TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE ACESSO E USO

O presente documento estabelece os Termos e Condições Gerais de Acesso e Uso do Software (doravante, os "Termos"), que regulam o acesso, a instalação e o uso da plataforma digital desenvolvida pela Befective Solutions, S.A. de C.V., sociedade constituída de acordo com as leis mexicanas, com sede na Calle Tamaulipas, Número Exterior 141, Número Interior 3B, 3º andar, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Cidade do México, C.P. 06140.

O acesso e o uso do Site implicam a aceitação expressa destes Termos por parte dos clientes e usuários finais. Caso você não concorde com os presentes Termos, deverá suspender o uso do Serviço e deixar de acessar o Site; caso não suspenda tal uso, entender-se-á que você concorda e estará obrigado nos termos destes Termos e Condições Gerais de Acesso e Uso.

DEFINIÇÕES

Para os fins dos presentes Termos e de sua correta interpretação, convenciona-se que os termos escritos com letra inicial maiúscula terão o significado que lhes é atribuído nas definições a seguir e nas estabelecidas anteriormente no primeiro parágrafo, entendendo-se que tais definições se aplicarão ao gênero masculino ou feminino, independentemente de serem usadas no singular ou no plural:

1. Aviso de Privacidade: Documento emitido pela Befective por meio do qual o cliente e os usuários são informados sobre o tratamento, as finalidades, as transferências e as medidas de proteção aplicáveis a seus dados pessoais, conforme o disposto na Lei Federal de Proteção de Dados Pessoais em Posse de Particulares do México (Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares) e demais normas aplicáveis.
2. Cliente: Pessoa física ou jurídica que contrata com a Befective o uso da Plataforma.
3. Contrato: Acordo celebrado entre a Befective e o Cliente.
4. Conta de Usuário: Credencial única que permite o acesso ao software e cuja administração cabe ao Cliente.
5. Dados Pessoais: Qualquer informação referente a uma pessoa física ou jurídica, identificada ou identificável, conforme a Lei Federal de Proteção de Dados Pessoais em Posse de Particulares do México e demais disposições aplicáveis.
6. A Befective não garante que o Software cumpra regulamentações específicas aplicáveis ao ramo de atividade particular do Cliente, sendo responsabilidade exclusiva do Cliente verificar se o uso do Software está adequado às suas obrigações legais e regulatórias.
7. Erro ou Incidente: Refere-se à falha atribuível diretamente ao Software que impeça o acesso total à plataforma ou afete de maneira substancial seu funcionamento essencial, desde que não decorra da infraestrutura do Cliente, de uso indevido, de integrações não autorizadas, de manipulação do sistema ou de fatores externos alheios ao controle da Befective.
8. Assinatura Eletrônica: Qualquer meio de identificação digital utilizado pelo Cliente para aceitar a Proposta Comercial e os presentes Termos e/ou acessar e operar o software, incluindo

Todos os direitos reservados ©

assinatura eletrônica, assinatura digital, assinatura avançada, mecanismos de autenticação, códigos de verificação, clique de aceitação ou qualquer outro meio permitido pelo Código de Comércio do México (Código de Comercio) e demais leis aplicáveis. Tais meios permitirão identificar o signatário e vinculá-lo à sua manifestação de vontade, produzindo os mesmos efeitos jurídicos da assinatura de próprio punho.

9. Licença: Permissão limitada, não exclusiva, revogável e intransferível concedida ao Cliente para utilizar o software conforme o estabelecido nos presentes Termos e na Proposta Comercial.
10. Plataforma: Conjunto de ferramentas digitais desenvolvidas pela Befective para a gestão e otimização empresarial, incluindo seu dashboard, interfaces, APIs, atualizações e serviços vinculados.
11. Proposta Comercial e/ou Orçamento: Documento emitido pela Befective que contém os detalhes técnicos, econômicos e operacionais dos serviços e/ou licenças, incluindo preços, prazos, escopo, condições de pagamento e demais termos aplicáveis, cuja aceitação expressa por parte do Cliente poderá dar origem à formalização dos presentes Termos e/ou, conforme o caso, do Contrato correspondente.
12. Fornecedor: Refere-se à Befective Solutions, S.A. de C.V., empresa proprietária do software e responsável por sua operação, manutenção e suporte.
13. Serviço: Conjunto de atividades, funcionalidades e recursos tecnológicos que a Befective coloca à disposição do Cliente por meio do software e da Plataforma, incluindo o acesso aos módulos contratados, seu uso conforme a Proposta Comercial, a prestação de suporte técnico, manutenção, atualizações, gestão de Usuários, disponibilidade operacional, autenticação digital e qualquer outro elemento necessário para a correta prestação do serviço SaaS contratado.
14. Site: Meio digital administrado pela Befective por meio do qual o Cliente e os Usuários acessam o software, a Plataforma, sua conta de Usuário, a Proposta Comercial, o Aviso de Privacidade e os presentes Termos, bem como qualquer informação, ferramenta, conteúdo ou funcionalidade relacionada à prestação do serviço, incluindo suas versões móveis e web ou qualquer interface tecnológica habilitada pela Befective.
15. Software: Conjunto de elementos tecnológicos desenvolvidos, licenciados ou operados pela Befective, incluindo, de forma exemplificativa e não taxativa: código-fonte e código-objeto, interfaces, APIs, painéis administrativos, módulos, configurações, algoritmos, scripts, bancos de dados, relatórios, integrações, dashboards e qualquer funcionalidade associada, por meio dos quais o Serviço é prestado ao Cliente. O software inclui todas as suas atualizações, melhorias, patches e versões que a Befective implementar durante a vigência da relação comercial.
16. Suporte: Serviço prestado pela Befective por meio do qual se oferece ao Cliente e aos Usuários assistência técnica relacionada ao funcionamento, à operação e ao uso do Software. O Suporte compreende o atendimento, o diagnóstico e a orientação para a solução de falhas, erros, incidentes operacionais e dúvidas sobre as funcionalidades padrão da Plataforma, por

