

TERMOS E CONDIÇÕES

1. Disposições Gerais

1.1. Introdução

As seguintes Termos e condições ("**Termos**") definem os termos e condições nos quais a HelpRatchet Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością [sociedade limitada], com sede registrada em Gdańsk, na ul. Mariana Kołodzieja 55B/41, 80-180 Gdańsk, inscrita no Registro Nacional de Empreendedores sob o Número KRS: 0000919366, Tribunal Distrital de Gdańsk-Północ em Gdańsk, 7ª Divisão Comercial do Registro Nacional de Empreendedores, NIP [Número de Identificação Fiscal]: 5833435693, REGON [Número de Registro Nacional de Empresas]: 389833253, capital social de 625.000,00 PLN ("**Empresa**"), disponibiliza aos Usuários um aplicativo no site responso.com e fornece outros serviços através do mesmo.

O USUÁRIO DEVE LER ESTAS REGULAMENTAÇÕES ANTES DE UTILIZAR O SITE, APLICATIVO E SERVIÇOS.

O contato com a Empresa é possível por e-mail no seguinte endereço de e-mail: info.br@responso.com.

1.2. Definições

- (1) **Aplicativo** – software no modelo SaaS (Software como Serviço), consistindo de um conjunto de instruções, interfaces implementadas e dados integrados destinados ao funcionamento do computador para alcançar os objetivos estabelecidos, disponibilizado ao Usuário pela Empresa com base em uma licença e de acordo com as Termos, conforme descrito no ponto 2.3.(4) e no Website, oferecido sob o nome Responso.
- (2) **Agente** – uma pessoa, em particular um funcionário ou associado do Usuário, a quem o Usuário forneceu o Perfil de Agente. As disposições referentes ao Usuário especificadas nos pontos 3., 5., 7. e 10. aplicam-se igualmente ao Agente.
- (3) **Lista de Preços** – um documento especificando o valor da Taxa de Assinatura disponível em <https://responso.com/pt/precos>. A Lista de Preços não é parte integrante das Termas.
- (4) **Dias Úteis** – dias da semana, exceto aos sábados e feriados na República da Polônia.
- (5) **Dia de Cobrança** – o início do Período de Liquidação ou o momento de adicionar um novo Perfil de Agente.
- (6) **Contas Externas** – contas em sites executados ou gerenciados por terceiros relacionados a Serviços Externos, criados como parte dos Serviços Externos ou permitindo o seu gerenciamento.
- (7) **Conta do Website** – uma conta criada para o Usuário como resultado de seu registro no Website.
- (8) **Período de Liquidação** – o período de liquidação selecionado pelo Usuário para o uso do Aplicativo, sendo um mês ou doze meses, especificando a frequência de cobrança das Taxas de Assinatura.

- (9) **Período de Teste** – o período indicado no Site durante o qual o uso do Aplicativo é gratuito, permitindo ao Usuário se familiarizar com o Aplicativo; a Empresa pode, a seu critério, estender a duração do Período de Avaliação para um determinado Usuário.
- (10) **Taxas de Assinatura** – taxas de licença recorrentes para o uso do Aplicativo, no valor resultante das Termos e da Lista de Preços, calculadas conforme especificado no ponto 4.1 como resultado da celebração de um Acordo de Licença pago ou da conversão de um Acordo de Licença gratuito em um pago.
- (11) **Perfil de Agente** – um perfil criado como parte da Conta do Website, com o qual as Contas Externas podem ser integradas.
- (12) **Empresa** – significa uma empresa nos termos da lei, e para estes Termos também qualquer marca ou pseudônimo sob o qual o Usuário realiza atividade comercial.
- (13) **Termos** – estes termos e condições.
- (14) **Força Maior** – um evento externo extraordinário, impossível ou quase impossível de prever, cujas consequências não puderam ser evitadas, o qual impede o cumprimento adequado das obrigações nos termos das Termos ou do Acordo, cuja ocorrência ou efeitos impedem ou dificultam significativamente o cumprimento de tais obrigações, e o custo de proteção contra seus efeitos seria desproporcional aos benefícios recuperáveis. As circunstâncias de Força Maior incluem, em particular (i) inundações, seca, incêndio, terremoto ou outras catástrofes naturais, (ii) epidemia, pandemia ou ameaça de epidemia, (iii) ataque terrorista, ataque cibernético, incluindo ataques de hackers e DDoS, greve, motim, estado de emergência, lei marcial, guerra, ameaça de guerra ou preparação para guerra, guerra civil, imposição de sanções, embargo ou ruptura de relações diplomáticas, (iv) contaminação nuclear, química ou biológica ou explosão sônica, (v) promulgação de lei ou ação tomada por um governo ou autoridade pública, incluindo a proibição ou a não concessão de consentimento ou permissão necessário, (vi) desmoronamento de edifício, incêndio, inundações ou explosão, (vii) falha ou interrupção não planejada de sistemas ou serviços de TI de terceiros.
- (15) **Data de Pagamento** – o dia anterior ao Dia de Cobrança.
- (16) **Acordo** – Acordo para Acesso sem Login ao Website, Acordo para Fornecimento de Conta do Website, Acordo de Licença (para o Período de Teste ou por prazo indeterminado), Acordo de Processamento de Dados Pessoais, conjunta ou separadamente, dependendo do caso.
- (17) **Acordo de Licença** – o acordo referido no ponto 2.3.(1).
- (18) **Acordo para Acesso sem Login ao Website** – o acordo referido no ponto 2.1.(3).
- (19) **Acordo de Processamento de Dados Pessoais** – acordo com o conteúdo especificado no [Apêndice No. 1](#) dos Termos, constituindo sua parte integrante.
- (20) **Acordo para Fornecimento de Conta do Website** – o acordo referido no ponto 2.2.(3).
- (21) **Serviço Externo** – um serviço oferecido ou disponibilizado ao Usuário por terceiros. Os Serviços Externos são, em particular, plataformas de vendas (Allegro, Amazon, eBay, etc.), serviços de internet (Google, etc.), redes sociais (Facebook, Instagram, etc.).
- (22) **Website** – o website gerenciado pela Empresa, operando no endereço responso.com.

- (23) **Serviço** – um serviço oferecido pela Empresa nos termos do Acordo.
- (24) **Usuário** – uma pessoa que celebra um Acordo com a Empresa e que não é um consumidor nos termos da lei aplicável às Termos.

1.3. Regras de Interpretação

Os títulos das unidades editoriais individuais utilizados nas Termos estão incluídos aqui apenas para conveniência e referência, não sendo relevantes para a interpretação dos Termos.

1.4. Garantias do Usuário e seus Representantes

- (1) O Usuário é obrigado a cumprir as disposições destes Termos e dos Acordos celebrados. Ao concluir o Acordo, o Usuário declara e garante que leu o conteúdo destes Termos e seus apêndices; que está autorizado a celebrar um Acordo válido e eficaz. Além disso, se o Acordo for celebrado por uma pessoa agindo em nome e em benefício do Usuário, essa pessoa declara e garante que está autorizada a representar o Usuário na celebração de cada um dos Acordos e que sua autorização para representar o Usuário não expirou.
- (2) Os Termos e os Serviços são destinados apenas a Usuários que sejam empreendedores nos termos da lei aplicável, possuam plena capacidade jurídica e adquiram Serviços e acesso à Aplicação diretamente relacionados à sua atividade empresarial ou profissional, em particular aqueles que realizam vendas online. Ao aceitar os Termos, o Usuário declara que possui o status de empreendedor e plena capacidade jurídica, e que o Acordo tem natureza profissional para eles, o que resulta na exclusão dos direitos de consumidor do Usuário.

