

CONTRATO MASTER DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Este Contrato Master de Prestação de Serviços (“Contrato”) é celebrado por,

TRUE TECNOLOGIA LTDA., sociedade limitada inscrita no CNPJ/ME sob o nº 59.181.951/0001-57, com sede na Rua Fernando Amaro, 27, Apto 302, Andar 03, Condomínio Angra dos Reis Ed., CEP 80045-080, e-mail e@usegenoa.ai, titular e operadora da plataforma SuretyOS e do produto Genoa — Subscritor de IA, doravante denominada simplesmente “GENOA”; e, de outro lado, a pessoa jurídica identificada na respectiva Ordem de Serviço firmada entre as Partes, doravante denominada simplesmente “CONTRATANTE”.

GENOA e CONTRATANTE serão doravante designadas conjuntamente como “Partes” e, individualmente, cada uma como uma “Parte”.

AO ASSINAR UMA ORDEM DE SERVIÇO, A CONTRATANTE, DEVIDAMENTE REPRESENTADA CONFORME SEUS ATOS CONSTITUTIVOS, RECONHECE TER LIDO, COMPREENDIDO E ACEITO INTEGRALMENTE OS TERMOS E CONDIÇÕES CONSTANTES NESTE CONTRATO, DE FORMA PLENA, IRREVOGÁVEL E SEM RESERVAS.

Os termos iniciados em letra maiúscula que não estejam expressamente definidos em uma Ordem de Serviço terão os significados que lhes são atribuídos neste Contrato.

1. OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto estabelecer os termos e condições gerais que regerão a prestação, pela GENOA, de serviços tecnológicos consistentes no licenciamento de uso da plataforma **SuretyOS** e na disponibilização, implantação, operação e manutenção de agentes de inteligência artificial de subscrição (“**Genoa — Subscritor de IA**” ou “Agentes de IA”), voltados à operação de seguros, em especial Seguro Garantia, a serem detalhados em cada Ordem de Serviço (“OS”) celebrada entre as Partes (“Serviços”).

1.1.1. Cada OS deverá ser assinada por representantes legais de ambas as Partes e especificará, de forma vinculante, o escopo dos Serviços, os módulos e produtos contratados, as condições comerciais (incluindo preços, prazos e formas de pagamento), cronogramas, obrigações adicionais e demais particularidades aplicáveis. Cada OS, uma vez assinada, integrará este Contrato para todos os fins de direito.

1.1.2. **Cada OS cobrirá exatamente os produtos, módulos e condições comerciais que tiverem sido acordados entre as Partes**, não se presumindo contratado qualquer módulo, funcionalidade ou produto que não esteja expressamente indicado na respectiva OS.

1.1.3. Em caso de conflito entre as disposições deste Contrato e as de uma OS firmada entre as Partes, prevalecerão as condições estabelecidas na OS.

1.2. A prestação dos Serviços poderá envolver, conforme definido na respectiva OS, (i) etapa de implementação e integração, incluindo diagnóstico, integração técnica e configuração inicial dos fluxos; (ii) disponibilização da plataforma SuretyOS e/ou dos Agentes de IA para execução das funcionalidades contratadas; (iii) realização de prova de conceito (POC), quando aplicável; e (iv) acesso ao portal da plataforma para acompanhamento de indicadores e gestão operacional, de responsabilidade do CONTRATANTE.

2. PRODUTOS

2.1. A GENOA disponibiliza ao mercado a plataforma SuretyOS e os produtos Genoa de subscrição por inteligência artificial, descritos nesta cláusula. **A contratação de cada produto dependerá de previsão expressa na respectiva OS**, que indicará, de forma vinculante, o que estará compreendido na contratação.