Todos os direitos reservados ©

meio dos canais autorizados e dentro dos horários estabelecidos pela Befective. O Suporte não inclui desenvolvimentos sob medida, configurações, integrações, restauração de informações perdidas por causas alheias à Befective, treinamento adicional nem Serviços distintos dos expressamente indicados nestes Termos, salvo se contratados como Serviços adicionais.

17. Usuário: Pessoa física autorizada pelo Cliente para acessar, instalar ou utilizar o Software.

ACORDO DOS TERMOS

Os presentes Termos constituem um acordo de vontades; portanto, ao acessar a Plataforma, o Cliente e o Usuário aceitam estes Termos aplicáveis ao Contrato e à Proposta Comercial, bem como todo o seu conteúdo.

O acesso e o uso deste Site implicam a aceitação tácita destes Termos, independentemente da existência de algum meio de aceitação (incluindo qualquer clique).

Caso estes Termos não lhe sejam aceitáveis, você deverá suspender seu uso e deixar de acessar o presente Site; caso não suspenda tal uso, o Cliente ou Usuário estará obrigado nos termos destes Termos.

Em nenhuma hipótese o Cliente poderá ser considerado parte contratante do Serviço prestado pela Befective sem ter realizado previamente o procedimento de contratação, cadastro e/ou ativação correspondente.

O Cliente entende e aceita que tal procedimento tem o mesmo efeito jurídico que a assinatura física de um Contrato ou acordo de vontades, constituindo sua manifestação de consentimento livre de qualquer vício, por meio da qual aceita plenamente os presentes Termos e Condições Gerais de Acesso e Uso.

Os presentes Termos serão aplicáveis de maneira geral e coexistirão com o estabelecido na Proposta Comercial e/ou no Contrato que, conforme o caso, venha a ser assinado entre o Cliente e a Befective; em caso de divergência, os presentes Termos e Condições Gerais de Acesso e Uso prevalecerão sobre o Contrato.

OBJETO DOS TERMOS

A Befective concede ao Cliente uma licença não exclusiva, revogável e intransferível para utilizar o Software conforme os Termos. Tal licença limita-se aos fins comerciais próprios do Cliente e não implica cessão de direitos de propriedade intelectual.

OBRIGAÇÕES E DIREITOS DOS TERMOS E CONDIÇÕES

Obrigações do Cliente e do Usuário

1. Celebrar e aceitar a Proposta Comercial que, juntamente com os presentes Termos e o respectivo Aviso de Privacidade, regula o acesso, a implementação e o uso do Software

Todos os direitos reservados ©

conforme o estabelecido nos referidos documentos emitidos pela Befective e, conforme o caso, no respectivo Contrato.

2. A celebração do Contrato e o cumprimento de suas obrigações nos termos dele não:
    a. Resultarão em descumprimento dos presentes Termos nem constituirão evento de inadimplemento ou rescisão antecipada nos termos de qualquer outro Contrato ou instrumento jurídico vigente do Cliente.
    b. Implicarão a criação ou imposição de qualquer ônus sobre seus ativos ou propriedade intelectual.
    c. Contrariarão o Estatuto Social do Cliente ou os acordos entre seus sócios ou acionistas.
    d. Violarão qualquer disposição de lei, regulamento ou resolução administrativa aplicável.
3. Realizar os pagamentos acordados na Proposta Comercial no prazo e na forma devidos.
4. Declarar que é solvente, que não está sujeito a concurso mercantil (recuperação judicial ou falência) ou procedimento de insolvência, e que os recursos com os quais opera seu negócio provêm de fontes lícitas.
5. Reconhecer que o Contrato, juntamente com a Proposta Comercial, os presentes Termos e o Aviso de Privacidade, constitui o marco jurídico integral que regula sua relação com a Befective, e que sua aceitação implica pleno consentimento com todas as condições estabelecidas nos referidos documentos.
6. Fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas.
7. Manter a confidencialidade das credenciais de acesso.
8. Não tentar violar, alterar, copiar, descompilar ou realizar engenharia reversa do Software.

Direitos do Cliente e do Usuário

1. Acesso ao Software.
2. Receber treinamento e acesso ao Software conforme o estabelecido na Proposta Comercial ou no Contrato que, conforme o caso, tenha sido assinado.
3. Solicitar suporte técnico conforme os presentes Termos.

