Termos de Uso - Ramper GTM

Versão	1.1
Atualização	03 de Setembro de 2026
Responsável	Bárbara Mattes

RAMPER DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA, com sede em São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Voluntários da Pátria, 2.468, 10º Andar, Santana, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 29.138.927/0001-74 (“Ramper”).

Estes Termos de Uso (“Termos”) regulam o acesso e a utilização da plataforma Ramper GTM (“Plataforma”) e de suas funcionalidades por usuários, clientes e empresas contratantes. O acesso e o uso da Plataforma pressupõem a ciência e a observância destas regras, sem prejuízo da formalização da contratação pelo Assinante, da proposta comercial, do contrato celebrado com a Ramper e da Política de Privacidade aplicável.

Quando o usuário realizar a contratação ou o aceite em nome de uma empresa, deverá possuir poderes ou autorização suficiente para vinculá-la às condições destes Termos. A empresa que contratar ou aderir à Plataforma será denominada “Assinante”, e as pessoas autorizadas a operar a conta serão denominadas “Usuários”. O aceite das regras de uso por um Usuário sem poderes de representação não substitui a formalização da contratação pelo Assinante.

1) Objeto, abrangência e aceite

A Ramper GTM é uma plataforma destinada a apoiar atividades profissionais de prospecção e relacionamento comercial, com recursos que podem envolver organização de informações, enriquecimento de dados profissionais, automação de tarefas e comunicações, integrações com serviços de terceiros, extensões de navegador destinadas à captura e organização de informações profissionais e funcionalidades baseadas em inteligência artificial (“IA”), conforme o plano contratado e a disponibilidade técnica de cada recurso.

O aceite destes Termos poderá ser realizado eletronicamente, inclusive por meio de checkbox ou mecanismo equivalente apresentado na Plataforma. Quando destinado a formalizar a contratação pelo Assinante, o aceite deverá ser realizado por representante autorizado. Para

fins de comprovação, segurança e prestação de contas, a Ramper poderá registrar evidências técnicas do aceite, como o identificador do usuário, data, hora e versão do documento apresentado. O mecanismo de aceite deverá exigir manifestação positiva do usuário, não sendo considerado válido um campo previamente marcado pela Ramper.

Para clientes já existentes que sejam migrados para a Ramper GTM, a adesão às novas condições poderá ocorrer mediante aditivo contratual, novo aceite eletrônico ou outro instrumento de formalização indicado pela Ramper no momento da migração.

2) Definições

Para facilitar a leitura destes Termos, aplicam-se as seguintes definições:

- Plataforma: ambiente tecnológico Ramper GTM, incluindo seus módulos, integrações, **extensões de navegador**, recursos de automação e funcionalidades de IA.
- Assinante: pessoa jurídica ou profissional que contrata, adere ou utiliza a Plataforma para fins relacionados à sua atividade profissional ou comercial.
- Usuário: pessoa autorizada pelo Assinante a acessar e utilizar a Plataforma.
- Prospect: pessoa ou contato profissional relacionado às atividades de prospecção realizadas por meio da Plataforma.
- Serviços de Terceiros: plataformas, provedores, APIs, serviços de e-mail, redes profissionais, serviços de mensageria, infraestrutura e demais soluções externas utilizadas ou integradas à Plataforma.
- Recursos de IA: funcionalidades que utilizem modelos, algoritmos ou técnicas de inteligência artificial para apoiar geração de comunicações, organização e análise de informações, classificação de interações, geração de insights e automação de atividades.

3) Cadastro, conta e segurança de acesso

O Assinante e seus Usuários deverão fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas, bem como utilizar a conta exclusivamente para fins profissionais e de acordo com a contratação realizada.

As credenciais de acesso são pessoais e devem ser mantidas sob confidencialidade. O Assinante é responsável pela gestão de seus Usuários, permissões e acessos internos, devendo comunicar à Ramper, sem demora indevida, qualquer suspeita de uso não autorizado, comprometimento de credenciais ou incidente que possa afetar sua conta.

Quando uma integração depender de token, autorização ou credencial concedida por serviço de terceiro, a Ramper utilizará as permissões necessárias à execução da funcionalidade

contratada, observadas as configurações e limitações do respectivo provedor. A Ramper não exige o

compartilhamento da senha do serviço de e-mail quando a integração puder ser mantida por token de autenticação.

