

Termos e Condições de Uso da Plataforma Cashflow ERP

1. Do Presente Termo e Condições de Uso

- 1.1. Documento que relaciona as regras que devem ser cumpridas pelas partes e por todos os usuários da **Plataforma Cashflow ERP**, plataforma para a prestação de serviços de software online e outros serviços de tecnologia.
- 1.2. O presente **Termos e Condições de Uso** foi atualizado pela última vez em **30/06/203**.
- 1.3. Caso a **CONTRATANTE** deseje consultar o histórico dos **Termos e Condições de Uso**, poderá solicitá-lo através dos canais de atendimento da **CONTRATADA**.

2. Das Partes:

- 2.1. **CONTRATADA:** Nucleus Consultoria e Soluções em Software Ltda (**Nome Fantasia:** Nucleus ETI), Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrita no CNPJ sob o nº **26.216.728/0001-49**, com sede na com sede na Rua Monsenhor Bruno, 1153. Salas 1615 e 1617, Ed. Scopa, Aldeota. CEP 60.115-191, Fortaleza-CE, detentora da marca e **Plataforma Cashflow ERP**.
- 2.2. **CONTRATANTE:** A Pessoa Física ou Jurídica que optou pelo preenchimento de cadastro junto à **Plataforma Cashflow ERP** e utilização dos serviços e funcionalidades, tendo lido e concordado com todos os termos do presente instrumento, doravante chamada de **CONTRATANTE**.

3. Dos Serviços de Software Online:

- 3.1. A **CONTRATADA** presta serviços de software online, que consiste em uma plataforma web, com um conjunto de funcionalidades para a gestão financeira de micro e pequenas empresas, comercializado por assinatura de planos de uso, cobrados através de ciclos de cobrança.

Parágrafo 1º: A **CONTRATADA** reserva o direito de adicionar, modificar ou remover recursos dos planos, com aviso prévio de 07 (sete) dias úteis.

- 3.2. Para utilizar as funcionalidades da **Plataforma Cashflow ERP**, a **CONTRATANTE** deverá criar uma conta mestre de acesso, por meio do preenchimento de formulário de cadastro ou compra, além de declarar que leu, aceitou e concordou com os **Termos e Condições de Uso** e **Política de Privacidade da Plataforma Cashflow ERP**.

- 3.2.1. A **CONTRATANTE** deverá acessar o site <https://app.cashflowerp.com.br/#/signup>, onde deverá preencher os seus dados de acesso e procedimentos de segurança, conforme requeridos no formulário de Login.
- 3.2.2. A **CONTRATADA** se reserva ao direito de cancelar o acesso, de forma parcial ou total, por duração temporária ou permanente, de todos ou parte dos usuários da **CONTRATANTE**, que já estejam utilizando a plataforma, independente do tempo de utilização e da prévia conclusão do cadastro, como medida de segurança da plataforma ou do usuário, em atenção ao fiel cumprimento do presente **Termos e Condições de Uso**, tudo nos termos da legislação brasileira e normas internacionais cabíveis.

4. Do Período de Testes ("Trial")

- 4.1. A **CONTRATADA** oferecerá um período de teste, denominado de Trial, pelo período de 15 (Quinze) dias corridos, para que a **CONTRATANTE** possa experimentar e testar a plataforma e tomar a sua decisão de compra/adesão.

Parágrafo 1º: O Plano Trial poderá conter limitações ou alguns recursos podem estar indisponíveis parcial ou totalmente.

5. Do Pagamento e Condições Comerciais

- 5.1. A **CONTRATADA** disponibiliza os seguintes métodos de pagamento para a contratação e renovação dos seus serviços, conforme listados e descritos abaixo:
 - 5.1.1. **PIX QrCode:** Cobrança online através de QR Code PIX Dinâmico, com confirmação instantânea.
 - 5.1.2. **Cartão de Crédito:** Cobrança online através de cartão de crédito, com confirmação instantânea, através das bandeiras Visa, Mastercard, Elo e Hipercard.
 - 5.1.3. **Boleto Bancário:** Cobrança online através de emissão de título bancário com código de barras, com confirmação em até 03 (três) dias úteis após o pagamento.