2. Descrição dos Serviços e Regras para Solicitá-los

2.1. O Website

- (1) O Website é uma plataforma de informações sobre o Aplicativo e permite que você encomende e use o Aplicativo por meio de uma Conta do Website. O Website está disponível a qualquer momento no estado em que se encontra no momento específico, o que se aplica tanto à disponibilidade do Website quanto à sua funcionalidade. A Empresa não garante a disponibilidade do Website ou sua funcionalidade. A Empresa se esforça para melhorar o website e aumentar sua funcionalidade.
- (2) Os Usuários podem navegar pelo conteúdo do Website e usá-lo sem fazer login. O acesso a alguns recursos do Website, seu conteúdo ou funcionalidades requer a configuração de uma Conta do Website e o login nela, e o acesso ao Aplicativo é adicionalmente solicitado. O uso do Website sem fazer login é gratuito.
- (3) Ao entrar no Website, o Usuário celebra com a Empresa um Acordo de Acesso ao Website sem Login, por tempo determinado. Nos termos do Acordo de Acesso ao Website sem Login, o Usuário pode navegar pelo Website e usar suas funcionalidades na medida em que estão disponíveis sem fazer login na Conta do Website. O Acordo de Acesso ao Website sem Login é encerrado quando o Usuário sai do Website, especialmente quando a janela ou aba da página do Website é fechada no navegador.

2.2. Registro no Website

- (1) Para criar uma Conta do Website, o Usuário deve se registrar por meio do formulário de registro disponível no Website. O registro requer o fornecimento de um endereço de e-mail e uma senha que identifique uma determinada Conta do Usuário e permita fazer login posteriormente, bem como o fornecimento de outros dados necessários para concluir o registro, especificados no formulário de registro. O término do processo de registro requer a integração do Aplicativo com o Serviço Externo.
- (2) Após o registro, o Usuário poderá ser solicitado a fornecer mais dados, em particular, para realizar o pagamento das Taxas de Assinatura.
- (3) Ao se registrar e criar uma Conta do Website, o Usuário celebra com a Empresa um Acordo para Fornecimento de Conta do Website por tempo indeterminado, um Acordo de Licença e um Acordo de Processamento de Dados Pessoais. Com base no "**Acordo para Fornecimento de Conta do Website**", o Usuário pode usar o Website e suas funcionalidades disponíveis após fazer login na Conta do Website. A Conta do Website é usada, em particular, para gerenciar o Aplicativo, e a não ativação do Aplicativo pode resultar na limitação da funcionalidade da Conta do Website.
- (4) Durante o período de vigência do Acordo de Licença na versão gratuita, o Usuário pode ter apenas uma Conta do Website, caso contrário, a Empresa poderá suspender o acesso do Usuário a algumas ou todas essas Contas do Website ou excluir tais contas.

2.3. O Aplicativo e a Licença do Aplicativo

- (1) O Aplicativo é disponibilizado ao Usuário com base em uma licença não exclusiva e ilimitada territorialmente para uso do Aplicativo para o seu propósito específico, sem o direito de conceder licenças adicionais (sem prejuízo dos direitos dos Agentes) ("**Acordo de Licença**"). A licença permite ao Usuário multiplicar temporariamente o Aplicativo em sua totalidade com um dispositivo eletrônico, exibindo-o e usando-o para fins de atendimento ao cliente. A licença pode ser paga ou gratuita, conforme descrito abaixo.
- (2) O Acordo de Licença é inicialmente celebrado para um Período de Teste, mediante registro e criação de uma Conta do Website. A Licença do Aplicativo durante o Período de Teste é concedida gratuitamente. Durante o Período de Teste, o Usuário deve, em particular, verificar a funcionalidade do Aplicativo e os benefícios de seu uso nos negócios do Usuário.
- (3) Antes do término do Período de Teste, o Usuário deve escolher entre uma versão paga e uma gratuita do Aplicativo, com a ressalva de que o escopo de funcionalidade do Aplicativo disponibilizado na versão gratuita após o Período de Teste é limitado. A versão é selecionada através da Conta do Website, e a seleção da versão paga também requer (i) que o Usuário selecione um plano de assinatura, de acordo com o qual as Taxas de Assinatura serão cobradas pelo uso do Aplicativo, e (ii) a conexão de um cartão de pagamento ou crédito ou a escolha, se a Empresa disponibilizar tal possibilidade, de outro método de pagamento das Taxas de Assinatura dentre os indicados no Website. Se a versão do Aplicativo não for selecionada, o Acordo de Licença continuará após o término do Período de Teste gratuitamente por prazo indeterminado. O Usuário pode, a qualquer momento, solicitar uma licença paga para o Aplicativo através da

Conta do Website, conforme especificado neste ponto (3), o que resulta na transformação do Acordo de Licença em um acordo pago.

- (4) O Aplicativo é um software dedicado a entidades profissionais da indústria de comércio eletrônico e projetado para facilitar o atendimento aos clientes do Usuário, automatizando esse serviço, em particular pela possibilidade de integração com o Perfil de Agência de Contas Externas e gerenciamento de Contas Externas através dele. O Aplicativo permite a integração de Contas Externas com o Perfil de Agência, no entanto, ele não substitui essas contas ou Serviços Externos. A disponibilidade e usabilidade do Aplicativo dependem, em particular, da disponibilidade e funcionamento adequado das Contas Externas e dos Serviços Externos. Na versão gratuita, após o Período de Teste, a funcionalidade do Aplicativo é limitada. A Empresa também pode fornecer o Aplicativo com funcionalidades específicas que podem ser estendidas por módulos adicionais oferecidos e licenciados separadamente. O escopo detalhado de funcionalidades de versões individuais do Aplicativo e, opcionalmente, de módulos adicionais é especificado no Website.
- (5) O acesso ao Aplicativo durante o Período de Teste é concedido ao Usuário no momento da criação de uma Conta do Website. A ativação do Aplicativo após o Período de Teste na versão gratuita ocorre no final do Período de Teste ou na seleção de tal versão do Acordo de Licença, e se a versão paga for selecionada, no momento da cobrança antecipada da Taxa de Assinatura para um determinado Período de Liquidação, a menos que a Empresa decida de outra forma.
- (6) O Aplicativo é disponibilizado ao Usuário cada vez na configuração básica. As obrigações do Usuário incluem a criação de outros Perfis de Agência e a integração desses Perfis de Agência com Contas Externas. De acordo com a política de uso justo, a Empresa pode especificar um número máximo de Contas Externas que podem ser integradas a um determinado Perfil de Agência.
- (7) Como parte do Aplicativo, o Usuário pode criar Perfis de Agência como parte de sua Conta do Website e disponibilizá-los aos Agentes de sua escolha, especificando também o escopo dos direitos dos Agentes (administrador ou agente). Atribuir direitos de administrador ao Perfil de Agência permite que o Agente que o utiliza gerencie o Aplicativo da mesma forma que o Usuário, incluindo a exclusão ou criação de outros Perfis de Agência, o que pode afetar o valor das Taxas de Assinatura. O Usuário garante que toda pessoa a quem ele tenha dado acesso ao Perfil de Agência com direitos de administrador atribuídos está devidamente autorizada e pode tomar qualquer ação com efeito vinculativo para o Usuário, incluindo a modificação das configurações do Aplicativo ou a expressão de consentimentos apropriados. A criação de Perfis de Agência, particularmente aqueles com direitos de administrador, não pode constituir distribuição adicional (sublicenciamento) do Aplicativo. O Usuário é o único responsável pelas consequências de fornecer dados de acesso ao Serviço a terceiros.
- (8) A Empresa não fornece e não faz cópias de backup dos dados coletados, recebidos ou enviados através das Contas Externas, incluindo os dados recebidos ou enviados usando o Aplicativo a partir das Contas Externas. Todos os dados coletados, recebidos ou transmitidos através das Contas Externas são armazenados apenas nas Contas Externas, e o Aplicativo coleta esses dados dessas contas a pedido do Usuário.

