

TERMOS DE USO – FAST4SIGN

Última Atualização: 26 de Junho de 2026 / versão 1.1

Olá! Obrigado por utilizar os serviços da FAST4SIGN.

Estes Termos de Uso é um acordo legal entre o LICENCIADO, pessoa física ou jurídica (“LICENCIADO”, “você”, “Usuário”), e a FAST4SIGN TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA (“LICENCIANTE”, “FAST4SIGN”, “nos”, “nossos”, “nossas”, “nós” ou “conosco”), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 37.464.749/0001-08, com sede na Rua Ibitirama, nº 2130, apto 125, bloco A, Bairro Vila Prudente, São Paulo/SP, CEP: 03134-002, para uso de Aplicativo denominado FAST4SIGN (“Aplicativo”, “Plataforma”, “Sistema”), disponibilizado neste ato pela LICENCIANTE por meio do Site “<https://www.fast4sign.com.br>” (“Site”) e seus subdomínios ou por aplicativo móvel.

Ao utilizar o Aplicativo, mesmo que parcialmente ou a título de teste, o LICENCIADO, assim como os signatários informados por ele, estará vinculado aos termos destes Termos de Uso, concordando com suas disposições, principalmente com relação ao consentimento para o acesso, coleta, uso, armazenamento tratamento, e técnicas de proteção às informações do LICENCIADO pela LICENCIANTE, necessárias para a integral execução das funcionalidades ofertadas pelo Aplicativo. Em caso de discordância com os termos aqui apresentados, a utilização do Aplicativo deve ser imediatamente interrompida pelo LICENCIADO.

É importante lembrar, que ao utilizar o Aplicativo FAST4SIGN, você automaticamente concorda com estes Termos de Uso, responsabilizando-se integralmente por todos e quaisquer atos praticados por você no Aplicativo.

Quando você utiliza o FAST4SIGN nos comprometemos a manter a segurança das suas informações e dados pessoais. Acesse a nossa Política de Privacidade e entenda como as suas informações e dados pessoais serão coletados, usados, compartilhados e armazenados pelas aplicações da FAST4SIGN <https://www.fast4sign.com.br/politica-de-privacidade.pdf>).

QUEM SOMOS

A FAST4SIGN é uma empresa especializada em desenvolvimento de sistemas web e aplicativos móveis. Somos referência no desenvolvimento de soluções para assinatura eletrônica com o nosso principal produto, o aplicativo para assinatura eletrônica FAST4SIGN.

Nosso aplicativo garante a integridade do documento assinado através de recursos como Carimbo de Tempo sincronizado com o Observatório Nacional (NTP.BR), Cofres Criptografados por meio de protocolo HTTPS e criptografia SHA-2 (Hash SHA 256 e 512) armazenando em cofres digitais criptografados por tecnologias SSE e SSE-C em Cloud e Pontos de Autenticação como Reconhecimento Facial, Selfie, Impressão Digital, E-mail, CPF (validado junto à Receita Federal), IP, geolocalização, código de acesso, login com senha, assinatura na tela, entre outras formas garantindo que cada documento é único, inalterável e incorruptível.

COMO VOCÊ ACESSA O APLICATIVO FAST4SIGN

A utilização do Aplicativo pelo LICENCIADO implica em aceitação total das condições expostas nestes Termos de Uso, alertando que essas condições podem ser modificadas a qualquer tempo, casos em que o manteremos informado.

O acesso ao Aplicativo FAST4SIGN se dará após o cadastro do usuário e, para isso, poderemos solicitar dados pessoais, conforme descrito em nossa Política de Privacidade. Para utilizar o Aplicativo FAST4SIGN, você deve acessar a Central de Aplicativos do Android ou da Apple e realizar sua instalação ou através do site <https://fast4sign.com.br>. O acesso deverá ser realizado somente por você, titular de uma conta.

A veracidade dos dados informados no cadastro será verificada junto à Receita Federal e em caso de suspeita de fraude, obtenção de benefício ou vantagem de forma ilícita, ou pelo não cumprimento de quaisquer condições previstas nestes Termos de Uso a LICENCIANTE se reserva ao direito de limitar ou suspender, a qualquer momento, o acesso do LICENCIADO ao Aplicativo, não sendo devida qualquer indenização a este. Nesse caso, caberá ao LICENCIANTE o direito de promover ação de regresso, se necessário, pelo não cumprimento de quaisquer condições previstas nestes Termos de Uso.

