Termos de Uso da Plataforma Inngage

CONTRATO · PÚBLICO

SUMÁRIO

1. Os Serviços
2. Conta e acesso
3. Conteúdo e dados do Cliente
4. Suboperadores e fornecedores
5. Preço e pagamento
6. Vigência e rescisão
7. Propriedade intelectual
8. Confidencialidade
9. Níveis de serviço e suporte
10. Garantias e limitação de responsabilidade
11. Indenização
12. Disposições gerais

INNGAGE TECNOLOGIA PARA APPS E ECOMMERCE LTDA ("Inngage"), Av. dos Vinhedos, 71, sala 702, Uberlândia/MG, CNPJ 38.240.721/0001-41.

Estes Termos regem o uso da plataforma **Inngage Context Cloud** e serviços associados ("Serviços") pela empresa contratante ("Cliente"). Prevalecem sobre eles, nesta ordem: a Ordem de Serviço ou proposta comercial assinada ("OS"), o Acordo de Tratamento de Dados Pessoais ("DPA") e estes Termos. A Política de Privacidade e o DPA integram estes Termos por referência.

1. Os Serviços

1.1. A Inngage fornece, em nuvem, plataforma de dados de clientes (CDP), orquestração de jornadas e envio de mensagens pelos canais contratados — push, in-app, e-mail, SMS, WhatsApp e RCS — com SDKs, APIs, documentação e suporte à integração.

1.2. Os Serviços são prestados conforme a OS, que define produtos, canais, volumes, preços, vigência e, quando houver, nível de serviço (SLA).

1.3. A Inngage pode evoluir os Serviços e descontinuar funcionalidades mediante aviso prévio de 30 dias, sem reduzir de forma relevante o objeto contratado durante a vigência.

2. Conta e acesso

2.1. O Cliente é responsável pelos usuários que cria no painel, pela guarda das credenciais e por toda atividade realizada com elas. O acesso é individual e exige autenticação em dois fatores.

2.2. O Cliente comunicará à Inngage imediatamente qualquer uso não autorizado de sua conta.

2.3. O Cliente não poderá: (a) usar os Serviços para fins ilícitos ou para enviar mensagens sem base legal; (b) tentar acessar dados de outros clientes ou a infraestrutura da Inngage além das interfaces documentadas; (c) realizar engenharia reversa, revenda ou sublicenciamento não autorizados; (d) sobrecarregar ou degradar intencionalmente os Serviços.

3. Conteúdo e dados do Cliente

3.1. **Propriedade.** Todo conteúdo, dados de usuários finais e configurações enviados pelo Cliente ("Dados do Cliente") são e permanecem de propriedade do Cliente. A Inngage recebe licença limitada para tratá-los exclusivamente para prestar os Serviços.

3.2. **Responsabilidade pelo conteúdo.** O Cliente responde pela licitude, exatidão e base legal dos Dados do Cliente e das mensagens que envia, inclusive consentimentos, opt-in e informações de transparência aos seus usuários finais. A Inngage não revisa previamente mensagens nem aprova campanhas.

3.3. **Dados pessoais.** No tratamento dos Dados do Cliente, o Cliente é **Controlador** e a Inngage é **Operadora**, nos termos da Lei 13.709/2018 (LGPD). As obrigações das partes, os suboperadores, a transferência internacional, a notificação de incidentes e a eliminação dos dados estão no **DPA**, anexo padrão de todo contrato.

3.4. **Dados vedados.** Não fazem parte do escopo dos Serviços dados pessoais sensíveis (art. 5º, II, LGPD) nem dados de menores. O Cliente compromete-se a não enviá-los.

3.5. **Segurança.** A Inngage adota as medidas técnicas e administrativas descritas no DPA e publicadas em seu Trust Center (trust.inngage.com.br). Incidentes de segurança que afetem Dados do Cliente são comunicados em até **72 horas** após o conhecimento, conforme a Política de Resposta a Incidentes.

3.6. **Dados de uso.** A Inngage pode gerar e usar dados agregados e anonimizados sobre o uso dos Serviços para operação, segurança e melhoria do produto. Dados do Cliente não são usados para treinar modelos de inteligência artificial nem para beneficiar outros clientes.

4. Suboperadores e fornecedores

A Inngage utiliza suboperadores para hospedar a plataforma e entregar mensagens, listados no DPA e no Trust Center, vinculados a obrigações equivalentes de proteção de dados. Alterações são comunicadas com 15 dias de antecedência, com direito de oposição do Cliente nos termos do DPA.

5. Preço e pagamento

5.1. Preços, volumes, excedentes e reajuste constam da OS. Salvo disposição diversa, o reajuste é anual pelo IPCA.

5.2. Pagamentos em atraso sofrem multa de 2% e juros de 1% ao mês, pro rata, além de correção pelo IPCA.

5.3. Atraso superior a 30 dias, após notificação, autoriza a suspensão dos Serviços até a regularização, sem prejuízo da cobrança do período.