Obrigações da Befective

A Befective fornece o Software como uma ferramenta tecnológica de apoio para a gestão e otimização dos processos do Cliente, sem que isso implique a substituição de seu critério operacional, jurídico, financeiro ou de negócio.

Nesse sentido, a Befective se obriga a:

1. Fornecer acesso ao Software durante a vigência contratada.
2. Prestar os Serviços com a devida diligência, conforme os padrões técnicos e de qualidade aplicáveis no setor de tecnologia, assegurando o correto funcionamento do Software durante a vigência contratada.
3. Implementar e manter as medidas de segurança físicas, técnicas e administrativas necessárias para proteger as informações, os Dados Pessoais e os dados

Todos os direitos reservados ©

corporativos do Cliente e do Usuário, em cumprimento da legislação aplicável em matéria de proteção de dados e segurança da informação.

4. Prestar Suporte técnico e manutenção conforme o escopo, os prazos e as condições estabelecidos no Contrato, na Proposta Comercial e nos presentes Termos.
5. Comunicar oportunamente ao Cliente qualquer modificação substancial nos Serviços, atualizações relevantes, mudanças de versão ou interferências que possam impactar o uso do Software.
6. Respeitar a confidencialidade de todas as informações às quais tenha acesso em virtude do Contrato e/ou dos presentes Termos, sem divulgá-las a terceiros, salvo nos casos permitidos por lei ou por ordem de autoridade competente.

Direitos da Befective

1. Receber oportunamente os pagamentos estabelecidos na Proposta Comercial e/ou no Contrato.
2. Realizar atualizações, melhorias ou alterações técnicas no Software quando necessárias para otimizar a funcionalidade ou a segurança do Software.
3. Suspender temporariamente o acesso ao Software em caso de manutenção programada, descumprimento pelo Cliente de qualquer de suas obrigações estabelecidas no Contrato ou nos presentes Termos, ou situações de força maior.
4. A Befective não estará obrigada a garantir a compatibilidade do Software com infraestrutura ou sistemas de terceiros não aprovados ou não suportados, nem a responder por falhas decorrentes de mau uso, manipulação ou alteração do Software por parte do Cliente ou do Usuário.

CONTRAPRESTAÇÃO

O Cliente se obriga a pagar o preço pactuado e aceito correspondente ao uso do Software e aos Serviços contratados conforme o estabelecido na Proposta Comercial, acrescido do Imposto sobre o Valor Agregado (IVA). O pagamento deverá ser realizado dentro dos primeiros 5 (cinco) dias corridos seguintes à data em que o Cliente receber em seu e-mail o respectivo comprovante fiscal (nota fiscal), emitido com os requisitos da legislação aplicável.

Os pagamentos deverão ser realizados na conta bancária em nome da Befective com número CLABE interbancário _ da instituição bancária _ , dentro dos prazos indicados na referida Proposta Comercial e/ou nestes Termos.

O pagamento será considerado realizado somente quando o valor tiver sido recebido e conciliado pela Befective.

Em caso de inadimplemento do pagamento por parte do Cliente, a Befective ficará autorizada a:

1. Suspender temporária ou totalmente o acesso ao Software.
2. Aplicar juros moratórios equivalentes a 5% ao mês sobre os pagamentos vencidos.
3. Rescindir o Serviço conforme estes Termos.

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos os direitos reservados ©

REEMBOLSOS

Todos os pagamentos realizados pelo Cliente em virtude do uso do Software, assinaturas, Serviços de implementação, Suporte, manutenção, configurações, integrações ou qualquer serviço adicional são definitivos e não reembolsáveis, salvo se a Befective expressar o contrário por escrito.

O Cliente reconhece que o pagamento habilita o acesso ao Software e a execução dos Serviços conforme a Proposta Comercial aceita, razão pela qual não haverá reembolsos totais ou parciais em caso de cancelamento, rescisão antecipada ou falta de uso do Serviço.

ACESSO AO SOFTWARE

Para a administração e o uso dos Serviços contratados, o Cliente deverá designar um administrador para acessar o sistema, entendido como qualquer plataforma digital, Software, portal web ou aplicação tecnológica colocada à disposição do Usuário pela Befective, mediante credenciais de Usuário e senhas atribuídas inicialmente pela Befective. Uma vez atribuídas as senhas, o administrador deverá alterar a senha assim que a receber, sendo responsável por todo uso posterior a essa alteração.

Da mesma forma, a Befective enviará ao Cliente e/ou Usuário as credenciais por e-mail, e este último se obriga a utilizá-las exclusivamente para acessar o Sistema, a mantê-las atualizadas e a não compartilhá-las com terceiros não autorizados, sendo responsável por qualquer operação realizada por meio dessas credenciais.

Qualquer operação realizada por meio dessas credenciais será presumida válida, emitida e aprovada pelo Cliente e/ou Usuário, que assumirá plena responsabilidade pelas perdas e danos decorrentes de seu uso indevido.

O acesso ao Sistema somente poderá ser concedido às pessoas que o Cliente comunicar à Befective periodicamente, indicando: **I**. nome completo, **II**. e-mail e **III**. nível de permissões correspondente, sendo o Cliente o único responsável por determinar quais Usuários podem acessar o Sistema e quais ações estarão autorizados a executar.

