias na mesma região.

c. O código-fonte da aplicação é gerenciado no GitLab SaaS (GitLab.com). A política de backup, retenção e

recuperação dos repositórios Git segue a política oficial do GitLab.com, que contempla redundância geográfica multi-região e retenção de até 90 (noventa) dias.

d. Registros: retidos por até 5 anos. Esses logs não podem ser restaurados. O Cliente pode abrir um ticket junto à Pipefy, que pode ajudar fornecendo detalhes de log de auditoria desses backups.

e. Quaisquer alterações na Web (como exclusão de campos) podem ser restauradas com segurança por meio de ticket ao suporte dentro de até 180 (cento e oitenta) dias do ocorrido.

Dados de contato. O atendimento da Pipefy sobre os assuntos inerentes à privacidade e a proteção de dados pessoais será direcionado ao nosso Encarregado, Cainã Gomez, por meio do Formulário de Atendimento ao Titular de Dados ou por meio do endereço eletrônico dpo@pipefy.com para questões não relacionadas ao exercício de direitos dos titulares.

APÊNDICE 1 – DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

Este Apêndice define as condições sob as quais a Pipefy, Inc. (“Pipefy”, “Exportador”, ou o “Processador”) se compromete a realizar, em nome do Cliente (“Cliente”, “Importador”, ou o “Controlador”), as operações de Transferência Internacional de Dados em conformidade com as disposições da Legislação Nacional e Agência Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”) definidas abaixo.

Seção I – Informações Gerais

CLÁUSULA 1. Identificação das Partes

1.1. Pelo presente instrumento contratual, o Exportador e o Importador (doravante, Partes), abaixo identificados, resolvem adotar as cláusulas-padrão contratuais (doravante Cláusulas) aprovadas pela Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), para reger a Transferência Internacional de Dados descrita na Cláusula 2, em conformidade com as disposições da Legislação Nacional.

Nome:

Qualificação:

Endereço principal:

Endereço de e-mail:

Contato para o Titular:

( ) Exportador/Controlador ( ) Exportador/Operador

Nome: Pipefy, Inc.

Endereço principal: Cidade de São Francisco, Califórnia, a 548 Market Street, PMB 96462, Estados Unidos da América.

Endereço de e-mail: dpo@pipefy.com

Contato para o Titular: dpo@pipefy.com

( ) Importador/Controlador **(x) Importador/Operador**

CLÁUSULA 2. Objeto

2.1. Estas Cláusulas se aplicam às Transferências Internacionais de Dados do Exportador para o Importador, conforme a descrição abaixo.

Descrição da transferência internacional de dados:

Principais finalidades da transferência: Utilização da Solução Pipefy, ferramenta em nuvem que permite ao Cliente automatizar e gerenciar diferentes tipos de processos através da manipulação de dados, conforme termos de uso da Plataforma.

Período de armazenamento dos dados: até 180 dias após a rescisão contratual.

Outras informações: O tratamento de dados ocorrerá conforme regulado nos Termos de Uso da Solução Pipefy, seu Anexo I — Proteção de Dados (“DPA”) e na Política de Privacidade Pipefy, disponível em https://www.pipefy.com/pt-br/politica-de-privacidade, partes integrantes e indispensáveis do presente Anexo.

CLÁUSULA 3. Transferências Posteriores

3.1. O Importador não poderá realizar Transferência Posterior dos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, salvo nas hipóteses previstas no item 18.3.

CLÁUSULA 4. Responsabilidades das Partes

4.1. Sem prejuízo do dever de assistência mútua e das obrigações gerais das Partes, caberá à Parte Designada abaixo, na condição de Controlador, a responsabilidade pelo cumprimento das seguintes obrigações previstas nestas Cláusulas:

a) Responsável por publicar o documento previsto na Cláusula 14; **(x) Exportador ( ) Importador**

b) Responsável por atender às solicitações de titulares de que trata a CLÁUSULA 15: **(x) Exportador ( ) Importador**

c) Responsável por realizar a comunicação de incidente de segurança prevista na Cláusula 16: **(x) Exportador ( ) Importador**

4.2. Para os fins destas Cláusulas, verificado, posteriormente, que a Parte Designada na forma do item 4.1. atua

como Operador, o Controlador permanecerá responsável:

a) pelo cumprimento das obrigações previstas nas Cláusulas 14, 15 e 16 e demais disposições estabelecidas na Legislação Nacional, especialmente em caso de omissão ou descumprimento das obrigações pela Parte Designada;

b) pelo atendimento às determinações da ANPD; e

c) pela garantia dos direitos dos Titulares e pela reparação dos danos causados, observado o disposto na Cláusula 17.

Seção II – Cláusulas Mandatórias

CLÁUSULA 5. Finalidade

5.1. Estas Cláusulas se apresentam como mecanismo viabilizador do fluxo internacional seguro de dados pessoais, estabelecem garantias mínimas e condições válidas para a realização de Transferência Internacional de Dados e visam garantir a adoção das salvaguardas adequadas para o cumprimento dos princípios, dos direitos do Titular e do regime de proteção de dados previstos na Legislação Nacional.

CLÁUSULA 6. Definições

6.1. Para os fins destas Cláusulas, serão consideradas as definições do art. 5° da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e do art. 3º do Regulamento de Transferência Internacional de Dados Pessoais, sem prejuízo de outros atos normativos expedidos pela ANPD. As Partes concordam, ainda, em considerar os termos e seus respectivos significados, conforme exposto a seguir:

a) Agentes de tratamento: o controlador e o operador;

b) ANPD: Agência Nacional de Proteção de Dados;

c) Cláusulas: as cláusulas-padrão contratuais aprovadas pela ANPD, que integram as Seções I, II e III;

d) Contrato Coligado: instrumento contratual firmado entre as Partes ou, pelo menos, entre uma destas e um terceiro, incluindo um Terceiro Controlador, que possua propósito comum, vinculação ou relação de dependência com o contrato que rege a Transferência Internacional de Dados;

e) Controlador: Parte ou terceiro (“Terceiro Controlador”) a quem compete as decisões referentes ao tratamento de Dados Pessoais;

f) Dado Pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

g) Dado Pessoal Sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

h) Eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;

i) Exportador: agente de tratamento, localizado no território nacional ou em país estrangeiro, que transfere dados pessoais para Importador;

j) Importador: agente de tratamento, localizado em país estrangeiro ou que seja organismo internacional, que recebe dados pessoais transferidos por Exportador;

k) Legislação Nacional: conjunto de dispositivos constitucionais, legais e regulamentares brasileiros a respeito da proteção de Dados Pessoais, incluindo a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, o Regulamento de Transferência Internacional de Dados e outros atos normativos expedidos pela ANPD;

l) Lei de Arbitragem: Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996;

m) Medidas de Segurança: medidas técnicas e administrativas adotadas para proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

n) Órgão de Pesquisa: órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos legalmente constituída sob as leis brasileiras, com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico;

o) Operador: Parte ou terceiro, incluindo um Subcontratado, que realiza o tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador;

p) Parte Designada: Parte do contrato designada, nos termos da Cláusula 4 (“Opção A”), para cumprir, na condição de Controlador, obrigações específicas relativas à transparência, direitos dos Titulares e comunicação de incidentes de segurança;

q) Partes: Exportador e Importador;

r) Solicitação de Acesso: solicitação de atendimento obrigatório, por força de lei, regulamento ou determinação de autoridade pública, para conceder acesso aos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas;

s) Subcontratado: agente de tratamento contratado pelo Importador, sem vínculo com o Exportador, para realizar tratamento de Dados Pessoais após uma Transferência Internacional de Dados;

t) Terceiro Controlador: Controlador dos Dados Pessoais que fornece instruções por escrito para a realização, em seu nome, da Transferência Internacional de Dados entre Operadores regida por estas Cláusulas, na forma da Cláusula 4 (“Opção B”);

u) Titular: pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas;

v) Transferência: modalidade de tratamento por meio da qual um agente de tratamento transmite, compartilha ou disponibiliza acesso a Dados Pessoais a outro agente de tratamento;

w) Transferência Internacional de Dados: transferência de Dados Pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro; e

x) Transferência Posterior: transferência Internacional de Dados, originada de um Importador, e destinada a um terceiro, incluindo um Subcontratado, desde que não configure Solicitação de Acesso.

CLÁUSULA 7. Legislação aplicável e fiscalização da ANPD

7.1. A Transferência Internacional de Dados objeto das presentes Cláusulas submete-se à Legislação Nacional e à fiscalização da ANPD, incluindo o poder de aplicar medidas preventivas e sanções administrativas a ambas as

Partes, conforme o caso, bem como o de limitar, suspender ou proibir as transferências internacionais decorrentes destas Cláusulas ou de um Contrato Coligado.

CLÁUSULA 8. Interpretação

8.1. Qualquer aplicação destas Cláusulas deve ocorrer de acordo com os seguintes termos:

a) estas Cláusulas devem sempre ser interpretadas de forma mais favorável ao Titular e de acordo com as disposições da Legislação Nacional;

b) em caso de dúvida sobre o significado de termos destas Cláusulas, aplica-se o significado que mais se alinha com a Legislação Nacional;

c) nenhum item destas Cláusulas, incluindo-se aqui um Contrato Coligado e as disposições previstas na Seção IV, poderá ser interpretado com o objetivo de limitar ou excluir a responsabilidade de qualquer uma das Partes em relação a obrigações previstas na Legislação Nacional; e

d) as disposições das Seções I e II prevalecem em caso de conflito de interpretação com Cláusulas adicionais e demais disposições previstas nas Seções III e IV deste instrumento ou em Contratos Coligados.

CLÁUSULA 9. Possibilidade de adesão de terceiros

9.1. Em comum acordo entre as Partes, é possível a um agente de tratamento aderir a estas Cláusulas na condição de Exportador ou de Importador, por meio do preenchimento e assinatura de documento escrito, que integrará o presente instrumento.

9.2. A parte aderente terá os mesmos direitos e obrigações das Partes originárias, conforme a posição assumida de Exportador ou Importador e de acordo com a categoria de agente de tratamento correspondente.

CLÁUSULA 10. Obrigações gerais das Partes

10.1. As Partes se comprometem a adotar e, quando necessário, demonstrar a adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das disposições destas Cláusulas e da Legislação Nacional e, inclusive, da eficácia dessas medidas e, em especial:

a) utilizar os Dados Pessoais somente para as finalidades específicas descritas na Cláusula 2, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades, observadas, em qualquer caso, as limitações, garantias e salvaguardas previstas nestas Cláusulas;

b) garantir a compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao Titular, de acordo com o contexto do tratamento;

c) limitar o tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de Dados Pessoais;

d) garantir aos Titulares, observado o disposto na Cláusula 4.

(d.1.) informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

(d.2.) consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus Dados Pessoais; e

(d.3.) a exatidão, clareza, relevância e atualização dos Dados Pessoais, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

e) adotar as medidas de segurança apropriadas e compatíveis com os riscos envolvidos na Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas;

f) não realizar tratamento de Dados Pessoais para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

g) assegurar que qualquer pessoa que atue sob sua autoridade, inclusive subcontratados ou qualquer agente que com ele colabore, de forma gratuita ou onerosa, realize tratamento de dados apenas em conformidade com suas instruções e com o disposto nestas Cláusulas; e

h) manter registro das operações de tratamento dos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, e apresentar a documentação pertinente à ANPD, quando solicitado.

