

O UX DOC é propriedade da empresa **Marik Assessoria e Treinamento LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF de n. 35.070.508/0001-40, com sede na Alameda Vicente Pinzón, número 54, Vila Olímpia, São Paulo- SP, CEP: 04547-130. Por isso, quando nos referirmos a “UX DOC” ao longo destes Termos de Uso, estamos também nos referindo à própria **Marik Assessoria e Treinamento LTDA.**

Lembre-se:

Ao utilizar o *UX DOC*, você automaticamente concorda com estes Termos de Uso e assume um compromisso de respeitá-lo!

1. O que é o UX DOC?

1.1. Nossos serviços em poucas palavras

O UX DOC é uma plataforma que permite que qualquer pessoa crie, compartilhe e colabore na construção de documentos usando as técnicas de Legal Design. Estes documentos podem ser contratos, petições, informativos, normas, políticas ou qualquer outro tipo de documento (sério, qualquer um mesmo...) que você queira melhorar a experiência de leitura e compreensão.

1.2. Como fazemos isso?

A plataforma oferece modelos, elementos visuais, blocos de conteúdos e até cláusulas prontas para que você possa criar documentos incríveis, mesmo que você não tenha qualquer tipo de noção de design ou que a criatividade não seja seu ponto forte. Além disso, também é possível ter um controle de versões destes documentos, compartilhar com alguém do seu time, comparar versões, enviar para assinatura eletrônica, entre outras funções.

1.3. O que não fazemos?

O UX DOC não presta serviços de assessoria jurídica de qualquer tipo. Orientamos que sempre procure um(a) advogado(a). A segurança jurídica e o uso do documento que você criar é de responsabilidade exclusiva sua.

2. COMO ACESSO O UX DOC?

2.1. Como posso começar a utilizar o UX DOC?

Para acessar o UX DOC e utilizar suas funcionalidades, o usuário deve fazer o seu cadastro.

No cadastro, você deverá fornecer alguns dados pessoais, como, por exemplo, nome, e-mail, telefone para contato, entre outros descritos na página de cadastro. Caso você queira entender exatamente quais dados são solicitados e por que são solicitados, basta acessar nossa [Política de Privacidade](#).

ATENÇÃO: Os dados que você fornecer no momento do cadastro devem ser verdadeiros, precisos e completos. Você é o único responsável por essa informação e deve garantir que ela seja verdadeira. **Não será admitida a criação de contas falsas ou fornecimento de dados falsos.**

2.2. Qualquer um pode utilizar o UX DOC?

Para utilizar o UX DOC você deve ter pelo menos 18 (dezoito) anos e ser preferencialmente advogado(a), estudante de Direito ou formado em Direito.

2.3. Posso compartilhar a minha conta?

A conta que você criar é só sua e não pode ser compartilhada com outras pessoas. Caso você faça isso, você será responsabilizado por todas as ações realizadas por esta outra pessoa na sua conta. Também poderemos retirar o seu acesso caso seja notado que está compartilhando a sua conta com outra pessoa – neste caso você perderá tudo que salvou dentro da sua conta.

2.4. Atualização das Informações

Sempre que você alterar seu e-mail, telefone, ou qualquer outro dado solicitado no momento do cadastro, deve atualizar também os dados no UX DOC. Dessa forma, garantimos que nossa comunicação nunca irá se perder!

ATENÇÃO: Todas as comunicações entre você e o UX DOC serão feitas com base nos dados que nos foram fornecidos. **Então mantenha esses dados sempre atualizados.**

3. QUAL O TIPO DE RELAÇÃO ENTRE O UX DOC E O USUÁRIO?

3.1. Qual tipo de relação que o UX DOC tem comigo?

Tudo no UX DOC é oferecido para você em um formato de licença de uso. Isso significa que estamos deixando você usar nossa plataforma já que você está pagando por esse uso – exceto nos casos em que deixarmos você usar de forma gratuita.