2.2. **Plataforma SuretyOS — licença integral.** A plataforma SuretyOS é licenciada como um todo único e indivisível, não sendo comercializada por módulos avulsos: a sua contratação se dá em caráter integral (“tudo ou nada”), passando o CONTRATANTE a ter acesso ao conjunto de funcionalidades da plataforma, conforme os perfis e acessos liberados. A título meramente exemplificativo e não exaustivo, a plataforma compreende funcionalidades de:

- **Pipeline** — recepção, organização e gestão de propostas, cotações e oportunidades, com acompanhamento do funil de subscrição.
- **Emissão** — emissão de apólices, endossos e demais documentos do seguro, conforme parametrização e regras de negócio do CONTRATANTE.
- **Sinistros** — registro, acompanhamento e gestão do fluxo de sinistros e respectivas tratativas.
- **Resseguro** — apoio à gestão de cessões e do relacionamento com resseguradores, conforme escopo contratado.
- **BI (Business Intelligence)** — painéis, indicadores e relatórios gerenciais sobre a operação, carteira e desempenho.
- **Fast Track** — esteiras aceleradas de subscrição (de Oportunidades e de Crédito), integrantes da plataforma e não cobradas por análise.
- **Portal e acessos** — ambiente de acesso à plataforma, com gestão de usuários, perfis e credenciais.

2.2.1. A relação de funcionalidades acima é meramente ilustrativa da composição da plataforma na presente data, não constituindo lista exaustiva de módulos contratados. A GENOA poderá, no curso da evolução do produto, acrescentar, modificar, unificar ou descontinuar funcionalidades, nos termos da Cláusula 4.3, sem que isso altere a natureza integral da licença da plataforma contratada na respectiva OS.

2.3. **Produtos Genoa — Subscrição por IA.** À parte da plataforma SuretyOS, a GENOA disponibiliza produtos de subscrição baseados em inteligência artificial que leem bureaus, documentos e notícias e entregam parecer estruturado de subscrição, cobrados por análise, conforme a Importância Segurada (IS) do risco avaliado. São oferecidos, contratáveis isolada ou conjuntamente conforme a OS:

- **Genoa — Subscritor de Oportunidades**
- **Genoa — Subscritor de Crédito**

As esteiras de Fast Track (de Oportunidades e de Crédito) integram a plataforma SuretyOS, conforme a Cláusula 2.2, não sendo cobradas por análise.

2.3.1. Cada produto Genoa contratado inclui os agentes que o compõem e a respectiva configuração, sendo apurado por análise e à parte da remuneração da plataforma, conforme a respectiva OS. Cada produto Genoa é contratado de forma autônoma, em caráter integral, não sendo comercializado em frações ou módulos avulsos.

2.4. **Caráter dos pareceres de subscrição.** Os pareceres, recomendações, classificações e demais resultados gerados pelos produtos Genoa possuem natureza informativa e de apoio à decisão. **A decisão final de subscrição — incluindo a aceitação ou recusa do risco, a precificação, a definição de**

condições e a emissão da apólice — é de responsabilidade única e exclusiva do CONTRATANTE, a quem cabe a validação humana dos resultados antes de qualquer ato de subscrição, emissão ou contratação.

2.5. A GENOA poderá disponibilizar novos produtos separadamente precificados, cuja contratação dependerá de OS específica ou de aditamento à OS vigente, não estando tais novos produtos incluídos nas contratações anteriores.

3. AGENTES AUTÔNOMOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

3.1. A GENOA disponibilizará ao CONTRATANTE, conforme especificado na respectiva OS, Agentes de IA capazes de compreender linguagem natural e documentos em diferentes formatos, processar e analisar informações, executar fluxos ponta a ponta e operar de forma escalável, nos termos definidos em cada OS.

3.1.1. Para fins deste Contrato, consideram-se **USUÁRIOS** as pessoas físicas ou jurídicas que interagem com a plataforma e/ou com os Agentes de IA, incluindo prepostos do CONTRATANTE, corretores, tomadores, segurados e demais terceiros autorizados.

3.1.2. O CONTRATANTE reconhece que, embora projetados para operação contínua, os Serviços poderão sofrer interrupções temporárias decorrentes de manutenções programadas, falhas técnicas, indisponibilidade de sistemas do CONTRATANTE ou de terceiros, ou eventos de caso fortuito ou força maior. A GENOA não garante disponibilidade absoluta ou funcionamento ininterrupto dos Serviços, nem se responsabiliza por danos deles decorrentes.

3.1.3. O CONTRATANTE está ciente de que os Agentes de IA utilizam modelos de processamento de linguagem natural que podem, em determinadas circunstâncias, gerar respostas inexatas, incompletas ou divergentes das informações originalmente parametrizadas (“Alucinações”). A GENOA envidará seus melhores esforços para implementar mecanismos de acurácia e controle de qualidade, mas não assegura nem se responsabiliza pela exatidão ou adequação integral de todos os conteúdos gerados.