- (9) Alguns elementos do Aplicativo marcados como "BETA" ou de forma similar podem ser disponibilizados a todos ou a alguns Usuários na fase de produção e teste, o que significa que tal elemento do Aplicativo (a) pode não funcionar corretamente, (b) tem funcionalidade reduzida ou limitada, (c) pode faltar algumas funções, (d) pode ser removido do Aplicativo a qualquer momento pela Empresa, pela qual a Empresa não é responsável. Os elementos da versão BETA do Aplicativo não estão completos, mas foram disponibilizados para os Usuários anteriormente, com o objetivo de permitir que os Usuários o testem antecipadamente antes do lançamento oficial.

2.4. Promoções

A Empresa pode realizar campanhas promocionais relacionadas aos Serviços e Aplicativos, incluindo oferecer os Serviços e o acesso ao Aplicativo em condições preferenciais (com períodos gratuitos ou com descontos).

2.5. A Licença

O Usuário concede à Empresa uma licença gratuita, ilimitada em termos de tempo ou território, com base na qual a Empresa tem o direito de usar o logotipo, nomes (marcas), nome da empresa, endereço do site e marcas comerciais pertencentes ao Usuário que celebrou o Acordo para Fornecimento de Conta do Website, para indicar que o Usuário usa ou usou os Serviços ou Aplicativos. A Licença expira se o Usuário, por escrito ou via e-mail para o endereço de e-mail, apresentar uma objeção à Empresa ao uso dos direitos mencionados acima.

3. Uso dos Serviços

3.1. Requisitos Técnicos para Utilização dos Serviços e Aplicativos

Para utilizar os Serviços e Aplicativos de forma eficaz, o Usuário deve possuir um dispositivo com acesso à Internet e um navegador da web devidamente configurado (última versão do MS Edge, Mozilla Firefox, Chrome ou Safari), um endereço de e-mail e, se estiver usando o Aplicativo, também acesso às Contas Externas de forma que permita sua integração com o Perfil de Agência.

3.2. Regras para Prestação e Uso dos Serviços e Aplicativos

- (1) A Empresa disponibiliza os Serviços e oferece o Aplicativo com diligência, esforçando-se para garantir a disponibilidade contínua e ininterrupta do Serviço e do Aplicativo.
- (2) Em algumas situações, os Serviços e o Aplicativo podem não estar disponíveis ou sua funcionalidade pode ser limitada, principalmente devido a falhas e trabalhos para corrigi-las. A indisponibilidade ou funcionalidade limitada da Conta Externa não constitui motivo para considerar que o Serviço ou Aplicativo estão indisponíveis ou limitados em termos de funcionalidade.
- (3) A Empresa pode realizar trabalhos de manutenção, incluindo a remoção de falhas ou a prevenção de sua ocorrência, o que pode resultar em uma limitação temporária da funcionalidade ou suspensão dos Serviços ou Aplicativos. A Empresa informará o Usuário sobre a data dos trabalhos de manutenção através do Website (Conta do Website). O tempo de limitação

da funcionalidade ou indisponibilidade do Serviço ou Aplicativo no escopo especificado acima está incluído na Taxa de Assinatura e a ocorrência de tais limitações não afeta seu valor.

- (4) O Usuário só pode utilizar os Serviços e Aplicativos para fins legais e de acordo com as melhores práticas. O Usuário é o único responsável pela forma como os Serviços e Aplicativos são utilizados, bem como por todas as ações e omissões do Usuário e dos Agentes, incluindo violações de disposições legais, decência e direitos de terceiros.
- (5) O Usuário e os Agentes são proibidos de fornecer conteúdo ilegal.
- (6) Os Usuários e Agentes devem manter em sigilo os dados de acesso da Conta do Website, em particular, a senha. O Usuário é o único responsável pelas consequências de fornecer esses dados a terceiros.
- (7) O login ativo em uma determinada Conta do Website ou Perfil de Agência só pode ser feito de um dispositivo, ou seja, não é possível fazer login em uma Conta do Website ou Perfil de Agência em vários dispositivos, a menos que a Empresa decida de outra forma.
- (8) A Empresa pode limitar a funcionalidade do Serviço ou Aplicativo se o Usuário tomar as ações mencionadas no ponto 3.3. A Empresa informará imediatamente o Usuário sobre a limitação da funcionalidade através da Conta do Website ou de uma mensagem enviada para o endereço de e-mail fornecido durante o registro. A Empresa também pode suspender o acesso do Usuário à Conta do Website e o acesso do Agente ao Perfil de Agência, se, respectivamente, o Usuário ou Agente violar as disposições do Acordo ou destes Termos.
- (9) O Usuário deve cumprir as disposições legais relativas às regras de utilização dos Serviços e Aplicativos. Em particular, eles devem abster-se de violar os direitos da Empresa, de outros Usuários ou de terceiros. É proibido copiar ou distribuir o conteúdo do Website.

3.3. Ações Proibidas

Os Serviços e o Aplicativo não podem ser utilizados para:

- (1) Fornecer conteúdo ilegal, pornográfico, racista, difamatório ou calunioso para pessoas específicas, instituições, comunidades, nacionalidades ou nações, violando a decência ou os direitos de terceiros, incitando ou facilitando a prática de atos proibidos;
- (2) Violar quaisquer leis, regulamentos ou decisões de autoridades competentes;
- (3) Realizar atividades legalmente regulamentadas sem obter a concessão, licença, autorização ou cumprir outros requisitos decorrentes das leis, regulamentos ou decisões de autoridades competentes;
- (4) Realizar atividades criminosas, incluindo a prática de atos proibidos;
- (5) Lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo;
- (6) Atacar quaisquer computadores, sistemas ou redes, incluindo os pertencentes à Empresa, realizar ataques de hackers ou tomar outras ações similares;
- (7) Gerar tráfego com o objetivo de bloquear os Serviços ou Aplicativos, outros serviços, servidores ou sistemas;

- (8) Violar os direitos de terceiros, incluindo os direitos de propriedade intelectual dessas pessoas;
- (9) Perturbar o funcionamento de outros serviços, incluindo o Aplicativo disponibilizado para outros Usuários;
- (10) Distribuir informações comerciais não solicitadas, bem como conteúdo que constitua spam ou correntes;
- (11) Tomar qualquer ação para encorajar ou promover qualquer ação proibida por estes Termos.

3.4. Dados Analíticos

Para desenvolver e melhorar a qualidade dos Serviços fornecidos, incluindo o Website, e o funcionamento do Aplicativo, a Empresa pode usar dados sobre como os Serviços ou Aplicativo são utilizados pelos Usuários (por exemplo, sobre o número de mensagens, transações e clientes), exceto pelos dados pessoais dos clientes dos Usuários. A Empresa pode publicar os resultados de análises somente na forma de resumos agregados de Usuários, de maneira que impeça os destinatários dessas análises de identificar ou associar os dados a Usuários individuais.

