

Bem-vindo a **OIANA!** Convidamos você a acessar nossos sites, aplicativos e a usar os serviços da OIANA, mas antes de utilizar a OIANA é necessário que você leia, entenda e concorde com estes Termos de Serviço. Este documento descreve detalhadamente os seus direitos e os nossos direitos com relação à prestação dos serviços (como definido abaixo), portanto leia estes Termos cuidadosamente.

## ACEITE DOS TERMOS

Os Termos e Condições Gerais constituem um contrato entre nós e aplicam-se a qualquer pessoa física ou jurídica interessada em utilizar os serviços, sistemas e aplicativos da OIANA. Caso você não concorde com estes Termos e Condições, você não poderá acessar ou usar os Serviços da OIANA.

Se você se registrar ou usar o nosso serviço, isso será considerado uma confirmação de que você aceita os Termos e significará que você concordou com este contrato.

Ao utilizar os serviços, você reconhece, aceita e concorda com todas as provisões da Política de Privacidade, incluindo, sem limitação, o uso e tratamento de suas Informações de conta e seu conteúdo de acordo com tal Política de Privacidade.

## SERVIÇOS DA OIANA

Os Termos e Condições Gerais, abaixo estipulados, aplicam-se a qualquer pessoa física interessada em utilizar os serviços e sistemas da **OIANA** como, agendar um horário de atendimento, doravante denominada “USUÁRIOS”, ou qualquer pessoa física ou jurídica previamente cadastrada no SITE interessada em divulgar e oferecer seus serviços, bem como permitir o agendamento de horários em suas agendas, via internet, doravante denominadas “**CLIENTE**”, ambas em conjunto denominadas “USUÁRIO FINAL”, que pretendam utilizar os serviços do SITE deverão aceitar os presentes Termos e Condições Gerais de Uso do Site e aplicativos, e todas as demais políticas e princípios que os regem.

Este Contrato de Licença de Usuário Final (“CONTRATO”) é um acordo legal entre o licenciado (pessoa física ou jurídica), doravante denominada simplesmente **CLIENTE** e a OIANA DESENVOLVIMENTO S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n. 41.098.289/0001-00, com sede na Rua Nunes Machado, 79, Loja 05, Centro, CEP 80.250-000, Curitiba, Paraná – Brasil, doravante denominada simplesmente **OIANA** para uso do programa de computador com o mesmo nome, disponibilizado neste ato pela **OIANA** (o “SOFTWARE”) por meio do site “www.oiana.com.br” (“SITE”) e/ou aplicativos “**OIANA**” na Apple App Store e Google Play, doravante em conjunto (SOFTWARE, SITE e APLICATIVOS) denominado “**APLICATIVO**”, no ato do licenciamento do APLICATIVO, compreendendo o programa de computador e podendo incluir os meios físicos associados, bem como quaisquer materiais impressos e qualquer documentação online ou eletrônica. Ao utilizar o APLICATIVO, mesmo que parcialmente ou a título de teste, o LICENCIADO estará vinculado aos termos deste CONTRATO, concordando com suas disposições, principalmente com relação ao CONSENTIMENTO PARA o ACESSO, COLETA, USO, ARMAZENAMENTO, TRATAMENTO E TÉCNICAS DE PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES do **CLIENTE** pela **OIANA**, necessárias para a integral execução das funcionalidades ofertadas pelo

APLICATIVO. Em caso de discordância com os termos aqui apresentados, a utilização do APLICATIVO deve ser imediatamente interrompida pelo **CLIENTE**.

## 1. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

O **CLIENTE** não adquire, pelo presente instrumento ou pela utilização do APLICATIVO, nenhum direito de propriedade intelectual ou outros direitos exclusivos, incluindo patentes, desenhos, marcas, direitos autorais ou quaisquer direitos sobre informações confidenciais ou segredos de negócio, bem como todo o conteúdo disponibilizado no Site e aplicativo mobile, incluindo, mas não se limitando a textos, gráficos, imagens, logotipos, ícones, fotografias, conteúdo editorial, notificações, softwares e qualquer outro material, sobre ou relacionados ao APLICATIVO ou nenhuma parte dele. O **CLIENTE** também não adquire nenhum direito sobre ou relacionado ao APLICATIVO ou qualquer componente dele, além dos direitos expressamente licenciados ao **CLIENTE** sob o presente CONTRATO ou em qualquer outro contrato mutuamente acordado por escrito entre o **CLIENTE** e a **OIANA**. Quaisquer direitos não expressamente concedidos sob o presente instrumento são reservados.

Também será de propriedade exclusiva da **OIANA** ou está devidamente licenciado, todo o conteúdo disponibilizado no Site e aplicativo mobile, incluindo, mas não se limitando a, textos, gráficos, imagens, logos, ícones, fotografias, conteúdo editorial, notificações, softwares e qualquer outro material.

## 2. DECLARAÇÕES USUÁRIO FINAL

O **USUÁRIO FINAL** declara ter pleno conhecimento dos direitos e obrigações decorrentes do presente CONTRATO, constituindo este instrumento o acordo completo entre as partes. Declara, ainda, ter lido, compreendido e aceito todos os seus termos e condições.

O **USUÁRIO FINAL** declara que foi devidamente informado da política de Privacidade e confidencialidade e ambientes de proteção de informações confidenciais, dados pessoais e registros de acesso da **OIANA**, consentindo livre e expressamente às ações de coleta, uso, armazenamento e tratamento das referidas informações e dados.

