



## TERMOS DE USO

**Última atualização: 29 de julho de 2024**

Olá! Nós somos a **Loopia Software Ltda** ("Loopia", "Nós" ou "Nosso"). Abaixo explicamos mais sobre a relação com nossos usuários. Os presentes Termos e Condições regem toda a utilização dos serviços oferecidos por nós, por meio da nossa plataforma, de forma que são sujeitos à sua aceitação.

Ao aderir ou fazer uso das soluções oferecidas pela Loopia, você automaticamente aceita e concorda com todos os termos e condições estabelecidos neste documento. Se você não estiver de acordo com alguma das disposições, aconselhamos que não se registre nem utilize nossos serviços.

Por favor, leia estes termos com atenção antes de acessar ou usar nossos Serviços.

### Definições

Para fins destes Termos de Uso, os termos abaixo terão os seguintes significados:

- **Cliente:** Pessoa física ou jurídica que contrata os serviços da Loopia e utiliza a Plataforma.
- **Plataforma:** O software de atendimento ao cliente oferecido pela Loopia, acessível online.
- **Dados Pessoais:** Quaisquer informações relacionadas a uma pessoa física identificada ou identificável, conforme definido pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- **Serviços:** Todas as funcionalidades, ferramentas e recursos disponibilizados pela Plataforma Loopia.
- **Plano de Licenciamento:** O conjunto de serviços, funcionalidades e valores escolhidos pelo Cliente, conforme oferta disponibilizada no site da Loopia ou na Plataforma.
- **Partes:** Refere-se coletivamente à Loopia e ao Cliente, ambos considerados partes deste contrato e, individualmente, "Parte".

Os termos definidos neste documento serão aplicáveis no singular e no plural, bem como no masculino e no feminino, conforme o contexto exigir.

## 1. Quem somos

- 1.1. **Loopia Software Ltda**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 52.450.840/0001-50, com sede na Rua 3.300, nº 341, Balneário Camboriú, SC, CEP 88330-272.
- 1.2. Somos uma empresa de tecnologia especializada em soluções de atendimento ao cliente para marketplaces, utilizando inteligência artificial para automatizar e gerenciar o atendimento pré e pós-venda. Nossa missão é oferecer ferramentas que otimizem a experiência do cliente e aumentem a eficiência operacional dos nossos clientes. Estamos comprometidos com a inovação, qualidade e transparência em todos os nossos serviços.

## 2. Como utilizar nossos Serviços

- 2.1. A Loopia oferece uma plataforma de atendimento ao cliente para marketplaces, utilizando inteligência artificial para gerenciar e automatizar o atendimento pré e pós-venda.
- 2.2. Para utilizar a Plataforma, é necessário criar uma conta válida através do site da Loopia, fornecendo dados verdadeiros e completos conforme solicitado. O Cliente é responsável por manter essas informações atualizadas.
- 2.3. Ao se cadastrar na Plataforma, o Cliente concorda em utilizar os serviços conforme as instruções fornecidas pela Loopia e em conformidade com todas as leis aplicáveis.

## 3. Funcionalidades da nossa Plataforma

- 3.1. Nossa Plataforma oferece diversas funcionalidades, incluindo:
  - 3.1.1. **Gestão de SAC:** Centralize e gerencie o atendimento ao cliente em diversos marketplaces.
  - 3.1.2. **Luna IA:** Utilize a ferramenta de inteligência artificial Luna IA para responder automaticamente às perguntas dos clientes, bem como para automação de diversas tarefas.
  - 3.1.3. **Análise de dados:** Acompanhe indicadores de desempenho e relatórios gerenciais.
  - 3.1.4. **Integrações:** Conecte a Loopia com diversos marketplaces e sistemas de terceiros e maximize sua produtividade, gerenciando tudo de forma centralizada.

## 4. Implantação da plataforma

4.1. O processo de implantação da Loopia em tese é bastante simples, variando de acordo com as particularidades de cada Cliente, e compreende:

4.1.1. **Treinamento inicial:** Orientação detalhada sobre a configuração e uso da plataforma.

4.1.2. **Configuração inicial:** Acesso e configuração da plataforma conforme as necessidades de cada cliente.