4. Taxas de Assinatura

4.1. Montante das Taxas de Assinatura

- (1) O valor das Taxas de Assinatura para o Aplicativo ou seus módulos adicionais é especificado na Lista de Preços. A Lista de Preços especifica os planos de assinatura diferenciados em termos do valor das Taxas de Assinatura e da funcionalidade do Aplicativo, bem como o período de liquidação, que pode ser mensal ou anual. A seleção do plano de assinatura e do período de liquidação é feita pelo Usuário através da Conta do Website. A alteração do plano de assinatura ou do período de liquidação requer o consentimento da Empresa.
- (2) As Taxas de Assinatura são calculadas e coletadas antecipadamente para um determinado período de liquidação, sujeito ao ponto 4.1.(4).
- (3) De acordo com as disposições dos pontos 4.1.(4) e 4.1.(5), o valor total das Taxas de Assinatura para um determinado período de liquidação é o produto da taxa de Taxa de Assinatura resultante do Plano de Assinatura selecionado pelo Usuário, especificado na Lista de Preços, e o número de Perfis de Agência criados pelo Usuário na Conta do Website no início do período de liquidação, sendo que a Conta do Website também é um Perfil de Agência separado.
- (4) Se o número de Perfis de Agência aumentar durante o período de liquidação, a Taxa de Assinatura será cobrada e coletada no momento da adição de cada novo Perfil de Agência no valor resultante da seguinte fórmula:

$$A = B/C \times D$$

onde: **A** - o valor da Taxa de Assinatura para cada novo Perfil de Agência criado, **B** - o número de dias restantes até o final do período de liquidação, incluindo o dia em que um novo Perfil de Agência foi criado, **C** - o número de dias no período de liquidação, **D** - o valor da Taxa de Assinatura resultante do plano de assinatura selecionado pelo Usuário e especificado na Lista de Preços.

- (5) A redução do número de Perfis de Agência durante o período de liquidação ou o término do Acordo de Licença antes do final do período de liquidação, independentemente do motivo, não dá ao Usuário o direito de exigir o reembolso das Taxas de Assinatura pela Empresa, nem integral nem parcialmente.

4.2. Métodos de Pagamento da Taxa de Assinatura

- (1) As Taxas de Assinatura são pagas conforme especificado no site. O método básico de pagamento é através do débito ou cartão de crédito vinculado pelo Usuário, com o valor das Taxas de Assinatura sendo debitado. O processamento das transações com cartão é realizado via Stripe.com ou outro operador de pagamento selecionado pela Empresa e indicado no site. A Empresa pode permitir que os Usuários paguem as Taxas de Assinatura de forma diferente, especialmente adicionando opções de pagamento adicionais.
- (2) Ao vincular um débito ou cartão de crédito, o Usuário declara que é o titular legal e está autorizado a consentir o débito das Taxas de Assinatura.
- (3) O débito ou cartão de crédito vinculado pelo Usuário será cobrado com as Taxas de Assinatura no Dia de Cobrança. O Usuário é obrigado a garantir que o débito ou cartão de crédito vinculado por ele no Dia de Cobrança tenha fundos suficientes para cobrir o valor total das Taxas de Assinatura cobradas. Caso, no Dia de Cobrança, o saldo de fundos no débito ou cartão de crédito vinculado pelo Usuário não permita a cobrança do valor total das Taxas de Assinatura, a ordem de cobrança poderá ser repetida em dias subsequentes.
- (4) Se a Taxa de Assinatura for paga de outra forma que não seja através do débito ou cartão de crédito vinculado pelo Usuário, o Usuário é obrigado a efetuar o pagamento da Data de Pagamento até a data-limite de pagamento, e o prazo será considerado cumprido quando os fundos forem creditados na conta bancária da Empresa.
- (5) As Taxas de Assinatura serão documentadas em faturas com IVA. O Usuário concorda em receber as faturas de IVA em formato eletrônico através da Conta no site.

4.3. Custos de Serviços Externos

As Taxas de Assinatura não incluem ou cobrem os custos dos Serviços Externos. A Empresa também não está obrigada a arcar com tais custos. O Usuário deve estar ciente de que o uso do Aplicativo pode aumentar os custos dos Serviços Externos incorridos por ele.

4.4. Serviços de Terceiros

Ao fornecer os Serviços e disponibilizar o Aplicativo, a Empresa utiliza serviços fornecidos por terceiros, os quais podem estar sujeitos a restrições ou alterações nos parâmetros devido ao aumento de seu uso. As Taxas de Assinatura incluem o custo desses serviços, desde que o uso dos Serviços ou do Aplicativo seja padrão e não excessivo. A Empresa se esforçará ao máximo para garantir que as restrições e alterações nos parâmetros dos serviços fornecidos por terceiros não afetem adversamente a funcionalidade dos Serviços e do Aplicativo. No entanto, caso o Usuário exceda a norma ao utilizar os Serviços ou o Aplicativo, a Empresa poderá notificá-lo sobre esse fato e alertá-lo que o uso adicional dos Serviços ou do Aplicativo dessa forma resultará no pagamento de taxas adicionais a partir do próximo Período de Liquidação. A falta de alteração na forma de utilização dos Serviços ou do

Aplicativo conforme sugerido pela Empresa e a continuação simultânea do uso dos Serviços ou do Aplicativo serão consideradas como consentimento do Usuário para a cobrança de taxas adicionais.

5. Suporte Técnico

5.1. Relatórios

- (1) A Empresa fornece ao Usuário suporte técnico gratuito em relação à Conta do Website e ao Aplicativo, incluindo a resolução de falhas e outras interrupções em seu funcionamento. Como parte do suporte técnico, a Empresa não fornece suporte para:
 - (a) elementos que estão sujeitos a autogerenciamento pelo Usuário ou Agente, incluindo a configuração de Contas Externas e Serviços Externos,
 - (b) erros que surgiram como resultado da interferência do Usuário ou Agente nas configurações da Conta do Website ou no Aplicativo, que não estão disponíveis para eles na Conta do Website ou no Perfil da Agência após o login, e que obtiveram acesso violando as disposições do Contrato ou deste Termos,
 - (c) erros resultantes da falha do Usuário ou do Agente em cumprir os requisitos técnicos indicados no Termos.
- (2) O Usuário pode relatar uma falha ou outra interrupção na Conta do Website ou no Aplicativo através do chat disponível na Conta do Website ou por e-mail para o seguinte endereço: info.br@responso.com. A pessoa que enviar o relatório deve descrever detalhadamente as irregularidades no funcionamento da Conta do Website ou do Aplicativo e fornecer qualquer outra informação relevante para determinar as causas e resolver a falha ou outra interrupção da Conta do Website ou do Aplicativo. A condição para enviar um relatório para execução é a inexistência de atrasos no pagamento das Taxas de Assinatura por parte do Usuário.

5.2. Tratamento de Relatórios

- (1) O suporte técnico é fornecido somente em Dias Úteis, entre as 9h00 e as 17h00 (UTC+01:00). Se o relatório for recebido pela Empresa dentro do período mencionado acima, ele será considerado recebido no momento de seu recebimento pela Empresa. Em outros casos, o momento de recebimento do relatório é considerado como sendo às 9h00 (UTC+01:00) no Dia Útil imediatamente seguinte à data de recebimento do relatório pela Empresa.
- (2) O Usuário é obrigado a cooperar com a Empresa na medida do necessário para remover falhas ou outras interrupções no funcionamento da Conta do Website ou do Aplicativo.

5.3. Taxas Adicionais

- (1) Caso, em determinado Período de Liquidação, mais de 25% (vinte e cinco por cento) dos erros relatados pelo Usuário sejam relatados em desacordo com o ponto 5.1.(2) ou sejam fictícios, o processamento de cada relatório subsequente dependerá do pagamento de uma taxa adicional, cujo valor dependerá do número esperado de horas para processamento do relatório e da taxa horária de EUR 50,00 (cinquenta euros) líquidos para cada hora iniciada, sendo que seu pagamento condicionará o processamento do relatório. A Empresa informará o Usuário sobre o

valor exato da taxa através da Conta do Website. Se o relatório se mostrar justificado, a taxa adicional será devolvida por transferência bancária para a conta bancária indicada pelo Usuário por escrito ou através da Conta do Website.

- (2) A Empresa também pode, com base em acordos separados com o Usuário e mediante taxa adicional, fornecer suporte técnico além do escopo indicado neste ponto 5. O custo e as condições desse suporte serão fornecidos pela Empresa após o Usuário manifestar interesse por esse serviço.

