



# Termos e Condições de Uso dos Produtos de Supply Chain Solutions

Estes **Termos e Condições de Uso Específicos dos Produtos Operacionais** contêm os termos e condições específicos para uso das soluções e funcionalidades oferecidas pela Logcomex e são parte integrante e indissociável dos **Termos e Condições Gerais de Uso da Plataforma**, não devendo ser interpretados isoladamente.

# Definições

Os termos empregados neste documento, sempre que usados com a primeira letra em maiúsculo, seja no plural ou no singular, terão o significado previsto nos Termos e Condições Gerais de Uso da Logcomex, documento disponível em <https://www.logcomex.com/termos>, e, na falta de definição naquele documento, serão definidos abaixo.

**Funcionalidades:** conjunto de recursos, ferramentas e capacidades técnicas disponibilizadas pelos Produtos Operacionais da Logcomex, desenvolvidos para automatizar, monitorar, integrar e otimizar os processos logísticos e aduaneiros do Cliente. As Funcionalidades podem incluir, entre outras, criação e gestão de workflows, rastreamento de embarques, automação de tarefas operacionais, leitura e validação de documentos, geração de relatórios e dashboards, uso de Inteligência Artificial, e integrações com sistemas internos ou externos. As Funcionalidades efetivamente contratadas estarão descritas na respectiva Proposta Comercial.

**Inteligência Artificial:** é a tecnologia que utiliza algoritmos e modelos computacionais capazes de simular aspectos da inteligência humana, como aprendizado, raciocínio, reconhecimento de padrões e tomada de decisões. Nos Produtos Operacionais da Logcomex, a Inteligência Artificial (IA) é empregada para diversas funções que auxiliam o Cliente na condução de suas operações. As informações e sugestões fornecidas pela IA têm caráter auxiliar, devendo ser validadas pelo Cliente antes de sua utilização ou compartilhamento, conforme disposto nestes Termos.

**LogTokens:** créditos internos utilizados para acessar diversas Funcionalidades dos Produtos Operacionais. Quando aplicável, o número inicial de LogTokens é definido em cada Proposta Comercial e os Clientes podem, durante a contratação, realizar upgrades contratuais nos pacotes anuais de LogTokens conforme necessário para adaptar o uso às suas demandas operacionais.

**Produtos Operacionais (ou Soluções):** são soluções integradas que visam centralizar, automatizar e otimizar processos logísticos e de comércio exterior, desenvolvidos para atender às demandas específicas de cada Cliente, bem como aumentar a eficiência e o controle em todas as etapas da cadeia de suprimentos.

# 1. INTRODUÇÃO

**1.1. Termos Específicos.** Estes Termos Específicos integram e complementam os **Termos e Condições Gerais de Uso da Logcomex** e a **Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais**, documentos disponíveis em <https://www.logcomex.com/termos>.

**1.2. Prevalência.** Em caso de conflito entre as disposições destes Termos Específicos e aquelas presentes nos **Termos e Condições Gerais de Uso da Logcomex** e na **Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais**, prevalecerão as disposições destes Termos Específicos para questões relacionadas aos Produtos Operacionais.

**1.3. Aceite.** Ao utilizar um ou mais Produtos Operacionais, o Cliente declara que leu, compreendeu e concorda com os presentes Termos Específicos, além dos **Termos e Condições Gerais de Uso da Logcomex** e a **Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais**.

## 2. CERTIFICADO DIGITAL

**2.1. Necessidade de vinculação de certificado digital.** Para o pleno funcionamento de determinadas Funcionalidades, como automatização de consultas e integração com fontes externas, entre outras, o Cliente deverá possuir ou vincular ao seu CNPJ um certificado digital, válido e emitido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, seguindo estritamente as especificações da Proposta Comercial.