O **USUÁRIO FINAL** declara estar ciente de que as operações que correspondam à aceitação do presente CONTRATO, de determinadas condições e opções, bem como eventual rescisão do presente instrumento e demais alterações, serão registradas nos bancos de dados da **OIANA**, juntamente com a data e hora em que foram realizadas pelo **USUÁRIO FINAL**, podendo tais informações serem utilizadas como prova pelas partes, independentemente do cumprimento de qualquer outra formalidade.

## 3. CADASTRO DE USUÁRIOS NO SITE E APLICATIVO

### a) CAPACIDADE PARA CADASTRAR-SE

Os serviços do SITE e APLICATIVO estão disponíveis para **CLIENTES**, pessoas físicas, maiores e capazes, e jurídicas que se adequem aos

seus fins e obedeçam aos ditames deste termo. O CADASTRO DE USUÁRIOS MENORES DE 18 (DEZOITO) ANOS DE IDADE NO SISTEMA É PERMITIDO EXCLUSIVAMENTE PARA O USUÁRIO DO SITE **CLIENTE** QUE UTILIZA A PLATAFORMA NÃO COMO PRESTADOR DE SERVIÇO, DESDE QUE DEVIDAMENTE REPRESENTADOS OU ASSISTIDOS POR SEUS REPRESENTANTES OU ASSISTENTES LEGAIS, DEVENDO ESSES SEREM RESPONSÁVEIS NA ESFERA CIVIL POR TODO E QUALQUER ATO PRATICADO POR MENORES QUE UTILIZAREM A PLATAFORMA DO SITE E APLICATIVO. Não podem fazê-lo, portanto, pessoas físicas ou jurídicas que não gozem dessa capacidade. Não é permitido a prestação de serviços inclusive por menores de idade (DEZOITO ANOS), ou USUÁRIOS FINAIS que já tenham sido desabilitados no SITE, temporária ou definitivamente. Também não é permitido que um USUÁRIO FINAL tenha mais de um cadastro.

#### **b) CADASTROS DE USUÁRIOS DO SITE**

Apenas será confirmado o cadastramento no APLICATIVO o interessado que preencher todos os dados solicitados nas telas de cadastro de EMPRESA ou cadastro do **CLIENTE**, devendo este interessado, completá-los com informações exatas, precisas e verdadeiras e assumir o compromisso de atualizá-las sempre que nelas ocorrer alguma alteração. A **OIANA** se reserva o direito de utilizar todos os meios legalmente válidos e possíveis para identificar seus USUÁRIOS FINAIS.

c) A **OIANA** não se responsabiliza pela exatidão dos dados inseridos pelos USUÁRIOS FINAIS. Estes, por sua vez, garantem e respondem, em qualquer caso, pela veracidade, exatidão e autenticidade dos dados inseridos.

d) A **OIANA** se reserva o direito de utilizar todos os meios legalmente válidos e possíveis para identificar os USUÁRIOS FINAIS e seus responsáveis, bem como de solicitar dados adicionais e documentos que considere serem pertinentes, a fim de conferir os dados cadastrais informados.

e) Os USUÁRIOS FINAIS autorizam a **OIANA** a conferir a veracidade dos seus dados cadastrais e, caso se constate haver entre eles dados incorretos, conflitantes ou inverídicos, ou ainda caso os USUÁRIOS FINAIS se furtem ou se neguem a enviar os documentos requeridos para complementação ou comprovação de regularidade, a **OIANA** poderá bloquear seu acesso para uso, suspender temporariamente ou cancelar definitivamente o seu cadastro, sem prejuízo de outras medidas que entender necessárias e oportunas, mediante remessa de aviso, por email, descrevendo a medida e a justificativa dela.

f) Os **CLIENTES** são os únicos responsáveis pela construção e disponibilização de suas agendas, serviços, ofertas para atendimentos, observando estritamente as leis e regulamentações de cada atividade, profissão ou especialidade ofertada. Não poderão ser imputados ao APLICATIVO e/ou à **OIANA**, quaisquer ônus por informações falsas ou que descumpram esta cláusula por parte dos **CLIENTES**, cabendo a estes, por conseguinte, responder inteiramente por seus atos nestes casos.

g) Havendo a identificação dos problemas acima mencionados, e necessárias as medidas acima referidas, automaticamente serão canceladas as ofertas de horários de atendimento dos **CLIENTES** ou

os agendamentos feitos e/ou solicitados pelos USUÁRIOS FINAIS, não assistindo aos USUÁRIOS FINAIS, por essa razão, qualquer sorte de indenização ou ressarcimento, recebendo os USUÁRIOS FINAIS as informações dos cancelamentos via email e as justificativas cabíveis.

h) Os USUÁRIOS FINAIS acessarão o APLICATIVO através de uma conta do serviço OIANA, Para criar uma conta os USUÁRIOS FINAIS nos fornecem um endereço de e-mail e escolhem uma senha. Nos referimos a isto como suas "Informações da Conta". A OIANA encoraja os USUÁRIOS FINAIS a usarem uma combinação distinta e não óbvia de senha, distinta da utilizada por você em outros serviços. OS USUÁRIOS FINAIS são responsáveis por manterem a exatidão, integralidade e confidencialidade das suas Informações da Conta, assim como por todas as atividades que ocorram em sua conta, inclusive as atividades de terceiros aos quais você tenha fornecido suas Informações da Conta ou cadastrado terceiros como colaboradores. A OIANA não será responsável por nenhuma perda ou dano decorrente da sua falha em fornecer informações acuradas ou em manter seguras as suas Informações da Conta.