Essa licença é:

- **não-exclusiva**, outros usuários poderão fazer o mesmo uso da plataforma;
- **limitada**, ela vai variar de acordo com cada plano;
- **intransferível**, você não pode passar sua licença para outra pessoa; e
- **revogável**, ela pode ser retirada pelo UX DOC ou você pode solicitar a remoção.

Não entendeu? Sem problemas, essa parte pode parecer um pouco confusa mesmo. De forma mais simplificada, ter uma licença de uso significa dizer que você terá total acesso a plataforma enquanto for usuário do UX DOC (conforme as características do plano que você escolheu). No entanto, toda a plataforma que oferecemos para que você possa usar continua sendo de nossa propriedade.

3.2. Todas as licenças de uso na plataforma são iguais para todos os usuários?

Não. A licença de uso vai variar de acordo com o plano selecionado. Os planos oferecem funcionalidades específicas para cada tipo de usuário. Por isso, as licenças de uso variam de preço de acordo com as funções oferecidas para o usuário.

OBS: Você poderá escolher o plano de forma livre, de acordo com as suas próprias necessidades.

3.3. Direitos de propriedade do UX DOC

A plataforma, suas funcionalidades, os serviços oferecidos por ela e todos os materiais nele contidos são de exclusiva propriedade do UX DOC.

Estamos apenas licenciando a plataforma e tudo que está dentro dela ao usuário, conforme plano selecionado.

4. EU TENHO QUE PAGAR PARA UTILIZAR?

4.1. Afinal, o que são “planos”?

Os planos são um conjunto de funções que você pode adquirir por meio de um pagamento. Cada tipo de plano oferece diferentes funções, de acordo com a sua necessidade.

4.2. Quais são os planos?

O UX DOC oferece os planos oferecidos no site ou com a equipe comercial. Verifique sempre a política comercial em vigor em nosso site.

4.3. Quais as funções e o preço de cada um?

As funções e o preço de cada plano podem ser consultados em nosso [site](#).

ATENÇÃO: Qualquer oferta de preço ou funcionalidade só será válida se feita por algum meio oficial do UX DOC, como, por exemplo, e-mail ou site. Não nos responsabilizamos por qualquer tipo de contato não oficial feito por terceiros mal intencionados, sendo certo que é seu dever verificar a veracidade da informação que recebeu. Qualquer dúvida relacionada às funcionalidades e o preço pode ser solucionada através de um simples acesso à página uxdoc.com.br. Se mesmo acessando ainda tem dúvida, você pode nos enviar um e-mail no erik@bitsacademy.com.br.

4.4. Data da Contratação

A data da contratação do UX DOC será sempre a data em que o usuário teve acesso às funcionalidades do respectivo plano. Essa data não pode ser

confundida com a data do faturamento da sua cobrança (em caso de você contratar um plano pago).

4.5. Alteração das funcionalidades dos planos

O UX DOC poderá, a qualquer momento, incluir ou retirar alguma determinada funcionalidade de um plano ou ainda transferir funcionalidades de um plano para outro, seja ele pago ou gratuito. Se isto ocorrer, você será notificado com antecedência de 30 dias antes da mudança ocorrer. Essa comunicação será realizada através dos nossos canais de contato (por isso a importância de você manter seu e-mail atualizado) ou através do nosso próprio site.

Todas as mudanças serão aplicadas apenas após o período mencionado. Exemplo: Mudanças feitas no meio de janeiro, só serão aplicadas para você na renovação da licença de fevereiro, caso tenha selecionado o plano mensal pago.

OBS: Nos planos gratuitos ou durante o período de teste (*trial*), o UX DOC se reserva no direito de realizar as alterações que desejar a qualquer momento, sem necessidade de comunicação prévia.

4.6. Alteração do preço dos planos

O UX DOC também poderá, a qualquer momento, alterar o preço de um plano. Se isto ocorrer, você será notificado através dos nossos canais de contato (por isso a importância de deixar seu e-mail atualizado) ou através do nosso próprio site. Os preços contratados serão respeitados durante toda a vigência do seu plano. Caso não concorde com os novos preços praticados, você poderá efetuar o cancelamento da sua subscrição em nossa plataforma. Caso você não cancele a sua subscrição, o faturamento do próximo período à da mudança de preço será feita já com o novo valor praticado pelo plano selecionado.