4.1.3. **Integração com Marketplaces:** Conexão da plataforma com as contas do Cliente nos marketplaces.

4.1.4. **Suporte durante a implementação:** A Loopia oferece suporte técnico durante todo o processo de integração e implementação, garantindo uma transição suave e eficiente.

## 5. Período de testes

5.1. A Loopia oferece um período de testes gratuito de 7 (sete) dias, a partir da data de cadastro na Plataforma. Durante este período, o Cliente pode utilizar a plataforma para avaliar suas funcionalidades.

5.2. Durante o período de testes, algumas funcionalidades da Plataforma podem estar restritas. A Loopia se reserva o direito de definir quais funcionalidades estarão disponíveis.

5.3. Caso o Cliente não opte por um dos Planos pagos ao final do período de testes, o acesso à Plataforma será bloqueado imediatamente após o término do período de 7 (sete) dias.

5.4. Se o Cliente desejar continuar utilizando a Plataforma após o período de testes, será necessário selecionar e contratar um dos Planos pagos oferecidos pela Loopia. O Cliente deverá fornecer informações adicionais e escolher uma forma de pagamento para completar a contratação.

5.5. A Loopia pode, a seu exclusivo critério, alterar, revogar ou deixar de ofertar o período de testes gratuito a qualquer momento, sem necessidade de aviso prévio.

## 6. Preços e Forma de pagamento

6.1. Os serviços da Loopia são oferecidos mediante a contratação de planos pagos (doravante "Plano de Licenciamento"), cujos valores e funcionalidades variam

conforme a modalidade escolhida pelo Cliente. Os planos disponíveis, bem como seus respectivos preços, estão detalhados no site da Loopia, na área logada da Plataforma ou através de contato com o nosso time comercial.

- 6.2. Os planos podem ser contratados com periodicidade mensal ou anual, e o valor será cobrado de acordo com a periodicidade selecionada pelo Cliente.
- 6.3. O pagamento dos planos pode ser realizado por meio de cartão de crédito, boleto bancário ou outros métodos de pagamento disponibilizados pela Loopia. O Cliente deverá selecionar a forma de pagamento preferida no momento da contratação.
- 6.4. A Loopia se reserva o direito de reajustar os preços dos planos a qualquer momento, mediante comunicação prévia ao Cliente. Os novos valores serão aplicáveis apenas para novas contratações ou renovações subsequentes.
- 6.5. Caso o Cliente contrate serviços adicionais ou realize um upgrade para um plano superior durante a vigência do contrato, os custos desses serviços serão adicionados ao valor total a ser pago, proporcionalmente ao período restante do plano vigente.
- 6.6. Os planos serão renovados automaticamente ao final de cada período de vigência (mensal ou anual), salvo manifestação em contrário por parte do Cliente, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de renovação. Na renovação automática, todos os serviços adicionais previamente contratados serão incluídos, e seus respectivos valores serão considerados integralmente para o novo período de vigência do plano.
- 6.7. Os serviços adicionais contratados na modalidade pós-paga não serão automaticamente incluídos na renovação do plano.
- 6.8. Os valores cobrados serão reajustados anualmente com base na variação positiva do Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M/FGV) ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo. O reajuste será aplicado na data de aniversário do contrato, conforme a periodicidade estabelecida na contratação inicial.
- 6.9. Todas as taxas e impostos aplicáveis estarão incluídos nos preços dos planos, salvo disposição em contrário no momento da contratação.

## **7. Upgrade e Downgrade**

- 7.1. **Upgrade:** O Cliente pode solicitar um upgrade para um plano superior a qualquer momento durante a vigência do contrato. A solicitação deve ser feita através da área do cliente na Plataforma ou mediante contato com o suporte da Loopia.