CLÁUSULA 11. Dados pessoais sensíveis

11.1. Caso a Transferência Internacional de Dados envolva Dados Pessoais sensíveis, as Partes aplicarão salvaguardas adicionais, incluindo medidas de segurança específicas e proporcionais aos riscos da atividade de tratamento, à natureza específica dos dados e aos interesses, direitos e garantias a serem protegidos, conforme descrito na Seção III.

CLÁUSULA 12. Dados pessoais de crianças e adolescentes

12.1. Caso a Transferência Internacional de Dados envolva Dados Pessoais de crianças e adolescentes, as Partes aplicarão salvaguardas adicionais, incluindo medidas que assegurem que o tratamento seja realizado em seu melhor interesse, nos termos da Legislação Nacional e dos instrumentos pertinentes de direito internacional.

CLÁUSULA 13. Uso legal dos dados

13.1. O Exportador garante que os Dados Pessoais foram coletados, tratados e transferidos para o Importador de acordo com a Legislação Nacional.

CLÁUSULA 14. Transparência

14.1. A Parte Designada publicará, em sua página na Internet, documento contendo informações facilmente acessíveis redigidas em linguagem simples, clara e precisa sobre a realização da Transferência Internacional de Dados, incluindo, pelo menos, informações sobre:

a) a forma, a duração e a finalidade específica da transferência internacional;

b) o país de destino dos dados transferidos;

c) a identificação e os contatos da Parte Designada;

d) o uso compartilhado de dados pelas Partes e a finalidade;

e) as responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento;

f) os direitos do Titular e os meios para o seu exercício, incluindo canal de fácil acesso disponibilizado para atendimento às suas solicitações e o direito de peticionar contra o Controlador perante a ANPD; e

g) Transferências Posteriores, incluindo as relativas aos destinatários e à finalidade da transferência.

14.2. O documento referido no item 14.1. poderá ser disponibilizado em página específica ou integrado, de forma destacada e de fácil acesso, à Política de Privacidade ou documento equivalente.

14.3. A pedido, as Partes devem disponibilizar, gratuitamente, ao Titular uma cópia destas Cláusulas, observados os segredos comercial e industrial.

14.4. Todas as informações disponibilizadas aos titulares, nos termos destas Cláusulas, deverão ser redigidas na língua portuguesa.

CLÁUSULA 15. Direitos do Titular

15.1. O Titular tem direito a obter da Parte Designada, em relação aos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, a qualquer momento, e mediante requisição, nos termos da Legislação Nacional:

a) confirmação da existência de tratamento;

b) acesso aos dados;

c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com estas Cláusulas e com o disposto na Legislação Nacional;

e) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da ANPD, observados os segredos comercial e industrial;

f) eliminação dos Dados Pessoais tratados com o consentimento do Titular, exceto nas hipóteses previstas na Cláusula 20;

g) informação das entidades públicas e privadas com as quais as Partes realizaram uso compartilhado de dados;

h) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;

i) revogação do consentimento mediante procedimento gratuito e facilitado, ratificados os tratamentos realizados antes do requerimento de eliminação;

j) revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade; e

k) informações a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial.

15.2. O titular pode opor-se a tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto nestas Cláusulas ou na Legislação Nacional.

15.3. O prazo para atendimento às solicitações previstas nesta Cláusula e no item 14.3. é de 15 (quinze) dias contados da data do requerimento do titular, ressalvada a hipótese de prazo distinto estabelecido em regulamentação específica da ANPD.

15.4. Caso a solicitação do Titular seja direcionada à Parte não designada como responsável pelas obrigações previstas nesta Cláusula ou no item 14.3., a Parte deverá:

a) informar ao Titular o canal de atendimento disponibilizado pela Parte Designada; ou

b) encaminhar a solicitação para a Parte Designada o quanto antes, a fim de viabilizar a resposta no prazo previsto no item 15.3.

15.5. As Partes deverão informar, imediatamente, aos Agentes de Tratamento com os quais tenham realizado uso compartilhado de dados a correção, a eliminação, a anonimização ou o bloqueio dos dados, para que repitam idêntico procedimento, exceto nos casos em que esta comunicação seja comprovadamente impossível ou implique esforço desproporcional.

15.6. As Partes devem promover assistência mútua com a finalidade de atender às solicitações dos Titulares.

CLÁUSULA 16. Comunicação de Incidente de Segurança

16.1. A Parte Designada deverá comunicar à ANPD e aos Titulares, no prazo de 3 (três) dias úteis, a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante para os Titulares, observado o disposto na Legislação Nacional.

16.2. O Importador deve manter o registro de incidentes de segurança nos termos da Legislação Nacional.

CLÁUSULA 17. Responsabilidade e ressarcimento de danos

17.1. A Parte que, em razão do exercício da atividade de tratamento de Dados Pessoais, causar dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação às disposições destas Cláusulas e da Legislação Nacional, é obrigada a repará-lo.

17.2. O Titular poderá pleitear a reparação do dano causado por quaisquer das Partes em razão da violação destas Cláusulas.

17.3. A defesa dos interesses e dos direitos dos Titulares poderá ser pleiteada em juízo, individual ou coletivamente, na forma do disposto na legislação pertinente acerca dos instrumentos de tutela individual e coletiva.

17.4. A Parte que atuar como Operador responde, solidariamente, pelos danos causados pelo tratamento quando descumprir as presentes Cláusulas ou quando não tiver seguido as instruções lícitas do Controlador, ressalvado o disposto no item 17.6.

17.5. Os Controladores que estiverem diretamente envolvidos no tratamento do qual decorreram danos ao Titular respondem, solidariamente, por estes danos, ressalvado o disposto no item 17.6.

17.6. Não caberá responsabilização das Partes se comprovado que:

a) não realizaram o tratamento de Dados Pessoais que lhes é atribuído;

b) embora tenham realizado o tratamento de Dados Pessoais que lhes é atribuído, não houve violação a estas Cláusulas ou à Legislação Nacional; ou

c) o dano é decorrente de culpa exclusiva do Titular ou de terceiro que não seja destinatário de Transferência Posterior ou subcontratado pelas Partes.

17.7. Nos termos da Legislação Nacional, o juiz poderá inverter o ônus da prova a favor do Titular quando, a seu juízo, for verossímil a alegação, houver hipossuficiência para fins de produção de prova ou quando a produção de

prova pelo Titular resultar-lhe excessivamente onerosa.

17.8. As ações de reparação por danos coletivos que tenham por objeto a responsabilização nos termos desta Cláusula podem ser exercidas coletivamente em juízo, observado o disposto na legislação pertinente.

17.9. A Parte que reparar o dano ao titular tem direito de regresso contra os demais responsáveis, na medida de sua participação no evento danoso.

CLÁUSULA 18. Salvaguardas para Transferência Posterior

18.1. O Importador somente poderá realizar Transferências Posteriores dos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas se expressamente autorizado, conforme as hipóteses e condições descritas na Cláusula 3.

18.2. Em qualquer caso, o Importador:

a) deve assegurar que a finalidade da Transferência Posterior é compatível com as finalidades específicas descritas na Cláusula 2;

b) deve garantir, mediante instrumento contratual escrito, que as salvaguardas previstas nestas Cláusulas serão observadas pelo terceiro destinatário da Transferência Posterior; e

c) para fins destas Cláusulas, e em relação aos Dados Pessoais transferidos, será considerado o responsável por eventuais irregularidades praticadas pelo terceiro destinatário da Transferência Posterior.

18.3. A Transferência Posterior poderá, ainda, ser realizada com base em outro mecanismo válido de Transferência Internacional de Dados previsto na Legislação Nacional, independentemente da autorização de que trata a Cláusula 3.

CLÁUSULA 19. Notificação de Solicitação de Acesso

19.1. O Importador notificará o Exportador e o Titular sobre Solicitação de Acesso relacionada aos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, ressalvada a hipótese de vedação de notificação pela lei do país de tratamento dos dados.

19.2. O Importador adotará as medidas legais cabíveis, incluindo ações judiciais, para proteger os direitos dos Titulares sempre que houver fundamento jurídico adequado para questionar a legalidade da Solicitação de Acesso e, se for o caso, a vedação de realizar a notificação referida no item 19.1.

19.3. Para atender às solicitações da ANPD e do Exportador, o Importador deve manter registro de Solicitações de Acesso, incluindo data, solicitante, finalidade da solicitação, tipo de dados solicitados, número de solicitações recebidas e medidas legais adotadas.

CLÁUSULA 20. Término do tratamento e eliminação dos dados

20.1. As Partes deverão eliminar os Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas após o término do tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação apenas para as seguintes finalidades:

a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador;

b) estudo por Órgão de Pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos Dados Pessoais;

c) transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos previstos nestas Cláusulas e na Legislação Nacional; e

d) uso exclusivo do Controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

20.2. Para fins desta Cláusula, considera-se que o término do tratamento ocorrerá quando:

a) alcançada a finalidade prevista nestas Cláusulas;

b) os Dados Pessoais deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica prevista nestas Cláusulas;

c) finalizado o período de tratamento;

d) atendida solicitação do Titular; e

e) determinado pela ANPD, quando houver violação ao disposto nestas Cláusulas ou na Legislação Nacional.

CLÁUSULA 21. Segurança no tratamento dos dados

21.1. As Partes deverão adotar medidas de segurança que garantam proteção aos Dados Pessoais objeto da Transferência Internacional de Dados regida por estas Cláusulas, mesmo após o seu término.

21.2. As Partes informarão, na Seção III, as Medidas de Segurança adotadas, considerando a natureza das informações tratadas, as características específicas e a finalidade do tratamento, o estado atual da tecnologia e os riscos para os direitos dos Titulares, especialmente no caso de dados pessoais sensíveis e de crianças e adolescentes.

21.3. As Partes deverão realizar os esforços necessários para adotar medidas periódicas de avaliação e revisão visando manter nível de segurança adequado às características do tratamento de dados.

CLÁUSULA 22. Legislação do país destinatário dos dados

22.1. O Importador declara que não identificou leis ou práticas administrativas do país destinatário dos Dados Pessoais que o impeçam de cumprir as obrigações assumidas nestas Cláusulas.

22.2. Sobrevindo alteração normativa que altere esta situação, o Importador notificará, de imediato, o Exportador para avaliação da continuidade do contrato.

CLÁUSULA 23. Descumprimento das Cláusulas pelo Importador

23.1. Havendo violação das salvaguardas e garantias previstas nestas Cláusulas ou a impossibilidade de seu cumprimento pelo Importador, o Exportador deverá ser comunicado imediatamente, ressalvado o disposto no item 19.1.

23.2. Recebida a comunicação de que trata o item 23.1 ou verificado o descumprimento destas Cláusulas pelo Importador, o Exportador adotará as providências pertinentes para assegurar a proteção aos direitos dos Titulares e a conformidade da Transferência Internacional de Dados com a Legislação Nacional e as presentes Cláusulas, podendo, conforme o caso:

a) suspender a Transferência Internacional de Dados;

b) solicitar a devolução dos Dados Pessoais, sua transferência a um terceiro, ou a sua eliminação; e

c) rescindir o contrato.

CLÁUSULA 24. Eleição do foro e jurisdição

24.1. Aplica-se a estas Cláusulas a legislação brasileira e qualquer controvérsia entre as Partes decorrente destas Cláusulas será resolvida perante os tribunais competentes do Brasil, observado, se for o caso, o foro eleito pelas Partes na Seção IV.

