TOOL SORT

TERMOS GERAIS DE USO E LICENCIAMENTO DA PLATAFORMA MK CRM

- **Versão:** V1.011126
- **Data de Vigência:** 01/11/2026
- **Status:** Ativo

TÍTULO I: DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CLÁUSULA 1 - OBJETO

1.1 Os presentes Termos Gerais de Uso e Licenciamento regulam o acesso, utilização, contratação, licenciamento e utilização da plataforma denominada MK CRM, mantida e disponibilizada pela ToolSort Tecnologia e Sistemas.

1.2. A plataforma MK CRM consiste em solução tecnológica disponibilizada no modelo Software como Serviço (SaaS), destinada à gestão de relacionamentos, comercialização, atendimento, automação de processos, gestão operacional, registro de informações e demais funcionalidades disponibilizadas aos usuários licenciados.

1.3. A utilização da plataforma implica a aceitação integral das condições previstas neste instrumento.

1.4. As disposições destes Termos aplicam-se a usuários da modalidade FREE, clientes contratantes de planos pagos, usuários internos autorizados pelo cliente, Usuários MASTER ou representantes legalmente autorizados.

CLÁUSULA 2 - ACEITAÇÃO DOS TERMOS

2.1. O acesso ou utilização da plataforma dependerá da manifestação expressa de concordância com estes Termos e com a Política de Privacidade vigente.

2.2. A aceitação poderá ocorrer por meio eletrônico, digital, contratual ou documental.

2.3. Ao aceitar estes Termos, o usuário declara possuir capacidade legal suficiente para praticar atos da vida civil e contratar os serviços disponibilizados pela ToolSort.

2.4. Caso o acesso seja realizado em nome de pessoa jurídica, o usuário declara possuir poderes para representá-la perante a ToolSort.

2.5. A utilização continuada da plataforma após alterações destes Termos será interpretada como concordância com as novas disposições, salvo manifestação expressa em sentido contrário.

CLÁUSULA 3 - DEFINIÇÕES

Para os fins deste instrumento, os termos abaixo possuirão os significados indicados:

3.1. **Plataforma:** Sistema tecnológico denominado MK CRM.

3.2. **ToolSort:** Pessoa jurídica responsável pelo licenciamento, operação, manutenção, suporte e disponibilização da plataforma.

3.3. **Cliente:** Pessoa física ou jurídica que contrata licenças de utilização do MK CRM.

3.4. **Usuário:** Pessoa autorizada pelo cliente a acessar a plataforma.

3.5. **Usuário MASTER:** Usuário designado pelo cliente para atuar como representante administrativo e operacional perante a ToolSort.

3.6. **Licença:** Direito temporário, revogável, limitado e não exclusivo de utilização da plataforma.

3.7. **Plano FREE:** Modalidade gratuita destinada à avaliação experimental da plataforma.

3.8. **Plano Pago:** Modalidade contratada mediante contraprestação financeira.

3.9. **Implantação Assistida:** Serviço complementar de apoio à implantação e utilização do sistema.

3.10. **Dados do Cliente:** Informações armazenadas na plataforma sob responsabilidade do cliente contratante.

3.11. **Backup:** Cópia operacional dos dados destinada à continuidade dos serviços e recuperação de informações.

3.12. **Contratação Eletrônica:** Processo realizado por meio da Central de Contratações ou dos canais eletrônicos disponibilizados pela ToolSort.

CLÁUSULA 4 - INTERPRETAÇÃO

4.1. Os títulos e subtítulos constantes deste instrumento possuem finalidade exclusivamente organizacional e não limitam a interpretação de suas disposições.

4.2. Eventual invalidade ou nulidade de uma cláusula não afetará as demais disposições contratuais, que permanecerão plenamente válidas e exigíveis.

4.3. Em caso de divergência entre políticas operacionais, documentos comerciais e estes Termos, prevalecerá a seguinte ordem:

1. Termos Gerais de Uso e Licenciamento;
2. Política de Privacidade;
3. Instrumentos Contratuais Específicos;
4. Manual Operacional;
5. Demais documentos complementares.

CLÁUSULA 5 - LICENÇA DE USO

5.1. A ToolSort concede ao Cliente licença limitada, não exclusiva, intransferível, revogável e sem direito de sublicenciamento para utilização da plataforma MK CRM durante a vigência da relação contratual.

5.2. A licença concedida destina-se exclusivamente ao uso regular da plataforma pelo Cliente, nos limites do plano contratado e das disposições deste Termo.

5.3. A contratação não implica transferência de propriedade sobre o software, código-fonte, marcas, documentação, metodologias ou quaisquer ativos intelectuais da ToolSort.

5.4. Todos os direitos não expressamente concedidos ao Cliente permanecem reservados à ToolSort.

TÍTULO II – LICENCIAMENTO DA PLATAFORMA

CLÁUSULA 6 - PLANOS E MODALIDADES DE LICENCIAMENTO

6.1. A plataforma poderá ser disponibilizada por meio de diferentes planos e modalidades de licenciamento, conforme definidos pela ToolSort.

6.2. Cada plano poderá possuir funcionalidades, limites de utilização, quantidades de usuários e condições comerciais específicas.

6.3. A ToolSort poderá criar, alterar ou descontinuar planos de licenciamento, preservadas as condições das contratações vigentes até sua revisão ou renovação.

CLÁUSULA 7 - PLANO FREE

7.1. A modalidade FREE possui caráter exclusivamente experimental, demonstrativo e não comercial.

7.2. A ToolSort não garante manutenção permanente da modalidade, disponibilidade contínua dos recursos gratuitos, suporte diferenciado nem a continuidade indefinida da licença gratuita.