- 7.1.1. Se o pagamento do plano anterior já foi realizado, calcularemos a diferença de valor com o novo plano, baseada nos dias restantes do plano atual vigente até a próxima data de renovação (pro-rata). O Cliente receberá um desconto correspondente a essa diferença.
- 7.2. **Downgrade:** Em caso de downgrade, o Cliente concorda que a Loopia não reembolsará nenhum valor já pago pelo plano anterior. Qualquer diferença poderá ser descontada na próxima mensalidade ou nas mensalidades seguintes do novo plano contratado.
- 7.2.1. As funcionalidades e benefícios não disponíveis no novo plano serão restringidos ou desativados imediatamente após o downgrade.
- 7.2.2. No próximo ciclo de faturamento, o valor correspondente ao novo plano será aplicado, conforme a periodicidade escolhida pelo Cliente (mensal ou anual).

## **8. Atrasos no pagamento**

- 8.1. O atraso no pagamento resultará na cobrança de multa de 2% (dois por cento), acrescida de juros mensais de 1% (um por cento) e correção monetária pelo IGP-M/FGV até o efetivo pagamento.
- 8.2. Em caso de atraso no pagamento, o Cliente será notificado pela Loopia através do e-mail cadastrado, informando sobre a pendência e as consequências do não pagamento.
- 8.3. A falta de pagamento nas datas acordadas não resultará na rescisão automática do contrato, mas causará a suspensão do acesso do Cliente ao software até que todos os pagamentos pendentes sejam regularizados.
- 8.4. O acesso será reativado após a confirmação do pagamento integral de todos os valores devidos durante o período de suspensão. A confirmação do pagamento pode levar até dois dias úteis.

## **9. Responsabilidades das partes**

- 9.1. Constituem responsabilidades do Cliente:
- 9.1.1. Efetuar os pagamentos conforme acordado no ato da contratação, seguindo as condições de prazo e forma estabelecidas.
- 9.1.2. Não fazer o uso indevido da Plataforma, tentar acessá-lo por um método diferente da interface e das instruções que fornecemos ou utilizá-la em desconformidade com a lei.

- 9.1.3. Manter a segurança da sua conta na Plataforma, assim como dos seus dispositivos (celulares e computadores). O Cliente é responsável por todas as atividades realizadas em sua conta.
  - 9.1.4. Fornecer todas as informações e documentos necessários para a prestação dos serviços, garantindo que sejam corretos e verídicos.
  - 9.1.5. Respeitar os direitos inerentes à Plataforma, bem como as condições de uso convencionadas neste contrato, utilizando-a tão somente para suas próprias atividades, não distribuindo, comercializando ou cedendo o acesso, ou parte dele, a quaisquer terceiros, pessoas físicas ou jurídicas que não os seus próprios colaboradores ou administradores.
  - 9.1.6. Observar e respeitar todos os direitos de propriedade intelectual relacionados à Plataforma, não realizando, permitindo e/ou autorizando sua reprodução total ou parcial.
  - 9.1.7. Não fundir, decompilar, desmontar, ou fazer engenharia reversa da Plataforma, ou mesmo alterar seu nome de arquivo, por si ou por terceiros.
  - 9.1.8. Cumprir todas as obrigações previstas nos Termos de Uso e na Política de Privacidade da Loopia.
- 9.2. Caso seja constatada alguma irregularidade por parte do usuário, podemos suspender ou deixar de fornecer nossos Serviços, mediante aviso por e-mail. A suspensão dos serviços pode ocorrer, até mesmo, quando estivermos investigando as suspeitas de má conduta do Cliente.
- 9.3. Constituem responsabilidades da Loopia:
- 9.3.1. Atualizar, modificar e aprimorar a Plataforma.
  - 9.3.2. Fornecer atualizações regulares e melhorias à Plataforma, incluindo correções de bugs, aprimoramentos de segurança e novos recursos.
  - 9.3.3. Manter os Usuários informados sobre as atualizações e suas respectivas implementações.
  - 9.3.4. Cancelar, excluir e modificar as contas dos Usuários quando solicitadas por estes, na forma do estabelecido na Política de Privacidade.
  - 9.3.5. Manter a segurança relativa à Plataforma, independentemente de solicitação do Cliente, realizando atualizações e correções necessárias, com o objetivo de manter proteção contra a invasão por terceiros hackers, sendo responsável pela proteção contra ataques criminosos.