O Cliente poderá solicitar inclusões, exclusões ou alterações de Usuários por e-mail ou pelos próprios mecanismos do Sistema.

O Cliente e os Usuários serão responsáveis pela guarda e pelo uso de suas credenciais, bem como pela atividade realizada no sistema; nesse sentido, a Befective não será responsável por acessos não autorizados ou por uso indevido quando estes decorrerem de manuseio negligente, perda, divulgação ou guarda inadequada dessas credenciais.

Em caso de roubo, extravio ou suspeita de violação, o Cliente deverá notificar imediatamente a Befective, que, a partir dessa notificação, poderá bloquear o acesso e gerar novas credenciais.

O acesso ao Sistema poderá exigir autenticação adicional ou o uso de fatores de verificação, razão pela qual o Cliente se obriga a fornecer informações verdadeiras e atualizadas para habilitar o acesso ao Sistema.

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos os direitos reservados ©

A Befective poderá suspender, limitar ou restringir o acesso ao Sistema quando:

1. As informações fornecidas forem incorretas ou incompletas.
2. As credenciais não estiverem ativas ou tiverem sido bloqueadas.
3. Os meios digitais empregados pelo Cliente forem incompatíveis ou apresentarem falhas.
4. Houver instabilidade ou ausência de conexão com a internet.
5. Existirem condições que impeçam a prestação segura do Sistema.
6. Houver uso indevido ou compartilhamento das credenciais com terceiros não autorizados.
7. Houver descumprimento destes Termos por parte do Cliente e/ou dos Usuários.
8. Houver suspensão ou rescisão dos Serviços.

ESCOPO DA LICENÇA

A Befective concede ao Cliente uma licença limitada, não exclusiva, revogável e intransferível para utilizar o Software conforme estes Termos e a Proposta Comercial previamente aceita pelo Cliente.

Quanto aos usos permitidos da licença, o Cliente poderá:

a. Acessar e utilizar o Software por meio dos Usuários autorizados.
b. Operar as funcionalidades incluídas na Proposta Comercial.
c. Configurar parâmetros internos do Software, desde que tais configurações não impliquem alterações no código ou nos componentes protegidos por Propriedade Intelectual.
d. Baixar informações ou relatórios gerados legitimamente durante o uso do Software.
e. Solicitar Suporte técnico conforme o escopo definido nos presentes Termos.

O Cliente reconhece e aceita que, independentemente dos usos permitidos, a licença está sujeita aos seguintes limites:

a. Não autoriza o uso do Software para fins distintos da atividade interna do Cliente.
b. Não permite o acesso por pessoas que não sejam Usuários autorizados.
c. Não habilita nem permite a exploração comercial do Software, nem sua utilização pelo Cliente para prestar serviços a terceiros, salvo autorização expressa e por escrito da Befective.
d. Não inclui desenvolvimentos sob medida, integrações, personalizações ou serviços adicionais não contemplados na Proposta Comercial.
e. Não implica a transmissão ou cessão de qualquer direito de propriedade intelectual.

O Cliente se obriga a não alterar, interferir, desativar ou tentar contornar os mecanismos técnicos de validação, autenticação ou controle de uso implementados pela Befective. Qualquer tentativa de manipulação facultará à Befective rescindir imediatamente o Serviço e exigir as perdas e danos correspondentes.

A Befective informa ao Cliente que poderá implementar atualizações, melhorias ou novas versões do Software para manter seu funcionamento, segurança e disponibilidade, sem que isso altere o escopo da licença concedida.

Todos os direitos reservados ©

SUPORTE E MANUTENÇÃO

A Befective prestará suporte técnico ao Cliente para atender incidentes, falhas operacionais, erros de funcionamento e consultas relacionadas ao uso padrão do Software.

O procedimento para a prestação de suporte da Plataforma/Software será realizado conforme as seguintes hipóteses e de acordo com o processo detalhado a seguir:

1. O Cliente deverá reportar o erro pelo e-mail soporte@befective.com ou pelo canal previamente designado pelo Cliente, fornecendo as seguintes informações:
    a. Descrição clara e detalhada do problema a ser solucionado.
    b. Evidência do erro (capturas de tela, mensagem de erro etc.).
    c. Data e hora aproximadas da ocorrência.
    d. Usuário afetado.
    e. Quaisquer passos prévios que reproduzam o erro e/ou a falha.
2. A Befective fará o registro do ticket correspondente.
3. A prioridade do erro será classificada.
4. Será realizado um diagnóstico preliminar.
5. A provável resolução do erro ou o escalonamento técnico interno para a solução da falha.
6. Comunicação de encerramento ao Cliente com a solução aplicada.

O procedimento para a realização da manutenção da Plataforma/Software tem por objetivo garantir seu correto funcionamento, estabilidade e segurança operacional.

Tal manutenção poderá incluir atualizações preventivas, corretivas e evolutivas, conforme necessário, e será realizada de acordo com as seguintes diretrizes:

1. Correção de erros.
2. Ajustes decorrentes de melhorias internas.
3. Otimização do desempenho.
4. Alterações necessárias na infraestrutura, servidores ou bancos de dados.

Qualquer intervenção que implique a suspensão temporária do Serviço será devida e oportunamente notificada ao Cliente e/ou aos Usuários por e-mail ou pelos canais de comunicação que estes tenham fornecido previamente à Befective, buscando sempre minimizar o impacto na operação da Plataforma.