Neste caso, ainda que o usuário faça o cancelamento de sua subscrição, ele ainda poderá utilizar o seu plano até o final do período já pago por ele. Exemplo: Caso a mudança de preço e cancelamento da subscrição foram feitas em janeiro, você poderá continuar utilizando o plano pago até a data que ocorreria a próxima cobrança e faturamento.

4.7. Modo de Subscrição

Os planos poderão ser pagos mensalmente ou anualmente e o preço poderá variar de acordo com o período selecionado (normalmente os planos pagos de forma anual são mais baratos do que aqueles pagos de forma mensal). O pagamento do plano sempre será antecipado ao período selecionado – assim, você estará pagando hoje pelo acesso ao período imediatamente posterior selecionado (mensal ou anual). A cobrança sempre será feita no mesmo dia do seu último pagamento – sendo assim, se você assinar um plano mensal no dia 01 de janeiro, a próxima cobrança será em 01 de fevereiro, por exemplo.

No caso de período de teste, a cobrança será imediatamente ao término deste período. Sendo assim, se você teve um período de teste de 30 dias, por exemplo, você será cobrado no trigésimo dia após o seu cadastro.

Se você não quiser ser cobrado após a avaliação gratuita, faça o cancelamento de seu plano antes do término do período. Para entender como proceder com o cancelamento, veja o item 4.9.

ATENÇÃO: Caso o vencimento do pagamento ocorra fora de um dia útil, o pagamento poderá ser cobrado no dia útil imediatamente posterior.

4.8. Renovação Automática

O pagamento dos planos terá renovação automática, exceto quando você solicitar o cancelamento da subscrição antes da data de faturamento. Caso haja qualquer erro no pagamento da renovação do seu plano faremos novas tentativas de faturamento no próximo mês.

ATENÇÃO: Caso você não cancele seu plano continuaremos enviando as faturas referentes ao período em que você teve acesso e utilizou nossa plataforma.

4.9. Cancelamento do Plano

Você poderá cancelar o seu plano a qualquer tempo. O cancelamento do seu plano cancelará a renovação da licença.

Caso o cancelamento seja realizado, você permanecerá com acesso ao plano pago até o fim do período contratado. Após este período, você perderá acesso à todas as funcionalidades concedidas pelo plano e dos documentos armazenados na plataforma. Não fazemos reembolso proporcional ao período utilizado da plataforma, pois você tem acesso completo ao seu plano desde o primeiro dia de contratação podendo usufruir de tudo que a plataforma oferece dentro do seu plano enquanto você é usuário.

Para cancelar a avaliação, siga os seguintes passos: faça login no UX DOC, abra a página inicial do UX DOC > clique no seu avatar (círculo com as iniciais do seu nome ou sua foto), no canto superior direito da página > clique em “Configurações da conta” > clique em “Gerenciar assinatura”, no final da página > clique em “Cancelar assinatura”.

ATENÇÃO: A partir do cancelamento, excluiremos seus dados e todos os documentos que você salvou na plataforma.

Caso queira a possibilidade de cancelamento de mensalidades futuras você pagará o valor adicional de R\$ 20,00 (vinte reais) por mês acima do valor do plano contratado.

4.10. Posso mudar meu plano?

Sim!

Neste caso, você terá apenas que pagar a diferença do preço entre seu plano anterior e o novo plano – dessa forma, a sua licença será automaticamente alterada para a do novo plano, durante todo o período restante. A cobrança do novo plano selecionado será feita no mesmo dia de faturamento que estava cadastrado no plano anterior, porém já com o novo valor.

ATENÇÃO: O *downgrade* do plano não importa em ressarcimento ou reembolso de valores eventualmente já pagos, sendo certo que o valor menor será cobrado apenas na próxima data de faturamento cadastrada em nossa plataforma.