Parágrafo 1º: Em alguns casos, a confirmação de pagamento, por mais que a previsão seja instantânea, poderá levar mais tempo em caso de análises de segurança e antifraude, realizadas pela Instituição de Pagamento e/ou operadores de cartão de crédito responsáveis pelo processamento do método de pagamento escolhido. Neste caso, a **CONTRATANTE** deverá entrar em contato com a **CONTRATADA**, através dos canais de atendimento, para análise da transação, informações e/ou procedimentos adicionais de segurança requeridos.

5.2. A **CONTRATADA** emitirá nota fiscal de serviço (NFS-e) após confirmação do pagamento, no CPF/CNPJ utilizado no cadastro e método de pagamento escolhido.

Parágrafo 1º: Para **CONTRATANTE Pessoa Jurídica**, caso ocorra retenção de ISS na emissão da NFS-e, a **CONTRATANTE** poderá entrar em contato com a **CONTRATADA**, através dos canais de atendimento, e solicitar o reembolso ou crédito para compras/pagamentos futuros de igual valor ao ISS retido na NFS-e.

5.3. No caso de haver **chargeback¹** de um ou mais pagamentos recebidos pela **CONTRATADA** e não coberto pela **Garantia de Reembolso**, é dado injusta causa pela **CONTRATADA**, que suspenderá de forma imediata os serviços referentes ao pagamento(s) estornado(s), o que poderá ocasionar em perda permanente de dados, e notificará a **CONTRATANTE** através do e-mail cadastrado na plataforma, com as instruções para resolução do problema através de nova fatura com método de pagamento **Boleto Bancário**, com vencimento em 05 (cinco) dias úteis após o envio da notificação por e-mail enviada pela **CONTRATADA**. Caso a **CONTRATANTE** não efetue o pagamento do boleto bancário dentro do vencimento estabelecido, a **CONTRATADA** reserva o direito de inscrever a **CONTRATANTE** nos órgãos de proteção ao crédito e de bloquear seus acessos na **Plataforma Cashflow ERP** permanentemente. No caso do **Chargeback** ser verificado como fraude junto à operadora do cartão de crédito e/ou Instituição de Pagamento, a **CONTRATADA** adotará as providências jurídicas cabíveis para apuração de eventual ilícito civil e criminal.

5.4. A **CONTRATADA** disponibiliza diferentes periodicidades para a contratação ou renovação dos seus serviços, através de planos, que podem ser consultados e contratados através da Plataforma ou contato via chat com representante comercial.

Parágrafo 1º: A **CONTRATADA** reserva o direito de disponibilizar, alterar ou remover os planos e/ou ciclos de cobrança disponíveis para novas compras/renovações, sem aviso prévio.

Parágrafo 2º: Caso uma ou mais limitações ou quantidades do plano contratado sejam atingidos, serviços e recursos podem ficar indisponíveis até que mais recursos sejam adicionados. Neste caso, é aconselhado que a **CONTRATANTE** busque o suporte técnico da **CONTRATADA** para cotar adição de mais recursos por preços extras ou avaliar procedimentos técnicos possíveis para a liberação de recursos utilizados.

Parágrafo 3º: Os recursos e quantidades do plano que são limitados, serão restaurados a cada 30 dias em sua quantidade ou limite de acordo com o plano contratado vigente.

Parágrafo 4º: Para usufruir dos serviços, a **CONTRATANTE** precisa realizar o pagamento pré-pago do ciclo de cobrança escolhido, exceto em promoções ou negociações que venham a ser anunciadas, juntamente com suas condições e/ou contratos.

