

Términos y Condiciones Generales de Contratación

Versión 2, vigente a partir del 15/09/2026. Sustituye la versión 1, del 08/06/2026.

Estos Términos y Condiciones Generales de Contratación (“Términos y Condiciones Generales”) se aplican a la contratación de Productos y/o Servicios suministrados por RELEVANTI TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA, con domicilio en Alameda Rio Negro, 500, salas 2213 e 2214, Alphaville Centro Industrial e Empresarial, CEP 06454-000, en la ciudad de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita en el CNPJ bajo el n° 53.178.015/0001-00 (“RELEVANTI”).

La lectura, la comprensión y la aceptación de estos Términos y Condiciones Generales son condiciones para el uso de los Productos y/o Servicios ofrecidos por RELEVANTI. Al celebrar la Propuesta-Contrato, el Contratante declara que ha leído, comprendido y aceptado estos Términos y Condiciones Generales y acepta quedar vinculado a ellos, en su nombre y en nombre de sus Usuarios.

EL CONTRATANTE, POR MEDIO DE SU REPRESENTANTE, DECLARA Y GARANTIZA, A TODOS LOS EFECTOS, QUE HA LEÍDO, COMPRENDIDO Y ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, Y QUE SU REPRESENTANTE POSEE LA CAPACIDAD Y LAS FACULTADES NECESARIAS PARA ACEPTARLOS EN NOMBRE DE LA PERSONA JURÍDICA QUE REPRESENTA.

1. Definiciones principales

1.1. Sin perjuicio de las demás definiciones incluidas en estos Términos y Condiciones Generales, las expresiones indicadas a continuación tendrán las definiciones establecidas seguidamente, en plural o en singular:

- (i) AGENTES DE IA: funcionalidades de la PLATAFORMA RELEVANTI que utilizan modelos de inteligencia artificial para generar contenidos, sugerencias y análisis o para ejecutar tareas, conforme al PLAN contratado.
- (ii) CONTRATANTE: persona jurídica que contrata los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS ofrecidos por RELEVANTI.
- (iii) ESPECIALISTA: especialista en gestión que prestará soporte técnico, capacitación y consultoría especializada al CONTRATANTE, conforme a lo previsto en la PROPUESTA-CONTRATO.
- (iv) IMPLANTACIÓN: conjunto de actividades de configuración inicial y capacitación necesarias para el inicio del uso de la PLATAFORMA RELEVANTI, conforme al alcance descrito en la PROPUESTA-CONTRATO.
- (v) PLAN: modalidad de contratación de la PLATAFORMA RELEVANTI (Starter, Business o Enterprise), con los módulos y funcionalidades descritos en la PROPUESTA-CONTRATO.
- (vi) PLATAFORMA RELEVANTI: solución SaaS (software as a service) de titularidad de RELEVANTI, por medio de la cual el USUARIO puede utilizar las funcionalidades disponibles, conforme al PLAN contratado.
- (vii) POLÍTICA DE PRIVACIDAD: Política de Privacidad de RELEVANTI, disponible para consulta y descarga en el sitio web de RELEVANTI.
- (viii) PRODUCTOS Y/O SERVICIOS: Productos y/o Servicios contratados por el CONTRATANTE, en los términos de la PROPUESTA-CONTRATO.
- (ix) PROPUESTA-CONTRATO: instrumento celebrado entre el CONTRATANTE y RELEVANTI que regula las condiciones comerciales específicas aplicables a la contratación de los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.
- (x) SUBENCARGADO: tercero contratado por RELEVANTI que realiza Tratamiento de Datos Personales en su nombre, como proveedores de alojamiento en la nube y de modelos de inteligencia artificial.
- (xi) TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES: estos Términos y Condiciones Generales de Contratación y sus anexos, que, junto con la PROPUESTA-CONTRATO, constituyen el contrato entre las Partes.

(xii) USUARIO: persona física que accede a la PLATAFORMA RELEVANTI, pudiendo ser un representante del CONTRATANTE o un colaborador autorizado por el CONTRATANTE a usar la PLATAFORMA RELEVANTI en su nombre.

2. Productos y/o servicios

2.1. Estos Términos y Condiciones Generales se aplican a todos los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS ofrecidos por RELEVANTI, incluyendo, además de la PLATAFORMA RELEVANTI, los servicios indicados a continuación.

2.1.1. **Implantación.** La IMPLANTACIÓN seguirá el alcance, el número de sesiones y el plazo estimado previstos en la PROPUESTA-CONTRATO. El CONTRATANTE deberá designar un responsable de la IMPLANTACIÓN y suministrar las informaciones y los datos necesarios en los plazos acordados. Los retrasos causados por el CONTRATANTE prorrogan el plazo de IMPLANTACIÓN y no suspenden los cobros previstos en la PROPUESTA-CONTRATO.

2.1.2. **Relevanti Consultoría.** Al contratar la modalidad de Consultoría, el CONTRATANTE tendrá acceso a los servicios de un ESPECIALISTA, con alcance definido entre las Partes y cobro conforme al valor/hora previsto en la PROPUESTA-CONTRATO, mediante presupuesto aprobado previamente por el CONTRATANTE. El CONTRATANTE deberá formular únicamente solicitudes compatibles con el alcance definido y coordinar las demandas del ESPECIALISTA con RELEVANTI con una antelación mínima de 15 (quince) días respecto de la fecha deseada de inicio. En relación con el ESPECIALISTA, el CONTRATANTE deberá: (i) suministrar a RELEVANTI, con la antelación viable, todas las informaciones y datos necesarios para la prestación de los servicios, entendiéndose que RELEVANTI no se responsabilizará por la no utilización de informaciones suministradas fuera del plazo estipulado; y (ii) suministrar todos los datos y especificaciones necesarios para la íntegra ejecución de las actividades, incluyendo informaciones y contexto de las políticas internas del CONTRATANTE.