4.11. E quanto aos meus documentos que estão na plataforma?

Independente do motivo, caso você perca sua senha ou *login* ou altere a sua licença pelo *downgrade* ou *upgrade*, todos os documentos salvos na plataforma não serão excluídos. Apesar disso, caso a sua nova licença não inclua alguma funcionalidade ou elemento (seja ele textual ou visual) utilizada em determinado documento, pode ser que você sofra alguma limitação em seu uso, como, por exemplo, impossibilidade de acessar o documento, efetuar o *download*, incluir novos colaboradores ou editar o documento.

Caso você cancele seu plano, poderá perder todos os documentos que estão armazenados na plataforma.

Dica: Caso você cancele o plano na nossa plataforma sugerimos que você faça o *download* de todos os documentos que você criou e salvou, para evitar a perda do seu trabalho.

4.12. Melhorias

O UX DOC poderá oferecer funcionalidades e elementos para serem compradas a parte, ou seja, separadas de seu plano. Chamamos isso de microsserviços. Eles funcionarão como melhorias que podem ser incorporadas na conta, sem você necessariamente ter que fazer o *upgrade* do seu plano.

A aquisição destas melhorias seguirá o que está descrito nestes Termos de Uso.

5. COMO EU PAGO O UX DOC?

5.1. Como devo pagar?

Os pagamentos efetuados no UX DOC deverão ser realizados dentro da própria plataforma, por meio das possibilidades oferecidas pelo nosso *gateway* de pagamento.

5.2. Posso pedir reembolso?

O preço pago por você não é reembolsável já que te damos acesso imediato à plataforma pelo período que você escolheu.

ATENÇÃO: Não será feito nenhum reembolso de valores pagos de forma automática após o período de teste em seu cartão pré-cadastrado (leia o item 4.4. e 4.7. para entender melhor).

5.3. Recolhimento de Impostos

Cada parte, tanto nós quanto você, é responsável pelo pagamento de seus próprios impostos e outros tributos.

5.4. Quando o meu pagamento será confirmado?

Normalmente, no mesmo instante do seu pagamento. Apesar disso, a depender do meio de pagamento selecionado, essa confirmação poderá demorar até 3 (três) dias úteis. Isso ocorre pois o processamento das informações de pagamento será realizado por sistemas de terceiros (ex. instituição financeira ou administradora do cartão de crédito) e dependemos desta confirmação para ativar a sua licença.

5.5. Promoções e descontos

O UX DOC poderá conceder alguns descontos por meio de promoções, sejam elas destinadas a um tipo específico de usuário ou destinadas aos usuários de forma geral. Neste caso, os descontos só serão aplicáveis ao período descrito na própria promoção, sendo certo que após esse período, o preço retornará ao valor original.

Neste caso, o faturamento após o período promocional será feito com base no valor original. Não concederemos descontos a usuários que já possuem plano conosco por conta de uma promoção em vigor – essas promoções visam trazer novos usuários para nossa plataforma, para que tenham uma experiência tão boa quanto a sua!

ATENÇÃO: Alguns descontos podem ser aplicados por conta do período do plano que você escolheu. Normalmente, os planos anuais são mais baratos do que os planos mensais. Podemos cancelar o desconto caso você viole estes Termos de Uso ou qualquer lei brasileira.

6. QUAIS SÃO OS DIREITOS DO UX DOC?

6.1. Quais são os direitos do UX DOC?

Nós do UX DOC mantemos todos os direitos e propriedade sobre a plataforma. Não é concedido para você nenhum direito que não esteja expressamente descrito aqui.

6.2. Suspensão e Cancelamento

O UX DOC poderá, a qualquer momento, suspender ou cancelar o seu acesso à plataforma em caso de suspeita de fraude, obtenção de benefício ou vantagem de forma ilícita ou pelo não cumprimento de qualquer condição prevista nestes Termos de Uso, na Política de Privacidade ou na própria lei. Não se preocupe: sempre vamos verificar contigo o que ocorreu. Caso a violação seja constatada, não faremos qualquer indenização a você e poderemos tomar medidas para reaver o prejuízo causado pela sua conduta.