Parágrafo 5º: Com no mínimo de 03 (três) dias de antecedência da data de renovação do ciclo de cobrança, o usuário receberá, por e-mail, uma notificação contendo a fatura da renovação do plano, com o descriptivo dos serviços, número da fatura, instruções de pagamento de acordo com o método de pagamento escolhido, valores e data de vencimento, com renovação pelo mesmo ciclo e método de pagamento utilizado anteriormente.

Parágrafo 6º: Caso a **CONTRATANTE** deseje utilizar um método de pagamento diferente, como modificar o ciclo de cobrança ou cancelar o plano, deverá fazê-lo antes da data de renovação do plano, entrando em contato com a **CONTRATADA** via chat ou email meajuda@cashflowerp.com.br.

Parágrafo 7º: Caso o método de pagamento utilizado seja **Cartão de Crédito**, ao final do ciclo de cobrança, a **CONTRATADA** cobrará automaticamente, na data de renovação, o cartão de crédito cadastrado na contratação ou na última modificação do método de pagamento do plano, referente ao valor e ciclo de cobrança da fatura atual, e não havendo sucesso na renovação, a **CONTRATADA**, a fim de evitar interrupções nos serviços contratados, poderá cobrar outros cartões de crédito que possam estar cadastrados pelo usuário na plataforma, a menos que, a **CONTRATANTE** cancele o plano ou altere o método de pagamento do plano.

Parágrafo 8º: Para evitar interrupções em seus serviços, visto que pagamentos e notificações de e-mail podem falhar por diversas razões, assim como também para garantir uma maior segurança e evitar fraudes nos pagamentos, como por exemplo, boletos, links de pagamento e faturas falsas enviadas por terceiros mal intencionados, o usuário deve sempre, com antecedência aos vencimentos, efetuar o login na plataforma para visualizar o seu histórico de faturas e efetuar pagamentos pendentes de forma segura. Sempre que possuir dúvidas ou desejar verificar a legitimidade de faturas e boletos, a **CONTRATANTE** também poderá entrar em contato com os canais de atendimento da **CONTRATADA**.

5.5. A **CONTRATANTE** pode cancelar os serviços a qualquer momento, que poderá solicitá-lo de duas formas:

- 5.5.1. **Cancelamento da renovação do ciclo de cobrança:** A **CONTRATANTE** cancela a renovação de seu plano e poderá utilizar os serviços normalmente até a data de encerramento referente ao ciclo de cobrança já pago.
- 5.5.2. **Cancelamento por desistência:** Esta modalidade só está disponível quando o cancelamento se tratar do cancelamento solicitado em até 07 (sete) dias de adesão ou assinatura de contrato, portanto a **CONTRATANTE** só poderá prosseguir com o cancelamento por desistência, caso se trate de sua primeira compra (adesão), não sendo válido para renovações. Os serviços serão cancelados imediatamente, não possibilitando o seu uso, e o reembolso é feito preferencialmente através do método de pagamento utilizado, exclusivamente ao titular da operação financeira da transação objeto de estorno/devolução.

Parágrafo 1º: A **CONTRATADA** reserva o direito de não efetuar nenhuma devolução parcial ou total referente aos pagamentos pré-pagos recebidos, ficando a plataforma disponível para acesso, conforme plano adquirido, até o final do período que já se encontra pago, salvo exceção prevista na **Cláusula 5.5.2**.

6. Dos Serviços de Emissão de Cobranças Bancárias ("Cashpag")

- 6.1. Para a comodidade da **CONTRATANTE** a **CONTRATADA** disponibiliza o serviço opcional de emissão de cobranças bancárias, denominado na **Plataforma Cashflow** como **Cashpag**.
- 6.2. O serviço consiste na integração tecnológica com a empresa **PJ BANK PAGAMENTOS S/A**, inscrita no **CNPJ 18.191.228/0001-71**, devidamente autorizada pelo **Banco Central do Brasil** a operar os serviços na condição de **Instituição de Pagamento**.
- 6.3. O serviço possibilita a emissão, através da **Plataforma Cashflow** integrada a plataforma da **PJ BANK PAGAMENTOS S/A**, de cobranças bancárias através de Boleto Bancário e Pix Cobrança.
- 6.4. Para aderir ao serviço, a **CONTRATANTE** deverá preencher os dados cadastrais solicitados no formulário de credenciamento disponível na **Plataforma Cashflow**, onde a **CONTRATADA** enviará os dados cadastrais a **PJ BANK PAGAMENTOS S/A**, que aprovará ou não o credenciamento, a seu critério próprio, para habilitar a utilização do serviço, no prazo de até 03 (três) dias úteis.