RESPONSABILIDADES DO LICENCIADO

- Efetuar o pagamento da assinatura conforme plano contratado e termos estipulados neste Termos de Uso;
- O LICENCIADO é exclusivamente responsável pelo uso do Aplicativo devendo respeitar as regras destes Termos de Uso, bem como a legislação aplicável;
- O LICENCIADO garante a veracidade de todos os dados informados, sendo responsável por manter as suas informações pessoais atualizadas;
- A elaboração dos documentos a serem assinados eletronicamente, uma vez que a FAST4SIGN não disponibiliza modelos/minutas de nenhum documento e, ainda, responsabilizar-se por todas as informações neles contidas;
- Cadastrar corretamente todos os signatários do documento a ser assinado eletronicamente;
- A LICENCIADO é o único responsável por danos diretos ou indiretos que resultem de, ou que tenham relação com o acesso, uso ou a incapacidade de acessar ou utilizar a aplicação;
- É responsabilidade do LICENCIADO manter o seu login e senha seguros e fora do alcance de terceiros. Dessa forma, o LICENCIADO responsabiliza-se por todas as ações realizadas em sua conta;
- Realizar o acesso através de navegador atualizado e sistema operacional em sua última versão de acordo com o dispositivo utilizado. O Aplicativo não funcionará em navegadores com versões anteriores à: Chrome 23.x; Firefox 41.x+; Safari 5.1; e Internet Explorer 9.x. É responsabilidade do LICENCIADO manter o ambiente de seu dispositivo seguro, com o uso de ferramentas disponíveis para garantir segurança.
- Utilizar a plataforma “Fast4sign” em estrita observância aos termos deste instrumento, respeitando os limites de usuários, volumes e módulos contratados;
- Responsabilizar-se civil e criminalmente pela veracidade, idoneidade e legalidade de todos os dados, documentos e informações que inserir, transmitir ou processar na plataforma;
- Manter a confidencialidade e o sigilo de todas as credenciais de acesso (*logins* e senhas) criadas para utilização do *software*, sendo o único responsável por quaisquer atos praticados por meio de suas contas;

- Dispor de infraestrutura tecnológica adequada, equipamentos compatíveis e conexão estável à internet necessários para o acesso e regular funcionamento da plataforma;
- Cumprir integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018), figurando como único Controlador dos dados pessoais inseridos na plataforma, competindo-lhe obter o consentimento ou base legal válida de seus signatários e clientes para o tratamento dessas informações.
- Abster-se de utilizar a plataforma para o envio de mensagens em massa não solicitadas (*spam*), comunicações fraudulentas, práticas de *phishing* ou qualquer ato que possa comprometer a reputação técnica dos servidores e domínios da LICENCIANTE.
- Notificar imediatamente a LICENCIANTE, por escrito e através dos canais de suporte, caso identifique qualquer suspeita de quebra de segurança, uso não autorizado de suas credenciais de acesso ou tentativa de invasão em suas contas.
- Abster-se de utilizar robôs, *scripts* de automação não autorizados, ferramentas de *scraping* ou qualquer método automatizado para extrair dados ou interagir com a plataforma, salvo se por meio de APIs oficiais disponibilizadas e integradas mediante prévia autorização por escrito da LICENCIANTE.
- Responder perante terceiros pela validade jurídica das obrigações por ele firmadas por meio do *software* “Fast4sign”.
- Abster-se de submeter à plataforma qualquer documento ou conteúdo que viole a legislação brasileira vigente, a moral, os bons costumes, ou que configure infração a direitos de propriedade intelectual, direitos de imagem e segredos de negócio de terceiros.
- Responsabilizar-se pela imediata inativação ou exclusão das contas de acesso de seus colaboradores, funcionários ou prepostos que venham a ser desligados de sua empresa ou que percam a autorização para assinar em seu nome, eximindo a LICENCIANTE de qualquer falha de segurança decorrente da omissão dessa atualização.
- Aceitar e submeter-se à prerrogativa da LICENCIANTE de bloquear temporariamente o acesso à plataforma ou suspender funcionalidades específicas, de forma preventiva e sem aviso prévio, caso haja suspeita fundada

de fraude, atividade ilícita ou violação iminente de segurança, até que a situação seja integralmente esclarecida.

- Reconhecer como válida, vinculante e plenamente eficaz toda e qualquer manifestação de vontade, aceite de termos aditivos, contratação de novos módulos ou alterações contratuais realizadas por meio de cliques (*click-wrap*), seleções de caixas de checagem ou interações eletrônicas dentro do ambiente logado da plataforma.
- Cooperar ativamente com a equipe técnica da LICENCIANTE na elucidação de falhas, comprometendo-se a abrir os chamados de suporte fornecendo descrições claras, evidências fotográficas (prints), vídeos ou reproduções do erro alegado, ficando ciente de que a omissão ou a recusa no fornecimento de tais informações desobrigará a LICENCIANTE do cumprimento de seus prazos de atendimento (SLA).