7.3. A utilização do Plano FREE não gera qualquer obrigação de contratação futura pelo usuário.

7.4. A utilização do Plano FREE não gera conversão automática para qualquer modalidade paga.

7.5. A ToolSort poderá encerrar contas FREE em conformidade com as regras operacionais vigentes e com as disposições destes Termos.

CLÁUSULA 8 - USUÁRIOS E CONTAS DE ACESSO

8.1. O acesso à plataforma será realizado mediante credenciais individuais e intransferíveis, cabendo ao Cliente administrar os usuários autorizados e preservar a confidencialidade das respectivas credenciais.

8.2. É vedado compartilhar credenciais, permitir acesso por terceiros não autorizados ou utilizar contas pertencentes a outros usuários.

8.3. Todas as atividades realizadas mediante autenticação válida serão presumidas como autorizadas pelo Cliente, que responderá pelos atos praticados por seus usuários.

8.4. O Cliente deverá comunicar imediatamente à ToolSort qualquer suspeita de acesso não autorizado ou comprometimento de credenciais.

CLÁUSULA 9 - USUÁRIO MASTER

9.1. O Cliente deverá manter ao menos um Usuário MASTER, que atuará como representante operacional perante a ToolSort.

9.2. Salvo manifestação formal em contrário, a ToolSort poderá considerar válidas as solicitações realizadas pelo Usuário MASTER relacionadas à administração da conta, alterações contratuais, contratação de serviços, suporte, cancelamento e disponibilização de dados.

9.3. O Cliente permanece integralmente responsável pelos atos praticados pelo Usuário MASTER e pela atualização de sua designação.

CLÁUSULA 10 - LIMITES E RESTRIÇOES DE UTILIZAÇÃO

10.1. O Cliente compromete-se a utilizar a plataforma exclusivamente para finalidades lícitas e compatíveis com sua destinação.

10.2. É vedada a utilização da plataforma para atividades ilícitas, fraudulentas, que violem direitos de terceiros ou que possam comprometer a segurança, integridade ou disponibilidade dos serviços.

10.3. O descumprimento desta cláusula poderá resultar em suspensão ou encerramento da licença, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

10.4. Sem autorização prévia e expressa da ToolSort, é proibido ao Cliente:

- copiar integral ou parcialmente o software;
- modificar o software;

- realizar engenharia reversa;
- descompilar ou desmontar componentes da plataforma;
- criar obras derivadas;
- explorar comercialmente a plataforma em benefício de terceiros;
- remover avisos de propriedade intelectual;
- tentar acessar componentes não disponibilizados publicamente.

10.5. Qualquer tentativa de obtenção indevida de informações internas da plataforma constituirá infração contratual grave.

10.6. A ToolSort poderá adotar medidas imediatas para cessar atividades que representem risco à segurança da plataforma ou de terceiros.

CLÁUSULA 11 - DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

11.1. A ToolSort envidará esforços comercialmente razoáveis para manter a disponibilidade da plataforma.

11.2. O Cliente reconhece que os serviços poderão sofrer interrupções temporárias decorrentes de manutenções, atualizações, falhas de comunicação, indisponibilidades de terceiros ou eventos alheios ao controle da ToolSort.

11.3. A ToolSort não garante disponibilidade ininterrupta ou livre de falhas da plataforma.

CLÁUSULA 12 - ALTERAÇÕES NA PLATAFORMA

12.1. A ToolSort poderá realizar atualizações, correções, melhorias, evoluções técnicas e alterações funcionais na plataforma a qualquer tempo.

12.2. Sempre que possível, alterações de impacto relevante serão comunicadas aos Clientes por meios razoáveis.

CLÁUSULA 13 - VIGÊNCIA DA LICENÇA

13.1. A licença permanecerá vigente durante a manutenção da relação contratual entre as partes.

13.2. A suspensão ou encerramento da relação contratual implicará a suspensão ou extinção da licença concedida.

13.3. Extinta a licença, cessará imediatamente o direito de utilização da plataforma, preservadas as disposições contratuais relacionadas a obrigações financeiras pendentes, propriedade intelectual, proteção de dados, limitações de responsabilidade ou foro e legislação aplicável.

TÍTULO III - CONTRATAÇÃO E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

CLÁUSULA 14 - CONTRATAÇÃO DA PLATAFORMA

14.1. A contratação da plataforma poderá ocorrer por meios eletrônicos, propostas comerciais, pedidos eletrônicos, instrumentos contratuais específicos ou outros canais oficiais disponibilizados pela ToolSort.

14.2. A conclusão da contratação dependerá do fornecimento das informações necessárias, da aceitação deste Termo e da Política de Privacidade, bem como do cumprimento das condições comerciais aplicáveis.

14.3. A ToolSort poderá recusar solicitações de contratação que não atendam aos critérios cadastrais, comerciais, operacionais ou legais aplicáveis.

14.4. Após a conclusão da contratação e o cumprimento das condições aplicáveis, a ToolSort providenciará a ativação da licença contratada.

CLÁUSULA 15 - CADASTRO E INFORMAÇÕES FORNECIDAS

15.1. O Cliente compromete-se a fornecer informações verdadeiras, completas, atualizadas e legítimas durante o processo de contratação e durante toda a vigência da relação contratual.

15.2. O Cliente será integralmente responsável pela veracidade das informações fornecidas.

15.3. A ToolSort poderá solicitar documentos ou informações complementares sempre que considerar necessário.

15.4. A omissão, falsidade ou inconsistência relevante das informações poderá resultar em suspensão da análise cadastral, bloqueio da contratação, suspensão dos serviços ou rescisão contratual.