24.2. Os Titulares podem ajuizar ações judiciais contra o Exportador ou o Importador, conforme sua escolha, perante os tribunais competentes no Brasil, inclusive naqueles localizados no local de sua residência.

24.3. Em comum acordo, as Partes poderão se valer da arbitragem para resolver os conflitos decorrentes destas Cláusulas, desde que realizada no Brasil e conforme as disposições da Lei de Arbitragem.

Seção III – Medidas De Segurança

(i) governança e supervisão de processos internos: Todas as medidas de Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados podem ser visualizadas em detalhes em: https://www.pipefy.com/pt-br/seguranca/

(ii) medidas de segurança técnicas e administrativas, incluindo medidas para garantir a segurança das operações realizadas, tais como a coleta, a transmissão e o armazenamento dos dados: Todas as medidas de Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados podem ser visualizadas em detalhes em: https://www.pipefy.com/pt-br/seguranca/

Anexo II – Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Last updated: 10/08/2026

Este Anexo estabelece o Acordo de Nível de Serviço (ANS) da solução Pipefy, detalhando métricas de desempenho, responsabilidades e expectativas entre a Pipefy e seus Clientes. O objetivo é garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados, promovendo transparência e alinhamento entre as partes. Este documento complementa os Termos de Uso da Pipefy e se aplica a todos os Clientes, conforme a modalidade do plano contratado.

1. Compromisso de Disponibilidade da Solução Pipefy

A Pipefy garante uma disponibilidade mensal de 99,90% (“Percentual Garantido”) da Solução Pipefy, salvo as exceções descritas na seção 3. A disponibilidade será monitorada e registrada na Página de Status: https://status.pipefy.com/uptime, que é a fonte oficial para cálculo e verificação do tempo de atividade. A indisponibilidade será considerada apenas em casos classificados como “Major Outage”, quando uma parte significativa ou a totalidade da solução estiver inacessível e/ou inoperante, afetando a maioria ou totalidade dos Clientes.

Durante atividades de migração ou implementação, a Solução poderá estar sujeita a variações de desempenho ou indisponibilidade temporária, não sendo tais períodos considerados para fins de cálculo de SLA, desde que previamente comunicados ao Cliente.

2. Concessão de Créditos

Caso a disponibilidade mensal seja inferior ao Percentual Garantido, o Cliente poderá solicitar créditos de serviço ou descontos aplicáveis à próxima fatura, ou na renovação de contrato.

2.1. Elegibilidade para Créditos

● O Cliente deve notificar a Pipefy no prazo de até 30 (trinta) dias após o mês em que a indisponibilidade ocorreu.

● A notificação deve ser enviada pelo chat de Suporte, incluindo evidências da indisponibilidade e outras informações solicitadas pela Pipefy.

● A concessão de créditos está limitada a um valor máximo de 10% do valor total do contrato vigente.

2.2. Percentuais de Crédito

Os créditos serão calculados com base na tabela abaixo:

% Disponibilidade Mensal	% de Crédito
Menor que 99,9%, mas maior ou igual a 98%	5%
Menor que 98%, mas maior ou igual a 95%	10%
Menor que 95%, mas maior ou igual a 90%	15%
Menor que 90%, mas maior ou igual a 85%	20%
Menor que 85%	30%

3. Exceções à Contagem de Indisponibilidade

Não serão considerados como indisponibilidade:

● Períodos programados de manutenção, atualizações ou substituição de hardware.

● Interrupções ou instabilidades causadas por fatores externos ao controle razoável da Pipefy, como: Casos fortuitos ou força maior (definição legal aplicável); Ações de terceiros, como provedores de internet; Falhas decorrentes de infraestrutura, equipamentos, ou ações do próprio Cliente; dentre outras.

● Uso indevido ou não autorizado da solução pelo Cliente, conforme definido nos Termos de Uso.

● Indisponibilidades planejadas, conforme descrita nos Termos de Uso.

4. Solução Exclusiva

A concessão de créditos é a única solução prevista para o descumprimento do Percentual Garantido. A Pipefy não se responsabiliza por outros danos ou prejuízos decorrentes de indisponibilidades que se enquadrem nas exceções descritas acima.

Anexo III – Planos de Suporte Pipefy

Last updated: 10/08/2026

Este Anexo regulamenta os Serviços de Suporte da Solução Pipefy. Os níveis de serviço, tempos de resposta e formas de atendimento disponíveis ao Cliente são determinados exclusivamente pelo plano de suporte especificado na Ordem de Compra aplicável.

O Cliente reconhece que o plano de suporte é adquirido de forma independente do plano de licença da Solução Pipefy. Portanto, o plano de licença contratado não determina o nível de suporte a ser recebido.

Caso a Ordem de Compra não especifique um plano de suporte, o Cliente será elegível apenas ao plano “Standard”, conforme descrito neste Anexo.

PLANOS DE SUPORTE PIPEFY

	Community[1]	**Standard**	**Enterprise**	**Premier**
Disponibilidade/ Horário de Atendimento[2]	–	8h às 20h UTC - 3	8h as 20h UTC - 3 9h as 17h (Pacific Time Zone and Eastern Time Zone)	24/7 para todos os problemas técnicos*
Canal de Atendimento	Acesso à comunidade Pipefy	Chat/Ticket	Chat	Exclusive queue
Chat Humano	Não disponível	Não disponível	Disponível	–
Chat AI	Não disponível	Disponível	Disponível	–
Sistema de Ticket	Não disponível	Disponível	Não disponível	Disponível
Tempo de Resposta Inicial[3]		De acordo com criticidade:	De acordo com criticidade:	De acordo com criticidade:
L1: Interrupção do serviço L2: Criticidade AltaL3: Criticidade MédiaL4: Criticidade Baixa	–	L1: 2 horas úteis L2: 6 horas úteisL3: 1 dia útilL4: 2 dias úteis	L1: 45 minutos L2: 2 horas úteisL3: 6 horas úteisL4: 2 dias úteis	L1: 30 minutos L2: 2 horasL3: 8 horas L4: 24 horas
Onboarding	Não disponível	Não disponível	Não disponível	Disponível
Custos	Sem custos	Sem custos	Sim	Sim
Elegibilidade	Todos os Planos	Qualquer cliente com o plano pago ativo	Qualquer cliente com o plano pago ativo	Qualquer cliente com o plano pago ativo

[1] **Direito ao suporte da Comunidade –** O Suporte da Comunidade, acessível através do link: https://community.pipefy.com, está disponível para qualquer usuário que se inscrever na Solução Pipefy. Usuários com planos de licença Starter são elegíveis apenas ao suporte da comunidade.

[2] **Horas de Suporte Técnico –** O suporte será disponibilizado de segunda a sexta, durante o horário comercial das 8h às 20h conforme fuso horário de Brasília (UTC −3), por meio do chat na área logada da Solução Pipefy. O tempo de resposta será conforme o Plano e a complexidade do caso. É importante observar que os Planos Gratuitos não estão contemplados na tabela mencionada, oferecendo apenas acesso à Comunidade Pipefy, sem um tempo de resposta definido. O horário de cobertura para os demais fusos: UTC 0 – 11AM to 11PM; UTC −3 (Brasilia Time) 8AM to 8PM; UTC −5 (Eastern Standard Time) 6AM to 6PM; UTC −8 (Pacific Standard Time) 3AM to 3PM; e UTC +10 (Australian Eastern Standard Time) 09PM to 09AM. Para localidades diversas ou em caso de necessidades específicas o Cliente poderá avaliar a contratação do Plano Premier ou do Pacote Suporte Crítico.

Nos planos com assistência imediata 24/5, destaca-se que, aos finais de semana, estará disponível apenas um analista em regime de plantão, dedicado ao tratamento de problemas críticos ou situações do Pacote Suporte Crítico.

[3]**Tempo de resposta inicial –** A Pipefy envidará os melhores esforços para atingir o tempo de resposta inicial alvo para o nível de gravidade aplicável:

● Nível 1 (L1): Interrupção do serviço, falha total ou parcial da Solução Pipefy. Serviços/componentes importantes não funcionam e afetam o ambiente de produção da Pipefy de múltiplos Clientes
● Nível 2 (L2): Impacto severo no desempenho. Serviços/componentes importantes não estão funcionando, uma única conexão está desligada ou um subconjunto de usuários não pode entrar no ambiente de produção da Pipefy
● Nível 3 (L3): Baixo impacto sobre um pequeno número de usuários em um ambiente de produção
● Nível 4 (L4): Perguntas dos usuários, feedback de aprimoramento e solicitações específicas de baixa complexidade

A contagem do prazo de resposta começará a partir do momento em que o evento for comunicado por meio do canal indicado na tabela, considerando o tempo decorrido do momento da abertura da requisição pelo Cliente até o primeiro retorno advindo da Pipefy.

PACOTE – SUPORTE CRITICO

O Suporte Crítico, quando contratado e expressamente constante em Ordem de Compra, é um pacote de serviço prioritário que permite ao cliente definir a criticidade e urgência das demandas, garantindo atendimento rápido para questões críticas. O pacote inclui um número limitado de chamadas por mês e é restrito a acionamento de até 5 (cinco) usuários previamente designados pelo Cliente por e-mail. Além disso, a comercialização desse módulo é limitada a uma quantidade específica de Clientes, assegurando um atendimento exclusivo e eficiente.

Disponibilidade/ Horário de Atendimento[2]	24/7** + Suporte Standard
Canal de Atendimento	Exclusive queue
Exclusivamente por Sistema de Ticket	Limitado a 5 tickets/mês (Não cumulativo)
Tempo de Resposta Inicial[3] L1: Interrupção do serviço L2: Criticidade AltaL3: Criticidade MédiaL4: Criticidade Baixa	45 minutos
Onboarding	Disponível
Custos	Sim
Elegibilidade	Qualquer plano

1. Principais benefícios e detalhes do suporte Premier

● Call de Onboarding para Novos Clientes: uma sessão de 1 (uma) hora dedicada ao alinhamento de expectativas e à compreensão detalhada da operação do cliente. Esse momento garante que a equipe Pipefy esteja plenamente preparada para oferecer um serviço de excelência, ajustado às necessidades específicas do cliente.

● Acesso a uma fila exclusiva na qual as demandas são tratadas por analistas seniores.

● Reuniões mensais de alinhamento e disponibilidade para reuniões durante problemas urgentes.

● Suporte técnico aos finais de semana em casos de alta urgência.

2. O suporte incluído nos planos Standard e superiores abrange:

● Atualizações da Solução Pipefy durante o período de assinatura aplicável

● Solução de problemas relacionados a API da Pipefy

● Análise da causa raiz

● Orientações técnicas sobre a Solução Pipefy

● Assistência com problemas durante a utilização da Solução Pipefy

● Suporte a incidentes – Identificação e solução de problemas na Solução Pipefy

● Identificação e relatos de bugs*

● Suporte em Interrupção do serviço e instabilidades notificadas em https://status.pipefy.com/

Observe que as licenças gratuitas ou iniciais incluem apenas suporte da comunidade.

O suporte está aberto a administradores de sistema e titulares de conta. Usuários finais serão redirecionados a um administrador de sistema.