Uma vez concluído o suporte ou a manutenção, a Befective elaborará um relatório que será enviado ao Cliente ou Usuário, a fim de confirmar o atendimento da falha ou a realização da manutenção correspondente.

As atualizações ou upgrades poderão ser instalados automaticamente, sem exigir autorização prévia do Cliente ou Usuário. No entanto, a Befective notificará que a atualização foi realizada e instalada corretamente, a fim de garantir a continuidade e a segurança do Software.

O serviço de suporte e/ou manutenção será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 18h00.

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos os direitos reservados ©

Nos dias feriados previstos na Lei Federal do Trabalho do México (Ley Federal del Trabajo), o Serviço poderá ser prestado mediante solicitação especial, estará sujeito à disponibilidade da equipe da Befective e gerará custo adicional.

A Befective poderá classificar os incidentes conforme a seguinte escala:

1. Alta prioridade: falhas que impeçam o acesso total ao Software ou afetem de maneira crítica seu funcionamento. Tempo de resposta: pode ser dentro das primeiras 4 horas úteis.
2. Média prioridade: falhas que afetam funcionalidades pontuais, mas não impedem o uso geral do Software. Tempo de resposta: dentro das 8 horas úteis seguintes.
3. Baixa prioridade: dúvidas, solicitações de orientação ou incidentes menores que não afetam a operação do Software. Tempo de resposta: dentro das 24 horas úteis seguintes.

Os tempos de resposta são indicativos e não constituem garantia de tempo de resolução, mas sim de atendimento inicial.

O Cliente sabe e aceita que o suporte não inclui desenvolvimentos sob medida, parametrizações avançadas, integrações externas, carga ou depuração de informações, restaurações de dados decorrentes de ações do Cliente, nem qualquer serviço distinto do expressamente contemplado na Proposta Comercial ou no Contrato.

O Suporte e a manutenção não se aplicarão quando:

1. As falhas decorrerem do uso indevido do Software por parte do Cliente.
2. O Cliente utilizar integrações, implementações ou ferramentas não autorizadas.
3. Os incidentes forem originados em infraestrutura, hardware, rede local ou serviços de terceiros alheios à Befective.
4. Houver condições externas que afetem a conectividade do Cliente.
5. O Cliente tiver descumprido suas obrigações de pagamento ou de segurança.

O suporte técnico e a manutenção se aplicarão exclusivamente às versões vigentes do Software implementadas e suportadas pela Befective. O Cliente reconhece que o uso de versões desatualizadas ou modificadas sem autorização poderá ficar fora do escopo do suporte.

NÍVEIS DE SERVIÇO

A Befective atuará e prestará o Serviço conforme os seguintes níveis de serviço (doravante, os "SLAs"), os quais o Cliente reconhece e aceita como parte integrante destes Termos, sem prejuízo do estabelecido na seção "SUPORTE E MANUTENÇÃO" quanto ao procedimento de atendimento de incidentes:

1. Disponibilidade Operacional: A Befective procurará manter a Plataforma com um nível mínimo de 99,5% de disponibilidade, excluindo manutenção programada, falhas atribuíveis a

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos os direitos reservados ©

terceiros, infraestrutura do Cliente, uso indevido do Software ou qualquer causa alheia ao controle direto da Befective e a ela não atribuível.

2. Atualizações e Continuidade do uso do Software: A Befective implementará as atualizações, patches e ações necessárias para assegurar a estabilidade e a segurança do Software, que poderão ser realizadas sem autorização do Cliente.
3. Atendimento de Incidentes: A Befective atenderá os incidentes conforme a classificação e os tempos de resposta previstos na seção SUPORTE E MANUTENÇÃO.
4. Exclusões: A Befective não aplicará estes SLAs quando a interferência decorrer de integrações não autorizadas, falhas na rede ou na infraestrutura da parte afetada, descumprimento de obrigações, uso indevido do Software ou qualquer evento de força maior.

TERCEIROS

O Cliente reconhece e aceita que, para a adequada prestação do Software e dos Serviços contratados pelo Cliente, a Befective poderá se apoiar em terceiros fornecedores externos ou subcontratados especializados em infraestrutura tecnológica, hospedagem em nuvem, segurança da informação, suporte técnico, manutenção, processamento de dados ou qualquer outra atividade necessária para a operação do Software. Tais terceiros poderão incluir empresas fornecedoras de plataformas e Software, cujas soluções sejam utilizadas pela Befective para garantir a disponibilidade, a continuidade e a qualidade do Serviço.

O Cliente entende e aceita que tais terceiros atuam exclusivamente como prestadores auxiliares contratados pela Befective, que atua como única responsável perante o Cliente pela correta execução das obrigações decorrentes destes Termos. O uso de terceiros não gerará relação trabalhista, civil, comercial ou de qualquer natureza entre o Cliente e os terceiros envolvidos, nem concederá ao Cliente ação direta contra eles.