2.1.3. **Compartición de Datos Anonimizados.** El CONTRATANTE autoriza, de forma irrevocable e irrevocable, que los datos suministrados a RELEVANTI, directa o indirectamente, con motivo de la contratación de cualquier Producto y/o Servicio, sean utilizados por RELEVANTI de forma anonimizada y agregada, con fines estadísticos y para la composición de bases comparativas y de benchmarking, asegurada la ausencia de cualquier dato personal identificable o que permita la reidentificación de individuos.

2.2. Se suministrarán al CONTRATANTE y a sus USUARIOS únicamente los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS contratados, conforme a lo descrito en la PROPUESTA-CONTRATO.

2.2.1. La contratación de PRODUCTOS Y/O SERVICIOS adicionales deberá realizarse mediante adenda a la PROPUESTA-CONTRATO, en la que se describirán los valores y demás condiciones aplicables. No dependerá de adenda la inclusión de USUARIOS adicionales, que podrá ser solicitada por el CONTRATANTE en cualquier momento, por escrito o a través de la PLATAFORMA RELEVANTI, y será cobrada conforme a los valores y las reglas previstos en la PROPUESTA-CONTRATO.

2.3. Todos los USUARIOS vinculados al CONTRATANTE deberán aceptar estos Términos y Condiciones Generales y la POLÍTICA DE PRIVACIDAD antes de utilizar los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.

3. Plataforma Relevanti

3.1. La licencia de uso de la PLATAFORMA RELEVANTI se concede con carácter no exclusivo, quedando RELEVANTI libre de otorgar licencias de uso a cualesquiera terceros, incluso a competidores del CONTRATANTE.

3.2. La PLATAFORMA RELEVANTI se pone a disposición como software estandarizado. Las personalizaciones, apps personalizadas, integraciones y parametrizaciones específicas solo se realizarán cuando estén previstas en el PLAN contratado y dentro del alcance descrito en la PROPUESTA-CONTRATO. Las demandas fuera de ese alcance serán tratadas como Consultoría especializada, mediante presupuesto aprobado previamente por el CONTRATANTE. Las eventuales personalizaciones, adaptaciones, integraciones, parametrizaciones, actualizaciones, nuevas versiones o cualesquiera modificaciones realizadas por RELEVANTI serán de su propiedad exclusiva, pudiendo ser puestas a disposición, a su criterio, de los demás contratantes de la PLATAFORMA RELEVANTI, siempre que no revelen Información Confidencial o secretos de negocio del CONTRATANTE.

3.3. El uso de la PLATAFORMA RELEVANTI depende de equipos y dispositivos electrónicos conectados a internet con una velocidad compatible con su procesamiento. El acceso y la utilización pueden verse perjudicados en razón de la versión del

sistema operativo o de las condiciones técnicas de los dispositivos utilizados por el USUARIO. La adecuación y la actualización de dispositivos, navegadores y sistemas operativos son responsabilidad del CONTRATANTE. RELEVANTI no se responsabiliza por daños derivados de la discontinuación o modificación de versiones antiguas de la PLATAFORMA RELEVANTI.

3.4. Corresponderá al USUARIO garantizar el secreto de sus credenciales de acceso a la PLATAFORMA RELEVANTI y velar por que sus dispositivos no sean utilizados o accedidos por personas no autorizadas, comprometiéndose a notificar a RELEVANTI de inmediato en caso de que tome conocimiento de cualquier uso o acceso no autorizado en su cuenta.

3.5. Agentes de IA.

3.5.1. Los AGENTES DE IA generan resultados de forma automatizada y probabilística, que pueden contener imprecisiones, omisiones o errores. Corresponde al CONTRATANTE y a los USUARIOS revisar los resultados antes de utilizarlos, en especial en decisiones que afecten a colaboradores.

3.5.2. El CONTRATANTE no utilizará los resultados de los AGENTES DE IA como fundamento exclusivo para decisiones que afecten los intereses de personas físicas sin revisión humana, observado el derecho de revisión previsto en el artículo 20 de la Ley nº 13.709/2018 (la Ley General de Protección de Datos brasileña, o “LGPD”).

3.5.3. **Modelos contratados por RELEVANTI.** Determinadas funcionalidades de IA, como el asistente Ask Relevanti, operan con modelos de proveedores contratados por RELEVANTI, que actúan como SUBENCARGADOS en los términos de la Cláusula 9. En relación con esos proveedores, RELEVANTI no utiliza, ni autoriza que utilicen, los Datos del Contratante para el entrenamiento de modelos de inteligencia artificial.

3.5.4. **Modelos y servicios conectados por el CONTRATANTE.** La PLATAFORMA RELEVANTI permite que el CONTRATANTE conecte sus propias credenciales de acceso a proveedores de modelos de inteligencia artificial y a servicios de terceros, inclusive por medio de conectores. En ese supuesto, la relación se establece directamente entre el CONTRATANTE y el proveedor por él elegido, correspondiendo exclusivamente al CONTRATANTE: (i) contratar al proveedor y aceptar sus términos de uso y política de privacidad; (ii) verificar las condiciones de utilización de los datos para el entrenamiento de modelos; (iii) evaluar la eventual transferencia internacional de datos y las bases legales aplicables; y (iv) gestionar, proteger y revocar sus credenciales. RELEVANTI se limita a transmitir al proveedor elegido los datos que el CONTRATANTE determine, sin responder por el Tratamiento realizado por aquel.