4) Planos e funcionalidades da Ramper GTM

A Plataforma poderá ser oferecida em diferentes planos, incluindo Starter, Growth e Scale. As funcionalidades efetivamente disponíveis dependerão do plano contratado, da proposta comercial, da evolução do produto e das integrações habilitadas pelo Assinante.

a) Starter

Em linhas gerais, o plano Starter poderá disponibilizar recursos voltados ao aprimoramento da prospecção comercial, inclusive com camadas de automação e IA para apoiar a organização de informações e a elaboração de comunicações.

b) Growth

O plano Growth poderá incluir funcionalidades adicionais de relacionamento e prospecção por canais integrados, inclusive e-mail e, quando habilitados e tecnicamente disponíveis, serviços como LinkedIn e WhatsApp, sempre sujeitos às permissões, regras e limitações dos respectivos provedores.

c) Scale

O plano Scale poderá incluir funcionalidades avançadas, como análise de telemetria relacionada ao uso da Plataforma e recursos de IA voltados à geração de insights e apoio preditivo à execução de tarefas comerciais. A disponibilização de recursos futuros dependerá de evolução técnica, validação interna e condições comerciais aplicáveis.

A descrição acima é geral e não substitui a proposta comercial, ordem de serviço, contrato ou tela de contratação, que definirão o escopo efetivamente disponibilizado a cada Assinante.

5) Período de teste (Trial) e migração

A Ramper poderá disponibilizar acesso de teste (“Trial”) a determinadas funcionalidades. O escopo, duração, limitações, quantidade de usuários, integrações e demais condições do Trial serão informados na oferta correspondente ou na própria Plataforma.

O acesso ao Trial não implica obrigação de manutenção gratuita das funcionalidades após o término do período informado. A continuidade do uso poderá depender de contratação de plano pago ou de nova condição comercial.

Nos casos de migração de produtos ou contas anteriores para a Ramper GTM, a Ramper poderá solicitar novo aceite destes Termos ou a assinatura de aditivo, especialmente quando a migração envolver novas funcionalidades, integrações, recursos de IA ou condições de tratamento de dados.

6) Integrações com e-mail, LinkedIn, WhatsApp e outros serviços de terceiros

A Plataforma poderá permitir integrações com contas, serviços e ambientes de terceiros utilizados pelo Assinante. Essas integrações podem envolver, conforme a funcionalidade habilitada, o envio de comunicações, a identificação de respostas, a organização de interações e o processamento automatizado de informações necessárias à execução do serviço.

Nas integrações de e-mail, a Plataforma poderá, conforme as permissões concedidas, enviar mensagens a partir da conta conectada, identificar respostas relacionadas às campanhas e processar elementos como cabeçalhos e corpo das mensagens. Anexos somente serão processados quando isso for estritamente necessário à funcionalidade habilitada e estiver claramente informado ao Usuário. O acesso será limitado ao contexto de prestação dos serviços e estará sujeito às medidas de segurança e às regras descritas na Política de Privacidade.

Integrações com LinkedIn, WhatsApp e outros serviços dependem de regras, permissões, limitações técnicas e políticas definidas por terceiros. O Assinante e seus Usuários deverão respeitar os termos aplicáveis a esses serviços e reconhecem que provedores externos podem, a seu exclusivo critério, alterar funcionalidades, limitar volumes, restringir acessos, suspender integrações ou bloquear contas.

A Ramper poderá implementar mecanismos de segurança, limites operacionais, alertas e outras medidas de proteção (“guard rails”) para reduzir riscos de uso abusivo ou incompatível

com as regras de terceiros. Essas medidas não constituem garantia de que uma conta jamais será limitada, suspensa ou bloqueada por provedor externo.

A revogação de uma autorização ou integração pelo Usuário poderá impedir total ou parcialmente o funcionamento do recurso que dela dependa, sem que isso caracterize falha da Plataforma.

7) Extensões de navegador e captura de informações profissionais

A Ramper poderá disponibilizar extensões de navegador, inclusive para Google Chrome, para permitir que o Usuário utilize determinadas funcionalidades da Plataforma durante atividades profissionais de prospecção.

Quando o Usuário acionar uma funcionalidade de captura, a extensão poderá acessar informações profissionais disponibilizadas na página utilizada, podendo incluir nome, cargo, empresa, dados de contato profissional, informações de perfil profissional, URL ou identificador da página ou perfil e outras informações necessárias à execução da funcionalidade.

A extensão solicitará apenas as permissões estritamente necessárias à finalidade única e claramente apresentada ao Usuário. O acesso e o tratamento permanecerão limitados às informações necessárias à funcionalidade utilizada, e informações sobre a atividade de navegação somente serão tratadas quando indispensáveis a uma funcionalidade proeminente voltada ao Usuário.