RESPONSABILIDADES DA LICENCIANTE

- Fornecer serviços de suporte e atendimento exclusivamente por e-mail;
- Manter seguras as informações cadastradas no Aplicativo conforme o disposto na nossa Política de Privacidade.
- Manter a disponibilidade do Aplicativo e seu conteúdo, podendo haver interrupções de natureza técnico-operacional, hipótese essa em que haverá, sempre que possível, a comunicação prévia ao LICENCIADO.
- Disponibilizar o acesso à plataforma “Fast4sign” nos termos e condições contratados, garantindo sua funcionalidade técnica dentro dos padrões de disponibilidade pactuados;
- Prestar o suporte técnico ao LICENCIADO para esclarecimento de dúvidas e correção de falhas sistêmicas, observados os canais, horários e prazos de resposta, definidos nestes Termos de Uso.
- Garantir que o tratamento de dados pessoais realizado estritamente na condição de Operador (armazenamento e processamento dos arquivos) observe as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Informar ao LICENCIADO sobre manutenções programadas que possam causar a indisponibilidade temporária do sistema fora do horário comercial, mediante a exibição de mensagem informativa de manutenção diretamente na interface de acesso da plataforma.

- Manter a plataforma atualizada, promovendo correções de bugs, melhorias de segurança e atualizações de funcionalidades a seu exclusivo critério, sem que isso enseje qualquer direito de indenização ou compensação ao LICENCIADO.
- Adotar medidas de segurança da informação compatíveis com os padrões práticos de mercado para a proteção dos dados armazenados em seus servidores, incluindo criptografia de dados em repouso e em trânsito e rotinas de backup automatizadas.

DAS DECLARAÇÕES

As PARTES declaram e garantem reciprocamente, para todos os fins de direito e sob as penas da lei, que os signatários destes Termos de Uso possuem plenos poderes societários, estatutários ou por procuração para vincular legalmente as empresas que representam, respondendo civil e criminalmente por qualquer excesso de mandato.

O LICENCIADO declara e garante especificamente à LICENCIANTE que:

- a) Realizou todos os testes prévios necessários e tem pleno conhecimento das funcionalidades técnicas da plataforma “Fast4sign”, atestando que o *software* atende perfeitamente às suas necessidades operacionais, técnicas e de conformidade jurídica no estado em que se encontra, reconhecendo que a LICENCIANTE não garante a adequação do *software* a qualquer finalidade específica do LICENCIADO que não esteja expressamente prevista nestes Termos de Uso, ficando integralmente afastada qualquer responsabilidade por expectativas de ferramentas futuras ou promessas comerciais e alinhamentos verbais não reduzidos a termo;
- b) O LICENCIADO reconhece que possui a infraestrutura tecnológica mínima necessária, incluindo conexão estável à internet, navegadores homologados e *hardware* compatível, estando ciente de que a LICENCIANTE não possui qualquer responsabilidade pela qualidade da conectividade local do LICENCIADO;
- c) Reconhece que a celebração deste contrato não cria qualquer vínculo de exclusividade, associação, consórcio, *joint venture*, mandato, representação ou relação de emprego entre as PARTES, mantendo-se a total independência técnica, jurídica e administrativa de cada uma delas.

- d) O LICENCIADO reconhece que a plataforma “Fast4sign” é disponibilizada em formato padronizado, não estando a LICENCIANTE obrigada a desenvolver novas ferramentas, módulos, integrações ou recursos customizados sob demanda. Qualquer solicitação de novas funcionalidades por iniciativa do LICENCIADO dependerá de análise de viabilidade técnica pela LICENCIANTE e, se aprovada, poderá ser objeto de nova negociação comercial, orçamento específico e celebração de termo aditivo próprio, não gerando qualquer obrigação de desenvolvimento gratuito por parte da LICENCIANTE.

EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

A LICENCIANTE atua como mera facilitadora entre você e aplicativos de terceiros utilizados para integrações ou fornecimento de serviços. Não seremos, em hipótese alguma, responsável por tais produtos ou serviços de terceiros contratados. Reiteramos a necessidade do LICENCIADO ler, analisar e aceitar os Termos de Uso destas plataformas de terceiros que possam ter alguma interface conosco.

O usuário reconhece, aprova, e declara confiar nos métodos utilizados pelo FAST4SIGN para inserção de assinatura eletrônica, e está seguro do grau de confidencialidade, integridade e autenticidade dos nossos serviços estando desde já, de acordo com os termos do Art. 10, § 2º, da MP 2.200-2/01, como método adotado para assinar eletronicamente qualquer documento dentro do Aplicativo. Não nos responsabilizamos pelo conteúdo dos documentos fornecidos para assinatura ou pelos acordos pactuados através destes.