3. O suporte não inclui:

● Funcionalidades em Versão Beta,

● Versões personalizadas da Solução Pipefy

● Perguntas de desenvolvimento ou solicitações, bem como depuração de código de usuário. O suporte fornecerá auxilio exclusivamente para a API Pipefy, fornecendo exemplos de uso desta

● Suporte a plugins de terceiros ou integrações e Aplicativos Não-Pipefy

● Treinamento de produtos

● Suporte em outros idiomas além de inglês e português-BR

● Serviços Profissionais (implantação da solução, modelagem de processos, ajustes ou consultoria para modelagem de processos, entre outros)

● Correção de bugs (codificação)*

● Eventos externos à Pipefy, tais como: quedas de energia, mau funcionamento do servidor e/ou hardware, e/ou conectividade da internet do Cliente

● Inserção, exclusão e Alteração nas configurações e Dados do Cliente

● Comunicação por ferramentas diversas aos canais apontados na tabela de planos

4. Tratamento de Bugs

O suporte do Pipefy oferece assistência abrangente para lidar com bugs, incluindo a reprodução do problema relatado, registro detalhado, e sempre que possível, a criação de soluções alternativas para mitigar o impacto.

Cada bug registrado é avaliado e priorizado com base na gravidade e no número de usuários afetados. O processo de análise e correção segue um fluxo estruturado que considera o impacto operacional e a criticidade dos sintomas. Sempre que necessário, prazos e justificativas para resolução serão comunicados ao Cliente, embora em alguns casos específicos o tratamento ou a resolução definitiva do bug possa não ocorrer no médio, ou longo prazo.

4.1. Classificação de Gravidade dos Bugs

Os bugs são classificados conforme os critérios de impacto, regulados abaixo:

(i) (Outage):

● A aplicação está indisponível para todos os usuários.

● Funções de trabalho estão completamente interrompidas, sem soluções alternativas viáveis.

● Exemplos: interrupção total do uso, exposição de informações sensíveis ou outros problemas que afetam toda a base de clientes.

(ii) Grave:

● A funcionalidade está inacessível, o desempenho da aplicação está significativamente prejudicado ou as funções de trabalho dos usuários estão severamente impactadas.

● Exemplos: intermitência, atrasos consideráveis, lentidão no sistema, inconsistências de dados, cobranças indevidas ou ocorrência de erros contínuos (looping).

(iii) Disruptiva com Solução Alternativa:

● O problema impacta a experiência ou operação, mas existe uma solução de contorno disponível.

● Os usuários conseguem realizar suas tarefas de forma limitada enquanto aguardam a correção.

(iv) Estético:

● O problema afeta a experiência do usuário sem impactar diretamente as funções de trabalho.

● Exemplos: problemas visuais, elementos desconfigurados ou acesso parcial a funcionalidades que não comprometem o uso principal.

4.2. Compromisso com a Qualidade

A Pipefy possui o compromisso de trabalhar proativamente na identificação de soluções para minimizar o impacto de bugs na operação dos Clientes. A cada ocorrência, a Pipefy buscará reproduzir o erro, implementar uma solução alternativa e priorizar a resolução com base na gravidade e nos recursos disponíveis.

Anexo IV – SINGLE TENANT

Last updated: 10/08/2026

Este Anexo regulamenta o acesso e uso de Single Tenant (“ST”) para processamento de dados na Solução Pipefy e é aplicável somente quando tal serviço for contratado. “Single Tenant” consiste no isolamento da base de dados do Cliente em uma instância particular, isto é, diferente da Cloud compartilhada com demais Clientes.

Planos de Single Tenant

Plano	Franquias do Plano
Starter	Até 320 mil solicitações de um conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web (“API”) recebidas por dia na infraestrutura central do Pipefy, limitado a uma transação máxima por segundo (“TPS”) de 160 solicitações por segundo, como uma solução. NET externa chamando a API Pipefy ou solicitação ao Sub-processador de Automação chamando a API Pipefy, ambas contabilizadas para a cota diária;Até 4 milhões (4.000.000) de trabalhos de automação, entendidos como configuração de automação executada na infraestrutura do Pipefy em um mês;Até 500gb de armazenamento para salvar quaisquer anexos provenientes de formulários eletrônicos ou cards.
Corporate	Até 500.000 solicitações de um conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web (”API”) recebidas por dia na infraestrutura central do Pipefy, limitado a uma transação máxima por segundo (“TPS”) de 250 solicitações por segundo, como uma solução .NET externa chamando a API Pipefy ou solicitação Sub-processador de Automação chamando a API Pipefy, ambas contabilizadas para a cota diária;Até 6,5 milhões (6.500.000) de trabalhos de automação, entendidos como configuração de automação executada na infraestrutura do Pipefy em um mês;Até 750 GB de armazenamento para salvar quaisquer anexos provenientes de formulários eletrônicos ou cards;
Enterprise	até 750 mil solicitações de API recebidas por dia na infraestrutura central do Pipefy, limitado a uma transação máxima por segundo (TPS) de 375 solicitações por segundo, como uma solução .NET externa chamando a API Pipefy ou Solicitação Sub-processador de Automação chamando a API Pipefy, ambas contabilizadas para a cota diária;Até 9 milhões (9.000.000) de trabalhos de automação, ou seja, configuração de automação executada na infraestrutura do Pipefy em um mês;Até 1024gb de armazenamento para salvar quaisquer anexos provenientes de formulários eletrônicos ou cards.

Nenhum plano contempla cotas para tráfego de entrada ou saída baseado em Integrações com Sub-processador de Automação.

Nenhum plano contempla cotas para tráfego de entrada ou saída baseado em Integrações com Sub-processador de Automação.

1.1. O Cliente terá acesso ao monitoramento mensal de uso por meio do Painel de Administração da Solução Pipefy, onde poderá acompanhar em tempo real a quantidade de usuários, e automações. Caso o Cliente exceda os

limites do Plano contratado, os valores excedentes serão registrados no painel e cobrados retroativamente, conforme o modelo ‘pay-as-you-use’. Conforme previsto na Cláusula 13.6 dos Termos, o Cliente poderá solicitar, com 30 (trinta) dias de antecedência, acesso a relatórios adicionais. A disponibilização desses relatórios estará sujeita à análise de viabilidade técnica e operacional, bem como à aplicação de eventuais custos adicionais associados.

1.2. A escolha da provedora de serviços em nuvem (“Cloud”) e da região de operação da infraestrutura do Pipefy realizada pelo Cliente pode impactar a classificação do plano contratado, em razão das variações de custo associadas a essas opções. Assim, quaisquer alterações relacionadas à Cloud e/ou à região poderão resultar em ajustes no plano, de modo a refletir adequadamente os custos adicionais ou reduzidos decorrentes dessas escolhas.

2. Ambiente de preparação

a. Todos os planos incluem uma organização intermediária onde os volumes de chamadas de API e trabalhos de automações serão excluídos dos cálculos de cobrança.

b. O Sub-processador de Automação não inclui ambiente de staging e o uso para testes não pode ser excluído dos cálculos de faturamento, pois não há uma forma eficiente de separá-lo.

3. Resiliência

a. A arquitetura Pipefy é altamente disponível e aproveita a arquitetura tolerante a falhas em até 3 zonas de disponibilidade em uma região.

b. A Pipefy pode ser configurado em qualquer região em que o Subprocessador de Cloud da Pipefy esteja disponível, conforme escolha do Cliente.

c. Os backups são armazenados na mesma região definida.

d. Backups completos (“Código”) do banco de dados são feitos uma vez a cada 24 (vinte e quatro) horas.

e. Cada backup é retido até 7 (sete) dias na mesma região definida.

f. Registros: retidos por até 5 anos. Esses logs não podem ser restaurados. O Cliente pode abrir um ticket junto a Pipefy, que pode ajudar fornecendo detalhes de log de auditoria desses backups.

g. Quaisquer alterações na Web (como exclusão de campos) podem ser restauradas com segurança por meio de ticket ao suporte dentro de até 180 (cento e oitenta) dias do ocorrido.

4. Preço e Disponibilidade. Os planos de ST poderão ser contratadas na modalidade mensal, anual ou multi-year, conforme regulado na Ordem de Compra, ou no formato ‘pay-as-you-use’. No modelo ‘pay-as-you-use’, o valor devido será apurado mensalmente com base no uso real da infraestrutura e cobrado retroativamente, acompanhado de uma taxa administrativa mensal fixa para manter o ambiente em funcionamento.

5. Disposições Gerais.

5.1. Atualizações. A Pipefy pode atualizar este Anexo ou os serviços de ST periodicamente, devido a, entre outros motivos, mudanças na legislação ou requisitos regulamentares, razões de segurança ou proteção, circunstâncias além do controle razoável da Pipefy, alterações decorrentes do desenvolvimento contínuo dos Serviços e/ou para se adaptar a novas tecnologias. O Cliente será notificado com pelo menos 30 dias de antecedência sobre quaisquer alterações nestes Termos que tenham um impacto negativo, por e-mail ou por notificação no produto. Todas as

outras alterações entrarão em vigor assim que forem publicadas em nosso site.

5.2 Atualizações de Limites Contratados: A Pipefy poderá ajustar os limites operacionais dos planos contratados ou implementar modificações nos Termos deste Anexo para atender às necessidades do Cliente e ao desenvolvimento contínuo da Solução. Tais alterações serão comunicadas ao Cliente com antecedência de 30 dias.

Anexo V – TERMOS DE USO PIPEFY IA

Last updated: 10/08/2026

Este Anexo regulamenta o acesso e uso dos recursos de Inteligência Artificial (IA) dentro da Solução Pipefy (Pipefy IA), entrando em vigor na data de primeiro uso de tais recursos pelo Cliente. Todas as disposições do Contrato que não forem expressamente modificadas por este Anexo permanecem em pleno vigor e efeito. Em caso de conflito entre as disposições deste Anexo e o Contrato, as disposições deste Anexo prevalecerão exclusivamente no que diz respeito ao uso do Pipefy IA. Para todos os demais assuntos, o Contrato continuará a reger a relação entre as partes. As partes concordam com o seguinte:

1. Funcionalidades Pipefy IA. A Pipefy pode fornecer funcionalidades que utilizam inteligência artificial, aprendizado de máquina ou tecnologias semelhantes (“Pipefy IA”). Essas funcionalidades podem ser desenvolvidas pela Pipefy e/ou por provedores terceirizados, conforme sua Política de Privacidade e na Lista de Subprocessadores. O Cliente reconhece que a Pipefy pode utilizar Sub-Operadores para fornecer essas funcionalidades, e que a Pipefy e seus Sub-Operadores detêm exclusivamente todos os direitos sobre o Pipefy IA. Sempre que uma funcionalidade do Pipefy envolver interações com inteligência artificial, o Cliente será informado por meio de um aviso (disclaimer) que permitirá identificar claramente o uso da tecnologia.

1.1. Modos de Operação (Pipefy-Intermediado e BYO-LLM)

O Pipefy IA poderá operar sob dois modos de integração:

(a) Modo Pipefy-Intermediado: as funcionalidades de IA são prestadas por provedores contratados pela Pipefy. Esses provedores são obrigados contratualmente a não utilizar Entradas ou Saídas do Cliente para treinar modelos, observando retenção mínima necessária ou Zero Data Retention (ZDR) quando disponível.

(b) Modo BYO-LLM (Bring Your Own Large Language Model): o Cliente pode conectar sua própria conta em provedores de IA (como OpenIA API, AWS Bedrock, Google Vertex, Azure OpenIA). Nesse modo, o Cliente controla integralmente a relação com o provedor, incluindo configuração, base legal, criptografia e políticas de treinamento, permanecendo exclusivamente responsável pela conformidade e privacidade dos dados.