- 6.5. O serviço é cobrado através de taxa por pagamento recebido, no valor de **R\$ 2,50** por cobrança paga através de Boleto Bancário (Código de Barras) ou Pix Cobrança (QR Code).
- 6.6. O prazo para a confirmação do pagamento da cobrança é de 02 (dois) dias úteis para boleto bancário (código de barras) e de 5 (cinco) minutos para pagamento via Pix Cobrança (QrCode).
- 6.7. Os valores recebidos, descontados da taxa por pagamento recebido definida na **Cláusula 6.4**, serão depositados pela **PJ BANK PAGAMENTOS S/A exclusivamente** em conta corrente de mesma titularidade da **CONTRATANTE**, cadastrada no formulário de credenciamento do serviço, no prazo de 2 (dois) dias úteis após a confirmação do pagamento da cobrança.
- 6.8. A **CONTRATADA** poderá solicitar suporte técnico, informações, alteração dos dados cadastrais e/ou cancelamento diretamente com a empresa **PJ BANK PAGAMENTOS S/A**, através do email atendimento@pjbank.com.br, cujo atendimento e prazo de resposta será de única responsabilidade da empresa **PJ BANK PAGAMENTOS S/A**.
- 6.9. Ao utilizar o serviço, a **CONTRATANTE** reconhece que a **PJ BANK PAGAMENTOS S/A** é a prestadora de serviços responsável pelas emissão de cobranças e intermediação de pagamentos, ficando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade, devendo a **CONTRATANTE** sempre tratar com a **PJ BANK PAGAMENTOS S/A** a respeito do referido serviço assim como para reportar eventuais problemas ou cumprimento de prazos.

7. Da Disponibilidade dos Serviços:

- 7.1. A **CONTRATADA** se esforçará para manter disponibilidade dos serviços contratados durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. No entanto, pode ocorrer, eventualmente, alguma indisponibilidade temporária decorrente de manutenção necessária ou mesmo gerada por motivo de força maior, como desastres naturais, falhas nos sistemas de comunicação, acesso à Internet, ataques hostis na rede ou fatos de terceiro que fogem de sua esfera de vigilância e responsabilidade (CASO FORTUITOS OU FORÇA MAIOR).

Parágrafo 1º - Se isso ocorrer, a **CONTRATADA** fará o que estiver ao seu alcance para restabelecer os serviços afetados o mais breve possível, dentro das limitações técnicas de seus serviços e serviços de terceiros, dos quais depende para ficar online.

Parágrafo 2º - Em caso de manutenção programada, a **CONTRATADA** unirá os seus melhores esforços para comunicar a **CONTRATANTE**, por email ou aviso na própria plataforma, com 02 (dois) dias úteis de antecedência, preferencialmente, se viável, em dias e/ou horários com menos uso e tráfego na plataforma, assim como concluir os

procedimentos de forma mais célere o possível para que os serviços sejam restaurados ao usuários finais.