ATENÇÃO: Nestes casos, você poderá perder automaticamente a sua licença, ainda que paga, bem como todo o conteúdo eventualmente produzido dentro da plataforma.

6.3. Abandono de contas

Manter uma aplicação como o UX DOC no ar demanda uma grande infraestrutura de banco de dados. Em decorrência disso, caso nosso time note que você ficou muito tempo sem utilizar a plataforma vamos entrar em contato contigo para verificar o que aconteceu. Também notificaremos você para que utilize sua conta ou nos permita excluí-la.

Caso não tenhamos resposta sua entenderemos que você tacitamente aceitou a exclusão da conta. Não será devido nenhum tipo de indenização do UX DOC para contigo nesta hipótese, caso você venha a perder dados ou documentos que estão na sua conta.

OBS: Neste documento entenderemos como abandono da sua conta quando você não efetuar o login na plataforma por mais de 06 (seis) meses.

6.4. Indisponibilidade da plataforma

Podem ocorrer situações em que o acesso ao UX DOC bem como as suas funcionalidades poderão ficar prejudicadas. Neste caso, faremos de tudo para que a plataforma seja restabelecida o mais rápido possível. Não se preocupe, seus dados e documentos estarão protegidos pois utilizamos sistemas de backup.

6.5. Manutenção

O UX DOC poderá interromper o seu acesso à plataforma. Buscaremos sempre avisar sobre qualquer interrupção com antecedência, mas em alguns casos podem existir situações críticas que demandam uma interrupção imediata. Sempre buscaremos avisar quando isso ocorrer. Ao aceitar esses Termos de Uso você está ciente e concorda que isso poderá acontecer. Essas manutenções, são necessárias para os reparos, adequações, alterações e/ou melhorias no UX DOC. Quando programadas e quando possível, buscaremos fazer com que essas interrupções ocorram fora do horário comercial e fora dos dias úteis.

ATENÇÃO: O usuário concorda que eventuais danos, lucros cessantes ou perdas sofridas no período de indisponibilidade da plataforma não gerarão qualquer direito de indenização ou similar por eventuais prejuízos sofridos.

6.6. Perda de informações na plataforma.

O UX DOC sempre tentará manter os arquivos e documentos que você salvou na plataforma, para que você consulte, acesse e use quando quiser. Algumas atualizações da plataforma ou mudanças de sistemas de terceiros pode obrigar o UX DOC a excluir estes arquivos e documentos. Sendo assim, não nos responsabilizamos por eventuais perdas de seus templates ou documentos gerados na plataforma.

Dica: sempre que possível, faça o download dos seus templates e documentos.

7. QUAIS SÃO OS MEUS DEVERES NO USO DO UX DOC?

7.1. Respeitar nossas políticas

Apesar de parecer óbvio, temos que alertar: durante o uso da nossa aplicação, você deve aceitar e respeitar estes Termos de Uso e outras políticas da plataforma, como, por exemplo, nossa Política de Privacidade e Política de Cookies.

7.2. Manter seu ambiente de acesso seguro

Você deve manter o dispositivo que você utiliza para acessar o UX DOC (computador, celular, tablet, etc.) seguro, com o uso de antivírus, softwares originais, firewall, senha, dentre outros fatores de segurança. Além de você ajudar a manter o UX DOC seguro, você garante que não haja riscos para a sua conta na plataforma.

7.3. Mantenha a sua senha segura

É muito importante que você mantenha a segurança da sua senha para evitar que qualquer terceiro acesse indevidamente sua conta. Qualquer acesso indevido na sua conta por um descuido seu, será de sua inteira responsabilidade. Você é o único responsável por sua senha.

OBS: Ao cadastrar uma senha em nossa plataforma, protegemos a mesma com criptografia. Por conta disso, somos “cegos” em relação a ela.