Da mesma forma, o Cliente aceita que os Serviços, funcionalidades ou recursos técnicos fornecidos por terceiros poderão estar sujeitos aos termos, políticas, limitações e condições estabelecidos por tais terceiros fornecedores, incluindo suas políticas de disponibilidade, segurança, manutenção e uso aceitável. A utilização do Software por parte do Cliente implica sua concordância com tais termos no que for aplicável, sem prejuízo de a Befective continuar sendo responsável pela prestação do serviço contratado.

Caso um terceiro fornecedor apresente falhas, atualizações, interrupções, contingências ou modificações em seus próprios serviços, a Befective envidará esforços razoáveis para mitigar qualquer impacto, sem que isso gere responsabilidade adicional distinta da prevista nestes Termos e Condições Gerais de Acesso e Uso, uma vez que tais terceiros operam conforme suas próprias políticas e limites operacionais.

RELAÇÃO TRABALHISTA

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos os direitos reservados ©

A relação jurídica decorrente dos presentes Termos é de natureza estritamente mercantil e de prestação de serviços independentes, razão pela qual não existe nem existirá relação de emprego, subordinação, sociedade, associação, mandato, representação ou qualquer vínculo empregatício entre o Cliente e a Befective, nem entre o Cliente e o pessoal, empregados, consultores ou colaboradores da Befective.

A Befective atuará com plena autonomia técnica, administrativa e operacional na prestação do Serviço, assumindo exclusivamente a direção, o controle e a subordinação de seu pessoal, bem como os riscos empresariais inerentes à sua atividade.

O pessoal que intervier na prestação do Serviço dependerá única e exclusivamente da Befective, que será a única responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, fiscais e de seguridade social decorrentes dessa relação, sem que se possa configurar, em nenhuma hipótese, a figura de empregador substituto, intermediação de mão de obra ou responsabilidade solidária a cargo do Cliente.

Caso a prestação do Serviço implique atividades especializadas nos termos da legislação trabalhista mexicana, a Befective declara que possui registro vigente perante a Secretaria do Trabalho e Previdência Social (Secretaría del Trabajo y Previsión Social) no Registro de Prestadoras de Serviços Especializados ou Obras Especializadas (REPSE), e que cumpre as obrigações previstas na Lei Federal do Trabalho, na Lei do Seguro Social e demais disposições aplicáveis do México.

O Cliente reconhece que a relação comercial aqui regulada não gera obrigação de exclusividade trabalhista ou comercial a cargo da Befective, que poderá prestar serviços a terceiros, inclusive concorrentes do Cliente, desde que isso não implique descumprimento das obrigações de confidencialidade.

Da mesma forma, o Cliente se obriga a manter a Befective indene diante de qualquer reclamação, procedimento ou contingência de natureza trabalhista ou de seguridade social decorrente de atos, instruções ou condutas atribuíveis ao Cliente que possam gerar riscos ou prejuízos em relação ao pessoal da Befective.

PROPRIEDADE INTELECTUAL

O Cliente e o Usuário reconhecem que a Befective Solutions, S.A. de C.V. é a titular exclusiva de todos os direitos de propriedade intelectual e industrial relacionados à Plataforma, incluindo, de maneira exemplificativa e não taxativa: marcas, nomes comerciais, slogans, patentes, desenhos, modelos de utilidade, software, código-fonte, interfaces, diagramas, algoritmos, bancos de dados, documentação técnica, segredos industriais, metodologias, know-how e qualquer outra criação intelectual ou inovação tecnológica, bem como todas as melhorias, atualizações ou adaptações deles decorrentes (doravante, os “Ativos Intangíveis”).

Assim, o Cliente reconhece que a Befective detém a titularidade absoluta sobre os Ativos Intangíveis e se obriga a abster-se de ceder, sublicenciar, transferir, conceder, copiar, descompilar, realizar

Todos os direitos reservados ©

engenharia reversa, modificar ou distribuir o Software ou qualquer componente da Plataforma, e a não utilizar os Ativos Intangíveis, sinais distintivos ou elementos semelhantes ou passíveis de confusão com os da Befective; neste ato, obriga-se e compromete-se a utilizar os Ativos Intangíveis única e exclusivamente para o cumprimento das funções autorizadas no Contrato, na Proposta Comercial e nos presentes Termos e Condições Gerais de Acesso e Uso.

O Cliente reconhece que o acesso ao Software não implica, em nenhuma hipótese, a cessão ou transmissão de quaisquer direitos de propriedade intelectual ou industrial, nem licença distinta da estritamente necessária para o uso da Plataforma nos termos autorizados pela Befective.

Da mesma forma, qualquer desenvolvimento, funcionalidade, melhoria, personalização ou adaptação criada durante a prestação dos serviços, seja por solicitação do Cliente ou como resultado do uso do Software, será de propriedade exclusiva da Befective, conforme o disposto na Lei Federal de Proteção à Propriedade Industrial do México (Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial).

O Cliente se obriga, inclusive após a rescisão do Contrato ou do uso da Plataforma, a não violar, registrar ou divulgar informações que possam infringir os direitos de propriedade intelectual ou industrial da Befective, bem como a respeitar e manter a Befective indene diante de qualquer reclamação de terceiros decorrente do uso indevido dos Ativos Intangíveis.