3.5.5. Todas las acciones de los AGENTES DE IA quedan registradas en la pista de auditoría de la PLATAFORMA RELEVANTI.

4. Obligaciones y responsabilidades del Contratante

4.1. Sin perjuicio de las demás obligaciones previstas en estos Términos y Condiciones Generales, en la PROPUESTA-CONTRATO y en la POLÍTICA DE PRIVACIDAD, el CONTRATANTE se obliga, por sí y por sus USUARIOS, a:

- (i) pagar puntualmente los valores debidos a RELEVANTI, en los términos de la PROPUESTA-CONTRATO;
- (ii) responsabilizarse por la regularidad, licitud y conformidad de sus actividades con la legislación vigente;
- (iii) presentar o suministrar los documentos e informaciones solicitados por RELEVANTI para el ofrecimiento de los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, respetando los plazos determinados, bajo pena de imposibilidad de ofrecimiento de los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS;
- (iv) designar un responsable dentro de su organización para el contacto directo con los equipos de soporte e IMPLANTACIÓN de RELEVANTI;
- (v) mantener en seguridad y secreto los nombres de usuario y contraseñas de acceso a la PLATAFORMA RELEVANTI, entendiéndose que RELEVANTI no tiene injerencia sobre su puesta a disposición o utilización;
- (vi) no hacer uso de la PLATAFORMA RELEVANTI de manera que implique violación de la legislación aplicable, de estos Términos y Condiciones Generales, de la PROPUESTA-CONTRATO o de la POLÍTICA DE PRIVACIDAD;
- (vii) no copiar, ceder, licenciar, sublicenciar, vender, alquilar, dar en garantía, distribuir, compartir, reproducir, donar, enajenar, poner a disposición, dar acceso o transferir, total o parcialmente, a cualquier título, los softwares de la PLATAFORMA RELEVANTI, sus módulos, partes, manuales o cualesquiera informaciones relativas a ella, incluyendo todo y cualquier contenido de RELEVANTI;

- (viii) no descompilar ni promover o facilitar ingeniería inversa, acceso indebido o intento de acceso al código fuente de la PLATAFORMA RELEVANTI;
- (ix) no utilizar la PLATAFORMA RELEVANTI para obtener informaciones protegidas por confidencialidad, secreto de negocio o legislación de privacidad y protección de datos personales;
- (x) no vulnerar, ni intentar vulnerar, sistemas de seguridad de la información de RELEVANTI o de terceros, ni intentar obtener acceso no autorizado a redes de ordenadores;
- (xi) no emplear softwares, técnicas o artificios para utilizar indebidamente la PLATAFORMA RELEVANTI en prácticas nocivas para RELEVANTI o para terceros, tales como hacking, scraping, crawling, exploits, spamming, flooding, spoofing, crashing y rootkits;
- (xii) no realizar actos que causen contaminación o perjudiquen equipos de RELEVANTI o de terceros, inclusive mediante la transmisión de archivos que contengan virus, worms, malwares, bots, backdoors, spywares, rootkits, caballos de Troya o cualquier otro programa contaminante o destructivo;
- (xiii) no realizar conductas que puedan interferir en el buen funcionamiento de la PLATAFORMA RELEVANTI;
- (xiv) no utilizar la PLATAFORMA RELEVANTI para una finalidad distinta de aquella para la cual fue puesta a disposición;
- (xv) no usar la PLATAFORMA RELEVANTI, ni permitir su uso, en beneficio de terceros ajenos al CONTRATANTE;
- (xvi) no permitir que personas no autorizadas por RELEVANTI efectúen mantenimientos, reparaciones o instalaciones en la PLATAFORMA RELEVANTI;
- (xvii) no vulnerar ni amenazar los derechos e intereses de RELEVANTI; y
- (xviii) no utilizar la PLATAFORMA RELEVANTI para desarrollar u operar un producto similar o competidor, ni facilitar el acceso a la PLATAFORMA RELEVANTI a un competidor de RELEVANTI.

4.2. El CONTRATANTE declara tener pleno conocimiento de las características, el alcance y las limitaciones de la PLATAFORMA RELEVANTI y, tras su evaluación, ha aceptado su contratación en el estado en que se encuentra.

4.3. El CONTRATANTE es responsable de sus USUARIOS, debiendo indemnizar a RELEVANTI y/o a terceros por los daños o perjuicios causados por ellos. En caso de que RELEVANTI se vea obligada a participar en un proceso judicial o administrativo relacionado con esa responsabilidad, el CONTRATANTE deberá resarcir a RELEVANTI por las cargas legales y financieras incurridas, sin perjuicio de eventuales daños y perjuicios.

4.4. En caso de violación de estos Términos y Condiciones Generales, de la PROPUESTA-CONTRATO, de la POLÍTICA DE PRIVACIDAD o de una disposición legal por el CONTRATANTE o por sus USUARIOS, RELEVANTI podrá, mediante notificación previa al CONTRATANTE y sin perjuicio de otras medidas: (i) suspender o limitar el acceso del CONTRATANTE y de sus USUARIOS a la PLATAFORMA RELEVANTI y a los demás PRODUCTOS Y/O SERVICIOS; (ii) suspender o bloquear, temporal o definitivamente, la cuenta del CONTRATANTE y de sus USUARIOS; y/o (iii) adoptar las medidas civiles o penales que correspondan. La notificación previa se dispensará en caso de riesgo para la seguridad de la PLATAFORMA RELEVANTI o de terceros, o de determinación legal o de autoridad competente.

4.4.1. Durante una eventual suspensión, RELEVANTI mantendrá almacenados los datos del CONTRATANTE. En caso de cierre definitivo, se aplicará lo dispuesto en la Cláusula 13.4. RELEVANTI no será responsable por lucro cesante o pérdida de oportunidad derivados de una suspensión realizada en los términos de esta cláusula.

4.4.2. En caso de violación de las obligaciones previstas en los apartados (vii) a (xii) y (xviii) de la Cláusula 4.1, el CONTRATANTE quedará sujeto al pago de una penalidad no compensatoria a favor de RELEVANTI equivalente al valor total pagado por el CONTRATANTE en los últimos 12 (doce) meses. En caso de que aún no hayan transcurrido 12 (doce) meses de vigencia, la penalidad se calculará con base en el valor mensual promedio pagado por el CONTRATANTE, multiplicado por 12 (doce).