6. Dados pessoais

O controlador dos dados pessoais do Usuário fornecidos ao utilizar os Serviços ou o Aplicativo é a Empresa. Os detalhes do processamento dos dados pessoais pela Empresa, na qualidade de controladora, estão estabelecidos na Política de Privacidade disponível no Website. O controlador dos dados pessoais de pessoas que não sejam o Usuário e que foram fornecidos pelo Usuário em conexão com a utilização dos Serviços ou do Aplicativo é o próprio Usuário que os forneceu. O processamento de dados referentes a tais pessoas pela Empresa ocorre com base no Acordo de Processamento de Dados Pessoais, que é o Anexo nº 1 do Termos.

7. Responsabilidade

7.1. Responsabilidade da Empresa

- (1) A Empresa não é responsável por:
 - (a) danos causados por Força Maior;
 - (b) atos ou omissões de terceiros pelos quais a Empresa não é responsável, em particular pelas consequências de crimes e outras violações da lei, moral ou direitos de outras pessoas cometidos por esses terceiros;
 - (c) estado, funcionamento, funcionalidade e configuração de Contas Externas e Serviços Externos;
 - (d) indisponibilidade temporária ou permanente do Serviço ou Aplicativo, se a indisponibilidade for causada por ação ou omissão de terceiros pelos quais a Empresa não é responsável;
 - (e) uso de dados de acesso e senhas por terceiros, se essas pessoas obtiverem esses dados em resultado de sua divulgação pelo Usuário ou Agente ou como resultado de proteção insuficiente de informações pelo Usuário ou Agente contra o acesso por tais pessoas;
 - (f) software malicioso (vírus, etc.);
 - (g) dados e conteúdo enviados ou recebidos pelo Usuário ou Agente, em particular, por meio de Contas Externas;
 - (h) violação pelo Usuário das disposições do Contrato ou deste Termos.
- (2) A Empresa não é responsável por dados perdidos, não entregues, atrasados ou entregues incorretamente enviados ou recebidos utilizando o Aplicativo a partir de Contas Externas. A

Empresa não salva nem arquiva tais dados, e qualquer recuperação por parte do Usuário não é possível.

- (3) A responsabilidade da Empresa perante o Usuário por não cumprimento ou execução inadequada de um Contrato que não seja o Contrato de Licença é excluída na máxima extensão permitida por lei. A Empresa não é responsável por lucros cessantes (*lucrum cessans*), e em termos de danos efetivos (*damnum emergens*) é responsável somente se o dano tiver sido causado por dolo ou negligência grave por parte da Empresa.
- (4) A responsabilidade da Empresa perante o Usuário por não cumprimento ou execução inadequada do Contrato de Licença não inclui responsabilidade por lucros cessantes (*lucrum cessans*) e, em termos de danos efetivos (*damnum emergens*), é limitada a um valor igual a três vezes a última Taxa de Assinatura mensal efetivamente paga pelo Usuário ou ao valor proporcional da Taxa de Assinatura anual por 3 (três) meses.

7.2. Responsabilidade do Usuário

- (1) O Usuário é responsável pelo uso do Serviço e do Aplicativo por terceiros aos quais ele disponibilizou o Serviço ou Aplicativo, incluindo especialmente os Agentes.
- (2) No caso de um terceiro, entidade ou instituição apresentar uma reclamação ou demanda contra a Empresa relacionada ao Serviço fornecido ou ao Aplicativo disponibilizado ao Usuário, o Usuário é obrigado a cooperar com a Empresa na medida do necessário. O Usuário também é obrigado a participar de processos amigáveis, reclamações, judiciais, arbitrais, de segurança ou execução em curso contra a Empresa relacionados ao Serviço ou Aplicativo fornecido a eles, e a eximir a Empresa de responsabilidade a esse respeito, bem como cobrir quaisquer custos e despesas incorridos pela Empresa como resultado desses processos.

7.3. Suspensão do Serviço ou Aplicativo

- (1) A Empresa pode suspender a prestação do Serviço ou o acesso ao Aplicativo se:
 - (a) o Usuário, Agente ou outra pessoa para quem o Usuário ou Agente disponibilizou o Serviço ou Aplicativo violou as disposições do Contrato ou deste Termos, ou houver uma suspeita razoável de violação;
 - (b) os dados do Usuário fornecidos ao criar uma Conta no Website forem falsos ou houver preocupação de que sejam incorretos;
 - (c) a Empresa recebeu uma decisão ou julgamento de um tribunal ou autoridade competente obrigando-a a suspender a prestação do Serviço ou o acesso ao Aplicativo, ou quando essa obrigação decorrer diretamente das disposições da lei.
- (2) A Empresa também pode suspender a prestação do Serviço ou o acesso ao Aplicativo se o Usuário estiver atrasado no pagamento de qualquer quantia devida, incluindo devido à falta de fundos suficientes no cartão de débito ou crédito vinculado.
- (3) O Provedor do Serviço informará imediatamente o Usuário sobre a suspensão da prestação do Serviço ou acesso ao Aplicativo por meio do Website, e-mail para o endereço do Usuário fornecido no Website ou por meio de um painel de administração separado que permite a gestão dos Serviços.

- (4) A retomada do Serviço é possível após as razões pelas quais foi suspenso deixarem de existir.
- (5) A Empresa não é responsável perante o Usuário em conexão com a suspensão da prestação dos Serviços ou o acesso ao Aplicativo pelos motivos especificados acima.

7.4. Procedimentos em Caso de Força Maior

No caso de ocorrer um evento de Força Maior, a parte do Contrato sob sua influência é obrigada, se possível, a notificar imediatamente a outra parte sobre tal situação e tomar medidas com o objetivo de restaurar o cumprimento do referido Contrato o mais rápido possível, de acordo com as disposições nele estabelecidas.

7.5. Redirecionamentos para Serviços Externos

O uso dos Serviços e do Aplicativo pode exigir redirecionamentos temporários para Contas Externas, Serviços Externos ou outros sites ou serviços da Internet. A transferência para a Conta Externa, Serviço Externo, outro site ou serviço é de responsabilidade exclusiva e risco do Usuário.

8. Reclamações

- (1) O Usuário pode apresentar uma reclamação em relação ao não cumprimento ou execução inadequada do Contrato, incluindo, em particular, o funcionamento inadequado da Conta do Website, de outro Serviço ou do Aplicativo. A reclamação deve ser enviada por e-mail para o endereço de e-mail: info.br@responso.com. No relatório de reclamação, sob pena de não processamento da reclamação, o Usuário deve fornecer o assunto da reclamação, o momento da ocorrência do motivo da reclamação e o momento da obtenção de informações sobre o motivo da reclamação, especificando o método preferido para adequar o Serviço ou Aplicativo ao Termos, dados de identificação e informações de contato do Usuário que apresenta a reclamação e o endereço de e-mail para o qual a resposta à reclamação deve ser enviada.
- (2) A Empresa processará a reclamação no prazo de 30 (trinta) dias a partir da data de seu recebimento e enviará uma resposta à reclamação por e-mail para o endereço fornecido na reclamação e, caso não seja fornecido, através da Conta do Website, por e-mail para o endereço de e-mail do Usuário atribuído à Conta do Website ou outro endereço de e-mail conhecido pela Empresa, incluindo o endereço de e-mail fornecido durante o registro.
- (3) O prazo para apresentação de uma reclamação expira após 60 (sessenta) dias da ocorrência do motivo da reclamação ou após 20 (vinte) dias do momento da obtenção de informações sobre o motivo da reclamação - o que ocorrer primeiro.