CLÁUSULA 16 - ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

16.1. O Cliente poderá solicitar alterações na contratação vigente por meio dos canais oficiais disponibilizados pela ToolSort.

16.2. As alterações poderão envolver plano contratado, quantidade de usuários, serviços complementares, módulos disponíveis ou demais condições admitidas pela plataforma.

16.3. As alterações aprovadas passarão a integrar automaticamente a relação contratual existente.

16.4. Alterações que produzam impactos financeiros poderão gerar cobranças, créditos ou ajustes proporcionais, conforme as condições vigentes.

CLÁUSULA 17 - SERVIÇOS COMPLEMENTARES

17.1. A ToolSort poderá disponibilizar serviços complementares relacionados à utilização da plataforma, incluindo implantação assistida, treinamentos, consultorias, integrações e demais serviços profissionais.

17.2. Os serviços complementares possuem natureza independente do licenciamento da plataforma e poderão ser contratados mediante condições comerciais específicas.

17.3. A contratação de serviços complementares não altera, por si só, as condições do licenciamento vigente.

CLÁUSULA 18- IMPLANTAÇÃO ASSISTIDA

18.1. A Implantação Assistida constitui serviço opcional destinado a auxiliar o Cliente na adoção e utilização da plataforma.

18.2. A contratação da Implantação Assistida poderá ocorrer durante a contratação inicial, durante a vigência do contrato ou por solicitação posterior do Cliente.

18.3. O escopo da Implantação Assistida será definido conforme a modalidade contratada e as condições comerciais vigentes à época da contratação.

18.4. A conclusão da Implantação Assistida ocorrerá mediante encerramento das atividades previstas e emissão do respectivo relatório de conclusão.

18.5. A reexecução de atividades já concluídas poderá ser considerada nova prestação de serviços e estar sujeita à cobrança adicional.

CLÁUSULA 19 - SERVIÇOS DE TERCEIROS

19.1 A plataforma poderá permitir integração com produtos, serviços ou sistemas de terceiros.

19.2 O uso de serviços de terceiros poderá estar sujeito a termos, políticas e condições próprias dos respectivos fornecedores.

19.3 A ToolSort não será responsável por indisponibilidade de serviços de terceiros, alterações promovidas por terceiros, políticas de terceiros ou falhas decorrentes de sistemas externos.

19.4 A eventual integração com soluções de terceiros não implica parceria, representação ou endosso institucional pela ToolSort.

CLÁUSULA 20 - VIGÊNCIA CONTRATUAL

20.1. As contratações realizadas terão prazo indeterminado, exceto quando estabelecido de forma diversa em instrumento contratual específico.

20.2. A vigência permanecerá até a ocorrência de cancelamento, rescisão ou outra hipótese de encerramento prevista neste Termo.

CLÁUSULA 21 - COMUNICAÇÕES CONTRATUAIS

21.1. O Cliente concorda que as comunicações relacionadas à contratação poderão ser realizadas por meios eletrônicos.

21.2. Poderão ser utilizados correio eletrônico, notificações da plataforma, área do cliente, canais oficiais disponibilizados pela ToolSort ou demais meios digitais razoáveis de comunicação.

21.3. As comunicações enviadas aos contatos cadastrados pelo Cliente serão consideradas válidas para todos os fins contratuais.

21.4. É responsabilidade do Cliente manter atualizadas as informações de contato utilizadas para fins de comunicação.

TÍTULO IV - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA 22 - OBRIGAÇÕES DA TOOLSORT

22.1. Constituem obrigações da ToolSort, observados os limites estabelecidos neste instrumento:

- disponibilizar a plataforma contratada ao Cliente;
- manter a infraestrutura necessária à operação dos serviços;
- executar procedimentos razoáveis de manutenção e atualização;
- disponibilizar os recursos compatíveis com o plano contratado;
- realizar o tratamento dos dados conforme a legislação aplicável;
- preservar a confidencialidade das informações sob sua responsabilidade;
- manter mecanismos razoáveis de segurança da informação;

- disponibilizar suporte conforme os canais oficialmente oferecidos;
- executar os serviços complementares regularmente contratados.

22.2. A ToolSort não se obriga a desenvolver funcionalidades específicas sob demanda, salvo contratação expressa em instrumento próprio.

22.3. A ToolSort poderá realizar atualizações, correções, melhorias e evoluções tecnológicas sem necessidade de autorização prévia do Cliente.

22.4. A ToolSort compromete-se a envidar esforços comercialmente razoáveis para preservar a continuidade da prestação dos serviços.

CLÁUSULA 23 - OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

23.1. Constituem obrigações do Cliente:

- utilizar a plataforma de forma lícita;
- cumprir os presentes Termos;
- fornecer informações verdadeiras e atualizadas;
- manter atualizados os dados cadastrais;
- efetuar os pagamentos devidos;
- manter a confidencialidade das credenciais de acesso;
- controlar os acessos concedidos aos seus usuários;
- indicar e manter ao menos um Usuário MASTER;
- respeitar os direitos de propriedade intelectual da ToolSort;
- observar a legislação aplicável ao tratamento dos dados inseridos na plataforma.

23.2. O Cliente é integralmente responsável pelos dados inseridos no sistema por seus usuários autorizados.

23.3. O Cliente compromete-se a cooperar com a ToolSort sempre que necessário para investigação de incidentes, falhas operacionais ou questões relacionadas à segurança da informação.