- 9.3.6. Disponibilizar uma equipe qualificada para prestar suporte ao Cliente, ajudando na resolução de problemas e na orientação sobre o uso da Plataforma.
- 9.4. **Resultados econômicos:** A Plataforma ora contratada é exclusivamente voltada para empresas e tem como objetivo auxiliar o Cliente a implementar melhorias nas suas atividades, não sendo garantido ou prometido o alcance de nenhum resultado econômico ou empresarial em seus respectivos negócios presentes ou futuros, a partir do simples uso da Plataforma.
- 9.5. **Limitação de responsabilidade:** Fica estipulado que em qualquer caso de prejuízos sofridos por qualquer uma das partes contratantes, excetuando-se caso de transgressão à regra de sigilo da informação e propriedade intelectual, a reparação devida pela outra parte não poderá ser superior ao valor total efetivamente pago pelo Cliente até o momento da ocorrência do prejuízo, limitado ao valor total do Contrato, assim considerado o valor da mensalidade multiplicada pelo número de meses da periodicidade selecionada pelo Cliente no ato da contratação.
- 9.6. A Plataforma Loopia utiliza ferramentas de automação e inteligência artificial generativa, incluindo a Luna, para auxiliar no atendimento ao cliente. Embora a Loopia se empenhe em fornecer uma plataforma confiável e precisa, o Cliente reconhece e aceita que a natureza da inteligência artificial pode resultar em erros ou respostas incoerentes.
- 9.7. **Isenção de responsabilidade da Loopia:** A Loopia não se responsabiliza por eventuais prejuízos, danos ou perdas que possam surgir durante o uso da plataforma, incluindo, mas não se limitando a, respostas geradas pela Luna que possam ser incorretas ou incoerentes. O Cliente deve estar ciente de que as respostas fornecidas pela Luna são baseadas em configurações e na base de conhecimento configurada na plataforma, podendo ocorrer falhas inerentes à tecnologia de inteligência artificial.
- 9.8. O Cliente reconhece que a plataforma Loopia é uma ferramenta de automação projetada para melhorar a eficiência do atendimento ao cliente e não substitui o julgamento humano. Portanto, é recomendável que o Cliente revise e verifique as respostas geradas pela Luna antes de tomar decisões baseadas nelas.
- 9.9. Em hipótese alguma a Loopia será responsável por quaisquer danos indiretos, especiais, incidentais ou consequenciais, incluindo, mas não se limitando a, perda de receitas, lucros cessantes, interrupção de negócios ou perda de dados, decorrentes ou relacionados ao uso da plataforma Loopia.

## 10. Suporte

- 10.1. A Loopia oferece suporte técnico aos Clientes para garantir o uso eficiente e contínuo da Plataforma. O suporte está disponível nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto em feriados nacionais ou regionais, conforme o calendário de feriados da sede da Loopia.
- 10.2. O suporte inclui assistência na configuração da Plataforma, resolução de problemas técnicos, orientações sobre funcionalidades e esclarecimento de dúvidas gerais. Questões relacionadas a integrações específicas ou customizações poderão ser tratadas como serviços adicionais.
- 10.3. Fornecemos canais de comunicação direta para garantir respostas rápidas e soluções eficazes, preferencialmente pelo e-mail [suporte@loopia.com.br](mailto:suporte@loopia.com.br) e/ou outros canais disponíveis no site da Loopia ou na área logada da Plataforma.
- 10.4. As falhas e incidentes são classificadas de acordo com sua severidade (tempos calculados em horas úteis):
  - 10.4.1. **Urgente:** o serviço está indisponível para vários Usuários e não existe nenhuma alternativa paliativa para continuar usando os serviços. Tempo de resolução em até 12h (doze horas), com primeira resposta em até 60 (sessenta) minutos.
  - 10.4.2. **Alta:** uma funcionalidade importante não está funcionando tendo alternativa paliativa para continuar usando os serviços. Tempo de resolução em até 24h (vinte e quatro horas), com primeira resposta em até 4h (quatro horas).
  - 10.4.3. **Média:** uma funcionalidade não está funcionando corretamente. Tempo de resolução em até 48h (quarenta e oito horas), com primeira resposta em até 8h (oito horas).
  - 10.4.4. **Baixa:** incidentes que não se encaixam nas categorias acima. Tempo de resolução em até 72h (setenta e duas horas), com primeira resposta em até 16h (dezesesseis horas).
- 10.5. Na hipótese de necessidade de Suporte fora dos horários e dias definidos no item acima, poderá ser cobrada uma taxa pelo serviço prestado, conforme orçamento a ser apresentado para aprovação do Cliente.