9. Rescisão do Contrato

9.1. Disposições Gerais

- (1) Cada uma das partes do Contrato pode rescindir o Contrato em questão (exceto o Contrato para Acesso sem Login ao Website), o que resulta em sua expiração no final do Período de Liquidação.
- (2) Cada uma das partes do Contrato também pode rescindir o Contrato sem aviso prévio no caso de violação grave, pela outra parte, das disposições deste Termos, em particular, a obrigação de

pagar as Taxas de Assinatura, após convocar a outra parte a cessar as violações e remover seus efeitos no prazo de 7 (sete) dias a partir do recebimento da convocação. A Empresa pode fazer o pedido mencionado acima por meio da Conta do Website, por e-mail para o endereço de e-mail do Usuário atribuído à Conta do Website ou outro endereço de e-mail do Usuário conhecido pela Empresa, incluindo o endereço de e-mail do Usuário indicado durante o registro. O Usuário deve solicitar por escrito para o endereço do escritório registrado da Empresa ou por e-mail para o seguinte endereço de e-mail: info.br@responso.com.

- (3) A rescisão do Contrato pelo Usuário ocorre por escrito para o endereço do escritório registrado da Empresa, por e-mail para o endereço de e-mail: info.br@responso.com, ou excluindo a Conta do Website. A rescisão do Contrato pela Empresa ocorre por e-mail para o endereço de e-mail do Usuário atribuído à Conta do Website ou outro endereço de e-mail do Usuário conhecido pela Empresa, incluindo o endereço de e-mail do Usuário indicado durante o registro.

9.2. Consequências da Rescisão do Contrato

- (1) A rescisão, dissolução ou expiração do Contrato para fornecer acesso à Conta do Website equivale à rescisão, dissolução ou expiração do Contrato de Licença e do Contrato de Processamento de Dados Pessoais.
- (2) A rescisão, dissolução ou expiração do Contrato de Licença equivale à rescisão, dissolução ou expiração do Contrato de Processamento de Dados Pessoais.
- (3) A rescisão, dissolução ou expiração do Contrato de Processamento de Dados Pessoais equivale à rescisão, dissolução ou expiração do Contrato de Licença.
- (4) Após a dissolução ou expiração do Contrato de Licença, o Usuário perde o acesso ao Aplicativo, incluindo Perfis de Agências, que podem ser removidos pela Empresa sem qualquer notificação separada. Após a dissolução ou expiração do Contrato para fornecer acesso à Conta do Website, o Usuário perde o acesso à Conta do Website, que pode ser excluída pela Empresa sem qualquer notificação separada. A Empresa não está obrigada a fazer uma cópia de backup dos dados do Perfil da Agência ou da Conta do Website.

10. Disposições Finais

10.1. Lei e Jurisdição

- (1) Os Contratos e este Termos estão sujeitos à legislação polonesa.
- (2) Se qualquer disposição do Termos for declarada inválida por uma decisão final de um tribunal ou outra autoridade estatal, total ou parcialmente, as demais disposições do Termos permanecem em vigor.
- (3) O tribunal competente para a resolução de disputas decorrentes ou relacionadas ao Contrato é o tribunal competente para o domicílio social da Empresa.

10.2. Alterações ao Termos

- (1) A Empresa reserva-se o direito de alterar estes Termos e a Lista de Preços, em particular, por motivos relacionados a mudanças na legislação, mudanças nas condições técnicas para a prestação dos Serviços e acesso ao Aplicativo, ou atualizações das Taxas de Assinatura.
- (2) A Empresa informará o Usuário que possui uma Conta no Website sobre a alteração ao Termos, fornecendo-lhe um novo texto consolidado do Termos alterado, por meio de um anúncio publicado no Website ou por e-mail para o endereço de e-mail do Usuário atribuído à Conta no Website ou outro endereço de e-mail do Usuário conhecido pela Empresa, incluindo aquele indicado durante o registro, e as alterações ao Termos entrarão em vigor 14 (catorze) dias depois, sujeito às disposições da próxima frase. No prazo de 14 (catorze) dias após o recebimento dos documentos acima, o Usuário tem o direito de rescindir o Contrato (Contratos) que o vincula com a Empresa com um período de aviso prévio. Em caso de rescisão, o Usuário ficará vinculado ao conteúdo atual do Termos. No caso de não fornecer aviso de rescisão, após o término do período mencionado acima, o Usuário ficará vinculado ao conteúdo alterado do Termos.
- (3) A Empresa informará o Usuário que possui uma Conta no Website sobre a alteração da Lista de Preços por meio de um anúncio publicado no Website ou por e-mail para o endereço de e-mail do Usuário atribuído à Conta no Website ou outro endereço de e-mail do Usuário conhecido pela Empresa, incluindo aquele indicado durante o registro, e as alterações à Lista de Preços entrarão em vigor não antes de 14 (catorze) dias após a Empresa enviar informações sobre a alteração da Lista de Preços, sujeito às disposições da próxima frase. Antes do Período de Liquidação em que a alteração da Lista de Preços se torna efetiva, o Usuário tem o direito de rescindir o Contrato (Contratos) que o conecta com a Empresa. Em caso de rescisão, o Usuário ficará vinculado à Lista de Preços atual. No caso de não fornecer aviso de rescisão, após o término do período mencionado acima, o Usuário ficará vinculado à Lista de Preços alterada.
- (4) Os Usuários que não possuem uma Conta no Website e utilizam o Website sem fazer login serão informados sobre as alterações ao Termos ou à Lista de Preços, tornando suas versões atuais disponíveis no Website.

ACORDO DE PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Este Acordo de Processamento de Dados Pessoais ("**Acordo**") foi celebrado entre:

o Usuário nos termos dos Termos ("**Controlador**")

e

HelpRatchet Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością [sociedade limitada], com sede registrada em Gdańsk, na ul. Mariana Kołodzieja 55B/41, 80-180 Gdańsk, inscrita no Registro Nacional de Empreendedores sob o Número KRS: 0000919366, Tribunal Distrital de Gdańsk-Pólnoc em Gdańsk, 7ª Divisão Comercial do Registro Nacional de Empreendedores, NIP [Número de Identificação Fiscal]: 5833435693, REGON [Número de Registro Nacional de Empresas]: 389833253, capital social de 625.000,00 PLN ("**Subcontratante**").

O Controlador e o Subcontratante são conjuntamente referidos como as "**Partes**" e, individualmente, como a "**Parte**".

§ 1 OBJETO DO ACORDO

1. O objeto do Acordo é a confiança da execução do processamento de dados pessoais, conforme estabelecido no Artigo 28(3) do Termos (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Jornal Oficial da UE, Série L de 2016, n.º 119, p. 1, conforme alterado) ("**GDPR**").
2. O Subcontratante compromete-se a realizar o processamento de dados pessoais em nome do Controlador apenas para o propósito, abrangência e conforme os termos estabelecidos neste Acordo.
3. Termos em maiúscula não definidos neste Acordo possuem o significado atribuído no ponto 1.2. dos Termos.

§ 2 ABRANGÊNCIA DA CONFIANÇA DO PROCESSAMENTO

1. O Controlador confia ao Subcontratante o processamento de dados pessoais na medida em que decorra dos serviços prestados pelo Subcontratante como parte do Website, licenças para o Aplicativo ou outros serviços, em particular através do processamento de dados relacionados aos Agentes, clientes e contratados do Controlador, a fim de garantir as funcionalidades do Website e do Aplicativo utilizados pelo Controlador e a disponibilidade dos serviços prestados pelo Subcontratante.
2. O Subcontratante está autorizado a realizar o seguinte processamento dos dados confiados: registro, organização, ordenação, armazenamento, adaptação ou modificação, download, visualização, uso, divulgação por envio, disseminação ou disponibilização de outra forma,

correspondência ou combinação, limitação, exclusão ou destruição. A abrangência das operações de processamento depende das instruções do Controlador, emitidas normalmente através da funcionalidade do Website e do Aplicativo.