5. Obligaciones y responsabilidades de Relevanti

5.1. RELEVANTI se compromete a:

- (i) emplear sus mejores esfuerzos para mantener la PLATAFORMA RELEVANTI con la mayor tasa de disponibilidad posible, salvo en los siguientes supuestos: (a) interrupciones necesarias para ajustes técnicos o mantenimiento, informadas con antelación; (b) interrupciones de emergencia para preservar la seguridad de la PLATAFORMA RELEVANTI, evitar o hacer cesar ataques e implementar correcciones de seguridad; (c) indisponibilidades causadas por caso fortuito o fuerza mayor, acciones de autoridades gubernamentales, inundaciones, incendios, terremotos, conflictos civiles, actos de terrorismo, huelgas o discontinuidades de proveedores de tecnología, alojamiento, telecomunicaciones y energía eléctrica; y (d) suspensiones determinadas por autoridades competentes o derivadas del incumplimiento de estos Términos y Condiciones Generales, de la POLÍTICA DE PRIVACIDAD o de la PROPUESTA-CONTRATO;
- (ii) ofrecer mantenimiento y soporte técnico remoto para la solución de problemas o fallos en el funcionamiento de la PLATAFORMA RELEVANTI; y
- (iii) emplear sus mejores esfuerzos para proteger, mediante medidas de seguridad estándar del mercado, la confidencialidad de las informaciones introducidas en la PLATAFORMA RELEVANTI o puestas a disposición por el CONTRATANTE y sus USUARIOS.

5.2. RELEVANTI adopta medidas de seguridad adecuadas a los estándares del mercado para la protección de la PLATAFORMA RELEVANTI y de los datos en ella contenidos. El CONTRATANTE y los USUARIOS reconocen, no obstante, que ningún sistema es absolutamente inmune a ataques, no siendo RELEVANTI responsable por la eliminación, obtención, utilización o divulgación no autorizada de informaciones resultantes de ataques que no hubiera podido razonablemente evitar mediante los referidos estándares de seguridad.

5.3. RELEVANTI prestará soporte técnico para resolver dudas y solucionar problemas relacionados con la PLATAFORMA RELEVANTI a través de los canales y en los horarios indicados en la PROPUESTA-CONTRATO. Las eventuales modificaciones de canales y horarios serán comunicadas previamente al CONTRATANTE, sin reducción del nivel de atención contratado.

5.4. Las metas de disponibilidad o niveles de servicio (SLA) solo se aplican cuando estén expresamente previstos en la PROPUESTA-CONTRATO.

6. Limitación de responsabilidad de Relevanti

6.1. La PLATAFORMA RELEVANTI se suministra “en el estado en que se encuentra”, sin garantías expresas o implícitas de viabilidad comercial, de adecuación a un propósito específico o de que atenderá a las expectativas del CONTRATANTE. RELEVANTI no garantiza que el uso de la PLATAFORMA RELEVANTI será ininterrumpido, libre de errores o de pérdidas de datos, o inmune a ataques, virus, interferencias u otras violaciones de seguridad, salvo lo dispuesto en la Cláusula 5.

6.2. RELEVANTI no será responsable por discontinuidades derivadas de fallos de conectividad o de infraestructura, caso fortuito o fuerza mayor, problemas de compatibilidad o vicios de productos o servicios de terceros, interrupciones en el suministro de energía eléctrica, problemas imprevisibles relativos a la tecnología empleada, contaminación por virus o ataques de hackers, ni por:

- (i) mala utilización, negligencia, imprudencia, impericia o accidente derivado de culpa u omisión del CONTRATANTE o de sus USUARIOS;
- (ii) modificaciones no autorizadas o uso indebido por el CONTRATANTE o por sus USUARIOS;
- (iii) uso de la PLATAFORMA RELEVANTI de forma incompatible con sus especificaciones técnicas;
- (iv) fallo de los USUARIOS en mantener la seguridad y la confidencialidad de sus credenciales;
- (v) uso de la PLATAFORMA RELEVANTI por persona no autorizada;
- (vi) intervención de personas no autorizadas por RELEVANTI;
- (vii) defectos y daños causados por fuerzas de la naturaleza;
- (viii) informaciones incorrectas o falsas, o documentos falsos, suministrados por el CONTRATANTE o por sus USUARIOS a la PLATAFORMA RELEVANTI o al ESPECIALISTA;
- (ix) resultados generados por AGENTES DE IA utilizados sin la revisión prevista en la Cláusula 3.5; o

(x) decisiones administrativas, gerenciales o comerciales adoptadas con base en las informaciones suministradas por la PLATAFORMA RELEVANTI, incluyendo eventuales daños y perjuicios derivados de ellas y litigios o procesos laborales iniciados contra el CONTRATANTE en razón de decisiones organizativas adoptadas por él, con independencia de orientación o recomendación de RELEVANTI.

6.2.1. RELEVANTI presta servicios de consultoría y suministra informaciones con base en su conocimiento especializado. Corresponde exclusivamente al CONTRATANTE adoptar las decisiones finales relacionadas con su gestión, operación, procesos, colaboradores, datos e indicadores, considerando sus propias circunstancias y obligaciones legales.

6.3. RELEVANTI no garantiza, respalda ni asume responsabilidad por las informaciones suministradas por el CONTRATANTE, sus USUARIOS o terceros, ni participa en la relación establecida entre el CONTRATANTE y sus colaboradores.

6.4. El CONTRATANTE asume total responsabilidad frente a RELEVANTI, a otros USUARIOS y a terceros, incluidos sus colaboradores, por los daños y perjuicios causados por los actos de sus USUARIOS en la utilización de los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, por la inobservancia de leyes o reglamentos y por el mal uso de la PLATAFORMA RELEVANTI, manteniendo a RELEVANTI indemne de cualquier reclamación o responsabilidad.