23.4. O Cliente responderá pelos atos praticados por seus usuários, representantes e terceiros autorizados no âmbito da utilização da plataforma.

23.5. O Cliente será responsável pela utilização indevida da plataforma realizada por si, seus usuários, representantes ou terceiros por ele autorizados.

CLÁUSULA 24 - ACESSO A RECURSOS E INFRAESTRUTURA

24.1. O Cliente é responsável pelos equipamentos, dispositivos, conexões de internet e demais recursos necessários para utilização da plataforma.

24.2. A ToolSort não será responsável por falhas decorrentes da infraestrutura tecnológica, equipamentos ou serviços de terceiros utilizados pelo Cliente.

CLÁUSULA 25 - CONFIDENCIALIDADE

25.1. As partes comprometem-se a manter confidenciais as informações não públicas obtidas em razão da relação contratual.

25.2. A obrigação de confidencialidade não se aplica às informações que: I - sejam de domínio público; II - tenham sido obtidas legitimamente de terceiros; ou III - devam ser divulgadas por determinação legal ou judicial.

25.3. As obrigações previstas nesta cláusula permanecerão vigentes após o encerramento da relação contratual.

CLÁUSULA 26 - AUTONOMIA DAS PARTES

26.1. A relação estabelecida entre as partes possui natureza estritamente contratual.

26.2. Nenhuma disposição destes Termos será interpretada como vínculo empregatício, sociedade, joint venture, representação comercial, mandato, franquia, associação empresarial.

26.3. Cada parte permanecerá integralmente responsável pelas suas próprias obrigações legais, fiscais, trabalhistas e previdenciárias.

TÍTULO V - CONDIÇÕES FINANCEIRAS

CLÁUSULA 27 - PREÇOS E CONTRAPRESTAÇÃO

27.1. A utilização da plataforma em modalidades pagas dependerá do pagamento dos valores correspondentes ao plano contratado, usuários adicionais, serviços complementares e demais itens eventualmente contratados pelo Cliente.

27.2. Os valores aplicáveis serão aqueles vigentes na data da contratação, da renovação ou da alteração contratual aprovada.

27.3. Os preços poderão variar conforme plano contratado, quantidade de usuários, módulos utilizados, serviços complementares, condições comerciais específicas, campanhas promocionais vigentes.

27.4. A ToolSort poderá disponibilizar tabelas comerciais, propostas ou condições específicas para determinados Clientes ou segmentos de mercado.

CLÁUSULA 28 - MODALIDADES DE PAGAMENTO

28.1. Os pagamentos poderão ser realizados através das modalidades disponibilizadas pela ToolSort, entre outras, cobrança mensal, cobrança anual, cartão de crédito, boleto bancário, transferência eletrônica, demais modalidades que venham a ser oferecidas.

28.2. A disponibilização de determinada modalidade de pagamento não gera obrigação de sua manutenção permanente.

CLÁUSULA 29 - FATURAMENTO

29.1. A ToolSort disponibilizará ao Cliente os documentos financeiros relativos aos serviços contratados por meios físicos ou eletrônicos.

29.2. O não recebimento da cobrança não afasta a obrigação de pagamento pelo Cliente.

29.3. O Cliente deverá comunicar à ToolSort eventual inconsistência identificada nos documentos financeiros recebidos.

CLÁUSULA 30 - REAJUSTES

30.1. Os valores dos serviços poderão ser reajustados anualmente pela variação acumulada do IPCA ou outro índice que venha a substituí-lo.

30.2. Na impossibilidade de utilização do índice previsto, a ToolSort poderá adotar índice equivalente, mediante comunicação ao Cliente.

CLÁUSULA 31 - ALTERAÇÕES CONTRATUAIS COM IMPACTO FINANCEIRO

31.1. Alterações na contratação que impliquem modificação dos serviços, licenças, usuários ou funcionalidades poderão gerar ajustes financeiros.

31.2. Os ajustes poderão resultar em cobranças complementares, créditos financeiros ou compensações proporcionais, conforme as condições vigentes.

CLÁUSULA 32 - AJUSTES PRO RATA

32.1. Alterações realizadas durante ciclos de faturamento em andamento poderão gerar ajustes proporcionais (**pro rata die**).

32.2. O cálculo considerará o período remanescente da contratação afetado pela alteração.

32.3. Os ajustes poderão resultar em cobranças complementares, geração de créditos ou compensações financeiras.

32.4. Os critérios de cálculo poderão ser demonstrados ao Cliente mediante solicitação.

CLÁUSULA 33 - CRÉDITOS FINANCEIROS

33.1. Alterações contratuais poderão gerar créditos financeiros em favor do Cliente, conforme as condições vigentes.

33.2. Os créditos poderão ser utilizados na contratação ou renovação de serviços disponibilizados pela ToolSort.

33.3. Os créditos possuem natureza exclusivamente contratual e não geram direito à restituição em dinheiro.

CLÁUSULA 34 - CONTRATAÇÕES ANUAIS

34.1. Nas modalidades anuais previamente quitadas, eventual redução contratual que gere crédito financeiro não implicará restituição em dinheiro. Os valores correspondentes serão convertidos em crédito interno para utilização futura..

34.2. A utilização dos créditos observará as políticas comerciais vigentes à época da utilização.

CLÁUSULA 35 – TRIBUTOS

35.1. Os preços ofertados ou praticados pela ToolSort contemplam os tributos incidentes sobre os respectivos serviços.

35.2. A criação, alteração ou majoração de tributos que impactem os serviços poderá justificar a revisão dos valores contratados.