3. O Subcontratante processa os dados pessoais confiados para implementar as disposições dos Termos e outros acordos entre as Partes, em particular o Contrato de Licença, na medida em que o processamento de dados em nome do Controlador é necessário para a sua execução. No restante escopo, como parte da cooperação, as Partes permanecem como Controladores independentes.
4. Este Acordo se aplica também aos casos em que o Controlador é o subcontratante de dados pessoais confiados – nesse caso, o Subcontratante torna-se um suboperador.

§ 3 PROCESSAMENTO APENAS POR COMANDO DOCUMENTADO DO CONTROLADOR

1. O processamento de dados pessoais na medida que excede § 2 requer uma alteração a este Acordo.
2. As disposições da seção 1 não se aplicam a situações em que o Subcontratante age para cumprir uma obrigação imposta a ele pelo direito da União Europeia ou pela lei de um Estado-Membro ao qual o Subcontratante está sujeito, e o cumprimento dessa obrigação não pode ser conciliado com as disposições deste Acordo.
3. Na situação referida na seção 2, antes de iniciar o processamento, o Subcontratante informa o Controlador sobre esta obrigação legal, a menos que a lei proíba a prestação de tal informação.

§ 4 OBRIGAÇÃO DE SIGILO

1. The Processor authorizes only those members of its staff who are necessary to O Subcontratante autoriza apenas os membros de sua equipe que sejam necessários para executar este Acordo a processar os dados pessoais confiados.
2. O Subcontratante garante que as pessoas mencionadas na seção 1:
 - a. processam os dados pessoais de acordo com o princípio da necessidade de conhecimento,
 - b. comprometeram-se ao sigilo ou estão sujeitas a uma adequada obrigação legal de sigilo.

§ 5 SEGURANÇA DO PROCESSAMENTO

O Subcontratante garante a implementação de medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a conformidade do processamento com o GDPR, incluindo o nível de segurança do processamento correspondente ao risco de violação dos direitos ou liberdades dos titulares dos dados. O Subcontratante informa o Controlador sobre as medidas de segurança, indicando-as e atualizando-as como parte do Apêndice A.

§ 6 CONFIANÇA ADICIONAL DE PROCESSAMENTO

1. Para executar este acordo, o Subcontratante pode utilizar os serviços de outros suboperadores. O Controlador dá consentimento geral para que o Subcontratante utilize os serviços de outros suboperadores que sejam fornecedores, subcontratados ou parceiros do Subcontratante, em conexão com a implementação dos Termos ou outros acordos especificados no Apêndice B.
2. O Subcontratante notificará o Controlador sobre quaisquer alterações pretendidas em relação à adição ou substituição de suboperadores, atualizando o Apêndice B. O Controlador pode objetar a tais alterações dentro de 5 (cinco) dias após receber a notificação.
3. O uso dos serviços de um suboperador é permitido apenas com base em um contrato que imponha a essa entidade as mesmas obrigações de proteção de dados a que o Subcontratante inicial está sujeito sob este acordo.
4. Se o suboperador deixar de cumprir suas obrigações de proteção de dados, o Subcontratante inicial permanecerá totalmente responsável perante o Controlador pelo desempenho desse suboperador.
5. O Controlador autoriza o Subcontratante a conceder autorizações e emitir instruções e comandos nos termos do Artigo 29 do GDPR para os suboperadores.

§ 7 TRANSFERÊNCIA DE DADOS PESSOAIS

1. Na medida em que esteja coberta por uma base legal válida, o Subcontratante pode transferir ou autorizar a transferência dos dados pessoais confiados para fora do Espaço Econômico Europeu.
2. No caso de transferência de dados para países terceiros, na ausência da decisão referida no Artigo 45(3) do GDPR, um nível adequado de proteção deve ser garantido por meio das soluções especificadas no Artigo 46 do GDPR, em particular, através das cláusulas contratuais padrão adotadas pela Comissão Europeia.

§ 8 RESPOSTA AOS PEDIDOS DE TITULARES DE DADOS

1. A pedido do Controlador, o Subcontratante aplica medidas organizacionais e técnicas que permitem ao Controlador cumprir a obrigação de responder aos pedidos do titular dos dados. Em regra, o Controlador tem a opção de cumprir suas obrigações através do Website.
2. Se o Subcontratante receber um pedido relacionado ao exercício dos direitos do titular dos dados, o Subcontratante informará o Controlador sobre isso. Ao fornecer informações, o Subcontratante disponibiliza os dados do remetente e o conteúdo do pedido sem demora indevida.

§ 9 ELIMINAÇÃO OU DEVOUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

1. Após o término da prestação dos serviços e a validade da licença mencionada em § 2 sec. 3, o Subcontratante exclui todos os dados pessoais e elimina todas as cópias existentes, a menos que a legislação da União Europeia ou dos Estados-Membros exija a conservação dos dados pessoais.
2. Até o final deste Acordo e a eliminação dos dados pelo Subcontratante, o Controlador poderá baixar os dados confiados do Website.

§ 10 RELATÓRIOS

1. A pedido do Controlador, o Subcontratante fornece as informações necessárias para cumprir ou demonstrar a conformidade com as obrigações nos termos do Artigo 28 e dos Artigos 32 a 36 do GDPR.
2. Se o Subcontratante detectar uma violação de proteção de dados, ele a comunica ao Controlador dentro de um prazo que permita ao Controlador cumprir os prazos legais para comunicar violações de proteção de dados.

§ 11 INSPEÇÕES

1. A fim de verificar o cumprimento das obrigações sob este acordo, o Controlador tem o direito de inspecionar a extensão em que o Subcontratante processa os dados confiados pelo Controlador de acordo com o que é especificado neste § 11.
2. O Controlador pode exercer o direito de inspecionar durante o Dia Útil do Subcontratante, desde que notifique o Subcontratante de tal intenção com pelo menos 5 Dias Úteis de antecedência em relação à data proposta para a inspeção. Após receber a notificação da inspeção planejada, o Subcontratante tem o direito de estabelecer uma data diferente, mas não posterior a 10 (dez) Dias Úteis da data proposta pelo Controlador.
3. O Controlador pode exercer o direito de controle por si mesmo ou por uma pessoa autorizada não mais do que uma vez a cada 12 (doze) meses, e no caso de um incidente - após pré-arranjo da data com o Subcontratante.
4. A inspeção pode ser realizada apenas na medida em que inclui o controle de documentação relevante e o direito de obter as explicações necessárias sobre a implementação de suas disposições e apenas na medida em que não requer acesso a sistemas eletrônicos e de TI e dispositivos que o Subcontratante utiliza para fornecer Serviços e compartilhar Aplicativos e instalações usadas pelo Subcontratante, porque esses recursos também podem processar outros dados pessoais não abrangidos pela relação de confiança.
5. Todas as informações e documentos disponibilizados ao Controlador ou a terceiros autorizados por ele em conexão com a inspeção são confidenciais e podem constituir segredos comerciais do Subcontratante ("**Informações Confidenciais**").
6. O Controlador é obrigado a manter essas Informações Confidenciais confidenciais, em particular:
 - a. abster-se de divulgar Informações Confidenciais a terceiros sem o consentimento prévio expresso do Subcontratante;
 - b. não utilizar as Informações Confidenciais para fins diferentes da auditoria, prevista neste Acordo ou no GDPR.
7. O Controlador será obrigado a fornecer ao Subcontratante um compromisso por escrito do terceiro, a quem ele autorizou a realizar a inspeção, de manter a confidencialidade em relação às Informações Confidenciais na medida especificada acima. O Subcontratante tem o direito de

recusar-se a fornecer respostas e acesso a um terceiro autorizado pelo Controlador a realizar a inspeção se a condição especificada na sentença anterior não for cumprida.