i) Os USUÁRIOS FINAIS se comprometem a notificar a **OIANA**, imediatamente, e através de meio seguro, a respeito de qualquer uso não autorizado de seu identificador e senha de acesso ou de qualquer tipo acesso não autorizado, porventura realizado por terceiros. Os USUÁRIOS FINAIS serão os únicos responsáveis pelas operações efetuadas com seu identificador e senha de acesso, uma vez que o acesso às áreas de operação do APLICATIVO só será possível mediante a utilização da senha, cujo conhecimento é exclusivo dos USUÁRIOS FINAIS.

j) Em nenhuma hipótese será permitida a cessão, venda, aluguel ou outra forma de transferência do identificador e senha de um USUÁRIO FINAL. Também não se permitirá a existência ou manutenção de mais de um cadastro por uma mesma pessoa física ou jurídica, ou ainda a criação de novos cadastros por pessoas físicas ou jurídicas cujos cadastros originais tenham sido cancelados ou desabilitados por infrações às políticas da **OIANA**.

k) A **OIANA** se reserva o direito de recusar qualquer solicitação de cadastro e de cancelar um cadastro previamente aceito em virtude de atos, omissões que afrontem as presentes disposições, a política de sigilo e a legislação pátria, sendo remetido um aviso, via email para os USUÁRIOS FINAIS, com a descrição da medida e a sua justificativa.

#### **4. INCLUSÃO E EXCLUSÃO DE IMAGENS, FOTOGRAFIAS, LINKS DE SITES E CADASTROS**

a) Os **CLIENTES** poderão incluir em seus dados cadastrais, após avaliação prévia e autorização da **OIANA**, imagens com sua logomarca, fotografias dos seus profissionais/colaboradores e links de sites relacionados à sua empresa ou atividade profissional.

b) A **OIANA** poderá, caso entenda conveniente, impedir a publicação de uma fotografia, imagem ou link de um site se interpretar que qualquer um desses elementos não respeita os presentes Termos e Condições Gerais de Uso do Site ou que não seja apropriado ou que não tenha relação com os objetivos do APLICATIVO.

## 5. CADASTRO DE USUÁRIOS AUTORIZADOS

a) Os **CLIENTES** poderão cadastrar, sob sua exclusiva responsabilidade, outros **USUÁRIOS DO APLICATIVO**, doravante denominados **ASSISTENTES/COLABORADORES**, pessoas físicas que estarão autorizadas a administrar as ofertas de horários, serviços, preços e agendas dos **CLIENTES** e que também fazem parte do grupo de **USUÁRIOS FINAIS**, sempre vinculados à área de atuação dos **CLIENTES**.

b) Os **ASSISTENTES/COLABORADORES** possuirão um identificador e senha próprios para acesso ao **APLICATIVO**, cabendo aos **CLIENTES** comprometerem-se a orientá-los quanto ao correto uso das funcionalidades do **APLICATIVO** bem como à condição de sigilo de seus identificadores e senhas próprios, para não informar a terceiros esses dados, responsabilizando-se integralmente pelo uso que deles seja feito.

c) Caberá aos **CLIENTES** assegurarem-se de que seus **ASSISTENTES/COLABORADORES** conheçam os Termos e Condições Gerais de uso do **APLICATIVO** e comprometam-se a segui-los nas condições estabelecidas para todos os **USUÁRIOS FINAIS**.

d) Será de responsabilidade exclusiva dos **CLIENTES**, excluir, de imediato, os **ASSISTENTES** sob sua responsabilidade, sempre que estes perderem a relação com os **CLIENTES** ou que deixarem de exercer atividades/funções inerentes à administração de suas agendas e horários disponibilizados, arcando com todas as responsabilidades advindas do não cumprimento dessa obrigação.

## 6. LICENÇA DE USO DO APLICATIVO

Sujeito aos termos e condições aqui estabelecidos, este **CONTRATO** concede ao **CLIENTE** uma licença revogável, não exclusiva e intransferível para uso do **APLICATIVO**. O **CLIENTE** não poderá utilizar e nem permitir que o **APLICATIVO** seja utilizado para outra finalidade que não seja o processamento de suas informações ou de pessoas jurídicas ou físicas indicadas pelo **CLIENTE** no ato do cadastramento. Esta licença não implica a capacidade de acessar outros softwares e ou funcionalidades além daqueles originalmente localizados no **APLICATIVO**. Em nenhuma hipótese o **CLIENTE** ou **USUÁRIO FINAL** terá acesso ao código fonte do **APLICATIVO** ora licenciado, por este se tratar de propriedade intelectual da **OIANA**.

## 7. DAS RESTRIÇÕES

Em hipótese alguma é permitido ao **CLIENTE** ou a terceiros por ele autorizados, de forma geral:

- a. Copiar, ceder, sublicenciar, vender, dar em locação ou em garantia, reproduzir, doar, alienar de qualquer forma, transferir total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o **APLICATIVO** objeto deste **CONTRATO**, assim como seus módulos, partes, manuais ou quaisquer informações a ele relativas;
- b. Retirar ou alterar, total ou parcialmente, os avisos de reserva de direito existente no **APLICATIVO** e na documentação;

- c. Praticar engenharia reversa, descompilação ou desmontagem do **APLICATIVO**.