6.5. LA EVENTUAL INDEMNIZACIÓN DEBIDA POR RELEVANTI AL CONTRATANTE COMO CONSECUENCIA DE CUALESQUIERA DEUDAS, OBLIGACIONES, PÉRDIDAS, DAÑOS, COSTOS, DEMANDAS JUDICIALES O ADMINISTRATIVAS, PASIVOS U OTRAS OBLIGACIONES DE CUALQUIER NATURALEZA, ASÍ COMO GASTOS, INCLUYENDO GASTOS RAZONABLES DE ABOGADOS, CONTADORES, CONSULTORES Y ESPECIALISTAS, Y TASAS Y GASTOS RAZONABLES INCURRIDOS EN LA EJECUCIÓN DE CUALESQUIERA DERECHOS DE INDEMNIZACIÓN BAJO ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD O LA PROPUESTA-CONTRATO, O EN LA DEFENSA DE CUALQUIER DEMANDA (COMO CORRECCIÓN MONETARIA, INTERESES, PENALIDADES, MULTAS, COSTOS Y GASTOS JUDICIALES Y CUALESQUIERA VALORES ESTABLECIDOS POR TRIBUNAL COMPETENTE), ESTARÁ LIMITADA A LOS DAÑOS DIRECTOS COMPROBADAMENTE CAUSADOS EXCLUSIVAMENTE POR RELEVANTI Y A LOS VALORES PAGADOS POR EL CONTRATANTE A RELEVANTI EN LOS 12 (DOCE) MESES ANTERIORES AL EVENTO QUE DIO CAUSA A LA INDEMNIZACIÓN. EN NINGÚN CASO RELEVANTI SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS INDIRECTOS, DAÑOS A LA IMAGEN, DAÑOS MORALES, LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE INGRESOS, PÉRDIDA DE UNA OPORTUNIDAD, PÉRDIDA DE DATOS O PÉRDIDA DE FONDO DE COMERCIO.

6.6. El CONTRATANTE reconoce y acepta que las limitaciones de responsabilidad previstas en esta cláusula son elementos esenciales de estos Términos y Condiciones Generales y que, sin ellas, el precio y las condiciones acordados serían sustancialmente diferentes. Esta cláusula prevalecerá sobre cualesquiera otras en sentido contrario.

7. Propiedad intelectual

7.1. Todos los derechos de Propiedad Intelectual relacionados con la PLATAFORMA RELEVANTI y con los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS pertenecen, y continuarán perteneciendo, con exclusividad, a RELEVANTI, incluyendo, sin limitación, marcas, nombre comercial, know-how, patentes, derechos de autor, derechos sobre softwares, secretos comerciales, fondo de comercio, métodos, metodologías y todos los perfeccionamientos, actualizaciones, evoluciones y mejoras sobre la PLATAFORMA RELEVANTI.

7.1.1. A los efectos de estos Términos y Condiciones Generales, “Propiedad Intelectual” significa todos los derechos de propiedad intelectual e industrial en todo el mundo, incluyendo, sin limitación: (i) derechos de patentes; (ii) secretos industriales y derechos sobre know-how e informaciones confidenciales o exclusivas, incluyendo nuevos desarrollos, invenciones, modelos, especificaciones, diseños, métodos de desarrollo y softwares, y todas las demandas y derechos relacionados; (iii) derechos de autor y obras sujetas a derechos de autor, publicadas o no, incluyendo los derechos de preparar, reproducir, ejecutar, exhibir y distribuir dichas obras, así como copias, compilaciones y materiales derivados de ellas; (iv) derechos sobre programas de ordenador, softwares, algoritmos, APIs, herramientas de desarrollo, códigos fuente, bases de datos, compilaciones, tecnología de soporte y documentación, incluyendo manuales de usuario y materiales de capacitación; y (v) cualesquiera derechos semejantes o equivalentes, en cualquier parte del mundo, incluyendo nuevas versiones, funcionalidades, perfeccionamientos, correcciones y evoluciones.

7.2. El CONTRATANTE y sus USUARIOS adquieren tan solo el derecho de utilizar la PLATAFORMA RELEVANTI y las funcionalidades del PLAN contratado, sin exclusividad, durante la vigencia prevista en la PROPUESTA-CONTRATO y en los

términos de estos Términos y Condiciones Generales, sin cesión de cualesquiera derechos de Propiedad Intelectual de RELEVANTI, incluida la titularidad sobre algoritmos y código fuente. Todos los derechos sobre actualizaciones, extensiones, correcciones, modificaciones, adiciones, personalizaciones, mejoras y perfeccionamientos desarrollados por RELEVANTI, con o sin participación del CONTRATANTE o de sus USUARIOS, son y permanecerán de propiedad exclusiva de RELEVANTI.

7.3. El CONTRATANTE se obliga, por sí y por sus USUARIOS, a usar la PLATAFORMA RELEVANTI de acuerdo con las leyes aplicables y a notificar a RELEVANTI, tan pronto como tome conocimiento, sobre cualquier violación de derechos de Propiedad Intelectual de RELEVANTI por terceros.

7.4. Los feedbacks, evaluaciones, sugerencias de mejora e ideas sobre la PLATAFORMA RELEVANTI y los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS enviados por el CONTRATANTE o por sus USUARIOS podrán ser libremente utilizados por RELEVANTI para perfeccionar sus PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, sin remuneración ni obligación alguna. En caso de que la cesión de derechos sobre dichos contenidos esté prohibida por la legislación aplicable, el CONTRATANTE y los USUARIOS conceden a RELEVANTI una licencia gratuita, global, irrevocable y por plazo indeterminado (o por el período máximo de protección legal) para su uso y explotación.

7.4.1. Los datos, documentos y demás contenidos introducidos por el CONTRATANTE y por sus USUARIOS en la PLATAFORMA RELEVANTI (“Datos del Contratante”) permanecen bajo la titularidad del CONTRATANTE, y serán tratados por RELEVANTI exclusivamente para la prestación de los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, observado lo dispuesto en las Cláusulas 2.1.3 y 9.

7.5. RELEVANTI solo podrá utilizar el nombre, las marcas, los logotipos y demás signos distintivos del CONTRATANTE en sus canales de divulgación y materiales publicitarios, promocionales o institucionales mediante autorización previa y por escrito del CONTRATANTE, que podrá ser concedida por correo electrónico y revocada en cualquier momento.

8. Confidencialidad

8.1. RELEVANTI y el CONTRATANTE, este por sí y por sus USUARIOS, se obligan a mantener el secreto sobre cualesquiera negocios, transacciones, proyectos, propuestas, documentos e informaciones relativos a la otra Parte a los que tengan acceso en razón de este contrato (“Información Confidencial”), actuando con diligencia y adoptando todas las medidas razonables para evitar su divulgación o el acceso por terceros.