8. A inspeção não pode interferir nas operações do Subcontratante – no caso de tal situação, o Subcontratante tem o direito de interromper a inspeção durante sua duração.
9. O Controlador é obrigado a cobrir os custos incorridos pelo Subcontratante em conexão com a inspeção (por exemplo, em conexão com a participação de funcionários/associados do Subcontratante nas atividades). Levando em consideração o escopo, duração, valor e detalhes das informações e documentos necessários que são objeto da inspeção e os custos relacionados, o Subcontratante tem o direito de cobrar do Controlador uma taxa antecipada, levando em consideração os custos administrativos de fornecer informações, disponibilizar acesso a documentos, conduzir comunicação ou tomar outras ações solicitadas ou necessárias em conexão com uma auditoria ou inspeção. Os custos administrativos relacionados à participação de funcionários/associados do Subcontratante nas atividades serão ressarcidos à taxa de 50 euros líquidos por hora de trabalho de um dado funcionário/associado.
10. O Subcontratante tem o direito de recusar-se a fornecer ao Controlador informações legalmente protegidas por sigilo, incluindo o segredo comercial do Subcontratante ou de terceiros, bem como informações que constituam dados pessoais não abrangidos pelo Acordo, se essas informações puderem ser substituídas por outras informações (incluindo declarações do Subcontratante), e se isso não for possível - essas informações serão disponibilizadas ao Controlador (ou pessoas por ele designadas) apenas no local e sob a supervisão de uma pessoa indicada pelo Subcontratante, após prévia conclusão pelas Partes e todas as pessoas autorizadas pelo Controlador a realizar uma inspeção, de um acordo apropriado que os obrigue a proteger adequadamente essas informações.
11. O Subcontratante compromete-se a corrigir as deficiências encontradas durante a inspeção o mais rápido possível, a menos que o pedido do Controlador exceda as obrigações do Subcontratante sob este acordo.

§ 12 RESPONSABILIDADE DO SUBCONTRATANTE

O Subcontratante é responsável por fornecer ou utilizar dados pessoais em contravenção ao conteúdo do acordo e, em particular, por fornecer acesso a dados pessoais confiados para processamento a pessoas não autorizadas, até o montante especificado nos Termos.

§ 13 DISPOSIÇÕES FINAIS

1. Este acordo é concluído pelo prazo dos acordos mencionados em § 2 sec. 3.
2. Nas questões não abrangidas por este Acordo, serão aplicáveis as disposições do Código Civil e do GDPR.
3. O tribunal competente para julgar disputas decorrentes deste Acordo será o tribunal competente para a sede do Subcontratante.

4. Para fins relacionados a este Acordo, o ponto de contato por parte do Subcontratante é o endereço de e-mail: privacy@responso.com.

APÊNDICE A

MEDIDAS DE SEGURANÇA DO SUBCONTRATANTE

Políticas e procedimentos de proteção de dados pessoais

O Subcontratante elaborou e adotou políticas e procedimentos para a proteção de dados pessoais, em conformidade com o Artigo 24(2) do GDPR.

As políticas e procedimentos para a proteção de dados pessoais foram comunicados a todos os funcionários e colaboradores do Subcontratante.

As pessoas que realizam operações em dados pessoais foram devidamente autorizadas a processar dados pessoais, de acordo com o Artigo 29 do GDPR.

O Subcontratante monitora se as pessoas autorizadas e envolvidas no processamento de dados pessoais participam do processamento de acordo com suas tarefas e obrigações, processando dados pessoais de acordo com o princípio da necessidade de saber.

O Subcontratante mantém um registro de todas as categorias de atividades de processamento, que inclui todas as informações exigidas pelo Artigo 30(2) do GDPR.

Conscientização dos Funcionários

O Subcontratante garante que antes de permitir o processamento de dados pessoais, o funcionário contratado ou colaborador será familiarizado com as políticas e procedimentos de proteção de dados aplicáveis.

O Subcontratante assegura o constante aprimoramento do conhecimento de seus funcionários e colaboradores por meio de treinamentos periódicos e outras atividades com o objetivo de aumentar a conscientização no campo da proteção de dados pessoais e segurança da informação.

Os funcionários e colaboradores do Subcontratante que participam do processamento de dados pessoais têm a obrigação de mantê-los em sigilo.

Encarregado de Proteção de Dados

O Subcontratante designou um Encarregado de Proteção de Dados cujo status reflete os requisitos do Artigo 38 do GDPR e que desempenha todas as tarefas indicadas no Artigo 39 do GDPR.

Inspeção / Auditoria

O Subcontratante submete regularmente o seu sistema de proteção de dados pessoais a auditorias independentes e testes de segurança.

Subcontratantes

O Subcontratante utiliza apenas os serviços de terceiros/subcontratantes que foram previamente verificados em termos de garantir um nível adequado de proteção de dados pessoais.

Controle de Acesso aos Sistemas de TI

As autorizações dentro dos sistemas de TI são concedidas de acordo com o princípio da necessidade de saber; uma política de senhas foi implementada.

Segurança técnica, manutenção e testes de equipamentos

O sistema de TI usado para processar dados pessoais é protegido contra falhas de energia.

A manutenção de hardware e software está em conformidade com as recomendações do fornecedor.

A segurança da sala do servidor corresponde aos padrões de segurança atuais.

Continuidade dos Negócios

Foram implementados mecanismos apropriados para monitorar e detectar eventos que possam afetar a segurança da informação e a continuidade dos negócios.

O Subcontratante é capaz de restaurar rapidamente a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais em caso de incidente físico ou técnico.

O Subcontratante implementou uma política de backup que abrange escopo adequado, frequência e testes.

Foram implementados procedimentos de recuperação de desastres e testes pelo Subcontratante.

Outras exigências do GDPR

O Subcontratante implementa novas soluções de acordo com o princípio da privacidade desde o design (*privacy by design*).

O Subcontratante processa os dados de acordo com o princípio da privacidade por padrão (*privacy by default*).

O Subcontratante mantém um inventário dos recursos utilizados no processamento de dados pessoais.

O Subcontratante realizou uma análise de risco para os ativos utilizados no processamento de dados pessoais.

O Subcontratante tem os meios para exercer os direitos dos titulares dos dados, em particular, o direito à portabilidade dos dados, o direito à limitação do processamento e o direito ao esquecimento.

LISTA DE POSSÍVEIS DESTINATÁRIOS DE DADOS PESSOAIS

1. Stripe Payments Europe, Limited
The One Building, 1 Grand Canal Street Lower Dublin 2, Co. Dublin, Irlanda
2. OVH Sp. z o.o.
ul. Swobodna 1, 50-088 Wrocław NIP [Identificação Fiscal]: 8992520556 REGON [Número de Registro Nacional de Empresas]: 933029040
3. Amazon Web Services EMEA SARL
38 Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg R.C.S. Luxembourg: B186284, número de registro para fins de IVA na Polônia: NIP [Identificação Fiscal] 1080022032
4. Google Ireland Ltd
Gordon House, Barrow Street Dublin 4, D04E5W5, Irlanda
5. Slack Technologies, LLC
500 Howard St, San Francisco, CA 94105 Estados Unidos
6. entidades que fornecem suporte técnico e serviços de segurança de TI, incluindo serviços de auditoria de segurança de sistemas de TI;
7. entidades que fornecem serviços de contabilidade, auditoria e serviços jurídicos;
8. afiliados do Subcontratista;
9. operadoras de redes sociais;
10. outras entidades que cooperam com o Subcontratante com base em acordos de direito civil, apoiando suas operações em curso, incluindo fornecedores de software para emissão de faturas, fornecedores de serviços de correio.