CLÁUSULA 36 - INADIMPLÊNCIA

36.1. O não pagamento, total ou parcial, dos valores devidos pelo Cliente caracterizará inadimplência contratual.

36.2. Caracterizada a inadimplência, a ToolSort poderá aplicar os encargos previstos neste Termo e adotar medidas de cobrança administrativa.

36.3. A inadimplência poderá resultar na suspensão total ou parcial dos serviços, bloqueio da licença ou rescisão da relação contratual.

36.4. Persistindo a inadimplência, a ToolSort poderá adotar as medidas administrativas e judiciais cabíveis para recuperação dos valores devidos.

36.5. As despesas razoavelmente incorridas para recuperação do crédito poderão ser exigidas do Cliente, na forma da legislação aplicável.

36.6. Em caso de inadimplência, a ToolSort poderá restringir funcionalidades, suspender acessos ou limitar a utilização da plataforma até a regularização dos valores devidos.

CLÁUSULA 37- ENCARGOS MORATÓRIOS

37.1. Os valores pagos após o vencimento estarão sujeitos à incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados proporcionalmente ao período de atraso.

37.2. A incidência dos encargos moratórios não afasta a adoção das demais medidas previstas neste Termo.

TÍTULO VI - DADOS, PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

CLÁUSULA 38 - TITULARIDADE DOS DADOS

38.1. Os dados inseridos, armazenados ou processados pelo Cliente na plataforma permanecem de sua exclusiva titularidade.

38.2. A utilização da plataforma não transfere à ToolSort qualquer direito de propriedade sobre os dados do Cliente.

38.3. O Cliente permanece responsável pela legalidade, exatidão e legitimidade dos dados inseridos na plataforma.

CLÁUSULA 39 - TRATAMENTO DE DADOS

39.1. O tratamento de dados realizado no âmbito da utilização da plataforma observará a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

39.2. A ToolSort realizará o tratamento dos dados necessário à disponibilização da plataforma, execução dos serviços contratados, suporte, segurança e cumprimento de obrigações legais.

39.3. As atividades específicas de tratamento de dados pessoais serão disciplinadas pela Política de Privacidade vigente.

CLÁUSULA 40 - RESPONSABILIDADE SOBRE DADOS PESSOAIS

40.1. O Cliente declara possuir bases legais adequadas para coleta, utilização, armazenamento e tratamento dos dados pessoais inseridos na plataforma.

40.2. O Cliente é responsável pelo cumprimento das obrigações legais e regulatórias relacionadas aos dados inseridos na plataforma.

40.3. A ToolSort não será responsável por irregularidades decorrentes da forma de obtenção, utilização ou tratamento dos dados pelo Cliente.

CLÁUSULA 41 - CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

41.1. As partes comprometem-se a manter confidenciais as informações não públicas obtidas em razão da relação contratual.

41.2. A obrigação de confidencialidade não se aplica às informações que sejam de domínio público, tenham sido obtidas legitimamente de terceiros ou devam ser divulgadas por determinação legal ou judicial.

41.3. As obrigações previstas nesta cláusula permanecerão vigentes após o encerramento da relação contratual.

41.4. Consideram-se abrangidos pela obrigação de confidencialidade os segredos comerciais, informações estratégicas, metodologias, processos internos e demais informações não públicas relacionadas às atividades das partes.

CLÁUSULA 42 - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

42.1. A ToolSort envidará esforços comercialmente razoáveis para implementar medidas de segurança compatíveis com a natureza dos serviços prestados.

42.2. As medidas poderão incluir, entre outras, controle de acesso, autenticação de usuários, monitoramento operacional, mecanismos de backup, proteção de infraestrutura, atualização de sistemas, registro de eventos.

42.3. Nenhum ambiente tecnológico pode ser considerado absolutamente seguro ou invulnerável.

42.4. A ToolSort não garante a inexistência absoluta de riscos tecnológicos inerentes ao uso da internet e de sistemas computacionais.

CLÁUSULA 43 - BACKUP OPERACIONAL

43.1. A ToolSort poderá realizar rotinas periódicas de backup dos ambientes sob sua responsabilidade.

43.2. Os backups possuem finalidade exclusivamente operacional e destinam-se à continuidade dos serviços, recuperação de falhas, recuperação de desastres, restauração de ambientes quando tecnicamente necessária.

43.3. A existência de rotinas de backup não constitui obrigação de armazenamento permanente dos dados do Cliente.

43.4. Os procedimentos internos de backup poderão ser modificados pela ToolSort conforme critérios técnicos, operacionais ou de segurança.

CLÁUSULA 44 - EXPORTAÇÃO DE DADOS DURANTE A VIGÊNCIA CONTRATUAL

44.1. Durante a vigência da contratação, o Cliente poderá utilizar os recursos de exportação de dados disponibilizados pela plataforma.

44.2. Os recursos de exportação poderão variar conforme o plano contratado, as funcionalidades disponíveis e a evolução da plataforma.

44.3. A utilização dos recursos de exportação constitui responsabilidade exclusiva do Cliente.

CLÁUSULA 45 - DISPONIBILIZAÇÃO, RETENÇÃO E ELIMINAÇÃO DOS DADOS

45.1. Encerrada a relação contratual, o Cliente poderá solicitar a disponibilização dos dados armazenados na plataforma, observados os procedimentos definidos pela ToolSort.

45.2. A disponibilização dos dados ocorrerá em formato definido pela ToolSort, não existindo obrigação de conversão, reorganização, migração ou importação para sistemas de terceiros.