**2.2. Responsabilidade sobre o certificado digital.** O Cliente é integralmente responsável pela aquisição, habilitação, manutenção e renovação do Certificado Digital utilizado. A Logcomex não se responsabiliza por falhas decorrentes de Certificados Digitais vencidos, inválidos ou configurados de forma inadequada. A impossibilidade de usar a Solução ou alguma de suas Funcionalidades por problemas com o certificado digital não exime o Cliente do pagamento integral pelo serviço contratado.

## 3. REQUISITOS TÉCNICOS

**3.1. Conectividade e Infraestrutura.** Os Produtos Operacionais dependem de um sistema operacional, navegador e infraestrutura compatível, bem como de uma conexão estável à internet para acessar informações externas e processar dados em tempo real. É responsabilidade do Cliente garantir que esses elementos atendam aos requisitos mínimos necessários para o pleno funcionamento das soluções. Além disso, os Produtos Operacionais dependem de sistemas governamentais e de terceiros, cuja indisponibilidade pode afetar temporariamente a prestação dos serviços.

**3.1.1. Latência ou Retardo.** A ocorrência de latência ou retardo no processamento de dados oriundos de redes públicas ou sistemas externos não caracteriza descumprimento contratual, sendo considerada hipótese de força maior. A Logcomex manterá mecanismos de redundância operacional sempre que tecnicamente viável, sem prejuízo das responsabilidades do Cliente quanto à gestão de seus processos internos.

**3.2. Configurações de Segurança.** Para garantir a integridade das informações e a segurança das operações, o Cliente deverá adotar boas práticas de segurança, incluindo, mas não se limitando a: (a) atualização regular de softwares e sistemas operacionais utilizados para acessar os Produtos Operacionais, (b) uso de senhas fortes e manutenção da confidencialidade dos acessos à plataforma, e (c) controle de acessos e permissões para usuários vinculados à conta do Cliente.

**3.3. Integrações e APIs.** Caso o Cliente opte por integrar os Produtos Operacionais com seus sistemas internos, poderá ser necessário configurar e utilizar as APIs disponibilizadas pela Logcomex, respeitando os manuais e diretrizes técnicas fornecidos e as limitações indicadas no escopo técnico contido na Proposta Comercial. Essa integração pode exigir suporte técnico específico, cujos custos e responsabilidades são de inteira responsabilidade do Cliente.

**3.3.1. Disponibilidade da API.** A Logcomex envidará seus melhores esforços para manter a disponibilidade contínua das APIs, observados os níveis de serviço descritos na Proposta Comercial ou no contrato específico. Eventual indisponibilidade decorrente de falhas em infraestrutura de terceiros, instabilidades de rede pública ou eventos de força maior ou que estejam fora do controle razoável da Logcomex não ensejará responsabilidade da Logcomex, cabendo-lhe tão somente a obrigação de comunicação

tempestiva e adoção de medidas técnicas razoáveis de recuperação.

**3.3.2. Falhas de Integração.** Integrações com sistemas de órgãos governamentais ou terceiros estão sujeitas a alterações unilaterais desses sistemas, inclusive de versão ou formato. Nessas hipóteses, a Logcomex não será responsabilizada por eventuais falhas, devendo, contudo, envidar esforços técnicos razoáveis para ajustar as integrações, mediante uso de logs e rastreabilidade das transmissões.

**3.4. Endpoints e Acesso.** Quando assim contratado, a Logcomex disponibilizará ao Cliente o acesso e utilização dos endpoints necessários para conexão ao sistema, os quais poderão ser alterados a qualquer tempo, a critério da Logcomex, por questões técnicas ou de segurança. Qualquer alteração será informada previamente ao Cliente, com tempo hábil para ajuste sem efeito na operação.