## 11. Nível de serviço (disponibilidade)

- 11.1. A Loopia se compromete a envidar seus melhores esforços para garantir que a Plataforma esteja disponível 99,5% do tempo, 24 horas por dia, 7 dias por semana,

exceto: (i) durante interrupções planejadas (que serão notificadas pelo menos com 24 horas de antecedência); (ii) durante paradas emergenciais não superiores a 2 (duas) horas; (iii) interrupções planejadas que ocorram no período das 00:00h até às 6:00h (que serão notificadas); (iv) qualquer indisponibilidade causada por circunstâncias alheias à vontade ou controle razoável, incluindo mas não limitado a, caso fortuito ou força maior, ações de governo, inundações, incêndios, terremotos, conflitos civis, atos de terrorismo, greves ou problemas laborais (exceto os que envolvem funcionários da Loopia), falhas ou atrasos do fornecedor do serviço de Internet.

- 11.2. **Manutenções programadas:** Manutenções programadas serão realizadas em horários de menor impacto para os Clientes e serão comunicadas com antecedência mínima de 48 horas. Durante essas manutenções, a Plataforma poderá ficar temporariamente indisponível.
- 11.3. **Manutenções de emergência:** Em caso de manutenções de emergência, a Loopia fará o possível para notificar os Clientes com a maior antecedência possível. Esses procedimentos são essenciais para garantir a segurança e a estabilidade da Plataforma.
- 11.4. **Crédito de Serviço:** Se a Loopia não cumprir o nível de disponibilidade garantido, o Cliente poderá solicitar um crédito proporcional ao tempo de inatividade que exceder a meta de disponibilidade estabelecida. Esse crédito será aplicado nas próximas faturas e deverá ser solicitado pelo Cliente em até 30 dias após a ocorrência da indisponibilidade.

## 12. Cancelamento

- 12.1. **Cancelamento por arrependimento:** O Cliente pode solicitar o cancelamento do plano contratado e receber o reembolso integral do valor pago se a solicitação for feita em até 7 (sete) dias corridos a partir da data da contratação ("Prazo de arrependimento"). Este direito de arrependimento é válido apenas para o primeiro período de contratação de cada modalidade de Plano, seja ele Mensal ou Anual. A solicitação deve ser realizada através da Plataforma ou pelo e-mail [suporte@loopia.com.br](mailto:suporte@loopia.com.br). O reembolso será processado em até 7 (sete) dias úteis após a solicitação.
- 12.2. **Cancelamento do Plano Mensal:** O Cliente pode cancelar um Plano Mensal a qualquer momento e não haverá reembolso dos valores já pagos, exceto se o cancelamento for solicitado dentro do Prazo de Arrependimento.

- 12.3. **Cancelamento do Plano Anual:** O Cliente pode cancelar um Plano Anual a qualquer momento. Se o cancelamento for solicitado dentro do Prazo de Arrependimento, o Cliente receberá o reembolso integral do valor pago. Para cancelamentos fora do Prazo de Arrependimento, o Cliente terá direito ao ressarcimento proporcional ao período restante do Plano Anual, descontando-se uma multa de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor do reembolso. O ressarcimento será processado em até 30 (trinta) dias úteis após a confirmação do cancelamento e cálculo do valor devido.
- 12.4. Após a solicitação de cancelamento, o acesso à Plataforma será bloqueado em até 3 (três) dias úteis. É responsabilidade do Cliente realizar o backup de todas as informações e dados inseridos na Plataforma antes de solicitar o cancelamento. A Loopia não se responsabiliza pela perda de dados após o cancelamento da conta.
- 12.5. **Apagamento de dados:** Todos os dados do Cliente poderão ser apagados permanentemente 90 (noventa) dias após a data de cancelamento do contrato. Durante esse período, o Cliente ainda poderá solicitar o backup dos dados. Após esse prazo, a Loopia não será responsável por qualquer recuperação de dados.