45.3. A disponibilização dos dados não implica reativação da licença ou restabelecimento dos serviços.

45.4. A disponibilização dos dados ocorrerá em prazo operacional razoável, considerando o volume das informações, a complexidade da solicitação e a disponibilidade técnica.

45.5. Após o encerramento da relação contratual, a ToolSort poderá manter os dados pelo período necessário ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou ao exercício regular de direitos.

45.6. Encerrado o período de retenção aplicável, os dados poderão ser eliminados de forma definitiva, podendo tornar-se inviável sua recuperação posterior.

CLÁUSULA 46 - POLÍTICA DE PRIVACIDADE

46.1. A Política de Privacidade da ToolSort integra este Termo para todos os fins de direito.

46.2. O Cliente declara estar ciente de que o tratamento de dados pessoais será realizado também nos termos da Política de Privacidade vigente.

46.3. A Política de Privacidade poderá ser atualizada pela ToolSort para refletir alterações legais, regulatórias, operacionais ou tecnológicas.

TÍTULO VII - PROPRIEDADE INTELECTUAL

CLÁUSULA 47 - TITULARIDADE DA PLATAFORMA

47.1. O Cliente reconhece que adquire exclusivamente uma licença limitada de utilização da plataforma, observados os limites estabelecidos nestes Termos.

47.2. A plataforma MK CRM, incluindo seu software, código-fonte, documentação, interfaces, marcas, metodologias e demais ativos relacionados, constitui propriedade exclusiva da ToolSort ou de seus licenciantes.

47.3. A contratação dos serviços não implica cessão, transferência ou compartilhamento de quaisquer direitos de propriedade intelectual ao Cliente.

47.4. Todos os direitos não expressamente concedidos ao Cliente permanecem reservados à ToolSort.

47.5. As marcas, nomes empresariais, logotipos, sinais distintivos, interfaces e demais elementos visuais relacionados à ToolSort e ao MK CRM constituem propriedade exclusiva de seus respectivos titulares, sendo vedada sua utilização sem autorização prévia e expressa.

47.6. É vedado ao Cliente reproduzir, copiar, distribuir, sublicenciar, comercializar ou disponibilizar a plataforma a terceiros sem autorização prévia e expressa da ToolSort.

47.7. A violação desta cláusula poderá resultar na suspensão ou encerramento da licença, sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis.

47.8. É vedado ao Cliente realizar engenharia reversa, descompilar, desmontar ou tentar obter acesso ao código-fonte, à arquitetura, aos algoritmos ou a quaisquer componentes internos da plataforma, exceto quando expressamente autorizado pela legislação aplicável.

47.9. As melhorias, atualizações, correções, evoluções e aperfeiçoamentos incorporados à plataforma permanecerão de titularidade exclusiva da ToolSort.

47.10. Sugestões, comentários ou propostas apresentados pelo Cliente poderão ser livremente utilizados pela ToolSort, sem que isso gere direito a remuneração, compensação ou participação sobre os resultados obtidos.

47.11. O Cliente declara não possuir qualquer exclusividade, expectativa de exclusividade ou direito de participação sobre sugestões, comentários, ideias ou propostas eventualmente apresentadas à ToolSort.

47.12. Documentações, treinamentos, apresentações, vídeos, manuais e demais materiais de apoio disponibilizados pela ToolSort permanecem protegidos pelas normas de propriedade intelectual, sendo vedada sua reprodução, distribuição ou disponibilização sem autorização prévia e expressa.

47.13. O uso indevido da propriedade intelectual da ToolSort poderá sujeitar o infrator às medidas civis, administrativas e criminais cabíveis.

TÍTULO VIII - SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

CLÁUSULA 48 - SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

48.1. A ToolSort poderá suspender total ou parcialmente o acesso à plataforma quando identificar:

I - descumprimento deste Termo;

II - utilização ilícita ou fraudulenta da plataforma;

III - risco à segurança, integridade ou disponibilidade dos serviços;

IV - determinação legal, regulatória ou judicial;

V - outras situações que justifiquem a adoção da medida para preservação da plataforma ou de seus usuários.

48.2. Sempre que possível, a suspensão será precedida de comunicação ao Cliente.

48.3. A suspensão não afasta a aplicação das demais medidas contratuais e legais cabíveis.

CLÁUSULA 49 - CANCELAMENTO SOLICITADO PELO CLIENTE

49.1. O Cliente poderá solicitar o cancelamento da contratação a qualquer tempo pelos canais oficialmente disponibilizados pela ToolSort.

49.2. O pedido de cancelamento deverá ser realizado pelo Usuário MASTER, representante legal ou pessoa formalmente autorizada pelo Cliente.

49.3. A ToolSort poderá adotar procedimentos razoáveis de validação da solicitação antes da efetiva conclusão do cancelamento.

CLÁUSULA 50 - AVISO PRÉVIO

50.1. O cancelamento solicitado pelo Cliente deverá observar aviso prévio mínimo de 30 (trinta) dias.

50.2. Durante o período de aviso prévio permanecerão exigíveis as obrigações contratuais e financeiras aplicáveis.

CLÁUSULA 51 - RESCISÃO MOTIVADA PELA TOOLSORT

51.1. A ToolSort poderá rescindir a relação contratual, independentemente de decisão judicial, nas hipóteses de:

I - descumprimento deste Termo;

II - utilização ilícita ou fraudulenta da plataforma;

III - violação de direitos de propriedade intelectual;

IV - inadimplência contratual;

V - prática de atos que comprometam a segurança, integridade ou disponibilidade da plataforma;

VI - determinação legal, regulatória ou judicial que impossibilite a continuidade dos serviços.