8.2. No están incluidas en la obligación de confidencialidad las informaciones que: (i) sean o pasen a ser de dominio público sin incumplimiento de esta cláusula por la parte receptora; (ii) hayan sido recibidas legítimamente de terceros no sujetos a obligación de confidencialidad; (iii) hayan sido desarrolladas de manera independiente por la parte receptora, sin utilización de las informaciones de la parte reveladora; (iv) hayan tenido su divulgación aprobada previamente y por escrito por la parte reveladora; o (v) hayan sido requeridas por determinación judicial o de autoridad competente, siempre que exista comunicación previa a la otra Parte, cuando esté legalmente permitido.

8.3. La Información Confidencial podrá ser divulgada por cualquiera de las Partes a sus directores, ejecutivos, auditores y asesores jurídicos, sin necesidad de aprobación previa, siempre que dichas personas asuman compromisos de confidencialidad equivalentes a los aquí estipulados.

8.4. Las obligaciones de esta cláusula permanecerán vigentes durante la vigencia del contrato y por 5 (cinco) años después de su término.

9. Protección de datos

9.1. Las disposiciones de esta cláusula se aplican al Tratamiento de Datos Personales realizado por las Partes en el contexto y a efectos del cumplimiento de estos Términos y Condiciones Generales, en los términos de la LGPD (Ley nº 13.709/2018) y sus modificaciones posteriores, debiendo las Partes respetar la legislación aplicable, inclusive en lo que se refiere a sus empleados y subcontratados. Los términos en mayúscula inicial no definidos en estos Términos y Condiciones Generales tendrán los significados definidos por la LGPD.

9.2. Son Datos Personales todas las informaciones relacionadas con una persona natural identificada o identificable, inclusive números identificadores, cookies, datos de geolocalización o identificadores electrónicos, cuando estén relacionados con una

persona natural. Los datos referentes a la salud, los datos genéticos o biométricos, entre otros previstos en la LGPD, se consideran Datos Personales Sensibles.

9.3. En el ámbito de estos Términos y Condiciones Generales, RELEVANTI actuará como Encargada del tratamiento y el CONTRATANTE como Responsable del tratamiento en relación con los Datos Personales integrantes de los Datos del Contratante, entendiéndose como tales aquellos introducidos, importados o integrados en la PLATAFORMA RELEVANTI por el CONTRATANTE o por sus USUARIOS, correspondiendo al CONTRATANTE las decisiones referentes a su Tratamiento. RELEVANTI actuará como Responsable del tratamiento en relación con los datos de registro y de contacto de los representantes del CONTRATANTE, los datos de cuenta de los USUARIOS, los registros de acceso y los datos de uso de la PLATAFORMA RELEVANTI, tratados en los términos de la POLÍTICA DE PRIVACIDAD. En su calidad de Responsable del tratamiento de los Datos del Contratante, corresponde al CONTRATANTE: (i) garantizar que dispone de las bases legales necesarias para el Tratamiento de los Datos Personales en el ámbito de los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS y para compartirlos con RELEVANTI; (ii) proteger los intereses de los Titulares y garantizar que los Datos Personales sean tratados de acuerdo con la legislación aplicable; (iii) informar a los Titulares, de manera clara y accesible, sobre las finalidades y condiciones del Tratamiento realizado por medio de los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, en observancia del principio de transparencia; (iv) determinar las finalidades, bases legales y medios de Tratamiento por medio de instrucciones documentadas, informando a RELEVANTI, en un plazo razonable, sobre cualesquiera errores o irregularidades en dichas instrucciones; (v) adoptar políticas de gobernanza en privacidad y protección de Datos Personales compatibles con la legislación aplicable; y (vi) comunicar inmediatamente a RELEVANTI en caso de que algún Titular solicite el ejercicio de derechos que exija la adopción de medidas por RELEVANTI.

9.4. En su calidad de Encargada del tratamiento, RELEVANTI se compromete a: (i) tratar los Datos Personales únicamente conforme a las instrucciones del CONTRATANTE y para la prestación de los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS; (ii) asistir al CONTRATANTE, en la medida de lo razonable, en la atención de solicitudes de Titulares y de autoridades; (iii) comunicar al CONTRATANTE, en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas desde su conocimiento, los incidentes de seguridad que puedan acarrear riesgo o daño relevante a los Titulares; y (iv) mantener registro de las operaciones de Tratamiento que realice.

9.5. **Subencargados.** El CONTRATANTE autoriza a RELEVANTI a contratar SUBENCARGADOS, como proveedores de alojamiento en la nube y de modelos de inteligencia artificial, siempre que estén sujetos a obligaciones de protección de datos compatibles con las de estos Términos y Condiciones Generales. La lista actualizada de SUBENCARGADOS se mantiene permanentemente publicada en el sitio web de RELEVANTI, donde se refleja la inclusión de nuevos SUBENCARGADOS. Los proveedores contratados directamente por el CONTRATANTE en los términos de la Cláusula 3.5.4 no son SUBENCARGADOS de RELEVANTI y no constan en esa lista.

9.6. **Transferencia internacional.** Los Datos Personales podrán ser almacenados o tratados fuera de Brasil por SUBENCARGADOS, observados los supuestos del artículo 33 de la LGPD y la reglamentación de la ANPD (la Autoridad Nacional de Protección de Datos de Brasil), inclusive por medio de cláusulas contractuales tipo.

9.7. **Delegado de Protección de Datos (Encarregado).** El Delegado de Protección de Datos (Encarregado) responsable del Tratamiento de Datos Personales de RELEVANTI es **Marcelo Aguiar**, a quien se puede contactar mediante el correo electrónico **marcelo@relevanti.ai**.

9.8. El CONTRATANTE se obliga a garantizar que la recogida de los Datos Personales tratados en el ámbito de los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS y su compartición con RELEVANTI se realicen de acuerdo con la legislación aplicable.

9.9. El CONTRATANTE asume responsabilidad integral por los daños que cause a RELEVANTI, a los Titulares o a terceros como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de esta cláusula o de infracciones a la LGPD y demás regulaciones aplicables, inclusive restituyendo a RELEVANTI por cualesquiera perjuicios sufridos.