Antes da coleta ou transmissão das informações, será apresentada ao Usuário divulgação clara e destacada sobre os dados acessados e sua finalidade, acompanhada de mecanismo que exija ação afirmativa para utilização da funcionalidade.

A autorização concedida para utilização da funcionalidade ou da extensão não constitui consentimento genérico para todo e qualquer tratamento de Dados Pessoais realizado pela Ramper, permanecendo aplicáveis as bases legais e condições descritas na Política de Privacidade.

O Usuário poderá deixar de utilizar ou desabilitar a extensão conforme os mecanismos disponibilizados pelo navegador ou pela própria Ramper, ciente de que determinadas funcionalidades poderão deixar de funcionar.

O uso da extensão também estará sujeito às regras e políticas do navegador, da Chrome Web Store e dos serviços ou páginas de terceiros com os quais a funcionalidade interagir.

O uso de informações recebidas pela extensão pela Ramper observará a Política de Dados do Usuário da Chrome Web Store, inclusive os requisitos de Uso Limitado.

8) Automação e inteligência artificial

A Ramper GTM poderá utilizar recursos de automação e IA para apoiar atividades como geração e aprimoramento de comunicações, organização e análise de informações, enriquecimento de dados, classificação de interações e respostas, geração de insights e automação de tarefas comerciais.

Entre as funcionalidades possíveis, a Plataforma poderá classificar respostas ou interações em categorias como positiva, negativa ou neutra e utilizar informações de uso e telemetria para gerar recomendações ou apoiar agentes e recursos preditivos, conforme o plano contratado e a evolução do produto.

Os conteúdos, classificações, sugestões e demais resultados gerados por IA possuem natureza de apoio. Eles podem conter imprecisões, respostas incompletas ou recomendações inadequadas ao contexto específico. O Assinante e seus Usuários são responsáveis por revisar os resultados antes de utilizá-los em comunicações, decisões comerciais ou outras atividades relevantes.

A Ramper não garante resultado comercial, taxa de conversão, resposta de prospects ou adequação automática de conteúdos gerados por IA a todas as situações. O Usuário deverá aplicar julgamento humano, especialmente quando uma comunicação puder produzir impacto relevante sobre terceiros.

Informações efetivamente anonimizadas poderão ser utilizadas para aprimoramento de funcionalidades e treinamento ou evolução de modelos, conforme descrito na Política de Privacidade e observados os controles aplicáveis. A anonimização deverá impedir a associação, direta ou indireta, a pessoa identificada ou identificável por meios razoáveis e disponíveis; enquanto isso não puder ser assegurado, as informações continuarão sendo tratadas como Dados Pessoais.

9) Regras de uso e condutas vedadas

A Plataforma deve ser utilizada de forma lícita, profissional, ética e compatível com a finalidade contratada. Sem prejuízo de outras restrições previstas no contrato ou na legislação, é vedado ao Assinante ou Usuário:

- utilizar a Plataforma para prática ilícita, fraudulenta, abusiva, discriminatória, enganosa ou que viole direitos de terceiros;
- realizar comunicações em desacordo com a legislação aplicável, ignorar pedidos de oposição ou opt-out ou utilizar a Plataforma de modo incompatível com regras aplicáveis às atividades de prospecção;

- tentar contornar mecanismos de segurança, guard rails, limites técnicos, controles de acesso ou restrições implementadas pela Ramper ou por Serviços de Terceiros;
- obter acesso não autorizado a contas, dados, sistemas ou recursos de terceiros, bem como introduzir malware, código malicioso ou qualquer elemento destinado a comprometer a segurança da Plataforma;
- utilizar automações em volume ou frequência incompatíveis com as limitações técnicas, regras de terceiros ou orientações apresentadas pela Plataforma;
- inserir intencionalmente dados pessoais sensíveis ou dados de crianças e adolescentes em fluxos de prospecção comercial, salvo quando houver previsão expressa no contrato, finalidade legítima e fundamento jurídico adequado;
- copiar, desmontar, realizar engenharia reversa, explorar vulnerabilidades ou tentar acessar o código-fonte da Plataforma, ressalvadas hipóteses expressamente autorizadas por lei;
- utilizar conteúdos gerados por IA de modo a violar direitos autorais, direitos de personalidade, confidencialidade, segredos comerciais ou outros direitos de terceiros.