3.1.4. A verificação final das informações e dos pareceres apresentados será de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE, que deverá adotar fluxos internos de validação, controles adicionais ou revisão humana sempre que considerar necessário. Nada neste Contrato deve ser interpretado como transferência à GENOA da responsabilidade por revisar, validar ou garantir a correção, a adequação regulatória, jurídica, técnica ou comercial das informações e decisões de subscrição.

3.2. Os Agentes de IA poderão ser configurados para, incluindo mas sem limitação, executar de forma autônoma e integrada aos sistemas do CONTRATANTE — inclusive sistemas de gestão, CRMs, bureaus de crédito e demais bases relevantes — funcionalidades como: coleta e organização de dados; leitura e análise de documentos; consulta a bureaus e fontes externas; estruturação de pareceres de subscrição; cálculo de indicadores de risco; e geração de relatórios, sempre conforme o escopo definido na OS.

3.3. Os canais e integrações suportados serão definidos na respectiva OS, podendo a utilização de outros canais ou integrações ocorrer apenas mediante ajuste contratual específico entre as Partes.

4. PLATAFORMA SURETYOS E SERVIÇOS

4.1. Caso contratado por meio de OS, a GENOA concederá acesso à plataforma SuretyOS, ambiente tecnológico de sua titularidade, hospedado em infraestrutura própria ou de terceiros qualificados, destinado à operação, ao monitoramento e à gestão dos módulos e Agentes de IA contratados.

4.2. A GENOA prestará, ainda, serviços de suporte, implantação e integração técnica, nos termos detalhados em OS, incluindo: (i) implantação inicial, parametrização de fluxos e configuração; (ii)

integração com os sistemas do CONTRATANTE, conforme especificações acordadas; (iii) suporte técnico e operacional pelos canais oficiais da GENOA, em dias úteis e horário comercial, salvo regime diferenciado se contratado; e (iv) atualizações periódicas de segurança, melhorias e evolução tecnológica da plataforma.

4.3. O CONTRATANTE reconhece que a GENOA poderá, a seu exclusivo critério, modificar, atualizar ou substituir recursos, módulos ou interfaces da plataforma SuretyOS, desde que não resulte em redução material da disponibilidade ou das funcionalidades contratadas. Tais modificações, voltadas à manutenção, segurança, atualização tecnológica e evolução do produto, não caracterizam falha ou descumprimento contratual.

5. ACESSO E CONDIÇÕES DE USO

5.1. Para acessar os recursos da plataforma SuretyOS, o CONTRATANTE deverá realizar cadastro específico, conforme instruções da GENOA, responsabilizando-se pela atualização e exatidão das informações fornecidas.

5.1.1. O CONTRATANTE será o único responsável pela gestão das credenciais de acesso de seus prepostos, empregados e terceiros autorizados (“USUÁRIOS INTERNOS”), devendo assegurar que apenas pessoas habilitadas utilizem a plataforma. O CONTRATANTE responderá integralmente por todos os atos praticados mediante uso de suas credenciais.

5.1.2. É vedado ao CONTRATANTE, por si e por seus USUÁRIOS, praticar condutas que comprometam a segurança, integridade ou finalidade da plataforma, tais como: compartilhar credenciais com terceiros não autorizados; copiar, modificar, distribuir, sublicenciar, realizar engenharia reversa ou explorar a estrutura ou funcionalidades; acessar áreas restritas ou interferir tecnicamente no funcionamento da plataforma; capturar, manipular ou comercializar dados da GENOA, de terceiros ou de USUÁRIOS; inserir conteúdos ilícitos ou que infrinjam direitos de terceiros; realizar uploads com vírus ou códigos maliciosos; ou praticar atos em desacordo com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) ou com a legislação vigente.

5.1.3. A GENOA adotará medidas técnicas e organizacionais adequadas, em conformidade com padrões de mercado e legislação aplicável, incluindo rotinas de backup e controle de acesso. O CONTRATANTE reconhece que nenhum sistema está absolutamente imune a ataques, falhas ou invasões, não sendo a GENOA responsável por exclusão, obtenção ou divulgação não autorizada de informações resultantes de ataques que não poderiam razoavelmente ser evitados por tais medidas.