## 8. DA VIGÊNCIA

O presente **CONTRATO** entra em vigor na data de seu aceite pelo **CLIENTE** ou **USUÁRIO FINAL** e vigorará pelo prazo do Plano contratado pelo **CLIENTE**. Este **CONTRATO** será automaticamente renovado por iguais períodos caso o **CLIENTE** não se manifeste expressamente em contrário. Este **CONTRATO** poderá ser rescindido conforme estabelecido abaixo nesse instrumento.

## 9. PREÇO, VENCIMENTO, COBRANÇA E ÍNDICE DE REAJUSTE CONTRATADOS

O Cadastro de **USUÁRIOS** no **APLICATIVO** é gratuito.

O **CLIENTE** deverá pagar à **OIANA** o valor do plano de licenciamento escolhido e de acordo com a periodicidade definida entre as opções de pagamento disponibilizadas ao **CLIENTE** no ato da contratação.

Caso o **CLIENTE**, no decorrer da vigência do presente instrumento, opte por outro plano de licenciamento, os valores serão alterados de acordo com o respectivo plano escolhido.

A falta de pagamento de quaisquer valores nas respectivas datas de vencimento não acarretará na rescisão automática do **CONTRATO**, mas causará a suspensão do acesso do **CLIENTE** ao **APLICATIVO** até que as pendências financeiras tenham sido regularizadas. O acesso ao **APLICATIVO** somente será reestabelecido após a identificação pela **OIANA** do pagamento integral de todos os valores devidos enquanto o mesmo esteve suspenso. A identificação poderá ocorrer em até dois dias úteis após a data de pagamento pelo **CLIENTE**. Caso o **CLIENTE** não resolva a pendência financeira no prazo de 90 (noventa) dias contados do vencimento do valor não pago, a **OIANA** se reserva o direito de rescindir o presente **CONTRATO** e apagar de forma definitiva e irreversível todas as informações do **CLIENTE** que por ventura estejam armazenadas no **APLICATIVO**.

Os valores dos planos de licenciamento estabelecidos no ato do licenciamento do **APLICATIVO** serão atualizados anualmente pelo **IGPM-FGV** acumulado no período, ou no caso de extinção deste, de outro índice oficial que venha a substituí-lo.

## 10. RESTITUIÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Suspensão o acesso do **CLIENTE** ao **APLICATIVO**, a **OIANA** manterá as informações do **CLIENTE** armazenadas no **APLICATIVO** pelo período de 90 (noventa) dias, contados da suspensão de acesso. Durante este período, a **OIANA** tornará as informações do **CLIENTE** disponíveis para serem consultadas e/ou extraídas do **APLICATIVO** em formato .csv.

Conforme descrito na cláusula 9 acima, passados 90 (noventa) dias da suspensão do acesso do **CLIENTE** ao **APLICATIVO**, todas as **INFORMAÇÕES** do **CLIENTE**, incluindo as **INFORMAÇÕES PESSOAIS**, **INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTOS** e **INFORMAÇÕES FINANCEIRAS**

E HISTÓRICAS, em poder da **OIANA** serão excluídos permanentemente do banco de dados da **OIANA**, independentemente de terem sido extraídas ou não pelo **CLIENTE**.

Não obstante o disposto acima, as informações referentes à data e hora de acesso e ao endereço de protocolo de internet utilizado pelo **CLIENTE** para acessar o APLICATIVO permanecerão armazenadas pela **OIANA** por 6 (meses) a contar da data de cada acesso realizado, independentemente do término da relação jurídica e comercial entre a **OIANA** e o **CLIENTE**, em cumprimento ao disposto no Artigo 15 da Lei nº 12.965/2014, podendo ser armazenados por um período maior de tempo mediante ordem judicial.

## 11. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

Obriga-se o **CLIENTE** a:

- a. Manter pessoal treinado para a operação do APLICATIVO e para a comunicação com a **OIANA** e prover, sempre que ocorrerem quaisquer problemas com o APLICATIVO, toda a documentação, relatórios e demais informações que relatem as circunstâncias em que os problemas ocorreram, objetivando facilitar e agilizar os trabalhos;
- b. Manter, às suas expensas, linha de telecomunicação, modem, software de comunicação, endereço de correio eletrônico e outros recursos necessários à comunicação com a **OIANA**;
- c. Responder pelas INFORMAÇÕES inseridas no APLICATIVO, pelo cadastramento, permissões, senhas e modo de utilização de seus usuários. A **OIANA** em hipótese alguma será responsável pelo conteúdo (INFORMAÇÕES, senhas, cópias de informações, etc.) incluído no APLICATIVO, não sendo, portanto, estas INFORMAÇÕES revisadas em momento algum. A responsabilidade pelas INFORMAÇÕES inseridas no APLICATIVO é sempre do **CLIENTE**;
- d. Certificar-se de que não está proibido por determinação legal e/ou contratual de passar INFORMAÇÕES, INFORMAÇÕES FINANCEIRAS, INFORMAÇÕES DE CONTA e INFORMAÇÕES PESSOAIS, bem como quaisquer outros dados à **OIANA**, necessários para a execução do serviço oferecido por este CONTRATO;
- e. Não utilizar o APLICATIVO de qualquer forma que possa implicar em ato ilícito, infração, violação de direitos ou danos à **OIANA** ou terceiros, incluindo, mas não se limitando ao uso para invasão de dispositivo informático com o objetivo de obter, adulterar ou destruir dados ou informações sem a autorização expressa do titular de tais dados ou do dispositivo ou servidor nos quais estes estejam armazenados;
- f. Não publicar, enviar ou transmitir qualquer arquivo que contenha vírus, worms, cavalos de troia ou qualquer outro programa que possa contaminar, destruir ou interferir no bom funcionamento do APLICATIVO;
- g. Informar a **OIANA** sempre que houver qualquer alteração das INFORMAÇÕES fornecidas ao **CLIENTE** e que possam impedir, limitar ou prejudicar o acesso da **OIANA** às INFORMAÇÕES necessárias para a execução das funcionalidades ofertadas pelo APLICATIVO;
- h. Caso o LICENCIADO acredite que seu login e senha de acesso ao APLICATIVO tenham sido roubados ou sejam de