Tendo em vista as características inerentes ao ambiente da internet, o Aplicativo não se responsabiliza por interrupções ou suspensões de conexão, transmissões de computador incompletas ou que falhem, bem como por falha técnica de qualquer tipo, incluindo, mas não se limitando, ao mau funcionamento eletrônico de qualquer rede, hardware ou software.

O FAST4SIGN armazenará os documentos dos seus usuários pelo período máximo de 05 (cinco) anos conforme legislações vigentes, é de responsabilidade exclusiva do usuário realizar o download dos documentos após a coleta das respectivas assinaturas e armazená-los em local seguro. Não nos responsabilizamos pela perda destes documentos após este período.

TITULARIDADE DO CONTEÚDO

O FAST4SIGN permite que você ou qualquer outro usuário carregue ou disponibilize, no Aplicativo, documentos contendo informações de texto e imagem, sendo estes tratados como confidências dentro dos nossos repositórios. Qualquer conteúdo do LICENCIADO fornecido permanece de sua propriedade (“Conteúdo do Usuário”). Contudo, ao fornecê-lo para a LICENCIANTE, você nos outorga o direito de realizar análises de segurança nestes objetos, sem qualquer interação com o seu conteúdo, desde que isso esteja relacionado a manutenção, segurança e funcionamento da plataforma durante o período em que o seu cadastro esteja ativo ou para atender a obrigações legais e/ou legislações cabíveis. É proibido qualquer conteúdo de usuário de caráter difamatório, calunioso, injurioso, violento, pornográfico, obsceno, ofensivo ou ilícito.

É possível que o Aplicativo possa conter links para sites e aplicativos de terceiros. Isso não implica, de maneira alguma, que a LICENCIANTE seja responsável pelo seu conteúdo, precisão, políticas, práticas ou opiniões. Recomendamos que leia os Termos de Uso e políticas de privacidade nos links correspondentes nos próprios sites e aplicativos de terceiros que vier a visitar ou utilizar.

PRIVACIDADE

A LICENCIANTE se compromete a processar suas informações e seus dados pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de dados (LGPD) e demais legislações aplicáveis de acordo com sua Política de Privacidade que é parte integrante e inseparável destes Termos de Uso.

NOSSOS PLANOS E FORMAS DE PAGAMENTO

A FAST4SIGN oferece a possibilidade de pagamento via cartão de crédito. Desde já, esclarecemos que não nos responsabilizaremos por eventuais dificuldades na realização de pagamentos. As bandeiras e formas de pagamento aceitas são de acordo com administradora de pagamento Assas (<https://www.asaas.com/>) conforme seus Termos de Uso no endereço eletrônico <https://ajuda.asaas.com/pt-BR/articles/102021-termos-e-condicoes-de-uso>.

Os números de cartões fornecidos são registrados diretamente no banco de dados das administradoras do cartão, que não permitem o acesso a estas informações por terceiros. Para garantir que seu pagamento ocorreu como esperado aguarde a confirmação do

pagamento pelo seu agente financeiro ou através de e-mail de aviso sobre o sucesso ou não da respectiva compra.

O pagamento também poderá ser feito mediante boleto bancário, que pode ser pago em qualquer agência bancária ou por internet banking. Não é possível pagar o seu pedido através de DOC, Transferência ou Depósito para a conta indicada neste boleto. A confirmação do pagamento por boleto bancário ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis.

As opções de planos disponíveis no aplicativo são:

- I. Plano Gratuito;
- II. Plano Pago, que se divide em períodos:

(a) Mensal: Cobrado mensalmente;

(b) Anual: Cobrado mensalmente. Compromisso de 12 (doze) meses

Plano Gratuito: Modalidade de conta não cobrada, permanecendo liberada por 15 (quinze) dias, podendo ser cancelada ou rejeitada a qualquer tempo: (i) permite que o usuário assine eletronicamente qualquer documento que lhe seja enviado; (II) disponibiliza aos usuários o envio de até 03 (três) documentos, que devem ocorrer em até 30 (trinta) dias contatos do cadastramento da conta, expirados os 15 (trinta) perde-se o direito aos 05 (Cinco) envios, sem aviso prévio. O Plano Gratuito tem a finalidade de permitir que clientes interessados em nossa aplicação, experimentem nossos serviços e, posteriormente, possam optar pela assinatura dos nossos planos mediante pagamento de acordo com a tabela de valores indicados em <https://www.fast4sign.com.br/>

Plano Pago: Modalidade de conta paga, destinada ao envio e recebimento de documentos a serem assinados eletronicamente: (I) o número de envio de documentos por mês é definido pelo pacote de serviço contrato pelo usuário; (II) o número de envios não é cumulativo, envios não utilizados não serão computados ao saldo de envios do mês subsequente; (III) quando ocorrer compartilhamento de cofres com outros usuários, os envios realizados por estes usuários serão debitados do saldo do usuário que partilhou a conta; (IV) os documentos serão criptografados e armazenados com segurança e privacidade pelo período de 05 (cinco) anos; (V) na hipótese de inadimplência por mais de 05 (cinco) dias, ocorrerá a migração da Plano Pago para o Plano Gratuito.