9.10. Las Partes garantizan la seguridad de los Datos Personales que lleguen a tratar en el contexto de este contrato, por sí, sus empleados, subcontratados y socios de negocio, contra destrucción, pérdida, alteración, divulgación o acceso no autorizado, o cualquier otra forma de Tratamiento ilícito, mediante medidas técnicas y organizativas adecuadas, y se comprometen a notificar a la otra Parte sobre cualquier evento que vulnere o exponga a riesgo los Datos Personales compartidos en razón de este contrato.

9.11. Las actividades de Tratamiento deberán observar la legislación brasileña y demás legislaciones aplicables, así como las orientaciones y reglamentos emitidos por la ANPD.

10. Precio, pago y mora

10.1. Los valores, la forma de pago, los vencimientos y el índice de reajuste son los previstos en la PROPUESTA-CONTRATO. En ausencia de índice en la PROPUESTA-CONTRATO, los valores se reajustarán anualmente por la variación positiva del IGP-M (índice de inflación brasileño publicado por la Fundação Getulio Vargas).

10.2. Los valores previstos en la PROPUESTA-CONTRATO no incluyen tributos, que se añadirán conforme a la legislación aplicable. RELEVANTI emitirá la factura correspondiente a cada cobro.

10.3. El retraso en el pago sujetará al CONTRATANTE a una multa del 2% (dos por ciento) sobre el valor debido, intereses moratorios del 1% (uno por ciento) mensual, calculados pro rata die, y corrección monetaria por la variación positiva del IGP-M hasta la fecha del pago efectivo.

10.4. En caso de retraso superior a 15 (quince) días, RELEVANTI podrá suspender el acceso del CONTRATANTE y de sus USUARIOS a la PLATAFORMA RELEVANTI, mediante notificación previa de 5 (cinco) días, sin perjuicio del cobro de los valores debidos durante la suspensión. El acceso se restablecerá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles tras la confirmación del pago.

10.5. En caso de retraso superior a 60 (sesenta) días, RELEVANTI podrá resolver el contrato por justa causa, aplicándose la penalidad por resolución anticipada prevista en la PROPUESTA-CONTRATO.

10.6. La eventual impugnación de un cobro deberá ser presentada por el CONTRATANTE en un plazo máximo de 10 (diez) días desde su recepción, debiendo los valores no impugnados ser pagados en su vencimiento.

11. Desvinculación de las partes

11.1. Este contrato no establece, a ningún efecto, sociedad, asociación, joint venture, agencia, consorcio, mandato de representación ni responsabilidad solidaria entre RELEVANTI y el CONTRATANTE, como tampoco vínculo operativo, gerencial o de otra naturaleza entre ellos.

11.2. Este contrato no establece, directa o indirectamente, vínculo laboral, obligación o responsabilidad entre RELEVANTI y los USUARIOS, corriendo por cuenta exclusiva del CONTRATANTE todas las cargas laborales, previsionales, de seguros, civiles o de cualquier otra naturaleza relativas a sus colaboradores.

12. No exclusividad

12.1. RELEVANTI es libre de ofrecer los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS a cualesquiera terceros y de celebrar acuerdos, contratos y alianzas con cualesquiera terceros, según lo considere apropiado.

13. Vigencia y resolución

13.1. Los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS serán prestados por el período y con las reglas de renovación previstos en la PROPUESTA-CONTRATO, salvo terminación anticipada en los términos de la PROPUESTA-CONTRATO y de estos Términos y Condiciones Generales.

13.2. Sin perjuicio de otros supuestos previstos en la PROPUESTA-CONTRATO, el contrato podrá terminarse anticipadamente en los siguientes supuestos:

- (i) por cualquiera de las Partes, en caso de infracción material de estos Términos y Condiciones Generales, de la POLÍTICA DE PRIVACIDAD, de la PROPUESTA-CONTRATO o de la legislación aplicable no subsanada en un plazo máximo de 10 (diez) días contados desde la notificación, si es subsanable, o de inmediato, si no es subsanable;
- (ii) por cualquiera de las Partes, en caso de insolvencia, declaración de quiebra o solicitud de recuperación judicial o extrajudicial de la otra Parte;
- (iii) por RELEVANTI, en caso de que deje de ofrecer los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, mediante aviso con una antelación mínima de 90 (noventa) días, supuesto en el que restituirá al CONTRATANTE el valor del setup proporcional al período de vigencia

no disfrutado y los valores pagados anticipadamente referentes a ese período, sin aplicación de penalidad a ninguna de las Partes;

- (iv) por cualquiera de las Partes, cuando sea necesario para cumplir la legislación aplicable u orden de autoridad competente;
- (v) por cualquiera de las Partes, en caso fortuito o de fuerza mayor que impida la ejecución del contrato por un plazo superior a 30 (treinta) días corridos; o
- (vi) por RELEVANTI, en el supuesto de la Cláusula 10.5.

13.3. La resolución anticipada por el CONTRATANTE sin justa causa observará el preaviso y la penalidad previstos en la PROPUESTA-CONTRATO.

13.4. En caso de término o resolución, el CONTRATANTE podrá solicitar, en un plazo máximo de 30 (treinta) días contados desde el término, la exportación de los datos almacenados en la PLATAFORMA RELEVANTI, que serán puestos a disposición en formato estructurado (CSV o XLSX). El CONTRATANTE podrá, en el mismo plazo, solicitar la eliminación inmediata de los datos. Transcurrido ese plazo sin solicitud, o tras la confirmación de la recepción de los datos por el CONTRATANTE, RELEVANTI eliminará los datos, salvo los supuestos de conservación previstos en el artículo 16 de la LGPD, y no tendrá responsabilidad por la custodia de los datos después de su eliminación o transferencia.

14. Disposiciones generales

14.1. **Título ejecutivo y firma electrónica.** Estos Términos y Condiciones Generales, junto con la PROPUESTA-CONTRATO, valdrán como título ejecutivo extrajudicial (título executivo extrajudicial) conforme el derecho brasileño, obligando al CONTRATANTE, por sí y por sus USUARIOS, y a sus sucesores a cualquier título. Las Partes reconocen la validez de la contratación por medios electrónicos, en los términos del art. 10, §2º, de la Medida Provisória nº 2.200-2/2001 (norma brasileña que regula la firma electrónica y la infraestructura de claves públicas ICP-Brasil), dispensada la firma de testigos conforme al art. 784, §4º, del Código de Processo Civil (Código Procesal Civil brasileño).