51.2. A rescisão não afasta a exigibilidade das obrigações constituídas até a data de sua efetivação.

CLÁUSULA 52 - RESCISÃO POR IMPOSSIBILIDADE OPERACIONAL

52.1. A ToolSort poderá encerrar a prestação dos serviços em caso de impossibilidade técnica, operacional, legal ou regulatória que inviabilize sua continuidade.

52.2. Sempre que razoavelmente possível, a ToolSort comunicará o Cliente com antecedência sobre a descontinuação dos serviços.

52.3. A rescisão nos termos desta cláusula não afasta o cumprimento das obrigações constituídas até a data de sua efetivação.

CLÁUSULA 53 - EFEITOS DO ENCERRAMENTO

53.1. O encerramento da relação contratual implicará a extinção da licença de uso da plataforma e do direito de acesso aos serviços contratados.

53.2. O encerramento não afasta a exigibilidade das obrigações financeiras constituídas até a sua efetivação.

53.3. A disponibilização, retenção e eliminação dos dados observarão as disposições previstas neste Termo.

53.4. Permanecerão válidas após o encerramento as obrigações que, por sua natureza, devam produzir efeitos posteriores.

CLÁUSULA 54 - SOBREVIVÊNCIA DE OBRIGAÇÕES

54.1. Permanecerão válidas após o encerramento da relação contratual as disposições que, por sua natureza, devam produzir efeitos posteriores, incluindo aquelas relacionadas à confidencialidade, proteção de dados, propriedade intelectual, responsabilidades, indenizações e obrigações financeiras pendentes.

TÍTULO IX - RESPONSABILIDADES, LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE E INDENIZAÇÕES

CLÁUSULA 55 - NATUREZA DOS SERVIÇOS

55.1. O MK CRM consiste em ferramenta tecnológica destinada a apoiar atividades operacionais, comerciais, administrativas e gerenciais do Cliente.

55.2. A ToolSort não garante resultados econômicos, financeiros, comerciais, operacionais ou estratégicos decorrentes da utilização da plataforma.

55.3. As decisões empresariais tomadas pelo Cliente permanecerão sob sua exclusiva responsabilidade.

55.4. A utilização da plataforma não assegura aumento de vendas, produtividade, lucratividade, retenção de clientes ou qualquer outro resultado específico.

CLÁUSULA 56 - DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

56.1. A ToolSort envidará esforços comercialmente razoáveis para manter a disponibilidade da plataforma.

56.2. O Cliente reconhece que serviços de tecnologia estão sujeitos a interrupções ocasionais decorrentes de manutenção preventiva, manutenção corretiva, atualizações tecnológicas, falhas de comunicação, indisponibilidades de terceiros, eventos de força maior, incidentes técnicos imprevisíveis.

56.3. A ocorrência eventual dessas situações não caracteriza, por si só, inadimplemento contratual.

56.4. A ToolSort não garante disponibilidade ininterrupta, permanente ou livre de falhas.

CLÁUSULA 57 - RESPONSABILIDADE POR INFORMAÇÕES INSERIDAS

57.1. O Cliente é integralmente responsável pelas informações inseridas, armazenadas ou processadas na plataforma por si ou por seus usuários.

57.2. A ToolSort não realiza validação prévia das informações cadastradas na plataforma.

57.3. A ToolSort não será responsável por danos, prejuízos ou reclamações decorrentes da inexatidão, ilegalidade ou utilização indevida das informações inseridas pelo Cliente.

57.4. O Cliente responderá integralmente por reclamações, danos, autuações ou sanções decorrentes dos dados inseridos, armazenados ou processados na plataforma sob sua responsabilidade.

CLÁUSULA 58 - RESPONSABILIDADE POR SERVIÇOS DE TERCEIROS

58.1. A ToolSort não responde por produtos, serviços ou sistemas disponibilizados por terceiros.

58.2. A eventual integração da plataforma com sistemas externos não transfere à ToolSort responsabilidades relacionadas à operação desses serviços.

58.3. A ToolSort não será responsável por indisponibilidade de terceiros, alterações promovidas por terceiros, perda de funcionalidades decorrentes de terceiros ou interrupções causadas por terceiros.

CLÁUSULA 59 - LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

59.1. Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, a responsabilidade da ToolSort restringe-se aos danos diretos comprovadamente causados por ação ou omissão atribuível à própria empresa.

59.2. Em nenhuma hipótese a ToolSort responderá por lucros cessantes, perda de oportunidade, perda de receita, perda de mercado, danos indiretos, danos consequenciais, danos punitivos ou danos reflexos.

59.3. As partes reconhecem que o valor da contratação foi estabelecido considerando a presente limitação de responsabilidade.

CLÁUSULA 60 - EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

60.1. Sem prejuízo das demais disposições destes Termos, a ToolSort não será responsável por prejuízos decorrentes de mau uso da plataforma, atos de terceiros, falhas de internet, falhas de infraestrutura do Cliente, falhas de equipamentos do Cliente, eventos de força maior, atos de autoridades públicas, ataques cibernéticos de terceiros ou indisponibilidades externas à sua esfera de controle.

60.2. A exclusão prevista nesta cláusula não se aplica às hipóteses em que a legislação imponha responsabilidade de forma obrigatória.

CLÁUSULA 61 - INDENIZAÇÃO EM FAVOR DA TOOLSORT

61.1. O Cliente compromete-se a defender, indenizar e manter a ToolSort indene em relação a reclamações, demandas, perdas, condenações ou prejuízos decorrentes de utilização ilícita da plataforma, violação de direitos de terceiros, descumprimento destes Termos, irregularidades relacionadas aos dados inseridos ou violações à legislação aplicável praticadas sob sua responsabilidade.