Por fim, o Cliente e o Usuário autorizam expressamente a Befective a utilizar seu nome comercial, marca ou logotipo para fins de referência comercial, estudos de caso ou portfólio corporativo, salvo se o Cliente e o Usuário notificarem por escrito sua oposição a tal uso.

FORÇA MAIOR

Nenhuma das partes será responsável pelo descumprimento total ou parcial de suas obrigações quando tal descumprimento for consequência de evento de força maior ou caso fortuito, entendido como qualquer acontecimento imprevisível, inevitável ou fora do controle razoável da parte afetada, incluindo, de maneira exemplificativa e não taxativa: **I.** falhas generalizadas de serviços de internet, **II**. interrupções de serviços de terceiros fornecedores de infraestrutura, **III**. ataques cibernéticos de alto impacto, **IV**. desastres naturais, **V**. terremotos, **VI**. incêndios, **VII**. inundações, **VIII**. pandemias, **IX**. atos ou omissões de autoridades governamentais, **X**. conflitos trabalhistas, **XI.** falhas massivas de energia, **XII**. sabotagens, **XIII**. bloqueios ou qualquer evento que impossibilite a prestação normal do Serviço.

A parte afetada deverá notificar, em no máximo 5 (cinco) dias, a existência do evento de força maior, bem como as medidas que estão sendo adotadas para mitigar seus efeitos e o tempo que levará para restabelecer a normalidade. Durante esse período, as obrigações afetadas ficarão suspensas pelo tempo que durar o evento.

Uma vez superado o evento, as partes retomarão o cumprimento de suas obrigações nos termos originalmente pactuados. Se o evento de força maior persistir por um período superior a 30 (trinta) dias corridos consecutivos, qualquer das partes poderá dar por encerrada a relação comercial sem qualquer responsabilidade, mediante notificação por escrito.

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos os direitos reservados ©

O encerramento não liberará o Cliente do cumprimento das obrigações de pagamento ou de qualquer outra obrigação exigível e pendente antes do início do evento de força maior.

CONFIDENCIALIDADE

Entende-se por Informação Confidencial toda informação técnica, comercial, financeira, operacional, estratégica ou de qualquer natureza divulgada por uma das partes em razão da relação contratual, seja de forma oral, escrita, digital ou por qualquer outro meio.

A parte receptora se obriga a proteger a Informação Confidencial com o mesmo grau de diligência que utiliza para proteger suas próprias informações confidenciais e, em nenhum caso, com um padrão inferior ao razoável no setor de tecnologia.

A Informação Confidencial somente poderá ser utilizada para o cumprimento destes Termos.
Estas obrigações subsistirão durante a vigência da relação contratual e por um período de 5 (cinco) anos após o seu término.

PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS

Informamos que o tratamento de seus Dados Pessoais coletados pela Befective será realizado em conformidade com o Aviso de Privacidade, que se encontra disponível no Site Oficial da Befective.

O Cliente e o Usuário poderão consultá-lo no seguinte endereço eletrônico: hello@befective.com, reconhecendo que, ao aceitar os presentes Termos, declaram expressamente ter lido, compreendido e aceitado o conteúdo do Aviso de Privacidade.

A Befective poderá utilizar terceiros fornecedores ou suboperadores para a prestação do Serviço, incluindo serviços de infraestrutura em nuvem, armazenamento, processamento de dados ou suporte técnico. Tais suboperadores atuarão sob instruções da Befective e estarão sujeitos a obrigações contratuais de confidencialidade, segurança e proteção de dados conforme a legislação mexicana aplicável.

A Befective continuará sendo responsável perante o Cliente pelo cumprimento das obrigações decorrentes do tratamento de Dados Pessoais.

RESPONSABILIDADE

A Befective não será responsável por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou consequenciais, incluindo perda de receitas, lucros, dados, oportunidades comerciais ou interrupção de atividades, decorrentes do uso ou da impossibilidade de uso do Software.

Todos os direitos reservados ©

A responsabilidade total e acumulada da Befective decorrente destes Termos, do Contrato ou da Proposta Comercial, por qualquer motivo, não excederá, em nenhuma hipótese, o valor efetivamente pago pelo Cliente durante os 12 (doze) meses anteriores ao evento que originar a reclamação.

Múltiplas reclamações não ampliarão este limite.

A Befective não garante que o Software cumpra regulamentações específicas aplicáveis ao ramo de atividade particular do Cliente, sendo responsabilidade exclusiva do Cliente verificar se o uso do Software está adequado às suas obrigações legais e regulatórias.

MODIFICAÇÕES

A Befective poderá modificar estes Termos a qualquer momento, e tais modificações entrarão em vigor no dia seguinte ao de sua publicação no Site oficial.

O uso contínuo do Software e/ou da Plataforma por parte do Cliente e/ou dos Usuários implicará a aceitação plena de tais modificações.

A Befective poderá notificar as alterações por e-mail ou pelos canais de comunicação que o Cliente e/ou os Usuários tenham fornecido previamente, sem prejuízo de que a publicação no Site seja suficiente para sua validade e aplicação.

Se o Cliente e/ou o Usuário continuarem utilizando o Software após qualquer atualização ou alteração destes Termos, entende-se expressamente que aceitam tais alterações.