A Pipefy poderá, mediante aviso, rotear dinamicamente solicitações de IA entre provedores e versões de modelos (“Model Routing”) sem alterar a matriz de retenção e treinamento aplicável. O Admin poderá fixar provedores, desabilitar roteamento dinâmico e definir políticas regionais ou de bloqueio de dados sensíveis.

2. Dados Pessoais. Ao inserir dados pessoais no Pipefy IA, o Cliente autoriza a Pipefy e seus provedores terceirizados a processá-los para fornecer as funcionalidades contratadas, conforme as disposições do Contrato e do Anexo I (DPA). O Cliente mantém a propriedade dos dados inseridos (“Entrada”) e dos resultados gerados (“Saída”), coletivamente denominados “Conteúdo”.

A Pipefy não utiliza dados do Cliente para treinar modelos de IA, seja no modo Pipefy-Intermediado ou BYO-LLM.

Em modo Pipefy-Intermediado, as Entradas e Saídas poderão ser retidas por até 30 dias apenas quando tecnicamente necessário para operação e prevenção de abusos, podendo ser anonimizadas ou submetidas a ZDR, conforme aplicável.

A Pipefy compromete-se a tratar todos os dados pessoais de acordo com os princípios de necessidade, finalidade, segurança e transparência, adotando controles e medidas técnicas equivalentes aos previstos na LGPD, GDPR e

demais normas aplicáveis.

3. Segurança, Monitoramento e Processamento de Dados. Os dados do Cliente são processados em tempo real e criptografados em trânsito (TLS) e em repouso (AES-256 ou equivalente), garantindo a confidencialidade e segurança das informações. A Pipefy adota práticas de segurança compatíveis com padrões internacionais, incluindo ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27701, bem como mecanismos de moderação automática, DLP (Data Loss Prevention) e auditoria de logs. Prompts e respostas poderão ser registrados no tenant do Cliente para fins de auditoria, qualidade e detecção de abuso, respeitando o modo de retenção configurado. A Pipefy poderá monitorar o uso do Pipefy IA para prevenir usos indevidos, resolver problemas técnicos e manter a segurança operacional da plataforma.

4. Resultados de IA. O Cliente pode fornecer Entradas para serem processadas pelo Pipefy IA e receber Saídas baseadas nesses dados. O Cliente mantém a propriedade de suas Saídas, e é o único responsável pelo uso das informações geradas. As Saídas são geradas por modelos probabilísticos e podem conter imprecisões, vieses ou alucinações; recomenda-se revisão humana antes do uso em decisões de impacto. A Pipefy não garante exclusividade sobre as Saídas, pois diferentes Clientes podem obter respostas idênticas ou semelhantes.

5. Uso e Responsabilidades do Cliente. O Cliente é responsável por garantir que seu uso do Pipefy IA esteja conforme a legislação aplicável e não infrinja direitos de terceiros. O Cliente assume total responsabilidade pelas decisões tomadas com base nas Saídas geradas. Em setores regulados (como seguros, financeiro ou setor público), as Saídas de IA não constituem decisão automatizada com efeito legal; decisões de subscrição, cobertura ou negativa de sinistro devem ser revisadas e documentadas por pessoa humana.

5.1. Restrições. O Cliente não pode usar o Pipefy IA para: (a) desenvolver ou treinar modelos concorrentes; (b) realizar engenharia reversa de LLMs; (c) enganar terceiros quanto à origem da Saída; (d) infringir direitos de terceiros, incluindo propriedade intelectual, privacidade ou dados pessoais; (d) gerar conteúdo ofensivo, discriminatório, ilegal, fraudulento, phishing, spam ou malware; e/ou (e) processar dados sensíveis sem base legal e controles adequados. A Pipefy poderá suspender o acesso ao Pipefy IA em caso de violação destas restrições ou risco à segurança.

6. Uso de Conteúdo e Melhorias de IA. A Pipefy não reivindica a propriedade do Conteúdo do Cliente e não utiliza esses dados para treinamento do modelo de IA. A Pipefy poderá compilar dados técnicos e estatísticos agregados e desidentificados (por exemplo, volume de uso, latência, tokens e falhas) para operação, billing e melhoria da solução, sem identificar o Cliente.

7. Garantias. O Pipefy IA é fornecido “como está”, podendo apresentar erros ou inconsistências. A Pipefy não garante precisão, confiabilidade ou adequação a fins específicos. O Cliente deve revisar e validar as Saídas antes de utilizá-las em ambiente de produção ou em decisões relevantes.

8. Limitação de Responsabilidade. Em nenhuma hipótese a Pipefy ou seus provedores terceirizados serão responsáveis por quaisquer danos diretos, indiretos, incidentais, especiais, consequenciais ou punitivos, incluindo, mas não se limitando à perda de lucros, dados, uso, reputação ou outras perdas intangíveis. A responsabilidade total da Pipefy, quando aplicável, estará limitada ao valor proporcional ao consumo de créditos de IA durante o período contratual correspondente.

A Pipefy não se responsabiliza por: (i) políticas de retenção, treinamento ou segurança adotadas por provedores de LLM configurados pelo Cliente (modo BYO-LLM); (ii) decisões automatizadas sem revisão humana; (iii) erros de

conteúdo inerentes a modelos generativos.

9. Preço e Disponibilidade. O uso do Pipefy IA pode ser gerenciado por meio de créditos de IA, renováveis mensalmente e não acumuláveis. Créditos excedentes serão cobrados conforme o valor estabelecido na Ordem de Compra ou conforme tabela vigente. A Pipefy poderá atualizar a política de consumo e cobrança de créditos mediante aviso prévio, preservando transparência sobre preços e métricas de uso.

9.1 Suspensão de Serviços por não pagamento: A Pipefy poderá suspender o acesso às funcionalidades do Pipefy IA caso os valores devidos referentes ao uso excedente de Créditos IA não sejam quitados dentro do prazo estipulado. Antes de qualquer suspensão o Cliente será devidamente avisado para regularizar a situação.

10. Atualizações e Modificações. A Pipefy poderá atualizar este Anexo ou os serviços de IA conforme necessário, notificando o Cliente com antecedência mínima de 30 (trinta) dias caso haja impactos significativos.

11. Vigência e Rescisão. O Cliente poderá acessar o Pipefy IA enquanto estiver de acordo com estes termos. A Pipefy pode modificar ou encerrar o acesso à ferramenta conforme as disposições do Contrato.

12. Transparência e Governança de IA. A Pipefy manterá página pública (“IA Trust Page”) contendo informações sobre: (a) provedores e subprocessadores utilizados; (b) regiões de processamento, retenção e políticas de no-training/ZDR; (c) criptografia, logging e controles administrativos por plano; (d) práticas de auditoria, DLP e mascaramento de PII; e (e) boas práticas de uso responsável da IA.

A Pipefy mantém um framework interno de governança de IA, com comitê formado por representantes das áreas Jurídica, DPO, Segurança da Informação e Produto, responsável por validar provedores, revisar riscos, supervisionar conformidade técnica e ética e documentar decisões relacionadas à adoção e uso de modelos de IA.

Auditorias internas e externas poderão ser conduzidas periodicamente para assegurar a conformidade com este Anexo, com o DPA e com normas de proteção de dados e segurança aplicáveis.

13. Propriedade Intelectual sobre Workflow Intelligence e Ontologias Proprietárias.

13.1. A Pipefy é titular exclusiva dos direitos de propriedade intelectual sobre: (i) as ontologias proprietárias, blueprints, modelos de workflow intelligence, bases de knowledge graph e servidores MCP (Model Context Protocol) desenvolvidos, mantidos ou aprimorados pela Pipefy; (ii) os padrões, arquiteturas e melhores práticas de processo identificados ou derivados do uso agregado e anonimizado da plataforma; e (iii) os modelos de inteligência processual treinados ou aprimorados com Dados de Inteligência de Workflow, conforme definido na Cláusula 1.5.1.1 dos Termos.

13.2. O Cliente não adquire, por meio deste Contrato ou pelo uso da Solução Pipefy, qualquer direito de propriedade sobre os ativos listados na Cláusula 13.1, incluindo blueprints, ontologias ou modelos de workflow intelligence disponibilizados pela Pipefy. O acesso a tais ativos é concedido exclusivamente sob licença de uso limitado, não exclusiva, intransferível e revogável, para os fins da contratação.

13.3. Os Dados de Inteligência de Workflow, na medida em que sejam derivados de configurações, padrões de processo e comportamentos de uso não identificáveis do Cliente, poderão ser utilizados pela Pipefy para aprimoramento de seus modelos proprietários, não gerando qualquer direito de compensação ao Cliente. A Pipefy garante que tal utilização não comprometerá a confidencialidade de dados de negócio identificáveis do Cliente.

14. Responsabilidades do Cliente quanto à Conformidade com Regulamentação de Inteligência

Artificial.

14.1. O Cliente é exclusivamente responsável por: (i) classificar seus processos, fluxos, automações e agentes que façam uso de funcionalidades de IA da Solução Pipefy conforme as categorias e níveis de risco estabelecidos pela regulamentação de IA aplicável, incluindo o Regulamento (UE) 2024/1689 (EU AI Act) e o Projeto de Lei n.º 2.338/2023 (PL 2338) ou legislação equivalente que vier a ser aprovada; (ii) implementar os requisitos específicos exigidos para cada categoria de risco, incluindo, para sistemas de IA de alto risco, os controles de supervisão humana, documentação técnica, logs de auditoria, avaliação de impacto e demais obrigações regulatórias aplicáveis; e (iii) garantir que o uso da Solução Pipefy no contexto de seus processos regulados esteja conforme com as obrigações setoriais e regulatórias que lhe são aplicáveis.

14.2. Para processos classificados pelo Cliente como de alto risco nos termos da regulamentação aplicável, o Cliente deverá: (a) habilitar e manter os recursos de auditoria, logs e rastreabilidade disponíveis na Solução Pipefy; (b) garantir supervisão humana efetiva sobre as decisões ou recomendações geradas por funcionalidades de IA; (c) documentar as bases legais, finalidades e impactos do uso de IA nos referidos processos; e (d) notificar a Pipefy caso identifique que uma funcionalidade da Solução, isolada ou em combinação com outros sistemas do Cliente, resulte em sistema de IA de alto risco ou proibido, para fins de avaliação conjunta de adequação.

14.3. A Pipefy não realiza a classificação de risco de IA dos processos do Cliente e não é responsável por determinar se o uso da Solução Pipefy, no contexto específico da operação do Cliente, configura sistema de IA de alto risco, finalidade proibida ou qualquer outra categoria regulatória. A responsabilidade por tal classificação e por todas as obrigações dela decorrentes é exclusivamente do Cliente, na qualidade de operador ou implantador do sistema de IA, conforme definições aplicáveis.

14.4. A Pipefy cooperará de boa-fé com o Cliente no fornecimento de informações técnicas e documentação disponível sobre as funcionalidades de IA da Solução Pipefy, quando necessário para que o Cliente cumpra suas obrigações regulatórias, desde que tal cooperação não implique divulgação de informações confidenciais, segredos de negócio ou propriedade intelectual da Pipefy.

15. Governança de IA em Ambientes Multi-Tenant e Single Tenant.

15.1. Em ambiente Multi-Tenant, a Pipefy poderá utilizar Dados de Inteligência de Workflow de forma anonimizada, agregada e cross-org para aprimoramento de suas ontologias, blueprints e modelos de workflow intelligence proprietários. Nenhum dado de negócio identificável, Dado Pessoal ou conteúdo inserido pelo Cliente em cards, campos, documentos ou automações será utilizado para tal finalidade sem autorização expressa.