## 4. USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

**4.1. Limites de uso da Inteligência Artificial.** O Cliente declara estar ciente que, embora a IA empregue algoritmos avançados e fontes de dados confiáveis, ela está sujeita a erros, omissões ou interpretações imprecisas devido à natureza probabilística e inferencial de seus processos. Dessa forma, **as informações geradas pela IA são fornecidas exclusivamente como apoio à tomada de decisões e não substituem o julgamento humano ou a validação final por parte do Cliente.**

**4.2. Reconhecimento e revisão final.** O Cliente reconhece que, ao utilizar recursos de IA fornecidos pelos Produtos Operacionais, está ciente de suas limitações técnicas e operacionais, e assume total responsabilidade pela adequação das informações às suas necessidades, pelo impacto de suas decisões operacionais e pela correção, validação e revisão final de todas as informações geradas antes do uso ou do compartilhamento com terceiros, isentando a Logcomex de qualquer obrigação de garantir a precisão, completude ou atualidade das informações processadas pela IA.

## 5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

**5.1. Integridade de acesso.** O Cliente deverá tomar todas as medidas necessárias para proteger suas credenciais de acesso, evitando o compartilhamento indevido com terceiros e assumindo a inteira e integral responsabilidade por todas as ações realizadas na plataforma vinculadas à sua conta.

**5.2. Requisitos regulatórios.** As Soluções Logcomex foram desenvolvidas para atender a demandas específicas e para aumentar a eficiência e o controle em todas as etapas da cadeia de suprimentos. Contudo, é responsabilidade do Cliente garantir que os dados inseridos e processados nos Produtos Operacionais estejam em conformidade com exigências legais, regulatórias e internas aplicáveis à sua operação. **A Logcomex não será responsável por inadequações ou violações originadas de dados ou configurações fornecidas pelo Cliente.**

**5.3. Uso correto das Funcionalidades.** O Cliente é exclusivamente responsável pelo uso da plataforma, das Funcionalidades e dos LogTokens contratados, pelas atividades da sua Conta, bem como pelo uso e destinação dos dados e informações, devendo respeitar as regras de todos os Termos e Condições aplicáveis aos Produtos Operacionais contratados.

**5.4. Configurações de usabilidade do sistema.** Cabe ao Cliente configurar os sistemas e workflows conforme suas necessidades, garantir a veracidade e integridade dos dados inseridos, e respeitar as orientações fornecidas pela Logcomex.

**5.5. Informações inseridas.** É de responsabilidade do Cliente revisar e realizar a validação de todas as informações inseridas nos sistemas, seja na sua inclusão ou no seu envio e compartilhamento com terceiros, o que inclui documentos, dados aduaneiros, informações de embarques e quaisquer outros registros, ainda que este processo seja realizado de forma automatizada por meio dos Produtos Operacionais contratados. Na hipótese de dados incorretos transmitidos pelo Cliente resultarem em penalidades por parte da Receita Federal, ANVISA, MAPA ou outras autoridades, a Logcomex não será responsabilizada. Nesses casos, a responsabilidade da Logcomex ficará limitada à correção tempestiva da falha e à disponibilização de registros técnicos (logs) para rastreabilidade.

**5.6. Responsabilidade sobre decisões.** Decisões operacionais ou estratégicas baseadas nas informações obtidas por meio dos Produtos Operacionais contratados são de inteira responsabilidade do Cliente.

## 6. RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADES DA LOGCOMEX

**6.1. Responsabilidade da Logcomex.** A Logcomex se compromete a envidar seus melhores esforços para garantir o funcionamento adequado e contínuo dos Produtos Operacionais, garantindo o objetivo de implementar soluções para centralizar, automatizar e otimizar processos logísticos, documentais e financeiros do comércio exterior e aumentar a eficiência e o controle em todas as etapas da cadeia de suprimentos, sempre respeitando os níveis de serviço estabelecidos e os requisitos e especificações de cada Proposta Comercial.

**6.2. Limitações de responsabilidade.** A Logcomex não será responsável por quaisquer danos diretos, indiretos, incidentais ou consequenciais resultantes do uso das Soluções, incluindo, mas não se limitando a, falhas decorrentes de erros de dados inseridos pelo Cliente, indisponibilidade ou mau funcionamento de serviços de terceiros, informações e recomendações geradas pela IA, ou decisões operacionais tomadas com base nas informações disponibilizadas, geradas ou processadas pela plataforma.