10) Prospecção, dados profissionais e comunicações

A Plataforma é voltada principalmente a atividades de prospecção comercial B2B e poderá organizar ou disponibilizar informações profissionais provenientes do próprio Assinante, de fontes públicas, de parceiros de enriquecimento, de interações realizadas na Plataforma e de serviços de terceiros integrados, conforme as funcionalidades contratadas e a Política de Privacidade.

O Assinante deverá utilizar os dados e recursos de comunicação de forma compatível com a legislação, o contexto profissional da interação e as expectativas legítimas dos destinatários,

devendo respeitar mecanismos de oposição, descadastro e blacklist disponibilizados pela Ramper ou pelo próprio Assinante.

Os dados relacionados à conta, ao uso da Plataforma e aos clientes da Ramper são tratados separadamente da base comercial de prospecção e não serão comercializados como parte dessa base, observadas as hipóteses de compartilhamento necessárias à prestação do serviço e aquelas descritas na Política de Privacidade.

O Assinante é responsável pelo conteúdo final das campanhas e comunicações enviadas em seu nome, inclusive quando utilizar sugestões ou textos gerados por IA. A Ramper poderá disponibilizar controles e recomendações para uso responsável, sem assumir a gestão integral da estratégia comercial do Assinante.

11) Privacidade, proteção de dados pessoais e segurança

O tratamento de dados pessoais relacionado à Plataforma observará a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), a Política de Privacidade da Ramper e os demais instrumentos contratuais aplicáveis. A Política de Privacidade está disponível em https://ramper.com.br/politica-de-privacidade/ e complementa estes Termos quanto à transparência sobre o tratamento de dados pessoais. A ciência da Política não constitui consentimento genérico nem substitui a base legal aplicável a cada operação de tratamento.

Conforme a operação realizada, poderão ser tratados dados cadastrais, dados profissionais, informações de utilização e interação, logs, dados decorrentes de integrações, **informações profissionais acessadas ou capturadas por meio de extensões de navegador** e informações organizadas ou derivadas com o apoio de recursos de automação e IA.

Os detalhes relacionados aos dados acessados pelas extensões, suas finalidades, compartilhamentos, armazenamento e demais características do tratamento serão apresentados na Política de Privacidade e, quando aplicável, em aviso específico apresentado antes da coleta.

Quando necessário à prestação do serviço, dados pessoais poderão ser processados ou armazenados fora do Brasil por fornecedores de tecnologia e infraestrutura. As transferências

internacionais deverão observar os mecanismos legais aplicáveis, inclusive os previstos nos artigos 33 a 36 da LGPD e na regulamentação da Agência Nacional de Proteção de Dados.

A Ramper adota medidas técnicas e organizacionais destinadas à segurança da Plataforma. Nenhum ambiente tecnológico, entretanto, é absolutamente imune a incidentes. O Assinante deverá colaborar com práticas de segurança, controlar seus acessos e comunicar situações suspeitas que possam afetar a conta ou os dados processados por meio da Plataforma.

Para assuntos relacionados a privacidade e exercício de direitos de titulares, a Ramper disponibiliza o canal privacidade@ramper.com.br. O Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) indicado na Política de Privacidade é a GEP Soluções em Compliance, representada por Maurício José Ribeiro Rotta.

12) Propriedade intelectual e conteúdos

A Plataforma, sua arquitetura, marca, identidade visual, interfaces, códigos, bases tecnológicas, documentação, funcionalidades e demais elementos de propriedade da Ramper ou de seus licenciadores são protegidos pela legislação aplicável e não são transferidos ao Assinante em razão da contratação.

O Assinante recebe direito limitado, não exclusivo, intransferível e revogável de acesso e uso da Plataforma durante a vigência da contratação, exclusivamente para suas atividades internas e dentro do escopo contratado.

O Assinante permanece responsável pelos dados, informações, listas, conteúdos, instruções e materiais que inserir ou disponibilizar na Plataforma e declara possuir autorização e fundamento suficiente para utilizá-los. O Assinante concede à Ramper as permissões técnicas necessárias para processar esses elementos exclusivamente na medida necessária à prestação, manutenção, segurança e aprimoramento dos serviços, observada a Política de Privacidade.

Conteúdos gerados por IA poderão apresentar similaridades com resultados produzidos para outros usuários, em razão da natureza dos modelos utilizados. A Ramper não garante exclusividade sobre sugestões, frases ou estruturas geradas automaticamente, cabendo ao Usuário revisar o conteúdo antes da utilização.