15.2. Em ambiente Single Tenant, os Dados de Inteligência de Workflow do Cliente serão utilizados exclusivamente de forma intra-org, para aprimoramento do próprio ambiente do Cliente (grafo de conhecimento intraorganizacional), salvo mediante autorização prévia, expressa e documentada do Cliente para participação no modelo de aprendizado cross-org da Pipefy.

15.3. A Pipefy adotará medidas técnicas e organizacionais para garantir que os Dados de Inteligência de Workflow utilizados para aprimoramento de modelos cross-org sejam efetivamente anonimizados e não permitam a identificação, direta ou indireta, do Cliente ou de seus dados de negócio.

Anexo VI – TERMOS DE USO PIPESIGN

Last updated: 10/08/2026

Este Anexo regulamenta o acesso e uso da funcionalidade de Assinatura Digital dentro da Solução Pipefy (“PipeSign”), entrando em vigor na data de primeiro uso de tais recursos pelo Cliente. Este Anexo faz parte da Ordem de Compra em conjunto com os Termos e Condições da Solução Pipefy (juntos, os “Termos”) e rege os direitos e obrigações do Cliente no uso de certos recursos e funcionalidades opcionais que envolvem integrações de assinatura digital fornecida pela Pipefy e/ou seus licenciadores. Os termos em maiúsculo não definidos terão o significado estabelecido nos Termos e Condições da Solução Pipefy. Este Anexo faz parte integrante e indissociável dos Termos e Condições da Solução Pipefy (“Contrato”). Todas as disposições do Contrato que não forem expressamente modificadas por este Anexo permanecem em pleno vigor e efeito. Em caso de conflito entre as disposições deste Anexo e o Contrato, as disposições deste Anexo prevalecerão exclusivamente no que diz respeito ao uso do PipeSign. Para todos os demais assuntos, o Contrato continuará a reger a relação entre as partes. As partes concordam com o seguinte:

1. Funcionalidade de Assinatura Digital. A Pipefy poderá fornecer funcionalidades de assinatura digital que permitirão ao Cliente assinar eletronicamente documentos dentro da Solução Pipefy (“Assinatura Digital”). Estas funcionalidades podem ser desenvolvidas pela Pipefy e/ou por provedores terceirizados, conforme a Política de Privacidade da Pipefy. O Cliente concorda e reconhece que a Pipefy pode utilizar provedores terceirizados para fornecer a funcionalidade de Assinatura Digital. A Pipefy e seus provedores terceirizados detêm exclusivamente todos os direitos, títulos e interesses na funcionalidade de Assinatura Digital, incluindo todos os direitos de propriedade intelectual associados. O Cliente recebe uma licença limitada, não exclusiva e não transferível para usar a funcionalidade de Assinatura Digital, conforme expressamente permitido por este Anexo. Esta licença não confere ao Cliente quaisquer direitos de propriedade sobre a funcionalidade de Assinatura Digital.

1.1. O Cliente e seus usuários com acesso à Assinatura Digital poderão criar, apagar, modificar, enviar, publicar, disponibilizar ou assinar os documentos contidos em suas contas. O Cliente declara e garante que controla o conteúdo contido nos documentos publicados, assumindo total responsabilidade por garantir que tal conteúdo não infringe qualquer lei aplicável, incluindo, mas não se limitando a leis de propriedade intelectual, privacidade e proteção de dados pessoais.

1.2 Dados Pessoais. Ao utilizar a funcionalidade de Assinatura Digital, o Cliente autoriza a Pipefy e seus provedores terceirizados a processar os dados pessoais necessários para realizar as assinaturas eletrônicas. O Cliente concede à Pipefy e seus provedores terceirizados os direitos necessários para processar seu Conteúdo com o propósito de oferecer a funcionalidade de Assinatura Digital. A Pipefy declara que o processamento de dados pessoais será realizado em conformidade com as legislações de privacidade aplicáveis, garantindo que medidas técnicas e organizacionais adequadas sejam adotadas para proteger tais dados. O Cliente declara que obteve todas as autorizações necessárias para o tratamento dos dados pessoais fornecidos à Pipefy e seus provedores terceirizados para a realização das assinaturas eletrônicas, em conformidade com as legislações de privacidade e proteção de dados aplicáveis.

2. Segurança de Dados. Os dados do Cliente utilizados na funcionalidade de Assinatura Digital são enviados de forma segura e utilizados apenas para a solicitação específica de assinatura. Todos os documentos e dados de registro enviados pela funcionalidade de Assinatura Digital serão armazenados pela Pipefy, estando disponíveis

para todos os signatários e eventual auditoria durante o prazo de guarda legal, conforme política de expurgo da Pipefy. O Cliente reconhece e concorda que a Pipefy não será responsável por qualquer perda ou dano decorrente do uso da funcionalidade de Assinatura Digital que seja resultado de falha do Cliente em cumprir com suas obrigações legais ou contratuais.

2.1. Validade Legal. A funcionalidade de Assinatura Digital da Pipefy atende aos requisitos legais aplicáveis para a validade das assinaturas eletrônicas. O Cliente reconhece que é exclusivamente responsável por assegurar que o uso da Assinatura Digital esteja em conformidade com as leis, necessidades e regulamentações aplicáveis na sua jurisdição, incluindo a obtenção de quaisquer consentimentos ou autorizações necessárias. A Pipefy não garante que as assinaturas digitais serão aceitas por todas as autoridades ou terceiros.

3. Restrições. O Cliente não poderá utilizar a funcionalidade de Assinatura Digital para: (a) simular, por meio automatizado, ações de um Usuário para realizar ações ou coletar informações; (b) cometer fraudes ou enganar terceiros; (c) violar qualquer documentação técnica, diretrizes de uso ou estes Termos e Anexos; (d) utilizar a funcionalidade de Assinatura Digital para qualquer finalidade que não seja o envio de documentos para assinatura; (e) enviar documentos com intuito de divulgação/marketing; (f) infringir, violar ou apropriar-se indevidamente de quaisquer direitos de Propriedade Intelectual da Pipefy ou de terceiros. O descumprimento destas restrições poderá resultar na suspensão ou cancelamento imediato do acesso à funcionalidade de Assinatura Digital, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

4. Limitação de Responsabilidade. A Pipefy utiliza técnicas avançadas para garantir a segurança e a validade das assinaturas digitais, mas não pode garantir a integridade e precisão absolutas das assinaturas solicitadas e realizadas. O Cliente e as partes signatárias assumem total responsabilidade pelas assinaturas realizadas através da funcionalidade de Assinatura Digital e devem verificar, de forma independente, a validade e adequação das assinaturas de acordo com suas necessidades específicas. Nenhuma informação ou assinatura gerada pela funcionalidade de Assinatura Digital constituirá qualquer garantia não explicitamente declarada neste Anexo. A Pipefy não será responsável por quaisquer danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou consequentes decorrentes do uso da funcionalidade de Assinatura Digital, incluindo, sem limitação, perda de lucros, receitas ou dados, mesmo que a Pipefy tenha sido informada da possibilidade de tais danos.

5. Preço e Disponibilidade. O acesso à funcionalidade de Assinatura Digital será concedido por um sistema de licença com volume de uso pré-pago. Exceto para planos ou testes gratuitos, o Cliente pagará por todos os valores especificados na Ordem de Compra e/ou Conta Virtual, relativos ao Pipe ESign, independentemente do uso efetivo, pelo prazo contratado, podendo este ser mensal, anual ou multi-ano, conforme também especificado na Ordem de Compra e/ou Conta Virtual. Os valores não são canceláveis e não são reembolsáveis; os créditos adquiridos não são cumulativos, podendo o Cliente utilizar a franquia adquirida apenas durante o Prazo da Contratação. Para todos os fins, será considerado o volume contabilizado na Conta Virtual para apuração e cobrança de eventual uso excedente nas franquias contratadas, conforme condições reguladas nos Termos. O Cliente reconhece que o não uso da funcionalidade de Assinatura Digital dentro do prazo contratado não dá direito a reembolsos ou créditos para períodos futuros. A Pipefy se reserva o direito de alterar os preços e as condições de disponibilidade mediante aviso prévio ao Cliente.

6. Atualizações e Modificações. A Pipefy pode atualizar este Anexo ou os serviços do PipeSign periodicamente, devido a, entre outros motivos, mudanças na legislação ou requisitos regulamentares, razões de segurança ou proteção, circunstâncias além do controle razoável da Pipefy, alterações decorrentes do desenvolvimento contínuo

dos Serviços e/ou para se adaptar a novas tecnologias. O Cliente será informado sobre quaisquer modificações nestes Termos que possam impactar negativamente o uso dos serviços com, pelo menos, 30 dias de antecedência, via e-mail ou por notificação no produto.

7. Vigência e Rescisão. O Cliente poderá acessar e usar o PipeSign enquanto estiver de acordo com os termos deste Anexo e do Contrato. A Pipefy pode modificar, descontinuar ou cancelar o acesso ao PipeSign, total ou parcialmente, a seu exclusivo critério, de acordo com as disposições estabelecidas no Contrato. Em caso de rescisão, por qualquer motivo, o Cliente deve cessar imediatamente o uso do PipeSign e não terá mais acesso às funcionalidades de Assinatura Digital.

TERMOS E CONDIÇÕES DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS

Last updated: 22/10/2026

Estes Termos e Condições do Serviço (“Termos”) constituem um contrato celebrado entre a Pipefy, Inc., uma empresa estrangeira, devidamente incorporada segundo as leis de Delaware, com endereço comercial na Cidade de São Francisco, Califórnia, a 548 Market St, PMB 96462, Estados Unidos da América, doravante apenas(PIPEFY) e você(CLIENTE). Quando referidas conjuntamente “Partes”.

Estes Termos regem as condições de PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS prestados pela PIPEFY (“Serviços”), em decorrência da aquisição da Solução Pipefy. O Cliente aceita e concorda com as condições destes Termos ao (i) clicar em uma caixa que indica aceitação, (ii) executar uma Ordem de Compra que referenciam estes Termos, ou (iii) utilizar os Serviços Pipefy, mesmo que em caráter gratuito ou de teste.

AO ACEITAR ESTES TERMOS, O CLIENTE DECLARA TER PLENOS PODERES PARA CONTRATAÇÃO E PARA VINCULAR A PESSOA JURÍDICA OU ENTIDADE QUE REPRESENTA, OBRIGANDO-A AO CUMPRIMENTO DESTES TERMOS. SE NÃO CONCORDAR OU NÃO TIVER AUTORIDADE PARA VINCULAR A EMPRESA OU ENTIDADE, NÃO ACEITE ESTES TERMOS NEM ACESSE/UTILIZE A SOLUÇÃO PIPEFY OU SEUS SITES.