Caso opte pelo Plano Pago, o LICENCIADO pagará à LICENCIANTE uma assinatura mensal pela concessão do uso do Aplicativo nos seguintes termos:

- O valor da assinatura será compatível com o plano escolhido pelo LICENCIADO;
- O pagamento da assinatura será sempre na modalidade pré-pago;
- Os valores dos planos descritos na tabela de preços são limitados para o cadastro de 01 CNPJ/CPF;
- O LICENCIADO poderá solicitar a mudança de plano, neste caso, a solicitação deverá ser realizada por e-mail respeitando a tabela de planos vigentes na data da solicitação;
- O valor do pagamento mensal será reajustado a cada 12 (doze) meses, contados a partir do mês de contratação do Aplicativo ou alteração do plano, tomando-se por base a variação acumulada do INPC ou outro indicador financeiro que venha a substituí-lo.

A LICENCIANTE reserva-se ao direito de estabelecer, remover e/ou revisar o valor correspondente a todos os serviços ou bens obtidos por meio do uso do Aplicativo, a qualquer momento. Outrossim, não ajustaremos o valor da sua subscrição sem antes avisá-lo.

Caso o FAST4SIGN crie algum código promocional, este deve ser usado de forma legal para a finalidade e o público ou usuário específico a quem se destina, seguindo todas as suas condições. O código promocional pode ser cancelado caso se verifique que foi transferido, vendido ou utilizado com erro, fraude, ilegalidade ou violação às condições do respectivo código.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Caso o LICENCIADO queira exercer seu direito de arrependimento segundo o Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, poderá cancelar a assinatura ainda que sem motivação, no prazo de 07 (sete) dias a contar da data do pagamento da assinatura do plano escolhido. Nesse caso, o LICENCIADO poderá solicitar a devolução dos valores pagos ou, ainda, a troca por um plano diferente, recebendo ou complementando a diferença de preço, se houver.

VIGÊNCIA E RESCISÃO

O presente Termo vigorará por prazo indeterminando, podendo ser rescindindo, por qualquer das partes de acordo com as regras a seguir:

Plano Mensal: O presente Termo é válido por prazo indeterminando, podendo ser rescindindo, por qualquer das partes por escrito em até 15 (quinze) dias antes do vencimento da próxima fatura. Em caso de rescisão do presente Termo, nenhuma remuneração será devida.

Plano Anual: O presente Termo é válido por 12 (doze) meses e poderá ser renovado automaticamente por igual período desde que não seja formalizado desejo contrário de qualquer das partes pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência por escrito. No caso de solicitação de rescisão pelo LICENCIADO antes do encerramento do período em vigência, incidirá sobre o mesmo multa de 50% (cinquenta por cento), calculado de forma proporcional sobre os meses restantes da vigência do Plano contratado.

NOSSOS DIREITOS

Todos os direitos relativos ao FAST4SIGN e suas funcionalidades, são de propriedade exclusiva da LICENCIANTE, assim como seus conteúdos produzidos direta ou indiretamente (“Conteúdo Próprio”). Este conteúdo é protegido pelas leis nº 9.609/98 (Proteção da Propriedade Intelectual do Software) e nº 9.610/98 (Proteção de Direitos Autorais). É proibido usar, copiar, reproduzir, modificar, traduzir, publicar, transmitir, distribuir, executar, fazer o upload, exibir, licenciar, vender ou explorar e fazer engenharia reversa do conteúdo sem o consentimento prévio e expresso da LICENCIANTE. Qualquer uso não autorizado do conteúdo do Aplicativo será considerado como violação dos direitos autorais e de propriedade intelectual.

O atraso no pagamento da assinatura, por mais de 03 (três) dias, dará o direito à LICENCIANTE de suspender, de imediato, a licença de uso e o acesso do LICENCIADO ao Aplicativo. O Aplicativo somente será liberado novamente mediante o pagamento dos valores devidos, caso o pagamento seja realizado em até 30 (trinta) dias. Em caso de atraso superior a 30 (trinta) a LICENCIANTE poderá rescindir a prestação do serviço automaticamente como previsto nestes Termos de Uso.

Em caso de inadimplemento a partir do 15º (décimo quinto) dia de vencido incidirá sobre o valor mensal multa pecuniária de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária.