8. Armazenamento de Dados e Segurança

- 8.1. A **CONTRATADA** deve manter cópias de dados e backups independentes de todo o seu site, base de dados e/ou conteúdo utilizados.
- 8.2. A **CONTRATADA** é responsável por:
 - 8.2.1. Tomar medidas para garantir a segurança dos seus sites e conteúdos, incluindo dados de terceiros;
 - 8.2.2. Garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos seus sites e todo o conteúdo transmitido e/ou armazenado;
 - 8.2.3. Garantir o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) em seus sites e conteúdos transmitidos e/ou armazenados;

9. Atendimento e Suporte Técnico

- 9.1. O atendimento e Suporte Técnico da **CONTRATADA** será efetuado exclusivamente pelos canais abaixo:

9.1.1. Email:

- 9.1.1.1. A **CONTRATANTE** deverá enviar um email, com o Assunto, mensagem e anexos de arquivos, para o endereço meajuda@cashflowerp.com.br.

9.1.2. Chat de Atendimento Whatsapp:

- 9.1.2.1. A **CONTRATANTE** deverá acessar e efetuar login seguro na plataforma e enviar sua mensagem através do chat localizado no canto inferior direito da tela.

- 9.2. Prazos de Resposta e Resolução

- 9.2.1. A **CONTRATANTE** poderá entrar em contato nos canais de atendimento, que estarão disponíveis 24 horas por dia, 07 dias por semana para recebimento das mensagens. A **CONTRATADA** deve responder às mensagens, em até 01 dia útil da data de recebimento da mensagem, com a solução do problema/solicitação enviada, ou com o requerimento de informações adicionais/faltantes para prosseguir com o atendimento ou com um novo prazo de resolução caso se trate de uma demanda de maior complexidade.

10. Regras de Conduta

- 10.1. A **CONTRATANTE** reconhece e concorda que ao utilizar os serviços contratados, deverá estar em conformidade com o presente **Termos e**

Condições de Uso e todas as leis, regras e regulamentos municipais, estaduais, nacionais e internacionais aplicáveis.

10.2. A **CONTRATANTE** reconhece e concorda que:

- 10.2.1. Não deverá coletar, ou permitir alguém coletar, qualquer conteúdo, informação não pública ou pessoal sobre qualquer usuário, pessoa ou entidade sem o seu consentimento prévio por escrito;
- 10.2.2. Não utilizará os serviços contratados para armazenar, enviar, promover, divulgar, gerenciar, transferir ou por qualquer outro meio, conteúdo ou ato ilícito, incluindo, mas não limitado a:
 - 10.2.2.1. Atividades ilegais;
 - 10.2.2.2. Fraudes;
 - 10.2.2.3. Lavagem de dinheiro;
 - 10.2.2.4. Pornografia infantil ou a exploração de menores;
 - 10.2.2.5. Terrorismo, violência contra pessoas, animais ou propriedades;
 - 10.2.2.6. Atividade de spam / email em massa não solicitado, hacking ou cracking no computador ou na rede;
 - 10.2.2.7. Venda ou distribuição de medicamentos prescritos sem receita médica válida;
 - 10.2.2.8. Violação de direitos de propriedade intelectual, autorais ou de qualquer outra pessoa ou entidade;
 - 10.2.2.9. Violação de direitos privacidade, confidencialidade ou publicidade de outro usuário ou de qualquer outra pessoa ou entidade;
 - 10.2.2.10. Venda ou distribuição de substâncias ilícitas;
 - 10.2.2.11. Venda ou distribuição de armas ou munições;
- 10.2.3. Não acessar áreas de programação, banco de dados, código fonte ou qualquer outro conjunto de dados das plataformas da **CONTRATADA**, suas coligadas e parceiros;
- 10.2.4. Não realizar engenharia reversa, nem traduzir, decompilar, copiar, modificar, reproduzir, alugar, sublicenciar, publicar, divulgar, transmitir, emprestar, distribuir ou, de outra maneira, dispor inapropriadamente das funcionalidades da **CONTRATADA**, suas coligadas e parceiros;
- 10.2.5. Não utilizar *proxies*, *navegador tor*, ou outros meios para mascarar sua real identidade na rede;
- 10.2.6. Não utilizar sistemas de disparo em massa, para *spam* (mensagens não solicitadas ou não autorizadas por usuários) ou *phishing* (mensagens

com o intuito de se obter dados pessoais de terceiros), ou mensagens que atuem de modo similar;