conhecimento de outras pessoas, por qualquer razão, o **CLIENTE** deverá imediatamente comunicar tal fato à **OIANA**, sem prejuízo da alteração da sua senha imediatamente, por meio do APLICATIVO.

## 12. DAS OBRIGAÇÕES DA OIANA

Obriga-se a **OIANA** a:

- a. A **OIANA** garante ao **CLIENTE** que o APLICATIVO deverá funcionar regularmente, se respeitadas as condições de uso definidas na documentação. Na ocorrência de falhas de programação (“bugs”), a **OIANA** obrigará-se a corrigir tais falhas, podendo a seu critério substituir a cópia dos Programas com falhas por cópias corrigidas;
- b. Fornecer, ato contínuo ao aceite deste CONTRATO, acesso ao APLICATIVO durante a vigência deste CONTRATO;
- c. Suspender o acesso ao APLICATIVO do **CLIENTE** que esteja desrespeitando as regras de conteúdo aqui estabelecidas ou as normas legais em vigor;
- d. Alterar as especificações e/ou características do APLICATIVO licenciados para a melhoria e/ou correções de erros;
- e. Disponibilizar acesso aos serviços de suporte compreendido de segunda a sexta-feira, das 08:30h às 17:30h (pelo horário de Brasília), sem intervalo, via chat (localizado no interior do APLICATIVO), por meio de correio eletrônico (suporte@oiana.com.br), por telefone e ainda através da página de suporte (<https://suporte.oiana.com.br>, disponível 24 horas por dia e todos os dias da semana) para esclarecimento de dúvidas de ordem não técnica diretamente relacionadas ao APLICATIVO.
- f. Manter as INFORMAÇÕES FINANCEIRAS, INFORMAÇÕES DE CONTA, INFORMAÇÕES DE ATENDIMENTOS e INFORMAÇÕES PESSOAIS do **CLIENTE**, bem como seus registros de acesso, em sigilo, sendo que as referidas INFORMAÇÕES serão armazenadas em ambiente seguro, sendo respeitadas a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do **CLIENTE**, em conformidade com as disposições da Lei nº 12.965/2014.

## 13. DO NÍVEL DE SERVIÇOS

A **OIANA** empreenderá esforços comercialmente razoáveis para tornar o APLICATIVO disponível, no mínimo, 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento) durante cada Ano de Serviço (conforme definido abaixo) (“Compromisso de Nível de Serviço”). Na hipótese de a **OIANA** não cumprir o Compromisso de Nível de Serviço, o **CLIENTE** terá o direito de receber o crédito correspondente a 1 (um) mês de mensalidade, 1/3 avos (para planos trimestrais) ou 1/12 avos (para planos anuais) (“Crédito de Serviço”).

Por “Ano de Serviço” entende-se os 365 dias precedentes à data de uma reivindicação relacionada ao nível de serviço. Se o **CLIENTE** estiver se utilizando do APLICATIVO durante período inferior a 365 dias, o Ano de Serviço que lhe corresponde será, ainda assim, considerado como os 365 dias precedentes; no entanto, os dias anteriores a seu uso dos serviços serão considerados como de 100% de disponibilidade. Os períodos de inatividade operacional que ocorrerem antes de uma reivindicação bem-sucedida de Crédito de



Serviço não poderão ser usados para efeito de reivindicações futuras.

O **CLIENTE** poderá acompanhar regularmente a disponibilidade do APLICATIVO mediante o acesso ao seguinte endereço: <http://oiana.com.br/status>.

O Compromisso de Nível de Serviço não se aplica caso as circunstâncias de indisponibilidade resultem (i) de uma interrupção do fornecimento de energia elétrica ou paradas emergenciais não superiores a 2 (duas) horas ou que ocorram no período das 24h às 6:00h (horário de Brasília); (ii) forem causadas por fatores que fujam ao razoável controle da **OIANA**, inclusive casos de força maior ou de acesso à Internet e problemas correlatos; (iii) resultem de quaisquer atos ou omissões do **CLIENTE** ou de terceiros; (iv) resultem do equipamento, software ou outras tecnologias que o **CLIENTE** usar que impeçam o acesso regular do APLICATIVO; (v) resultem de falhas de instâncias individuais não atribuíveis à indisponibilidade do **CLIENTE**; (vi) resultem de práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade.