5.1.4. A GENOA poderá suspender, total ou parcialmente, o acesso à plataforma em situações de manutenção programada, incidentes de segurança, caso fortuito, força maior, inadimplemento contratual do CONTRATANTE ou por determinação legal, judicial ou administrativa.

5.2. A suspensão ou interrupção do acesso à plataforma ou aos Serviços não eximirá o CONTRATANTE de suas obrigações financeiras, nem lhe conferirá direito a abatimentos, compensações ou indenizações, salvo se a interrupção exceder 15 (quinze) dias úteis consecutivos por causa imputável exclusivamente à GENOA, hipótese em que as Partes avaliarão conjuntamente uma solução comercial adequada.

5.3. As Partes reconhecem que a GENOA emprega ferramentas de inteligência artificial como suporte à execução dos Serviços. O uso dessas tecnologias visa aprimorar a eficiência e a escalabilidade dos Serviços, cabendo ao CONTRATANTE revisar periodicamente a Política de Privacidade da GENOA para acompanhar atualizações quanto ao tratamento de dados pessoais.

6. VALORES DEVIDOS PELO CONTRATANTE À GENOA

6.1. O CONTRATANTE pagará à GENOA os valores correspondentes à prestação dos Serviços, conforme estabelecido na respectiva OS, inclusive quanto à periodicidade, prazos de vencimento, multas, encargos financeiros e forma de faturamento.

6.2. **Modelo de remuneração.** Salvo disposição diversa na OS: (i) a remuneração da plataforma SuretyOS será apurada como percentual sobre o prêmio retido pelo CONTRATANTE, apurado mensalmente, podendo a OS prever remuneração mínima mensal e período de integração com condição comercial específica; e (ii) os produtos Genoa de subscrição por IA serão cobrados à parte, por análise, conforme a Importância Segurada (IS) do risco avaliado, com apuração mensal e Nota Fiscal própria, não compondo o percentual da plataforma.

6.2.1. **Base de cálculo e reconciliação.** A definição e a forma de apuração da base de cálculo, inclusive do conceito de “prêmio retido”, serão estabelecidas na respectiva OS. O CONTRATANTE fornecerá tempestivamente as informações necessárias à apuração, facultada à GENOA a reconciliação e a conferência dos valores apurados, tendo os dados registrados na plataforma SuretyOS como fonte de referência quanto às operações nela processadas. Eventuais divergências serão resolvidas de boa-fé entre as Partes.

6.3. O faturamento será mensal, mediante emissão de Nota Fiscal pela GENOA, com vencimento conforme previsto na respectiva OS. A comunicação referente a Notas Fiscais, boletos e pendências financeiras será direcionada ao setor indicado pelo CONTRATANTE.

6.4. Os valores contratados serão reajustados anualmente, na menor periodicidade permitida por lei, pelo índice IPCA/IBGE ou outro que venha a substituí-lo.

6.5. Em caso de atraso no pagamento, o valor em aberto ficará sujeito a: (i) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o montante devido; (ii) juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die; e (iii) correção monetária pelo índice previsto na Cláusula 6.4. Enquanto perdurar o inadimplemento, a GENOA poderá suspender os Serviços, sem prejuízo da exigibilidade integral dos valores devidos.

6.6. Os valores pactuados em cada OS são líquidos, certos e exigíveis, devendo ser pagos integralmente, livres e desembaraçados de quaisquer tributos, encargos, deduções ou retenções de responsabilidade do CONTRATANTE, e não se sujeitando a compensações, retenções, glosas ou descontos unilaterais, salvo previsão contratual expressa e aceita pela GENOA.

6.6.1. Caso a legislação aplicável exija retenção na fonte relativa a tributos incidentes sobre os pagamentos devidos à GENOA, o CONTRATANTE deverá acrescentar aos valores devidos o montante necessário para que a GENOA receba, ao final, o valor líquido originalmente pactuado (“Gross-up”).

6.7. Custos cobrados por terceiros, tais como taxas de bureaus, mensageria, provedores de telefonia, nuvem ou licenciamento de ferramentas integradas, não estão incluídos nos valores devidos à GENOA, salvo se expressamente previsto na OS, permanecendo sob responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE.