13) Disponibilidade, manutenção e alterações da Plataforma

A Ramper poderá realizar atualizações, correções, manutenções, alterações de interface, ajustes de segurança e evolução de funcionalidades para preservar ou melhorar a Plataforma. Sempre que razoavelmente possível, intervenções relevantes que possam causar indisponibilidade programada serão comunicadas pelos canais aplicáveis.

Funcionalidades dependentes de Serviços de Terceiros poderão ser afetadas por mudanças externas, indisponibilidades, alterações de API, políticas, limites de uso ou decisões desses provedores. Nessas situações, a Ramper poderá adaptar, substituir, suspender ou descontinuar integrações quando necessário para manter a segurança, a conformidade ou a viabilidade técnica do serviço.

Níveis específicos de serviço, disponibilidade garantida, suporte e prazos de atendimento, quando contratados, serão aqueles estabelecidos no contrato, proposta comercial ou instrumento aplicável.

14) Suspensão e encerramento

Sem prejuízo de outras medidas, a Ramper poderá limitar ou suspender acesso a funcionalidades quando identificar risco de segurança, indício de uso ilícito ou abusivo, violação destes Termos, tentativa de contornar controles técnicos, comprometimento da conta, determinação legal ou risco relevante de bloqueio ou impacto decorrente de Serviços de Terceiros.

Quando a situação permitir, a Ramper poderá solicitar a correção da conduta antes de adotar suspensão definitiva. Em hipóteses urgentes, de segurança ou de exigência legal, a limitação poderá ocorrer imediatamente.

O encerramento da contratação, cancelamento, exportação, retenção e eliminação de dados observarão o contrato, a Política de Privacidade, as obrigações legais e os prazos necessários para exercício regular de direitos e prestação de contas.

15) Responsabilidades e limitações

O Assinante e seus Usuários são responsáveis pelas configurações que realizarem, pelos destinatários selecionados, pelo conteúdo final de campanhas e comunicações e pela forma como utilizarem resultados, classificações e sugestões gerados pela Plataforma.

A Ramper não se responsabiliza por bloqueios, suspensões, alterações de regras ou indisponibilidades determinadas por Serviços de Terceiros quando tais eventos estiverem fora de seu controle, sem prejuízo das medidas razoáveis que possa adotar para mitigar impactos e orientar o uso seguro das integrações.

A Ramper também não garante resultados comerciais específicos nem a ausência absoluta de erros em recursos de IA. Decisões relevantes tomadas exclusivamente a partir de conteúdo gerado automaticamente são de responsabilidade do Assinante, que deverá realizar revisão humana adequada ao contexto.

Eventuais limites de responsabilidade, indenizações, penalidades e demais condições econômicas serão regidos prioritariamente pelo contrato ou proposta comercial aplicável, respeitada a legislação brasileira.

16) Alterações destes Termos e registros de aceite

Estes Termos poderão ser atualizados para refletir mudanças legais, regulatórias, técnicas, de segurança ou de funcionalidades da Ramper GTM. A versão vigente será identificada por número e data de atualização.

Quando a alteração for relevante para a relação contratual, a Ramper poderá comunicar o Assinante por e-mail, aviso na Plataforma ou outro canal adequado e, quando necessário, solicitar novo aceite eletrônico ou formalização contratual.

Os registros técnicos de aceite poderão ser mantidos pelo período necessário à comprovação da contratação, atendimento de obrigações legais e exercício regular de direitos. O registro poderá incluir, entre outros elementos tecnicamente disponíveis, identificador do usuário, data, hora e versão dos Termos apresentados.

17) Legislação aplicável, prevalência e contato

Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Questões de foro, solução de controvérsias, vigência, preço, forma de pagamento, níveis de serviço e demais condições comerciais serão aquelas previstas no contrato ou proposta comercial celebrada com o Assinante.

Em caso de divergência entre estes Termos e instrumento contratual específico celebrado entre a Ramper e o Assinante, prevalecerá o instrumento específico quanto à matéria expressamente disciplinada. A Política de Privacidade prevalecerá quanto às informações de transparência sobre tratamento de dados pessoais, sem prejuízo das obrigações contratuais aplicáveis.

Dúvidas relacionadas ao uso da Plataforma poderão ser encaminhadas pelos canais de atendimento disponibilizados pela Ramper. Questões de privacidade e proteção de dados pessoais poderão ser encaminhadas para privacidade@ramper.com.br.

18) Histórico de revisão

Data	Descrição da Mudança	Responsável
03/09/2026	Consolidação final – Ramper GTM, extensões de navegador, IA e privacidade	GEP Soluções em Compliance