As partes nestes Termos de Uso, declaram que o não exercício dos seus direitos por qualquer uma delas, ou o atraso no exercício de qualquer direito que lhe seja assegurado por este instrumento ou por lei, não constituirá novação ou renúncia a tal direito, nem prejudicará o eventual exercício do mesmo. A renúncia, por qualquer das partes, a qualquer desses direitos somente será válida se formalizada por escrito.

INATIVAÇÃO E EXCLUSÃO DOS DADOS PESSOAIS EM CASO DE RESCISÃO

Em quaisquer casos de rescisão contratual prevista no presente termo, os dados pessoais informados pelo LICENCIADO à LICENCIANTE, serão inativados e mantidos em nosso banco de dados de forma anonimizada pelo período de 5 (cinco) anos, prazo fundamentado pelo artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor, combinado com o artigo 206 do Código Civil, dada a possibilidade de ação judicial de ambas as partes. Após o prazo referido, os dados pessoais serão excluídos definitivamente do banco de dados da LICENCIANTE.

MONITORAMENTO E SEGURANÇA

A FAST4SIGN não mede esforços para garantir a privacidade e segurança da sua aplicação no ambiente da internet.

A FAST4SIGN reserva-se no direito de monitorar todo o aplicativo, principalmente, para fins de assegurar que as regras descritas nestes Termos de Uso estão sendo observadas e cumpridas. Ou, ainda, se não há violação ou abuso da lei, sob pena de aplicação da legislação penal pátria e de reparação dos danos que decorrerem do uso indevido de dados pessoais.

ATUALIZAÇÕES DOS TERMOS DE USO

O LICENCIANTE se reserva ao direito de alterar esse Termo e Uso sempre que for necessário para garantir a funcionalidade, aprimoramentos e atualizações dos serviços oferecidos, não ficando obrigado a manter uma estrutura da aplicação.

Em nossos Termos de Uso sempre constará a indicação da data de atualização ou versão atual. Caso sejam feitas alterações relevantes nestes Termos de Uso, iremos informá-lo para conhecimento e para seu consentimento.

Estes Termos substituem quaisquer Termos anteriormente disponibilizados pela LICENCIANTE e aceitos pelo LICENCIADO.

DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente Termos de Uso, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela FAST4SIGN, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da FAST4SIGN, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

A FAST4SIGN, desde que observadas as obrigações previstas no presente Termos de Uso, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter, em cada mês civil, um SLA (*Service Level Agreement*) – acordo de nível de serviço ou garantia de desempenho) de 98,00%.

A FAST4SIGN prestará serviços de suporte técnico ao LICENCIADO para o esclarecimento de dúvidas operacionais e correção de eventuais falhas decorrentes do uso regular do software “Fast4sign”.

O suporte técnico será prestado exclusivamente em **dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, horário de Brasília – Brasil**, por meio dos seguintes canais oficiais:

- a) **E-mail:** suporte@fast4sign.com.br;
- b) **Chat:** disponível dentro da Plataforma.

Acordo de Nível de Serviço (SLA): Os chamados abertos pelo LICENCIADO serão classificados pela equipe técnica da LICENCIANTE de acordo com o nível de severidade e urgência, observando-se os critérios internos de priorização e criticidade, de acordo com os prazos descritos na tabela abaixo:

Tipo de solicitação	Descrição	Resposta inicial do suporte	Prazo de solução
Dúvidas gerais	Destinados a esclarecimentos gerais sobre o uso da plataforma Fast4sign, navegação, configurações básicas de conta, solicitações de informações contratuais ou pequenas dúvidas operacionais que não configurem falha no sistema.	Até 2 (duas) horas úteis	Até 6 (seis) horas úteis
Casos técnicos simples	Incidentes ou falhas pontuais que afetam recursos secundários da plataforma, mas que possuem alternativas de contorno e não impedem a operação contínua do sistema pelo usuário.	Até 2 (duas) horas úteis	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis
Casos técnicos complexos	Falhas graves, bugs estruturais ou interrupções parciais/totais que impactam diretamente a usabilidade do <i>software</i> Fast4sign, impedindo a assinatura de documentos, o fluxo de dados ou o acesso à plataforma por um ou mais usuários.	Até 4 (quatro) horas úteis	Conforme prioridade e estimativa

Cobrança/Financeiro	Demandas relacionadas a faturamento, emissão de segundas vias de boletos ou notas fiscais, atualização de dados cadastrais de cobrança, dúvidas sobre faturas, cancelamentos ou alterações nos planos de contratação.	Até 2 (duas) horas úteis	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis
Chamados	Demandas operacionais de rotina que exigem uma ação ou configuração por parte da equipe de suporte, tais como: liberação de novos acessos, alteração de permissões de usuários, <i>reset</i> de senhas, extração de relatórios específicos ou pequenas configurações sistêmicas.	Até 2 (duas) horas úteis	Conforme prioridade e estimativa do desenvolvimento