### **13. Propriedade intelectual**

- 13.1. O Cliente reconhece que é de titularidade exclusiva da Loopia toda a propriedade intelectual relacionada à Plataforma Loopia, à página web da Loopia e a qualquer material criado ou disponibilizado pela Loopia.
- 13.2. A propriedade intelectual engloba, mas não se limita a: (a) marcas, denominações sociais, nomes de serviços, slogans, logotipos, nome de domínio da internet e outros sinais distintivos, assim como todos os pedidos, registros, extensões e renovações relacionadas; (b) patentes, pedidos de patente e todas as renovações relacionadas, modelos de utilidade, pedidos de modelos de utilidade, certificados de adição, pedidos de certificados de adição, extensões e renovações relacionadas e registros de invenções; (c) direitos autorais, programas de computador, layouts, formas de apresentação, combinações de cores, códigos fonte e registros e pedidos de registro relacionados; e (d) segredos industriais e know-how.
- 13.3. Nenhuma disposição destes Termos deverá ser interpretada como uma cessão de direitos de propriedade intelectual ao Cliente. O Cliente não está autorizado a usar, copiar, modificar, distribuir ou criar obras derivadas de qualquer propriedade intelectual da Loopia sem a expressa autorização por escrito.
- 13.4. **Direito de Uso de Imagem:** O Cliente autoriza a Loopia o uso gratuito de sua imagem, nome e logomarca, com a finalidade de divulgação e publicidade do

serviço prestado, por todos os meios e mídias de comunicação da Loopia, nas chamadas e em todas as modalidades de materiais publicitários.

#### **14. Privacidade e Proteção dos dados pessoais**

- 14.1. A Política de Privacidade da Loopia explica o modo como tratamos seus dados pessoais e protegemos sua privacidade quando você usa nossos Serviços. Ao utilizar os nossos Serviços, você concorda que a Loopia poderá usar esses dados de acordo com nossa Política de Privacidade, disponível em [loopia.com.br/politica-privacidade](http://loopia.com.br/politica-privacidade).
- 14.2. As partes, por si e por seus colaboradores, declaram e garantem que possuem procedimentos internos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), de forma a zelar pela privacidade, segurança e transparência no que diz respeito à coleta e tratamento de dados pessoais que tenham acesso, estando impossibilitadas de compartilhá-los sem a prévia autorização expressa da outra parte e/ou do titular do dado.
- 14.3. A parte deverá notificar a outra, em até 24 horas da ciência, de qualquer descumprimento das disposições legais ou contratuais relacionadas aos dados pessoais que afete a outra parte, assim como de qualquer violação de dados pessoais a que teve acesso em função do presente contrato.
- 14.4. As partes comprometem-se a informar e capacitar, quando necessário, seus colaboradores e/ou terceiros contratados, sobre as questões de LGPD presentes neste contrato e demais documentos e procedimentos legais.
- 14.5. Em nenhuma hipótese a Loopia responderá de forma solidária caso ocorra o vazamento ou tratamento ilegal de dados pessoais que não tenha dado causa, sendo de total responsabilidade da licenciada zelar pela segurança e responder pelos dados dos titulares que não sejam tratados pela licenciante.
- 14.6. Cada parte responderá exclusivamente pelo vazamento ou incidente que der causa.

#### **15. Confidencialidade**

- 15.1. A Loopia e o Cliente comprometem-se, inclusive em nome de seus empregados, prepostos e terceiros envolvidos na execução dos serviços, a manter o mais absoluto sigilo sobre todas as Informações Confidenciais às quais tiverem acesso em razão deste contrato, não podendo, sob nenhuma circunstância, divulgar, revelar, armazenar, copiar, reproduzir ou utilizar as Informações Confidenciais

para fins diversos dos previstos neste contrato, sem a autorização prévia e expressa da parte proprietária dessas informações.