7. VIGÊNCIA E RESCISÃO

7.1. O presente Contrato terá vigência por prazo indeterminado a partir da data de sua assinatura pelas Partes (“Data de Assinatura”), permanecendo válido enquanto houver OS vigente.

7.2. Cada OS indicará o prazo de vigência dos Serviços nela descritos, que poderá ser mensal, anual ou em outro formato acordado entre as Partes, observando-se, como regra, o prazo mínimo indicado na própria OS, salvo em contratos de Prova de Conceito (POC) ou disposição em contrário.

7.3. Salvo estipulação diversa na OS, as OS serão automaticamente renovadas por períodos iguais e sucessivos, podendo ser resilidas por qualquer das Partes mediante notificação escrita com a antecedência mínima indicada na respectiva OS.

7.3.1. A rescisão unilateral antecipada por iniciativa do CONTRATANTE antes do término do prazo mínimo contratado implicará a obrigação de pagamento das parcelas vincendas até o final do período contratado, assim consideradas, no mínimo, as remunerações mínimas mensais vincendas até o término do prazo mínimo, sem prejuízo das multas ou encargos previstos na respectiva OS.

7.3.2. Cada OS poderá ser rescindida por justa causa nas seguintes hipóteses: (i) atraso no pagamento por período superior a 15 (quinze) dias; (ii) descumprimento das condições deste Contrato ou da respectiva OS, não sanado em até 10 (dez) dias corridos após notificação; (iii) uso indevido da plataforma; (iv) violação da legislação aplicável em matéria de propriedade intelectual, proteção de dados, anticorrupção ou concorrência desleal; (v) prática de ato que comprometa a segurança, a reputação ou a operação da GENOA; ou (vi) decretação de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou liquidação do CONTRATANTE.

7.3.3. O término ou a rescisão de uma OS não implicará, por si só, a rescisão deste Contrato, nem afetará a validade das demais OS em vigor.

7.4. O encerramento deste Contrato ou de qualquer OS, por qualquer motivo, não prejudicará o direito da GENOA ao recebimento de valores devidos até a data de rescisão, nem afetará a vigência das cláusulas que, por sua natureza, devam subsistir ao término contratual, incluindo as relativas à confidencialidade, propriedade intelectual, responsabilidade, proteção de dados, resolução de disputas e obrigações financeiras pendentes.

8. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

8.1. O CONTRATANTE obriga-se a observar, durante toda a vigência deste Contrato e das respectivas OS, os deveres de boa-fé, diligência, lealdade, colaboração, transparência e confidencialidade, bem como a cumprir integralmente a legislação aplicável, em especial as normas de proteção de dados pessoais, a regulação securitária e a legislação de propriedade intelectual.

8.2. O CONTRATANTE reconhece e aceita que é o único e exclusivo responsável por:

- tomar todas as decisões de subscrição, aceitação ou recusa de riscos, precificação, emissão de apólices e demais atos regulados, cabendo-lhe a validação humana dos pareceres e resultados gerados pelos Agentes de IA;
- assegurar a disponibilidade, integridade, qualidade e segurança de seus próprios sistemas, bases de dados, CRMs e demais ferramentas integradas;
- cumprir as regras de acesso, credenciamento e uso da plataforma, conforme a Cláusula 5;
- fornecer, controlar e proteger as credenciais de acesso aos seus sistemas, respondendo integralmente por seu uso, inclusive por atos de representantes, colaboradores, prepostos ou terceiros autorizados;
- garantir a veracidade, licitude, atualidade e exatidão de todos os dados, informações e documentos fornecidos à GENOA ou inseridos na plataforma, respondendo civil, administrativa e criminalmente por omissões, inexatidões ou falsidades; e
- reparar, de forma imediata e integral, os danos causados à GENOA, à plataforma ou a terceiros, decorrentes de atos próprios, de seus representantes, colaboradores, prepostos ou terceiros sob sua responsabilidade.

8.3. O CONTRATANTE compromete-se a fornecer à GENOA, de forma tempestiva e completa, todos os documentos, dados, credenciais, acessos, tokens, APIs e ambientes necessários à parametrização e operação da plataforma e das integrações. Alterações relevantes em seus sistemas deverão ser comunicadas previamente, sob pena de suspensão ou mau funcionamento dos Serviços, podendo reconfigurações decorrentes ser objeto de nova OS e condições comerciais específicas.