7.4. Utilizar o UX DOC com responsabilidade

Você não deve produzir ou utilizar, no uso do UX DOC, qualquer informação, conteúdo ou documento que possa ser considerado ilegal, prejudicial, abusivo, racial ou eticamente ofensivo, difamatório, ilícito ou que possa ferir direitos de terceiros.

7.5. Respeitar a diversidade

Você não deve produzir ou utilizar no uso do UX DOC, qualquer informação, conteúdo ou documento ou ainda ter interação com nossa equipe ou outros

usuários que possa importar em qualquer tipo de discriminação, incluindo, porém não se limitando, a discriminação por etnia, religião, identificação de gênero, opção sexual, nacionalidade, idade, ou qualquer outra.

7.6. Respeitar o direito de terceiros

Ao fazer o uso de qualquer elemento externo no UX DOC, como por exemplo, imagens, ícones, disposições, textos ou figuras, você precisa ter certeza de que possui os direitos ou autorização para utilizá-los.

É proibido o uso de qualquer material externo sem que você tenha o direito de utilizar, sendo certo que qualquer prejuízo causado para o UX DOC em razão do uso indevido será ressarcido por você.

ATENÇÃO: Já falamos isso mas não custa lembrar – O usuário não adquirirá nenhum direito de propriedade sobre os serviços e conteúdos nativos do UX DOC, exceto quando expressamente concedemos a ele.

7.7. Respeitar os direitos do UX DOC

É proibido usar, copiar, reproduzir, plagiar, transmitir, distribuir, executar, licenciar, vender ou explorar e fazer engenharia reversa da tecnologia e do conteúdo do UX DOC, para qualquer finalidade que não seja a do UX DOC.

8. Isenção legal

8.1. A plataforma UX DOC possui caráter estritamente assistivo e informativo, destinada a auxiliar usuários na aplicação de legal design em documentos contratuais, proporcionando uma experiência mais acessível e compreensível. Em hipótese alguma deve ser interpretada como prestação de serviços jurídicos, consultoria legal personalizada ou substituto de um advogado(a).

8.2. A UX DOC não garante que os documentos gerados ou transformados por seus algoritmos e agentes de IA estejam corretos, atualizados ou em

conformidade com a legislação aplicável, normas locais, regulatórias ou específicas do setor do Usuário.

8.2.1. A plataforma UX DOC utiliza modelos de inteligência artificial baseados em probabilidades e algoritmos de processamento de linguagem natural que, embora projetados para apoiar a criação e design de documentos, podem apresentar falhas, omissões ou gerar resultados imprecisos, inadequados, discriminatórios, ofensivos ou incompatíveis com a finalidade pretendida, especialmente em contextos ambíguos, complexos ou que envolvam linguagem sensível.

8.2.2. O usuário declara estar ciente de que tais tecnologias operam com base em inferências probabilísticas e estão sujeitas a limitações técnicas e operacionais inerentes ao estado atual da inteligência artificial, não sendo possível garantir sua precisão, completude ou neutralidade.

8.3. Recomenda-se expressamente que todos os documentos criados com o auxílio da plataforma UX DOC sejam revisados por um(a) advogado(a) qualificado(a) antes de sua utilização oficial.

9. Limitação de responsabilidade

9.1. Responsabilidade do Usuário

9.1.1. O Usuário é o único e exclusivo responsável pelo conteúdo final dos documentos gerados ou revisados por meio da plataforma, assim como por quaisquer decisões tomadas com base nos documentos, cláusulas ou análises fornecidas pelo UX DOC.

9.1.2. O UX DOC será responsável por danos diretos ou indiretos, materiais ou morais, lucros cessantes, perda de uma chance, danos emergentes, danos punitivos ou especulativos decorrentes do uso direto ou indireto da plataforma.

9.1.3. Os resultados produzidos pela inteligência artificial do UX DOC são baseados exclusivamente nas informações e dados fornecidos pelo Usuário, o qual declara ser titular dos direitos ou ter autorizado para utilizá-los, assumindo integral

responsabilidade por sua veracidade, legalidade, completude e adequação

9.1.4. O Usuário reconhece que instruções imprecisas, mal formuladas, incompletas ou equivocadas podem comprometer a performance da ferramenta e gerar resultados inconsistentes. O UX DOC não se responsabiliza por erros, quaisquer tipos de danos ou prejuízos decorrentes das inserções fornecidas pelo Usuário.