**6.3. Dados Externos.** A Logcomex disponibiliza na plataforma informações provenientes de fontes externas de forma automatizada e conforme fornecidas pelas respectivas fontes, não podendo, portanto, garantir a veracidade, completude ou atualização dessas informações.

**6.4. Resultados.** A Logcomex não garante resultados financeiros, econômicos ou comerciais oriundos do uso dos Produtos Operacionais. Embora as soluções sejam projetadas para proporcionar maior eficiência e controle, os resultados dependem de variáveis externas e decisões do Cliente, que assume a responsabilidade integral pelos resultados das suas operações.

## 7. PRÁTICAS PROIBIDAS

**7.1. Restrições ao Uso dos Produtos Operacionais.** O Cliente concorda em utilizar os Produtos Operacionais de forma responsável e em conformidade com todos os Termos de Uso e as legislações aplicáveis. É estritamente proibido:

- (i) Ceder, sublicenciar, vender, doar, alienar, alugar, distribuir, transmitir, transferir, modificar, descompilar ou realizar engenharia reversa das soluções ou de qualquer Funcionalidade dos Produtos Operacionais;
- (ii) Utilizar os Produtos Operacionais para atividades ilícitas ou fraudulentas, incluindo a disseminação de conteúdos maliciosos, invasivos ou que comprometam a segurança de terceiros;
- (iii) Inserir informações falsas, incorretas ou enganosas nos sistemas, bem como usar dados obtidos pela plataforma de forma a violar direitos de terceiros ou regulamentos aplicáveis;
- (iv) Acessar, copiar, capturar ou explorar informações de forma não autorizada, incluindo a utilização de ferramentas automatizadas para extração de dados (scraping);
- (v) Alterar ou burlar os mecanismos de segurança da plataforma;
- (vi) Compartilhar credenciais de acesso, dados confidenciais ou informações obtidas através dos Produtos Operacionais com terceiros não autorizados.

**7.2. Descumprimento.** A ocorrência de quaisquer das práticas proibidas poderá resultar, a critério exclusivo da Logcomex, no bloqueio ou cancelamento do acesso aos Produtos Operacionais, além de responsabilização legal e obrigação de reparação por quaisquer danos causados à Logcomex ou a terceiros.

## 8. CONFIDENCIALIDADE

**8.1. Objetivo.** Em eventual necessidade do compartilhamento de Informações Confidenciais, a parte que divulgar ditas Informações Confidenciais será doravante referida como Transmissor e a parte que as receber será doravante referida como Receptor, considerando o exposto no presente Capítulo.



**8.2. Definição de Informações Confidenciais.** Para fins de definição, a expressão Informações Confidenciais significa o montante de informações de caráter privado que o Transmissor indicar como confidenciais e que serão transacionadas durante a duração da relação comercial. Serão consideradas confidenciais exclusivamente aquelas solicitadas objetivamente pela Logcomex e fornecidas de forma direta pelo Cliente para o correto cumprimento da Contratação, inclusive, segredos comerciais, tecnologia, informações financeiras, sistemas de computação, softwares, telas e estratégias de mercado.

**8.3. Informações não classificadas como confidenciais.** As Informações Confidenciais não incluem informações, inclusive mas não exclusivamente, aquelas que (i) sejam ou venham a se tornar disponíveis ao público sem que para tanto tenha contribuído um descumprimento pelo receptor de qualquer de suas obrigações para com o transmissor; (ii) chegarem ao conhecimento do receptor antes dessas mesmas informações serem divulgadas pelo transmissor; (iii) chegarem ao conhecimento do receptor através de fonte outra que não o transmissor e por outras vias que não constituam descumprimento da obrigação de sigilo devida ao transmissor; (iv) foram legitimamente obtidas de terceiros que não possuíam obrigação de confidencialidade; (v) conforme **Termos e Condições Gerais de Uso da Logcomex** sejam consideradas como de sua propriedade intelectual; ou (vi) forem desenvolvidas independentemente pelo receptor.