- 15.2. **Informações Confidenciais:** São todos os documentos, dados, software, materiais, desenhos, informações técnicas, comerciais, financeiras, jurídicas, know-how, pesquisas, modelos, aspectos comerciais, planos de negócios, técnicas e experiências acumuladas, correspondências e outros elementos técnicos fornecidos ou revelados entre as partes.
- 15.3. Não serão consideradas Informações Confidenciais aquelas que:
  - 15.3.1. Já eram de domínio público no momento da revelação ou que se tornaram públicas sem violação deste contrato.
  - 15.3.2. Foram obtidas legalmente por uma das partes por meio de terceiros, sem violação de confidencialidade.
- 15.4. Caso as Informações Confidenciais precisem ser divulgadas por força de lei ou ordem judicial, a parte obrigada a fazer a divulgação deverá, se permitido, notificar a parte proprietária das informações antes da divulgação, para que esta adote as medidas que julgar necessárias para proteger suas informações. Se a divulgação não puder ser evitada, deverá ser feita apenas na extensão mínima necessária conforme determinado pela ordem legal.
- 15.5. O descumprimento de qualquer cláusula desta seção acarretará na responsabilização civil e criminal da parte infratora pelos danos causados à outra parte e/ou a terceiros, desde que devidamente comprovados. A parte violadora também dará justo motivo para a rescisão contratual, além de estar sujeita às penalidades previstas neste contrato e à obrigação de reparar eventuais perdas e danos suportados pela parte prejudicada.
- 15.6. As obrigações de confidencialidade permanecerão em vigor mesmo após o término deste contrato, por um período mínimo de cinco (5) anos, salvo se as Informações Confidenciais se tornarem públicas sem violação de confidencialidade por parte da Loopia ou do Cliente.

## **16. Disposições gerais**

- 16.1. **Alteração dos Termos:** A Loopia poderá, a qualquer tempo, alterar estes Termos de Uso, a seu exclusivo critério. Quaisquer alterações nestes Termos de Uso serão informadas através da plataforma (e-mail, Push ou SMS). A continuidade no uso dos serviços após a comunicação das mudanças implicará na aceitação dos novos Termos de Uso.

- 16.2. **Acordo integral:** Estes Termos de Uso, juntamente com a Política de Privacidade e quaisquer outras políticas ou documentos mencionados, constituem o acordo integral entre o Cliente e a Loopia, substituindo todos os acordos, negociações e entendimentos anteriores, sejam escritos ou orais, relacionados ao objeto deste documento.
- 16.3. **Cessão:** O Cliente não pode ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes destes Termos de Uso sem o consentimento prévio e por escrito da Loopia. A Loopia pode ceder ou transferir este contrato, total ou parcialmente, a qualquer momento, mediante notificação ao Cliente.
- 16.4. **Independência das cláusulas:** Caso qualquer disposição destes Termos de Uso seja considerada inválida ou inexecutável, tal invalidade ou inexecutabilidade não afetará as demais disposições, que continuarão em pleno vigor e efeito.
- 16.5. **Tolerância:** A tolerância de qualquer das partes em exigir o estrito cumprimento das obrigações estipuladas nestes Termos de Uso não constitui renúncia, novação ou alteração, nem impede que a parte exija essas obrigações a qualquer tempo.
- 16.6. **Continuidade:** As disposições destes Termos de Uso que, por sua natureza, devam continuar em vigor após a rescisão ou término deste contrato, assim continuarão, incluindo, mas não se limitando às disposições relativas à propriedade intelectual, confidencialidade, limitações de responsabilidade e foro.
- 16.7. **Validade do Aceite Eletrônico:** O aceite eletrônico destes Termos de Uso, realizado por meio de qualquer funcionalidade disponível na Plataforma, possui a mesma validade e eficácia jurídica que a assinatura de um documento físico, e constituem título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, III do Código de Processo Civil Brasileiro, sendo válidos e exigíveis independentemente da assinatura de testemunhas. Ao clicar no botão de aceitação ou utilizar qualquer outro meio eletrônico de concordância, o Cliente reconhece que leu, compreendeu e concordou com todas as disposições estabelecidas neste documento.
- 16.8. **Legislação Aplicável e Foro:** Estes Termos de Uso são regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o Foro da Comarca de Balneário Camboriú, Estado de Santa Catarina, como o competente para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos de Uso, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.