10. Limitação de responsabilidade da Bits

10.1. Caso o UX DOC venha a ser, por qualquer motivo, considerada responsável por eventual falha, omissão, conteúdo inadequado, ofensivo ou discriminatório, ou erro gerado pela plataforma, a responsabilidade total da Bits (seja de natureza contratual, extracontratual, objetiva ou subjetiva) ficará limitada ao valor efetivamente pago pelo Usuário nos últimos 12 (doze) meses anteriores à ocorrência do evento. Caso o período de uso seja inferior, o limite corresponderá ao valor proporcional efetivamente pago até a data do evento.

10.1.1. A limitação acima não se aplica em casos de dolo ou conduta intencionalmente lesiva por parte do UX DOC situações em que a Bits apenas será responsável caso seja comprovado e decidido em juízo. Fora essas hipóteses, toda e qualquer responsabilidade será limitada conforme descrito nesta cláusula, independentemente da natureza da ação.

10.2. O UX DOC não será responsável por quaisquer atos, omissões ou falhas de terceiros contratados pelo usuário, tampouco por resultados decorrentes de integrações com serviços externos ou conteúdos inseridos

por terceiros na plataforma, principalmente em decorrência do uso dos serviços.

10.2.1. O Usuário reconhece expressamente que os limites de responsabilidade ora estabelecidos são condição essencial para a viabilidade econômica da oferta da plataforma, e refletem a alocação justa e razoável de riscos da relação contratual.

11. Acordo de nível de serviço

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) não implica em garantia de funcionamento ininterrupto ou livre de erros, mas sim no compromisso com padrões razoáveis de qualidade e suporte técnico.

O UX DOC compromete-se a disponibilizar a plataforma para uso do cliente com índice de disponibilidade mensal de 99% calculado sobre o total de horas do mês.

A disponibilidade exclui períodos previamente agendados para manutenção, bem como eventos fora do controle razoável da empresa (força maior).

Para fins de cálculo do índice de disponibilidade e eventual aplicação de créditos compensatórios, não serão consideradas como falhas imputáveis ao UX DOC as interrupções decorrentes de:

A- Problemas de conexão com a internet, rede local ou infraestrutura de telecomunicações do usuário;

B- Falta de energia elétrica ou instabilidade na rede elétrica do local de acesso;

C- Incompatibilidade, mau funcionamento ou falha em dispositivos, softwares, navegadores ou demais ferramentas utilizadas pelo usuário para acessar a plataforma;

D- Configurações inadequadas, instalação de extensões ou programas que interfiram no funcionamento da plataforma;

E- Qualquer outro fator externo à infraestrutura tecnológica sob controle direto Do UX DOC.

F- Tais eventos não darão direito ao Usuário à compensações, créditos ou reembolsos.

12.1. Suporte

O Usuário poderá nos acionar através do link disponibilizado no UX DOC caso necessite de auxílio, suporte ou ajuda com o uso da plataforma.

O UX DOC terá até 2 dias úteis (considerando o fuso horário da cidade de São Paulo/SP) para responder a solicitação do Usuário, nos períodos que compreendem: 9h às 18h.

Alterações nos horários de suporte serão encaminhados com antecedência mínima de 24h para o e-mail do Usuário.

O tratamento dos dados dos usuários no atendimento ao suporte seguirá as diretrizes da Política de Privacidade do UX DOC e da legislação aplicável, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018).