14.2. **Nulidad parcial y ausencia de renuncia.** En caso de que cualquier disposición de estos Términos y Condiciones Generales o de la PROPUESTA-CONTRATO sea considerada nula, ilegal o inejecutable, las demás disposiciones permanecerán válidas. La falta o demora de cualquiera de las Partes en ejercer sus derechos no será interpretada como renuncia ni afectará al derecho de ejercerlos posteriormente.

14.3. **Fuerza mayor.** Ninguna de las Partes será responsable por retraso o fallo en el cumplimiento de sus obligaciones derivado de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo incendio, pandemia, epidemia, terrorismo, inundación, guerra, acciones hostiles, orden gubernamental, huelgas u otras causas más allá de su control razonable. Las Partes reanudarán el cumplimiento de sus obligaciones inmediatamente después de cesada la causa del retraso o del fallo.

14.4. **Cesión.** El CONTRATANTE no podrá ceder a terceros, total o parcialmente, sus derechos y obligaciones sin el consentimiento previo y por escrito de RELEVANTI. RELEVANTI podrá ceder o transferir sus derechos y obligaciones a sus Afiliadas o en el contexto de una reorganización societaria, mediante simple comunicación al CONTRATANTE, y podrá modificar su control societario con independencia de autorización o comunicación. “Afiliada” significa cualquier persona que, directa o indirectamente, controle, sea controlada por o esté bajo control común con RELEVANTI, incluyendo fondos o vehículos de inversión.

14.5. **Modificaciones de la PLATAFORMA RELEVANTI.** El CONTRATANTE y los USUARIOS reconocen que RELEVANTI podrá realizar modificaciones y actualizaciones en la PLATAFORMA RELEVANTI en cualquier momento, siempre que no reduzcan de forma relevante las funcionalidades del PLAN contratado durante la vigencia.

14.6. **Prevalencia.** En caso de conflicto o contradicción, los documentos prevalecerán en el siguiente orden: (i) PROPUESTA-CONTRATO; (ii) Términos y Condiciones Generales de Contratación; y (iii) POLÍTICA DE PRIVACIDAD, que prevalecerá sobre los demás documentos exclusivamente en cuanto a la descripción de las operaciones de Tratamiento de Datos Personales realizadas por RELEVANTI en calidad de Responsable del tratamiento.

14.7. **Modificaciones.** RELEVANTI podrá modificar estos Términos y Condiciones Generales y la POLÍTICA DE PRIVACIDAD en cualquier momento. La versión vigente de cada documento se mantiene permanentemente publicada y disponible para descarga en el sitio web de RELEVANTI, con indicación de su fecha de vigencia, donde las versiones anteriores también

permanecen accesibles para consulta. El CONTRATANTE y sus USUARIOS reconocen y aceptan que la publicación en el sitio web constituye una forma válida y suficiente de comunicación de las modificaciones, dispensada la notificación individual, y se obligan a consultar los documentos periódicamente.

14.7.1. Las modificaciones producen efectos a partir de la fecha de vigencia indicada en la versión publicada. El uso continuado de los PRODUCTOS Y/O SERVICIOS después de esa fecha constituye la conformidad del CONTRATANTE y de sus USUARIOS con la nueva versión.

14.7.2. Las modificaciones que reduzcan de forma relevante los derechos del CONTRATANTE o aumenten sus obligaciones solo pasarán a regir para el CONTRATANTE a partir de la siguiente renovación de la PROPUESTA-CONTRATO, salvo que sean exigidas por ley o expresamente aceptadas por el CONTRATANTE.

14.8. **Idioma.** Estos Términos y Condiciones Generales están redactados en portugués. Las versiones en inglés y español se ponen a disposición como cortesía, para facilitar su comprensión. En caso de divergencia, duda o conflicto de interpretación entre las versiones, prevalecerá la versión en portugués a todos los efectos.

14.9. **Comunicaciones.** Las notificaciones entre las Partes se realizarán por escrito, preferentemente por correo electrónico, a las direcciones indicadas en la PROPUESTA-CONTRATO o posteriormente informadas por las Partes.

15. Legislación aplicable y fuero

15.1. Estos Términos y Condiciones Generales se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República Federativa de Brasil.

15.2. Las Partes eligen el fuero de la comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, con renuncia a cualquier otro, por más privilegiado que sea, para dirimir todas las controversias relativas o conexas a estos Términos y Condiciones Generales o a la PROPUESTA-CONTRATO, incluyendo cuestiones sobre su existencia, validez, vigencia, interpretación, revisión, resolución, cumplimiento, violación o exigibilidad.

AL ACEPTAR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y LA PROPUESTA-CONTRATO, EL CONTRATANTE Y EL USUARIO DECLARAN TENER CAPACIDAD LEGAL, RECONOCEN DE FORMA EXPRESA E INEQUÍVOCA HABER LEÍDO, COMPRENDIDO Y ACEPTADO ÍNTEGRAMENTE SUS TÉRMINOS Y CONDICIONES, Y RECONOCEN COMO VÁLIDA Y EFICAZ LA CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS, INCLUYENDO LA FIRMA ELECTRÓNICA Y LA SELECCIÓN ACTIVA DE CHECKBOX (OPT-IN), CONSTITUYENDO TÍTULO EJECUTIVO EXTRAJUDICIAL A TODOS LOS EFECTOS DE DERECHO, EN LOS TÉRMINOS DEL ART. 10 DE LA MEDIDA PROVISÓRIA Nº 2.200-2/2001 Y DEL ART. 784, §4º, DEL CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL.

Relevanti Tecnologia e Serviços Ltda., CNPJ 53.178.015/0001-00. Alameda Rio Negro, 500, salas 2213 e 2214, Alphaville Centro Industrial e Empresarial, Barueri, SP, CEP 06454-000.