5.4. Tributos incidentes seguem a legislação; os valores da OS são líquidos de retenções do Cliente, salvo disposição em contrário.

6. Vigência e rescisão

6.1. A vigência é a da OS. Contratos por prazo determinado renovam-se automaticamente por períodos iguais, salvo aviso de qualquer das partes com 60 dias de antecedência.

6.2. Qualquer das partes pode rescindir por descumprimento material não sanado em 30 dias após notificação escrita, ou imediatamente em caso de falência, recuperação judicial ou

dissolução da outra parte.

6.3. **Ao término**, o Cliente terá **30 dias** para exportar seus dados pelas ferramentas da plataforma ou mediante solicitação. Após esse prazo, a Inngage eliminará os Dados do Cliente dos sistemas produtivos em até **60 dias** e dos backups no ciclo normal de rotação, conforme o DPA, ressalvadas retenções exigidas por lei.

6.4. Valores devidos até a data da rescisão permanecem exigíveis. Na rescisão por culpa da Inngage, valores pré-pagos referentes a período não usufruído são devolvidos.

7. Propriedade intelectual

7.1. A plataforma, SDKs, APIs, documentação, marcas e melhorias são de propriedade da Inngage ou de seus licenciadores. O Cliente recebe licença não exclusiva, intransferível e limitada à vigência, para uso interno conforme a OS.

7.2. Sugestões do Cliente sobre os Serviços podem ser usadas pela Inngage sem ônus.

8. Confidencialidade

8.1. Cada parte manterá em sigilo as informações confidenciais da outra, usando-as apenas para a execução do contrato e restringindo o acesso a quem precise conhecê-las, por 5 anos após o término, exceto Dados do Cliente, cujo sigilo é perpétuo.

8.2. Não configura violação a divulgação exigida por lei ou ordem de autoridade, com notificação prévia à outra parte sempre que possível.

9. Níveis de serviço e suporte

9.1. Disponibilidade, canais e prazos de suporte seguem o SLA da OS. Na ausência de SLA, a Inngage emprega esforços comercialmente razoáveis para manter os Serviços disponíveis e presta suporte em dias úteis, em horário comercial, pelos canais indicados na Central de Ajuda.

9.2. Manutenções programadas são comunicadas com antecedência e preferencialmente fora do horário comercial.

10. Garantias e limitação de responsabilidade

10.1. A Inngage garante que os Serviços funcionarão substancialmente conforme a documentação. Em caso de não conformidade reportada em 30 dias, o remédio é a correção ou, se impossível, a devolução proporcional dos valores do período afetado.

10.2. A Inngage não garante que os Serviços serão ininterruptos ou livres de erros, nem responde por resultados comerciais das campanhas do Cliente, por entregabilidade dependente de terceiros (operadoras, Apple, Google, Meta) ou por conteúdo e dados fornecidos pelo Cliente.

10.3. Nenhuma das partes responde por lucros cessantes ou danos indiretos. A responsabilidade total de cada parte fica limitada ao valor pago pelo Cliente nos **12 meses** anteriores ao evento. A limitação não se aplica a: dolo; violação de confidencialidade; violação de propriedade intelectual; obrigações de indenização por uso ilícito dos Serviços pelo Cliente; e hipóteses em que a lei não admite limitação, inclusive responsabilidade perante titulares de dados nos termos da LGPD.

11. Indenização

O Cliente indenizará a Inngage por reclamações de terceiros decorrentes do conteúdo, dos Dados do Cliente, das mensagens enviadas ou do uso dos Serviços em desacordo com estes Termos. A Inngage indenizará o Cliente por reclamações de terceiros de que os Serviços, usados conforme a documentação, violam propriedade intelectual no Brasil. A parte indenizadora assume a defesa; a indenizada coopera e não transige sem anuência.

12. Disposições gerais

12.1. **Alterações.** A Inngage pode atualizar estes Termos mediante aviso de 30 dias por e-mail ou no painel; alterações que reduzam direitos do Cliente durante a vigência da OS dependem de sua concordância.

12.2. **Cessão.** Nenhuma das partes cederá o contrato sem anuência da outra, exceto a sucessor em reorganização societária, com aviso.

12.3. **Comunicações.** Por escrito, aos e-mails indicados na OS; para proteção de dados, dpo@inngage.com.br.

12.4. **Independência.** A nulidade de uma cláusula não afeta as demais. Tolerância não implica renúncia.

12.5. **Lei e foro.** Aplica-se a legislação brasileira. Fica eleito o foro da comarca de **Uberlândia/MG**, com renúncia a qualquer outro.

Versão	Data	Alteração
2.0	26/10/2026	Reescrita integral: lei e foro brasileiros, LGPD e DPA como anexo padrão, retenção e incidentes alinhados ao DPA, limitação de responsabilidade em 12 meses de contrato. Substitui a versão de 10/01/2025