13.2. Atendimento a chamados

O UX DOC classifica os incidentes técnicos ou operacionais de acordo com sua severidade, impacto e complexidade. Abaixo, estão os tipos mais comuns e os tempos de resposta associados a cada categoria:

Impacto do Incidente	Tipo de Incidente	Prazo de resposta inicial sugerido
Alto	Vazamento comprovado de dados pessoais ou informações confidenciais do Usuário ou do UX DOC; Queda de plataforma por mais de 1h;	Até 12 horas úteis
Médio	Dados pessoais ou confidenciais afetados com consequências gerenciáveis; Queda parcial da plataforma.	Até 1 dia útil
Baixo	Erros técnicos ou bugs na plataforma; Falhas em funcionalidades sem impacto significativo à estabilidade da plataforma ou à segurança das informações.	Até 2 dias úteis

Entende-se como uma “consequência gerenciável” aquela que:

- Envolve dados pessoais não sensíveis (ex.: nome, e-mail corporativo, cargo, empresa, telefone comercial);
- Não resultou em risco concreto à liberdade, reputação, dignidade, segurança física, emocional ou econômica do titular;
- Foi contido de forma imediata, com evidência de que os dados não foram copiados, compartilhados ou utilizados de forma indevida.
- A classificação será feita pela equipe técnica do UX DOC com base na descrição do problema e critérios objetivos. O tempo de resolução pode ser reavaliado em casos de maior complexidade ou dependência de terceiros.
- Em situações excepcionais, tais como acúmulo de solicitações simultâneas, incidentes de alta complexidade ou volume anormal de chamados técnicos e de suporte, o UX DOC reserva-se o direito de reorganizar temporariamente a ordem de atendimento, priorizando solicitações que apresentem maior impacto potencial para a

continuidade do negócio, segurança da informação ou proteção de dados pessoais.

Nessas hipóteses, o UX DOC poderá, a seu critério, ajustar pontualmente os prazos previstos neste SLA, desde que haja comunicação prévia aos Usuários afetados, por meio da própria plataforma, e-mail cadastrado ou outro canal oficial.

As manutenções programadas serão realizadas preferencialmente fora do horário comercial (das 22h às 6h do horário de Brasília) e com aviso prévio de no mínimo 24 horas aos usuários afetados, por meio de comunicação na plataforma ou e-mail.

O UX DOC reserva-se o direito de realizar manutenções emergenciais, sem aviso prévio, quando necessário para garantir a segurança ou estabilidade da plataforma.

O tempo médio de resposta dos agentes de IA para geração ou revisão de contratos é de até 20 minutos, podendo variar conforme:

- O volume de dados inseridos,
- A complexidade do texto,
- O número de requisições simultâneas, e
- As condições técnicas do ambiente de acesso do Usuário (incluindo internet, navegador e dispositivo),
- Dentre outros fatores alheios à responsabilidade da Bits.

14. E SE EU PRECISAR ENTRAR EM CONTATO COM ALGUÉM?

Dúvidas, reclamações e feedbacks. Caso você tenha alguma dúvida, comentário ou sugestão, por favor, entre em contato conosco por meio do e-mail erik@bitsacademy.com.br.

Caso queira tratar sobre qualquer assunto referente aos seus dados, entre em contato com dpo@bitsacademy.com.br.

15. O QUE MAIS EU PRECISO SABER?

15.1. Alterações dos Termos de Uso

Para melhorar sua experiência, o UX DOC está sempre sendo atualizado. Por esse motivo, estes Termos de Uso podem ser alterados, a qualquer tempo, caso essas atualizações sejam expressivas!

15.2. E se eu não concordar com os Termos de Uso?

Caso você não concorde com os Termos de Uso, infelizmente não poderá fazer uso do UX DOC. A utilização da plataforma exige que você aceite e concorde com este documento.

15.3. Se der algum problema, como será resolvido?

Estes Termos de Uso são regidos pelas leis do Brasil. Quaisquer problemas que possam surgir por conta destes Termos de Uso serão primeiramente resolvidos de forma amigável pelo UX DOC. Caso não seja possível resolver de forma amigável, o Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo será o eleito para dirimir os problemas, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

E assim, por estarem justas e contratadas, as partes concordam em transformar o processo de criação de documentos!

Esperamos que você tenha uma ótima experiência utilizando o UX DOC!

Muito obrigado.

Última Atualização: 26 de novembro de 2025.