#### 14. ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA OIANA

A **OIANA** não se responsabiliza:

- Por falha de operação, operação por pessoas não autorizadas ou qualquer outra causa em que não exista culpa da **OIANA**;
- Pelos danos ou prejuízos decorrentes de decisões administrativas, gerenciais ou comerciais tomadas com base nas informações fornecidas pelo APLICATIVO;
- Por problemas definidos como “caso fortuito” ou “força maior”, contemplados pelo Art. 393 do Código Civil Brasileiro;
- Por eventuais problemas oriundos de ações de terceiros que possam interferir na qualidade do serviço;
- Por danos causados a terceiros em razão de conteúdo gerado pela **OIANA** através de APLICATIVO;
- Por qualquer dano, prejuízo ou perda nos equipamentos dos USUÁRIOS DO SITE causados por falhas no sistema de gerenciamento do SITE, no servidor ou na internet decorrentes de condutas de terceiros. A **OIANA** também não será responsável por qualquer vírus que possa atacar os equipamentos dos USUÁRIOS FINAIS em decorrência do acesso, utilização ou navegação no site na internet ou como consequência da transferência de dados, arquivos, imagens, textos ou áudio contidos no mesmo.

O acesso às INFORMAÇÕES DE CONTA e às INFORMAÇÕES FINANCEIRAS do **CLIENTE** dependem de serviços prestados pelas instituições financeiras. Sendo assim, a **OIANA** não assume qualquer responsabilidade quanto à qualidade, precisão, pontualidade, entrega ou falha na obtenção das referidas INFORMAÇÕES junto aos sites e/ou meios virtuais das instituições financeiras.

A **OIANA** adota as medidas de segurança adequadas de acordo com os padrões de mercado para a proteção das INFORMAÇÕES do **CLIENTE** e **USUÁRIOS FINAIS** armazenadas no APLICATIVO, assim como para o acesso às INFORMAÇÕES FINANCEIRAS do **CLIENTE**. Contudo, o **CLIENTE** reconhece que nenhum sistema, servidor ou

software está absolutamente imune a ataques e/ou invasões de hackers e outros agentes maliciosos, não sendo a **OIANA** responsável por qualquer exclusão, obtenção, utilização ou divulgação não autorizada de INFORMAÇÕES resultantes de ataques que a **OIANA** não poderia razoavelmente evitar por meio dos referidos padrões de segurança.

#### 15. DA RETOMADA DOS APLICATIVOS

A **OIANA** se reserva o direito de cancelar imediatamente o acesso do **CLIENTE** e/ou USUÁRIO FINAL ao APLICATIVO nos casos em que o **CLIENTE** e/ou USUÁRIO FINAL usar o APLICATIVO de forma diversa daquela estipulada no presente instrumento.

#### 16. DAS GARANTIAS LIMITADAS

Na extensão máxima permitida pela lei em vigor, o APLICATIVO é fornecido "no estado em que se encontra" e "conforme a disponibilidade", com todas as falhas e sem garantia de qualquer espécie.

Não obstante o disposto no item 12.a acima, a **OIANA** não garante que as funções contidas no APLICATIVO atendam às suas necessidades, que a operação do APLICATIVO será ininterrupta ou livre de erros, que qualquer serviço continuará disponível, que os defeitos no APLICATIVO serão corrigidos ou que o APLICATIVO será compatível ou funcione com qualquer software, aplicações ou serviços de terceiros.

Além disso, o **CLIENTE** reconhece que o APLICATIVO não deve ser utilizado ou não é adequado para ser utilizado em situações ou ambientes nos quais a falha ou atrasos de, os erros ou inexactidões de conteúdo, dados ou informações fornecidas pelo APLICATIVO possam levar à morte, danos pessoais, ou danos físicos ou ambientais graves, incluindo, mas não se limitando, à operação de instalações nucleares, sistemas de navegação ou de comunicação aérea, controle de tráfego aéreo, sistemas de suporte vital ou de armas.

#### 17. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Em nenhum caso a **OIANA** será responsável por danos pessoais ou qualquer prejuízo incidental, especial, indireto ou consequente, incluindo, sem limitação, prejuízos por perda de lucro, corrupção ou perda de dados, falha de transmissão ou recepção de dados, não continuidade do negócio ou qualquer outro prejuízo ou perda comercial, decorrentes ou relacionados ao seu uso ou sua inabilidade em usar o APLICATIVO, por qualquer outro motivo. Sob nenhuma circunstância a responsabilidade integral da **OIANA** com relação ao **CLIENTE** por todos os danos excederá a quantia correspondente ao plano de licenciamento paga pelo **CLIENTE** à **OIANA** pela obtenção da presente licença de APLICATIVO.

#### 18. CONSENTIMENTO LIVRE, EXPRESSO E INFORMADO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E DADOS PESSOAIS

O **CLIENTE**, ao aceitar utilizar o APLICATIVO, além de aceitar integralmente este "CONTRATO", também consente, livre e

expressamente, que a **OIANA** colete, use, armazene e faça o tratamento de suas **INFORMAÇÕES**, incluindo seus dados pessoais, financeiros, de seus atendimentos e de seus **CLIENTES**, os quais serão necessários para que o serviço ofertado seja prestado em sua integralidade.