61.2. A obrigação de indenizar inclui, quando cabível, despesas processuais, honorários advocatícios, acordos celebrados, condenações judiciais ou despesas razoavelmente necessárias para defesa dos interesses da ToolSort.

CLÁUSULA 62 - CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR

62.1. Nenhuma das partes será responsabilizada pelo descumprimento de obrigações decorrente de eventos de caso fortuito ou força maior.

62.2. Incluem-se, entre outros, desastres naturais, falhas generalizadas de infraestrutura, guerras, conflitos civis, atos governamentais, pandemias, interrupções sistêmicas de serviços essenciais ou eventos imprevisíveis ou inevitáveis.

62.3. Persistindo o evento por período que inviabilize a continuidade da relação contratual, as partes poderão discutir medidas adequadas para encerramento ou reorganização da execução contratual.

TÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA 63 - ALTERAÇÕES DOS TERMOS

63.1. A ToolSort poderá alterar os presentes Termos a qualquer tempo para adequação legal, adequação regulatória, evolução tecnológica da plataforma, atualização de políticas internas, incorporação de novos serviços ou aperfeiçoamento das condições contratuais.

63.2. As alterações entrarão em vigor na data indicada pela ToolSort.

63.3. Sempre que possível, as alterações relevantes serão comunicadas previamente aos Clientes por meios razoáveis de comunicação.

63.4. A continuidade da utilização da plataforma após a entrada em vigor das alterações constituirá manifestação de concordância com os novos termos, ressalvado o direito de encerramento da relação contratual pelo Cliente.

CLÁUSULA 64 - COMUNICAÇÕES ENTRE AS PARTES

64.1. As comunicações relacionadas a este Termo poderão ser realizadas por meios eletrônicos disponibilizados pela ToolSort.

64.2. O Cliente compromete-se a manter atualizadas suas informações de contato e reconhece como válidas as comunicações encaminhadas aos dados por ele informados.

CLÁUSULA 65 - INTEGRALIDADE CONTRATUAL

65.1. Este Termo constitui parte integrante da relação contratual estabelecida entre a ToolSort e o Cliente.

65.2. Integram também a relação contratual, quando aplicáveis, a Política de Privacidade, as propostas comerciais aceitas, os instrumentos contratuais específicos e os demais documentos formalmente incorporados à contratação.

65.3. Em caso de conflito entre documentos aplicáveis, prevalecerá o instrumento contratual específico sobre os demais.

CLÁUSULA 66 - CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

66.1. O Cliente não poderá ceder ou transferir direitos e obrigações decorrentes deste Termo sem autorização prévia e expressa da ToolSort.

66.2. A ToolSort poderá ceder ou transferir este Termo em decorrência de reorganização societária, incorporação, fusão, cisão ou alienação de ativos relacionados à plataforma, observada a continuidade dos direitos do Cliente.

CLÁUSULA 67 - TOLERÂNCIA

67.1. A eventual tolerância de uma das partes quanto ao descumprimento de qualquer disposição deste Termo não constituirá renúncia de direitos nem alteração contratual.

67.2. A parte prejudicada poderá exigir o cumprimento das obrigações previstas neste Termo a qualquer tempo, observados os limites legais aplicáveis.

CLÁUSULA 68 - INDEPENDÊNCIA DAS CLÁUSULAS

68.1. A eventual nulidade, invalidade ou inexigibilidade de qualquer disposição deste Termo não afetará a validade das demais cláusulas, que permanecerão plenamente vigentes e eficazes.

68.2. Sempre que possível, a disposição afetada será interpretada de modo a preservar sua finalidade jurídica e econômica.

CLÁUSULA 69 - RELAÇÃO ENTRE AS PARTES

69.1. A relação estabelecida entre as partes possui natureza exclusivamente contratual e não implica sociedade, representação, mandato, franquia, vínculo empregatício ou qualquer outra forma de associação.

69.2. Cada parte permanecerá integralmente responsável por suas próprias obrigações legais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e regulatórias.

CLÁUSULA 70 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

70.1. Os presentes Termos serão regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

70.2. Aplicam-se, quando pertinentes, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a Lei do Software, a legislação de direitos autorais e as demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA 71 - FORO

71.1. Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte/MG para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste Termo.

71.2. As partes renunciam a qualquer outro foro que lhes possa ser aplicável, por mais privilegiado que seja.

71.3. Quando a legislação estabelecer competência obrigatória diversa, prevalecerá a disposição legal aplicável.

DISPOSIÇÃO FINAL

Ao utilizar a plataforma MK CRM, contratar qualquer modalidade de licenciamento disponibilizada pela ToolSort ou manifestar eletronicamente sua concordância com estes Termos, o Cliente declara que leu, compreendeu e concordou integralmente com todas as disposições aqui estabelecidas.

TERMO DE ENCERRAMENTO

Os presentes **TERMOS GERAIS DE USO E LICENCIAMENTO DO MK CRM – VERSÃO 1.011126** constituem o instrumento jurídico oficial destinado a regular o acesso, licenciamento, utilização e relacionamento contratual entre a ToolSort Tecnologia e Sistemas e os usuários da plataforma MK CRM.

Este documento complementa as políticas internas, o Manual Operacional, a Política de Privacidade e os demais instrumentos contratuais aplicáveis, devendo ser interpretado de forma sistemática e em conformidade com a legislação brasileira vigente.

[...]