Níveis de severidade	Descrição
Crítico	Indisponibilidade total do <i>software</i> Fast4sign para todos os usuários, impossibilitando acessos, uploads ou a assinatura de documentos de forma generalizada (sistema fora do ar), sem alternativa de contorno imediata.
Alto	Falha severa que afeta uma funcionalidade essencial do sistema ou impacta um grupo significativo de usuários (ex: falha no envio de e-mails de assinatura, erro na integração de API ou lentidão extrema), prejudicando diretamente a

	operação principal, embora a plataforma ainda esteja acessível.
Médio	Incidentes que geram mau funcionamento em recursos secundários ou pontuais do <i>software</i> (ex: problemas na geração de relatórios específicos, erros visuais na interface), mas que possuem alternativa de contorno e não impedem a continuidade das assinaturas.
Baixo	Demandas que não causam impacto na operação ou usabilidade do sistema, englobando as Dúvidas Gerais, requisições de rotina (Chamados), solicitações do setor de Cobrança/Financeiro, ou sugestões de melhorias na plataforma.

Para fins de abertura e fluência do prazo de resposta do chamado, o LICENCIADO compromete-se a fornecer descrições detalhadas, evidências fotográficas (prints), vídeos ou reproduções do erro alegado, se aplicável, sendo que a ausência de tais elementos suspenderá o prazo de atendimento da LICENCIANTE até que as pendências sejam integralmente sanadas pelo LICENCIADO.

A contagem do prazo supramencionado será iniciada estritamente a partir do momento em que a solicitação estiver devidamente instruída com as informações descritas acima.

O prazo de resposta do suporte técnico (SLA) aplica-se tanto às falhas reportadas na interface da plataforma *web* e aplicativos quanto nos *endpoints* da API oficial da LICENCIANTE.

O suporte técnico voltado à API limita-se estritamente à verificação de disponibilidade, integridade, tempo de resposta e funcionamento dos *endpoints* padrão desenvolvidos pela LICENCIANTE.

Estão expressamente **excluídos** do escopo do suporte técnico:

- a) Atendimento presencial nas dependências do LICENCIADO;
- b) Problemas de conectividade com a internet, falhas de *hardware* ou configurações de rede interna do LICENCIADO;

- c) Integrações personalizadas com sistemas de terceiros que não tenham sido desenvolvidas ou homologadas originalmente pela LICENCIANTE;
- d) Treinamento individualizado, em grupo ou recorrente de usuários, a menos que tenha sido contratado a parte;
- e) Análise de mérito, consultoria jurídica ou validação da eficácia e legalidade dos documentos e contratos inseridos na plataforma, sendo o suporte estritamente restrito à operacionalização técnica da ferramenta;
- f) Instalação, configuração ou suporte a sistemas operacionais, navegadores de internet desatualizados ou não homologados na documentação técnica da plataforma;
- g) Suporte operacional ou atendimento direto e sem intermediação aos signatários e clientes finais do LICENCIADO (os terceiros convidados para assinar os documentos), competindo exclusivamente ao LICENCIADO prestar a primeira camada de atendimento (Nível 1) aos seus convidados; caso seja identificada uma falha técnica ou inconsistência sistêmica no fluxo de assinatura, o LICENCIADO deverá abrir o chamado em seu próprio nome nos canais oficiais da LICENCIANTE, instruindo-o com as evidências do erro para que a equipe técnica analise e sane a ocorrência (Nível 2);
- h) Recuperação de documentos ou assinaturas excluídos definitivamente pelo LICENCIADO dentro da plataforma após o decurso dos prazos de lixeira ou expiração do fluxo;
- i) Investigação de fraudes, falsidade ideológica ou contestação de assinaturas por parte de terceiros, limitando-se a LICENCIANTE a fornecer as trilhas de auditoria e os logs gerados sistemicamente;
- j) Suporte a dispositivos móveis (*smartphones/tablets*) modificados, com sistemas operacionais descontinuados, ou que utilizem navegadores que limitem a execução de *scripts* e *cookies* essenciais para a segurança da plataforma;
- k) Atendimento a chamados abertos por usuários não cadastrados ou não autorizados pelo LICENCIADO na plataforma, sendo o suporte prestado estritamente aos administradores e usuários devidamente licenciados;
- l) Falhas, instabilidades técnicas, interrupções de serviço ou indisponibilidades decorrentes da infraestrutura de fornecedores de tecnologia terceiros e independentes, tais como provedores de hospedagem em nuvem (*data centers*),

gateways de pagamento, operadoras de telecomunicações (envio de SMS) e servidores globais de e-mail;