Para tanto, o **CLIENTE** consente, livre e expressamente, em fornecer os dados que permitam o acesso as **INFORMAÇÕES** necessárias para que o **APLICATIVO** execute todas as funções para as quais foi projetado.

O **CLIENTE** consente que, ao acessar o site e aplicativo mobile da **OIANA**, esta poderá coletar informações técnicas de navegação, tais como tipo de navegador do computador utilizado para acesso ao site, endereço de protocolo de Internet, páginas visitadas e tempo médio gasto no site. Tais informações poderão ser usadas para orientar o próprio **CLIENTE** e melhorar os serviços ofertados.

O **CLIENTE** consente livre e expressamente que suas **INFORMAÇÕES** poderão ser transferidas a terceiros em decorrência da venda, aquisição, fusão, reorganização societária ou qualquer outra mudança no controle da **OIANA**. A **OIANA**, contudo, compromete-se, nestes casos, a informar o **CLIENTE**.

O **CLIENTE** consente livre e expressamente que a **OIANA** utilize cookies apenas para controlar a audiência e a navegação em seu site e possibilitar a identificação de serviços segmentados e personalizados ao perfil do **CLIENTE**. A **OIANA** garante que estas informações coletadas por meio de cookies são estatísticas e não pessoais, bem como que não serão utilizadas para propósitos diversos dos expressamente previstos neste CONTRATO, comprometendo-se a adotar todas as medidas necessárias a fim de evitar o acesso e o uso de tais informações por quaisquer terceiros, sem a devida autorização.

## 19. DA RESCISÃO

O **CLIENTE** poderá rescindir este CONTRATO a qualquer tempo, desde que comunique à **OIANA**, por escrito, devendo pagar o saldo devedor do plano de licenciamento contratado, se existente. Para os planos de licenciamento com pagamento antecipado, caso o **CLIENTE** decida rescindir este CONTRATO antes do término do prazo contratado, a **OIANA** não restituirá ao **CLIENTE** o saldo restante do plano de licenciamento contratado. Este valor será retido pela **OIANA** para cobrir os custos operacionais.

A **OIANA** poderá rescindir este CONTRATO a qualquer tempo, desde que comunique ao **CLIENTE**, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, devendo neste caso restituir ao **CLIENTE** o saldo devedor do plano de licenciamento contratado, se existente. Este prazo de antecedência mínima e a obrigação de restituição acima não se aplicarão nos casos previstos na cláusula 15 acima e na cláusula 20 (i) abaixo.

Para os planos de licenciamento com pagamento antecipado, caso a **OIANA** decida rescindir este CONTRATO antes do término do prazo contratado, a **OIANA** restituirá ao **CLIENTE** o saldo restante do plano de licenciamento contratado.

A **OIANA** poderá rescindir o CONTRATO a qualquer momento em caso de violação pelo **CLIENTE** dos termos e condições ora acordados, ou em caso de atraso de pagamento não sanado no prazo de 90 (noventa) dias, conforme cláusula 9 acima.

No caso de rescisão do presente contrato, os dados pessoais, financeiros, atendimentos e demais informações do **CLIENTE** ficarão disponíveis conforme cláusula 10 deste termo, sendo excluídos permanentemente após 90 (noventa) dias da data da rescisão.

## 20. DAS DISPOSIÇÕES LEGAIS

- a. O **CLIENTE** não poderá prestar serviços a terceiros utilizando o **APLICATIVO** da **OIANA** sem autorização prévia e expressa da **OIANA**. A autorização de uso do **APLICATIVO** é fornecida por CNPJ e/ou CPF. Desta forma, o **APLICATIVO** não pode operar sob o regime de multiempresa, necessitando para cada CNPJ e/ou CPF uma licença específica;
- b. Caso o **CLIENTE** venha a desenvolver um novo módulo ou produto que caracterize cópia, de todo ou em parte, quer seja do dicionário de dados quer seja do programa, será considerado como parte do **APLICATIVO** fornecido pela **OIANA**, ficando, portanto, sua propriedade incorporada pela **OIANA** e seu uso condicionado a estas cláusulas contratuais;
- c. Este CONTRATO obriga as partes e seus sucessores e somente o **CLIENTE** possui licença não exclusiva para a utilização do **APLICATIVO**, sendo-lhe, entretanto, vedado transferir os direitos e obrigações acordados por este instrumento. Tal limitação, no entanto, não atinge a **OIANA**, que poderá, a qualquer tempo, ceder, no todo ou em parte, os direitos e obrigações inerentes ao presente CONTRATO;
- d. A tolerância de uma parte para com a outra quanto ao descumprimento de qualquer uma das obrigações assumidas neste instrumento não implicará em novação ou renúncia de direito. A parte tolerante poderá, a qualquer tempo, exigir da outra parte o fiel e cabal cumprimento deste instrumento;
- e. Não constitui causa de rescisão contratual o não cumprimento das obrigações aqui assumidas em decorrência de fatos que independam da vontade das partes, tais como os que configuram o caso fortuito ou força maior, conforme previsto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro;
- f. Se qualquer disposição deste CONTRATO for considerada nula, anulável, inválida ou inoperante, nenhuma outra disposição deste CONTRATO será afetada como consequência disso e, portanto, as disposições restantes deste CONTRATO permanecerão em pleno vigor e efeito como se tal disposição nula, anulável, inválida ou inoperante não estivesse contida neste CONTRATO;
- g. O **CLIENTE** concorda que a **OIANA** possa divulgar a celebração deste instrumento para fins comerciais, fazendo menção ao nome e à marca do **CLIENTE** em campanhas comerciais, podendo, inclusive, divulgar mensagens enviadas de forma escrita ou oral, por telefone, para uso em sites, jornais, revistas e outras campanhas, enquanto vigorar o presente CONTRATO. O **CLIENTE** aceita, ainda, receber comunicações via correio eletrônico sobre treinamentos, parcerias e campanhas relacionadas ao **APLICATIVO**;
- h. Neste ato, a **OIANA** expressamente autoriza o **CLIENTE** a colher e utilizar seus dados técnicos e operacionais presentes

no APLICATIVO, para fins de estudos e melhorias no APLICATIVO;