**8.4. Declaração de Ciência.** Declara o Cliente possuir plena ciência de que a Logcomex, mesmo antes de qualquer prestação de serviço ao Cliente, possui base de dados de sua exclusiva propriedade, construída a partir da compilação de dados públicos, parcerias estratégicas legalmente constituídas, melhoradas e enriquecidas pela tecnologia da Logcomex, e que dentre estes dados podem haver informações equivalentes ou aproximadas às que eventualmente serão transacionadas na relação comercial. Neste sentido, o Cliente declara sua expressa e inequívoca ciência e concordância de que, a qualquer tempo, estes dados e informações não serão considerados Informações Confidenciais nos termos aqui definidos ou abrangidos por quaisquer obrigações de confidencialidade aqui previstas.

**8.5. Atendimento a ordens judiciais ou governamentais.** O receptor poderá divulgar Informações Confidenciais em atendimento a ordens judiciais ou governamentais, notificando o transmissor de forma que este possa procurar proteção legal ou outra medida judicial equivalente.

**8.6. Descumprimento.** O descumprimento das obrigações de confidencialidade estabelecidas nesta cláusula, desde que devidamente comprovado judicialmente, observadas as garantias de ampla defesa e devido processo legal, poderá gerar a obrigação de reparação por danos diretos e indiretos causados à outra parte.

## 9. SUPORTE

**9.1. Disponibilidade.** A Logcomex oferece suporte para os Produtos Operacionais com o objetivo de esclarecer dúvidas, orientar na utilização das Funcionalidades e solucionar problemas relacionados ao funcionamento da plataforma. O suporte será disponibilizado, por meio de e-mail e chat, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (horário de Brasília), excluindo feriados nacionais, estaduais do estado do Paraná e municipais da cidade de Curitiba.

**9.2. Limitações do suporte.** O suporte não incluirá assistência relativa a:

- (i) Problemas associados à conexão de internet do Cliente;
- (ii) Questões envolvendo hardware ou software de terceiros, incluindo Certificados Digitais;
- (iii) Configuração ou manutenção de sistemas internos do Cliente, salvo se expressamente previsto de forma diversa na Proposta Comercial.

**9.3. Prazo de atendimento.** As solicitações recebidas serão respondidas de acordo com o seu nível de criticidade, considerando a gravidade do impacto na operação e priorizando o restabelecimento adequado dos serviços. Em situações complexas que demandam análise técnica adicional, o Cliente será informado sobre os prazos específicos.

**9.4. Exceções.** Não se compreende como suporte e serão cobrados mediante orçamento prévio os serviços de: (i) setup e parametrização, se contratado na Proposta Comercial; (ii) correções de erros provenientes de operação do Cliente e uso indevido da plataforma; (iii) atendimentos que exijam visitas pessoais ao Cliente; (iv) recapacitação para o uso da plataforma e (v) condições particulares do ambiente de informática e acesso do Cliente.

## 10. MODIFICAÇÕES NOS TERMOS DE USO DE PRODUTOS OPERACIONAIS

**10.1. Modificações.** A Logcomex reserva-se o direito de alterar, modificar ou atualizar estes Termos Específicos a qualquer momento, visando refletir mudanças nos serviços, requisitos legais ou políticas internas.

**10.2. Notificações de alterações significativas.** Em caso de alterações significativas realizadas, o Cliente será notificado por meio de avisos na própria plataforma e as alterações entrarão em vigor na data especificada na notificação, sendo considerado o uso contínuo dos Produtos Operacionais após a publicação das mudanças como aceite das mudanças pelo Cliente.



[www.Logcomex.com](http://www.Logcomex.com)