- m) Abertura de chamados ou solicitações de suporte que versem sobre o não funcionamento de ferramentas, módulos ou recursos que não existam na plataforma ou que não tenham sido originalmente desenvolvidos pela LICENCIANTE, aplicando-se o suporte estritamente aos recursos técnicos já existentes e ativos no estado em que se encontram;
- n) Fica expressamente excluído do escopo do suporte qualquer tipo de auxílio, correção ou análise no código-fonte, *scripts*, parametrizações ou sistemas de terceiros desenvolvidos pelo LICENCIADO para se integrarem à API da Fast4sign, sendo a integração de responsabilidade exclusiva do time de desenvolvimento do LICENCIADO.
- o) Todo e qualquer serviço, consultoria, parametrização, desenvolvimento ou suporte que não esteja expressamente previsto como obrigação da LICENCIANTE neste instrumento ou que não diga respeito estritamente à correção de falhas técnicas imputáveis exclusivamente à plataforma “Fast4sign”.

A LICENCIANTE não se responsabiliza pelo descumprimento de prazos ou pela impossibilidade de prestação do suporte caso a falha decorra de mau uso do *software*, modificações não autorizadas ou recusa do LICENCIADO em seguir as orientações técnicas fornecidas.

O eventual descumprimento ou atraso pontual no cumprimento dos prazos de resposta do suporte técnico pela LICENCIANTE constituirá mera irregularidade escusável, não ensejando, em nenhuma hipótese, direito à rescisão contratual por justa causa, aplicação de multas penais, concessão de descontos nas mensalidades ou direito a qualquer tipo de indenização por perdas e danos em favor do LICENCIADO, ficando expressamente afastada qualquer aplicação de multa.

A LICENCIANTE reserva-se o direito de impor limites de volume de requisições à API (*rate limiting*) para garantir a estabilidade global do ambiente. A suspensão temporária do acesso à API decorrente de requisições abusivas, ataques de negação de serviço (DoS/DDoS) ou código mal otimizado por parte do LICENCIADO não configurará falha técnica da plataforma e desobrigará a LICENCIANTE do cumprimento de qualquer SLA de atendimento ou disponibilidade.

As janelas de manutenção programada da plataforma, destinadas a atualizações e melhorias no sistema, serão realizadas preferencialmente fora do horário comercial e informadas ao LICENCIADO através da Plataforma, não sendo o período de eventual indisponibilidade computado como falha técnica para fins de suporte.

Em caso de indisponibilidade não programada da plataforma, a LICENCIANTE compromete-se a envidar os seus melhores esforços técnicos para restabelecer o funcionamento do *software* no menor prazo possível.

Em nenhuma hipótese a LICENCIANTE será responsabilizada por danos indiretos, lucros cessantes, perda de negócios, de dados ou de contratos sofridos pelo LICENCIADO em decorrência de eventuais períodos de indisponibilidade da plataforma.

Não serão considerados para fins de indisponibilidade ou concessão de descontos os eventos decorrentes de caso fortuito ou força maior, ataques de negação de serviço, falhas generalizadas na rede mundial de computadores (*internet*), indisponibilidade dos servidores globais de hospedagem ou quaisquer fatores fora do controle técnico direto da LICENCIANTE.

Na hipótese de indisponibilidade total da plataforma que impossibilite o acesso aos canais internos de suporte, o atendimento técnico será realizado emergencialmente e de forma exclusiva através do e-mail de contingência: suporte@fast4sign.com.br.

DISPOSIÇÕES GERAIS

A tolerância de qualquer das PARTES quanto ao descumprimento de prazos ou obrigações previstas nestes Termos de Uso constituirá mera liberalidade, não importando em novação, perdão da dívida, renúncia a direitos, nem alteração das condições contratuais pactuadas, as quais permanecerão integralmente exigíveis a qualquer tempo.

As PARTES reconhecem expressamente a validade jurídica da assinatura eletrônica deste instrumento, declarando-as plenamente válidas, vinculantes e eficazes para todos os fins de direito, nos termos do Código Civil e das legislações vigentes.

NOSSA COMUNICAÇÃO

Quaisquer notificações e/ou comunicações entre as partes relacionadas ao presente Termo devem ser encaminhadas através do e-mail contato@fast4sign.com.br para a LICENCIANTE e para o LICENCIADO, através do e-mail cadastrado na sua conta do Aplicativo.

LEI APLICÁVEL / FORO LEI APLICÁVEL / FORO

Os Termos de Uso são regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo/SP, como o competente para dirimir quaisquer questões porventura oriundas do presente documento, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.