- i. A **OIANA** poderá, ao seu exclusivo critério, a qualquer tempo e sem a necessidade de comunicação prévia ao **CLIENTE**: a) Encerrar, modificar ou suspender, total ou parcialmente, o acesso do **CLIENTE** ao APLICATIVO, quando referido acesso ou cadastro estiver em violação das condições estabelecidas neste CONTRATO; b) Excluir, total ou parcialmente, as informações cadastradas pelo **CLIENTE** que não estejam em consonância com as disposições deste CONTRATO; c) Acrescentar, excluir ou modificar o Conteúdo oferecido no site; d) Alterar quaisquer termos e condições deste CONTRATO mediante simples comunicação ao **CLIENTE**.
- j. A **OIANA** ainda poderá, a seu exclusivo critério, suspender, modificar ou encerrar as atividades do APLICATIVO, mediante comunicação prévia por escrito ao **CLIENTE**, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, disponibilizando formas e alternativas de extrair do Site as informações, salvo nas hipóteses de caso fortuito ou força maior.
- k. A **OIANA** poderá, por meio de comunicação ao endereço eletrônico indicado pelo **CLIENTE** em seu cadastro ou por meio de aviso no Site, definir preços para a oferta de determinados conteúdos e/ou serviços, ainda que inicialmente tais serviços tenham sido ofertados de forma gratuita, sendo a utilização destes, após o referido aviso, considerada como concordância do **CLIENTE** com a cobrança de tais preços.

Fica certo e entendido pelo **CLIENTE** que somente a pessoa cadastrada pelo próprio **CLIENTE** como administradora de conta poderá solicitar que as informações do **CLIENTE** inseridas no Software sejam apagadas. Ainda, o **CLIENTE** declara sua ciência de que uma vez apagadas, estas não poderão mais ser recuperadas, ficando a **OIANA** isenta de qualquer responsabilidade por quaisquer perdas ou danos decorrentes deste procedimento solicitado pelo **CLIENTE**.

## 21. DA LEI APLICÁVEL

Este CONTRATO será regido, interpretado e se sujeitará às leis brasileiras e, o **CLIENTE** e a **OIANA** desde logo elegem, de forma irrevogável e irretroatável, o foro da Comarca da Cidade de Curitiba, Estado do Paraná para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste CONTRATO, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## 22. DAS DEFINIÇÕES

Os termos utilizados neste instrumento deverão ser interpretados e usados conforme definições abaixo, seja no singular ou plural:

**INFORMAÇÕES DE CONTA:** informações e dados relativos a contas correntes, contas poupanças, cartões de crédito, incluindo logins, senhas e demais informações necessárias para acessar, coletar, armazenar, usar e tratar as informações obtidas nos sites das instituições financeiras para facilitar os meios de pagamentos.

**INFORMAÇÕES FINANCEIRAS:** informações fornecidas pelo **CLIENTE** ou coletadas diretamente dos sites e dispositivos da instituição financeira por meio do APLICATIVO com os dados do **CLIENTE**, tais como recebimentos e pagamentos

**INFORMAÇÕES PESSOAIS:** qualquer informação disponibilizada pelo **CLIENTE** E/OU USUÁRIO FINAL que o identifique, tais como nome, endereço, data de nascimento, número de telefone, fax, endereço eletrônico, número de documentos, etc.

**INFORMAÇÕES:** entende-se todas as informações do **CLIENTE** E/OU USUÁRIO FINAL relacionadas a **INFORMAÇÕES PESSOAIS**, **INFORMAÇÕES FINANCEIRAS** e **INFORMAÇÕES DE CONTA**.

**CLIENTE:** pessoa física ou jurídica, com plena capacidade de contratar, que acessa o APLICATIVO da **OIANA** por meio do site e ou aplicativo mobile realizando seu cadastro, aceitando os termos do presente CONTRATO e usufruindo das funcionalidades oferecidos.

**USUÁRIO FINAL:** pessoa física, com plena capacidade de contratar, que acessa o APLICATIVO da **OIANA** por meio do site e ou aplicativo mobile realizando seu cadastro, aceitando os termos do presente CONTRATO e usufruindo das funcionalidades oferecidos.

**APLICATIVO:** software de propriedade exclusiva da **OIANA**, cujas funcionalidades e serviços estão disponibilizados pelo site, por meio do qual as **INFORMAÇÕES FINANCEIRAS** do **CLIENTE** serão fornecidas diretamente por ele ou coletadas diretamente nos sites das instituições financeiras de maneira automatizada.

Curitiba, 25 de março de 2021.

OIANA DESENVOLVIMENTO S.A.