Definições

- “Pipefy” refere-se a Pipefy Inc, uma empresa estrangeira, devidamente incorporada e constituída segundo as leis de Delaware, única detentora e proprietária da propriedade intelectual da Solução.
- “Propriedade Intelectual” significa todos os segredos comerciais, patentes e pedidos de patentes, marcas registradas (registradas ou não registradas e incluindo qualquer goodwill adquirido nessas marcas), marcas de serviço, nomes comerciais, direitos autorais, de patentes e demais direitos de propriedade intelectual regulados pela legislação nacional e estrangeira.
- “Solução Pipefy” significa o software como serviço, tecnologia de Propriedade Intelectual reservada, licenciada e de propriedade exclusiva da PIPEFY, disponível para aquisição no site da Pipefy, sujeito aos Termos e Condições da Solução.
- “SoW” significa “Statement of Work” ou “Declaração de Trabalho”, sendo um documento formal que descreve detalhadamente o escopo, os objetivos, as entregas e os requisitos dos serviços contratados, servindo como base para a execução e acompanhamento do projeto.
- “Pessoal Pipefy” são os colaboradores sob responsabilidade da Pipefy, disponibilizados para suporte remoto ao Cliente, durante a implementação do Serviços
- “Parceiro”: significa um Parceiro certificado pela PIPEFY, devidamente autorizado a comercializar e realizar os Serviços. Parceiros não integram o Pessoal, e não tem autoridade para agir, vincular ou comprometer a Pipefy.
- “Termos e Condições da Solução Pipefy” significa os Termos e Condições de uso que regulam o uso da Solução Pipefy, conforme disponível e <https://www.pipefy.com/pt-br/termos-e-condicoes/>, o qual é incorporado a estes Termos por referência.
- “Invoice” significa o documento emitido pela PIPEFY por meio do qual é realizada a cobrança dos Serviços

ao CLIENTE, aceito como documento fiscal.

- “Ordem de Compra” significa o documento especificando o Serviço adquirido. Quando cabível, a Ordem de Compra assinada entre as partes fará parte integrante do presente e incluirá quaisquer adendos e anexos, emitidos pela PIPEFY para casos excepcionais negociados entre as partes.
- “Força Maior” significa a ocorrência de um evento ou circunstância que obsta ou impede Cliente ou Pipefy de cumprir uma ou várias de suas obrigações decorrentes destes Termos, se, e na medida em que, tal parte comprove: [a] que esse impedimento está fora de seu controle razoável; e [b] que não poderia ter sido razoavelmente previsto; e [c] que os efeitos do impedimento não poderiam razoavelmente ter sido evitados ou superados pela parte afetada.
- “Processo” é definido como fluxo de trabalho das operações do CLIENTE que, através da construção de uma sequência contínua de operações que apresentam certa unidade ou que se reproduzem com certa regularidade, será gerido com a Solução Pipefy.

1. DOS SERVIÇOS

1.1. A PIPEFY fornecerá para o CLIENTE com licenças da Solução Pipefy ativas, os Serviços Profissionais (“Serviços”), tais como implantação das Soluções Pipefy, horas de suporte especializado e/ou dedicado, prova de conceito, entre outros, de acordo com o disposto nos presentes Termos, na Ordem de Compra e/ou no SoW acordado entre as Partes, desde que o CLIENTE cumpra suas obrigações conforme a Seção 2.

1.2. A PIPEFY determinará discricionariamente o(s) profissional(ais) (“Pessoal Pipefy”) que executará(ão) os Serviços. Caso o CLIENTE solicite mudança de Pessoal Pipefy, deverá fornecer justificativa escrita razoável para tal solicitação, a PIPEFY envidará esforços comercialmente razoáveis para substituir o Pessoal Pipefy atribuído por um Pessoal Pipefy alternativo.

1.3. Os Serviços serão prestados de forma remota, de segunda a sexta-feira e em horário comercial, das 9:00 às 18:00, no fuso horário do Pessoal da Pipefy; Ademais vigerão por prazo determinado, conforme formalizado na Ordem de Compra e/ou no SoW acordado entre as Partes.

1.3.1. Caso o CLIENTE descumpra com suas obrigações acordadas entre as Partes ficará sujeito às penalidades previstas na cláusula 2.2.1.

1.3.2. Em situações excepcionais e desde que previamente acordado entre as Partes por escrito, os Serviços, ou parcela dos Serviços, poderão ser prestados presencialmente, ocasião em que o CLIENTE deverá reembolsar à PIPEFY por todas as despesas razoavelmente incorridas, no prazo de 30 (trinta) dias contados da apresentação de comprovante de despesa.

1.4. Mudanças no escopo e cronograma dos Serviços, após finalizada assinatura do SoW entre o CLIENTE e a PIPEFY, serão tratados como contratações adicionais, ficando sujeitas ao aceite de Requisição de Alteração e consequente Ordem de Compra, bem como a um novo cronograma para realização ou refação dos serviços.

1.5. O Cliente está ciente de que as horas estimadas para os Serviços Profissionais são uma previsão inicial e podem não ser suficientes, sendo possível a necessidade de horas adicionais conforme a complexidade do projeto.

1.5.1. Caso verificado que a demanda do CLIENTE ultrapassa o pacote de horas mensais contratadas, o CLIENTE será notificado sobre a quantidade de horas excedentes a fim de formalizar o pagamento de pacotes

adicionais. A cobrança será faturada no mês subsequente ao da apuração de ultrapassagem de horas, podendo os serviços serem suspensos até a observância do pagamento.

2. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. O CLIENTE fornecerá cooperação razoável e oportuna em relação ao fornecimento dos Serviços pela PIPEFY. A PIPEFY não será responsável por um atraso causado pela falha do CLIENTE em fornecer à PIPEFY informações, materiais, consentimentos ou acessos às instalações, redes ou sistemas do CLIENTE necessários para que a PIPEFY execute os Serviços.

2.2.1 Se a PIPEFY informar o CLIENTE sobre tal falha e o CLIENTE não sanar a falha dentro de 5 dias úteis, então: a PIPEFY poderá optar por:

(i) Suspender os Serviços até que a irregularidade seja sanada; e/ou

(ii) Rescindir quaisquer Serviços incompletos, ocasião em que o CLIENTE permanecerá sujeito ao adimplemento de quaisquer valores devidos, conforme regulado na cláusula 3.1.

2.2. O CLIENTE é responsável por quaisquer consentimentos e avisos necessários para permitir o uso e o recebimento dos Serviços.

2.2.1 O CLIENTE é responsável por designar a pessoa física, doravante denominada Líder do Projeto, que estará autorizada a aprovar os entregáveis dos Serviços e servirá como ponto de contato principal entre a PIPEFY e o CLIENTE em decorrência da contratação dos Serviços.

2.3. O CLIENTE utilizará os Serviços em conformidade com estes Termos e o SoW, podendo os Termos e Condições da Solução Pipefy ser aplicado de forma subsidiária.

2.4 O CLIENTE deverá manter seus dados de contato atualizados junto à PIPEFY. Todos os avisos, permissões e aprovações pertinentes às obrigações e responsabilidades decorrentes destes Termos serão devidas por escrito e serão considerados entregues no primeiro dia útil após o envio de e-mail ao endereço eletrônico informado pelo CLIENTE.2.5 A PIPEFY será responsável pelo Pessoal Pipefy, e deverá atender aos parâmetros técnicos e de qualidade definidos nestes Termos e no SoW.

3. VALORES E PAGAMENTO

3.1. O CLIENTE pagará por todos os valores especificados na Ordem de Compra (“Valores”). É vedada a diminuição dos Serviços delimitados na Ordem de Compra durante a vigência contratada.

3.1.1. O CLIENTE compreende e concorda que os valores serão cobrados conforme a quantidade de horas ou pacote de Serviço informado na Ordem de Compra, independentemente do uso efetivo.

3.1.2 O CLIENTE compreende e concorda que, a quantidade de horas ou o pacote adequado para a prestação dos Serviços são indicados pela PIPEFY com base na documentação e processos informados pelo CLIENTE até a data da compra (o “Escopo”). Caso o CLIENTE opte por adquirir um pacote ou uma quantidade de horas inferior ao recomendado pela PIPEFY ou, durante a vigência dos Termos, altere o Escopo, e seja constatado que o pacote ou as horas adquiridas são insuficientes para a prestação adequada dos Serviços, a PIPEFY poderá, indicar a necessidade de aquisição adicional de horas ou serviços por meio de uma Requisição de Alteração (“Change Request”). Se não houver concordância sobre essa adequação, a PIPEFY poderá, motivadamente, encerrar a prestação de serviço.

3.1.3 Mudanças de escopo, informações insuficientes fornecidas pelo CLIENTE, eventos imprevistos que alterem substancialmente os requisitos do CLIENTE, alterações legislativas ou regulamentares, ou eventos de força maior poderão impactar as taxas dos Serviços Profissionais, ou o prazo estabelecido nestes Termos. Nessas hipóteses, as partes trabalharão em boa-fé para negociar e formalizar as alterações necessárias por meio de uma Requisição de Alteração, respeitando o Processo de Controle de Alterações definido no presente instrumento. A PIPEFY não será obrigada a realizar quaisquer Serviços adicionais ou modificados sem que as partes cheguem a um acordo formal sobre os termos da Requisição de Alteração.

3.2. O faturamento ao CLIENTE ocorrerá por meio de Invoice, emitida pela PIPEFY e/ou terceiros contratados para processamento de pagamentos, nos valores correspondentes aos Serviços a serem pagos conforme o método de pagamento selecionado pelo CLIENTE na Ordem de Compra.

3.2.1. Os valores especificados na Ordem de Compra serão descritos em dólares americanos. Não estão inclusas nas cobranças tarifas do cartão de crédito, bancárias ou de câmbio, impostos,tributos, encargos, contribuições, lançamentos, obrigações ou taxas e/ou cobranças governamentais de qualquer natureza.

3.2.2. Para que o respectivo faturamento dos Serviços seja processado, o CLIENTE deverá fornecer informações precisas, verdadeiras, válidas e atualizadas à PIPEFY.

3.3. Atraso no pagamento. Em caso de não pagamento na data de vencimento acordada, sem prejuízo das medidas legais e judiciais cabíveis em face da mora do CLIENTE, a PIPEFY se reserva o direito de suspender de imediato os Serviços, até que a obrigação inadimplida esteja regularizada. Neste caso o CLIENTE ficará sujeito à revisão do cronograma pela PIPEFY, conforme a disponibilidade interna do Pessoal Pipefy.

3.3.1 Após 30 dias corridos do vencimento, a PIPEFY poderá utilizar do serviço de empresas terceirizadas para fazer a cobrança do valor devido. O CLIENTE reembolsará a PIPEFY por todas as despesas razoáveis (incluindo honorários advocatícios) incorridas pela PIPEFY na cobrança de pagamentos em atraso, exceto quando tais pagamentos forem devidos a imprecisões de faturamento da PIPEFY.

3.4 No exercício da sua autogestão e em atenção à livre iniciativa e concorrência, a PIPEFY poderá, a qualquer tempo, rever a tabela de preços para disponibilização dos Serviços. Eventuais alterações de preço serão previamente comunicadas ao CLIENTE por escrito e não surtirão efeitos para os Serviços já adquiridos na data da alteração, as quais entrarão em vigor somente na renovação ou aquisição de novos Serviços.

3.5. Reajuste: Os valores do(s) Recurso(s) serão anualmente reajustados de acordo com o percentual do dissídio coletivo da categoria. Os reajustes serão previamente comunicados ao CLIENTE por escrito, entrando em vigor na data de renovação da assinatura. Alterações superiores a 7% (sete por cento), serão previamente comunicadas ao CLIENTE por escrito, entrando em vigor na data de renovação da assinatura. Tem-se por aceitas as alterações de preço caso o CLIENTE continue utilizando os Serviços do(s) Recurso(s). O CLIENTE tem direito a rejeitar a alteração dos preços superiores a 7% (sete por cento), por meio do cancelamento dos Serviços, sem ônus ou penalidades.