- 10.2.7. Não utilizar softwares *spider* ou de mineração e dados, de qualquer tipo ou espécie, além de outro aqui não tipificado que atue de modo similar.
- 10.3. A **CONTRATANTE** não está autorizada a ceder, vender, dar em doação, locação, garantia, alienar de qualquer forma, transferir total ou parcialmente, provisória ou permanentemente, de forma gratuita ou onerosa, sob qualquer modalidade, ou fazer uso adverso do(s) plano(s) de acesso adquirido(s) na **Plataforma Cashflow** ou do propósito deste **CONTRATO**.
- 10.4. Na incidência de danos à **CONTRATADA** ou à terceiros, a **CONTRATANTE** se compromete a arcar com todas as obrigações de indenizar o sujeito lesado, inclusive aqueles cuja origem for de atos praticados por meio de sua Conta de Acesso e serviços, assumindo o pólo passivo de ação judicial ou procedimento administrativo e requerendo a exclusão da **CONTRATADA**, devendo arcar totalmente com as despesas e custas processuais atinentes, deixando-a livre de prejuízos e ônus.
- 10.5. O descumprimento de quaisquer das obrigações aqui estipuladas poderá acarretar na suspensão total ou parcial das funcionalidades, ou exclusão da Conta de Acesso e interrupção dos serviços, sem aviso prévio ou resarcimento.

11. Lei Aplicável, LGP, Permissões e Jurisdição

- 11.1. Os **Termos e Condições de Uso** aqui descritos são interpretados segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o Foro da Comarca de Fortaleza no Estado do Ceará, para dirimir qualquer litígio ou controvérsia envolvendo o presente documento, excluindo qualquer outro por mais privilegiado que seja, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação em vigor.
- 11.2. As partes obrigam-se a cumprir as normas e obrigações contidas na Lei nº 13.709/18 e todas as demais leis de proteção de dados aplicáveis no tratamento (conforme definido na citada lei) de dados pessoais recebidos da **CONTRATANTE** e/ou da **CONTRATADA**. Quaisquer dados pessoais recebidos por quaisquer uma das partes destinam-se exclusivamente ao cumprimento e execução do objeto deste contrato. A parte receptora obriga-se a atender às orientações e autorizações recebidas por escrito do representante legal da parte fornecedora sobre o tratamento dos dados pessoais, não lhe sendo permitido realizar qualquer outro tratamento sem prévia e expressa

anuênciam por escrito da parte fornecedora. Caso o tratamento de dados pessoais seja necessário em razão de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, a parte contratada irá manejá-los de acordo com as disposições legais e regulatórias, sem a necessidade de identificar a parte contratante.

11.3. A **CONTRATADA** está autorizada a conceder acesso aos dados da **CONTRATANTE**, de forma parcial ou integral, para fins de desenvolvimento, manutenção e suporte dos serviços prestados, aos seguintes parceiros:

- Fornecedores de Servidores em Nuvem e Infraestrutura de Rede;
- Fornecedores de Software Licenciados essenciais aos serviços prestados;
- Instituições de Pagamento responsáveis pelo processamento ou intermediação de um ou mais meios de pagamentos disponíveis na **Plataforma Cashflow**;
- Empresas Coligadas do mesmo grupo econômico da **CONTRATADA**;

Paragrafo 1º: - Em caso de suspeitas ou constatação de crimes cometidos, a **CONTRATADA** reserva o direito de compartilhar os dados, de forma parcial ou integral, com autoridades competentes para apuração de eventuais ilícitos penais e civis, nos termos da lei.

12. Glossário

1. O termo do inglês, significa *estorno*, referente à transações virtuais, é o cancelamento de uma compra online de cartão de crédito ou débito, em que o consumidor titular do cartão venha a solicitar por desconhecer, ou, agir de má fé, como se desconhecesse, uma cobrança ou parte dela.