HIERARQUIA DOS ACORDOS

Para fins de interpretação, cumprimento e resolução de qualquer conflito ou inconsistência entre os documentos que regulam a relação entre o Cliente e a Befective, as partes acordam que prevalecerão na seguinte ordem hierárquica:

O Contrato celebrado entre o Cliente e a Befective, se houver.

1. A Proposta Comercial e/ou Orçamento aceito pelo Cliente.
2. Os presentes Termos e Condições Gerais de Acesso e Uso.

Em caso de contradição entre esses documentos, prevalecerá o disposto no documento de maior hierarquia, conforme a ordem indicada anteriormente.

Os presentes Termos terão caráter supletivo em relação a qualquer aspecto não previsto expressamente no Contrato ou na Proposta Comercial.

VIGÊNCIA E RESCISÃO ANTECIPADA

O acesso e o uso da Plataforma e do Software terão a vigência estabelecida na Proposta Comercial e/ou no Contrato correspondente.

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos os direitos reservados ©

Salvo se qualquer das partes notificar por escrito sua intenção de não renovar com pelo menos 30 (trinta) dias corridos de antecedência da data de vencimento, o Serviço será renovado automaticamente por períodos sucessivos iguais ao originalmente contratado.

Em caso de renovação, a Befective poderá atualizar os preços conforme sua tabela vigente no momento da renovação, mediante notificação prévia ao Cliente com pelo menos 30 (trinta) dias corridos de antecedência.

A Befective poderá suspender, restringir ou cancelar o acesso do Cliente e/ou do Usuário à Plataforma em caso de descumprimento dos presentes Termos, das obrigações decorrentes da Proposta Comercial e/ou do respectivo Contrato ou de disposições legais aplicáveis.

A rescisão antecipada poderá ser realizada por qualquer das partes, mediante notificação prévia e por escrito com pelo menos 60 (sessenta) dias corridos de antecedência, desde que não haja descumprimento prévio por parte do Cliente e/ou do Usuário.

Caso a rescisão antecipada seja solicitada pelo Cliente ou Usuário sem justa causa, este deverá pagar à Befective uma multa equivalente a 5% (cinco por cento) do valor da Proposta Comercial e/ou do Contrato celebrado entre o Cliente, a Befective e os fornecedores que, conforme o caso, tenham sido necessários para o cumprimento dos serviços, conforme aplicável, sem prejuízo das perdas e danos adicionais que a Befective possa comprovar.

A Befective poderá rescindir de pleno direito a Proposta Comercial e/ou o Contrato e/ou o acesso ao Serviço, sem necessidade de decisão judicial, quando o Cliente ou Usuário:

a. Descumprir as obrigações previstas nestes Termos, na Proposta Comercial e/ou no Contrato ou na legislação aplicável.
b. Não efetuar os pagamentos correspondentes nos prazos estabelecidos.
c. Fizer uso indevido da Plataforma, do Software ou das informações neles contidas.
d. Transferir, sublicenciar ou ceder os direitos dos presentes Termos e Condições, da Proposta Comercial e/ou do Contrato sem autorização expressa e por escrito da Befective.

A rescisão operará automaticamente uma vez notificada por escrito ao Cliente ou Usuário, sem prejuízo do direito da Befective de exigir o pagamento de multas, perdas e danos, bem como do cancelamento imediato do acesso à Plataforma e/ou ao Software.

ASSINATURA DE DOCUMENTOS

O Cliente reconhece e aceita que a Proposta Comercial, o Contrato que porventura venha a ser celebrado, o Aviso de Privacidade, os presentes Termos e Condições Gerais de Acesso e Uso e qualquer outro documento, instrução, autorização ou manifestação de vontade relacionada à prestação do Serviço poderão ser formalizados mediante assinatura eletrônica, produzindo os mesmos efeitos legais da assinatura de próprio punho, conforme os artigos 89, 89 Bis, 90, 93 e 97 do Código de Comércio do México (Código de Comercio) e demais disposições aplicáveis.

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos os direitos reservados ©

Para tais efeitos, entende-se como assinatura eletrônica qualquer meio tecnológico que permita identificar o signatário e vinculá-lo à sua aceitação, incluindo senhas ou credenciais de autenticação por e-mail, mecanismos de verificação multifator ou qualquer método equivalente que permita confirmar a identidade do Usuário ou do Cliente.

A aceitação realizada por esses meios será atribuível ao titular das credenciais utilizadas e gerará efeitos jurídicos vinculantes, constituindo consentimento expresso e plenamente obrigatório para todas as partes. O Cliente reconhece que qualquer manifestação de vontade emitida por meio de procedimentos eletrônicos será válida e exigível nos mesmos termos que se tivesse sido assinada fisicamente.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Estes Termos e Condições serão regidos pelas leis dos Estados Unidos Mexicanos, e qualquer controvérsia será resolvida perante os Tribunais competentes da Cidade do México, renunciando o Cliente e os Usuários a qualquer outro foro que lhes possa corresponder.

CONTATO

Para qualquer esclarecimento, dúvida ou solicitação relacionada a estes Termos e Condições Gerais de Uso, entre em contato pelo e-mail hello@befective.com ou no endereço corporativo da Befective Solutions, S.A. de C.V., na Cidade do México.

Atualização: 13/05/2026

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos os direitos reservados ©