4. CONTRATAÇÃO POR PARCEIRO

4.1 A aquisição de Serviços por Parceiros certificados Pipefy (“Parceiro”) pode se dar nos seguintes casos:

(i) Por escolha do CLIENTE em adquirir os Serviços diretamente por um Parceiro. Neste caso, o CLIENTE ficará atrelado aos termos contratuais do PARCEIRO conjuntamente com as disposições do presente Termos.

(ii) Por escolha discricionária da PIPEFY, que poderá eventualmente optar por utilizar um Parceiro certificado para a realização dos Serviços, prescindindo a anuência do CLIENTE para tanto.Nestes casos, a PIPEFY ficará responsável pela garantia do seu padrão de qualidade, nos termos estipulados no presente Termos.

4.2 Na hipótese da cláusula 4.1 (ii)o CLIENTE deverá notificar de imediato a PIPEFY, em caso de qualquer descontentamento com os Serviços prestados pelo Parceiro, apresentando todas as justificativas e provas embasadoras do pleito. A PIPEFY irá analisar o pleito dentro de até 10 (dez) dias, podendo realizar a substituição do Parceiro.

4.2.1. Nos casos em que o uso do Parceiro for deliberado pela PIPEFY sem opção do CLIENTE, o pagamento e a contratação do(s) Serviço(s) serão formalizados e pagos diretamente à PIPEFY e essa ficará responsável por repassar ao Parceiro eventuais valores e informações necessárias para a realização do(s) Serviço(s).

4.3. Se o CLIENTE optar por adquirir os Serviços por um Parceiro (hipótese 4.1 (i)), ficará acordado que:

a) O CLIENTE pagará os valores diretamente ao Parceiro, que será integralmente responsável pela prestação dos Serviços.

b) Os detalhes dos valores e Serviços serão os indicados no instrumento emitido e formalizado junto ao Parceiro, restando o Parceiro exclusivamente responsável pela exatidão de qualquer Ordem de Compra ou Termos que tenha sido formalizado para contratação dos serviços;

c) O Parceiro não está autorizado a modificar os presentes Termos ou a fazer quaisquer promessas ou compromissos em nome da PIPEFY. A PIPEFY não está vinculada a quaisquer obrigações para com o CLIENTE, para além das estabelecidas nos presentes Termos;

d) Se o CLIENTE acreditar fazer jus a algum tipo de reembolso ou indenização em virtude de má prestação de Serviços pelo Parceiro, nos termos admitidos por estes Termos, a PIPEFY poderá intermediar a disputa com o Parceiro, solicitando evidências do caso, contudo, o Parceiro permanecerá o único responsável por eventuais reembolsos ou adequação dos Serviços adquiridos, conforme estes Termos específico firmado entre Cliente e Parceiro, excluindo-se a Pipefy da lide.

5. GARANTIAS, LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E RECURSOS

5.1. Cada Parte representa e garante que é capaz e tem plenos poderes e autoridade para celebrar estes Termos.

5.2. A PIPEFY executará os Serviços de maneira profissional e consoante as melhores práticas de mercado. A PIPEFY usará Pessoal Pipefy com as habilidades, experiência e qualificações necessárias para executar os Serviços. Eventual reclamação dos Serviços ou garantias providas pela PIPEFY, deverá ser formalizada pelo CLIENTE no prazo de até 30 dias da conclusão dos Serviços, prazo a partir do qual as entregas serão consideradas aceitas.

5.2.1. Os termos e condições aqui descritos se referem a Serviço Profissional faturável e não está relacionado a serviços de suporte fornecidos pela Pipefy, como, por exemplo, Suporte ao Produto e time de Sucesso do Cliente.5.2.2. A Pipefy fornecerá expertise exclusivamente relacionada à implementação do projeto descrito neste documento e não garante que seus recursos tenham proficiência em outras linguagens de programação ou conhecimento em produtos de terceiros.

5.3. Exceto conforme expressamente previsto nos Termos, até o limite máximo permitido pela lei aplicável, a PIPEFY assume uma obrigação de meio e não uma obrigação de resultado/ fim, e não oferece garantias de nenhum

tipo, incluindo garantias de comercialização, não violação, ou uso sem erros ou ininterrupto dos Serviços.

5.4 O recurso exclusivo do CLIENTE para a falha comprovada da PIPEFY em fornecer os Serviços em conformidade com a Seção 5.2(Garantia da PIPEFY), desde que acordado e superado o prazo para sua resolução, será exigir que a PIPEFY, a seu critério:(1) envide esforços comercialmente razoáveis para corrigir a parcela denunciada dos Serviços ou(2) rescinda a Ordem de Compra relativa a parcela denunciada dos Serviços, mediante o reembolso dos valores recebidas pelos Serviços comprovadamente não conformes.

5.5. O CLIENTE entende e concorda que os Serviços não possuem garantia expressa ou implícita, bem como condição de qualquer tipo quanto ao desenvolvimento de funcionalidades futuras na Solução Pipefy. O Cliente concorda que a aquisição dos Serviços não está condicionada a qualquer expectativa relacionada à: (a) entrega de quaisquer Funcionalidades futuras que sejam relativas à Solução Pipefy, ou (b) a qualquer comentário público, oral ou escrito, feito pela PIPEFY sobre possível funcionalidade ou características a serem desenvolvidas.

5.6. A PIPEFY não é responsável pelos danos causados por Parceiros ou Terceiros ao CLIENTE, bem como não será responsável por danos causados pelo CLIENTE em face de terceiros em decorrência do descumprimento de quaisquer obrigações previstas nestes Termos, não podendo ser arguida a responsabilidade solidária ou subsidiária da PIPEFY por quaisquer perdas e danos (sejam materiais ou morais) que vierem a ser sofridos por terceiros ou pelo CLIENTE, em razão do descumprimento das responsabilidades previstas nestes Termos.

5.7. Exclusão de Danos Indiretos e Afins. A responsabilidade das Partes será limitada aos danos diretos, bem como ao valor pago pelos Serviços contratado pelo CLIENTE nos 12 (doze) meses anteriores ao evento danoso. Em nenhum caso, as Partes terão qualquer responsabilidade perante a outra Parte por quaisquer danos indiretos, tais como lucros cessantes, perda de receitas ou perda de uma chance, decorrentes do descumprimento das obrigações previstas nestes Termos ou em Lei.

6. PRAZO E RESCISÃO

6.1. A contratação terá vigência por prazo determinado, com início na data de assinatura da Ordem de Compra (“Data Efetiva”) e permanecerá vigente até a conclusão dos serviços contratados, respeitando os prazos acordados na Ordem de Compra

.6.2. Após a Data Efetiva, exceto em casos de Força Maior, na hipótese de o CLIENTE: i) tornar-se iresponsivo, deixando de retornar às tentativas de contato da equipe Pipefy por 5 dias úteis ou mais; ii) não cumpra com o cronograma ou entregáveis dos Serviços ou não atenda, sem aviso prévio, a duas ou mais reuniões agendadas durante as etapas de implementação; iii) descumprir outras obrigações e responsabilidades a ele atribuídas nestes Termos, será facultado à PIPEFY, após notificação prévia, optar por a) suspender os Serviços até que a irregularidade seja sanada; ou b) rescindir motivadamente as obrigações assumidas nestes Termos, removendo o acesso do CLIENTE aos Serviços. Nos casos de rescisão motivada, o CLIENTE não fará jus ao reembolso de quaisquer taxas pré-pagas e permanecerá obrigado a adimplir as obrigações de pagamento pendentes pelos Serviços, conforme especificado na Ordem de Compra aplicável.

6.3. É facultado às Partes rescindir os presentes Termos, mediante aviso prévio com 30 (trinta) dias de antecedência para a outra Parte. Quando pelo CLIENTE este deverá preencher o formulário de cancelamento disponível em <https://app.pipefy.com/public/form/XqTumhKO>. Em caso de rescisão imotivada, o CLIENTE não fará jus ao reembolso de quaisquer taxas pré-pagas e permanecerá obrigado a adimplir as obrigações de pagamento pendentes pelos Serviços, conforme especificado na Ordem de Compra aplicável.

6.4. Em nenhum dos casos o CLIENTE fará jus a reembolso, certo de que ficará responsável pelo pagamento de quaisquer valores referentes ao restante do prazo de todas as Ordens de Compra.

6.5. Notificações relacionadas a faturamento deverão ser enviadas ao CLIENTE por meio do contato de faturamento designado pelo mesmo. Todos os avisos, permissões e aprovações pertinentes às obrigações e responsabilidades decorrentes dos Termos, devem ser por escrito e serão considerados entregues no primeiro dia útil após o envio de e-mail ao endereço eletrônico cadastrado pelo CLIENTE, ou em se tratando da PIPEFY, para o endereço eletrônico do profissional PIPEFY responsável ou do legal@pipefy.com. A PIPEFY poderá notificar o CLIENTE de informações gerais sobre o uso do Produto por meio do correio eletrônico registrado pelo Cliente na Plataforma Pipefy.

7 . DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1 Estes Termos regulam obrigações específicas para aquisição dos Serviços , de modo que todas as disposições dos Termos e Condições da Solução Pipefy, que não expressamente conflitem com as condições específicas destes Termos, são ratificadas integralmente.

7.1.1 Em caso de qualquer conflito ou inconsistência entre os seguintes documentos, a ordem de precedência será a seguinte:(1) a Ordem de Compra aplicável,(2)os Termos e Condições – Prestação de Serviços Profissionais;(3) SoW,(4) os Termos e Condições da Solução Pipefy.

7.2 As Partes podem modificar este Contrato através de um instrumento escrito assinado por ambas, reservado à PIPEFY o direito de modificar este Contrato ao atualizá-lo e publicá-lo em seu site.

7.3 Nenhuma falha ou atraso por qualquer das partes em exercer direito previsto neste Contrato constituirá uma renúncia a esse direito. As Partes são contratantes independentes. Nada neste Contrato cria uma parceria, franquia, associação, joint venture, agência, relacionamento fiduciário ou relação de emprego entre as Partes.

7.4 O conteúdo das seções relativas à Confidencialidade, Propriedade Intelectual, Suporte, Aplicativos Não-Pipefy, Proteção de Dados e Jurisdição e Lei Aplicável, acordadas entre as Partes quando do aceite aos Termos e Condições da Solução Pipefy, integram este Contrato e são integralmente ratificadas.

7.5 Estes Termos, a Ordem de Compra aplicável e o SoW, constituem o entendimento completo entre PIPEFY e CLIENTE para aquisição dos Serviços, substituindo todos os acordos anteriores, ou representações, escritas ou orais, relativas aos Serviços.

7.6 Da resolução de conflitos. As Partes concordam em buscar de forma prévia a resolução extrajudicial de qualquer controvérsia, dúvida ou litígio originário da contratação, inclusive quanto à sua interpretação ou execução, devendo a Parte que se sentir prejudicada notificar a contraparte do conflito para que possam sanar a questão no prazo avençado, desde que no mínimo em 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da notificação.

7.7 Assinatura eletrônica. As partes declaram e concordam que o presente instrumento poderá ser assinado de forma eletrônica ou aceite virtual do presente Contrato, conforme as disposições da MP nº 2.200-2/2001, em especial o § 2º do artigo 10 . As partes reconhecem que ambas as modalidades de contratação serão válidas, eficazes e constituirão título executivo extrajudicial para todos os fins de Direito, nos termos do art. 784, III, do Código de Processo Civil.