8.4. É de inteira responsabilidade do CONTRATANTE obter, manter e custear as contas, números, licenças e autorizações dos canais e serviços de terceiros utilizados (tais como bureaus de crédito, provedores de telefonia, mensageria, nuvem e sistemas integrados), bem como cumprir as políticas, termos de uso e exigências regulatórias desses terceiros. Indisponibilidades ou falhas desses provedores não serão imputáveis à GENOA.

8.5. O CONTRATANTE será exclusivamente responsável por aprovar e manter atualizados os fluxos, regras de negócio, critérios de subscrição, parâmetros e templates utilizados. A GENOA executará a parametrização conforme as diretrizes validadas, não se responsabilizando pelo conteúdo, instruções ou decisões resultantes.

8.6. Caso a GENOA seja incluída em processos judiciais, administrativos ou arbitrais decorrentes de atos, omissões ou condutas do CONTRATANTE, de seus USUÁRIOS INTERNOS ou de terceiros sob sua responsabilidade, o CONTRATANTE assumirá integral responsabilidade pelo fato gerador, reembolsará as despesas incorridas pela GENOA (incluindo honorários advocatícios, custas e indenizações) e adotará as providências necessárias para a exclusão da GENOA do polo passivo, quando aplicável.

9. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA GENOA

9.1. A GENOA disponibilizará ao CONTRATANTE a plataforma SuretyOS e os Agentes de IA contratados, envidando esforços razoáveis para sua manutenção e funcionamento, nos termos das respectivas OS, observada a legislação vigente.

9.2. A GENOA atua exclusivamente como fornecedora de tecnologia, não assumindo, em nenhuma hipótese, responsabilidade por decisões de subscrição, atos regulatórios, condutas do CONTRATANTE ou de seus USUÁRIOS, nem pelas relações jurídicas estabelecidas entre o CONTRATANTE, corretores, tomadores, segurados ou terceiros.

9.3. A GENOA não garante, nem se responsabiliza por: (i) falhas, indisponibilidades ou limitações técnicas de sistemas do CONTRATANTE, de bureaus ou de quaisquer sistemas de terceiros integrados; (ii) decisões ou atos do CONTRATANTE com base em informações ou pareceres processados pelos Agentes de IA; (iii) resultados comerciais, sinistralidade ou desempenho da carteira do CONTRATANTE; ou (iv) inconsistências inerentes ao uso de modelos de linguagem natural, inclusive as Alucinações.

9.4. A prestação dos Serviços pela GENOA configura obrigação de meio, limitada ao fornecimento da tecnologia contratada, não implicando garantia de resultado específico, de disponibilidade absoluta ou de adequação integral às finalidades pretendidas pelo CONTRATANTE.

9.5. Ressalvado o disposto na Cláusula 9.5.1, a responsabilidade total da GENOA ficará limitada ao valor total efetivamente pago pelo CONTRATANTE, na respectiva OS em que se originou o evento danoso, nos 12 (doze) meses anteriores ao fato gerador. A GENOA não será, em nenhuma circunstância, responsável por danos indiretos, lucros cessantes, perda de receita, clientela, oportunidades, danos morais ou à imagem, ainda que alertada quanto à possibilidade de tais prejuízos.

9.5.1. A limitação prevista na Cláusula 9.5 não se aplica às hipóteses de: (i) violação do dever de confidencialidade pela GENOA; (ii) violação, pela GENOA, da legislação de proteção de dados pessoais (LGPD); (iii) violação, pela plataforma SuretyOS ou pelos produtos Genoa em si mesmos, de

direitos de propriedade intelectual de terceiros; e (iv) dolo ou culpa grave, casos em que a responsabilidade observará a legislação aplicável.

9.6. Indenização pela GENOA. A GENOA defenderá e manterá o CONTRATANTE indene de reclamações de terceiros que aleguem que a plataforma SuretyOS ou os produtos Genoa, em si mesmos, violam direitos de propriedade intelectual de terceiros, bem como dos danos diretos comprovadamente decorrentes de violação, pela GENOA, do dever de confidencialidade ou da legislação de proteção de dados pessoais. A presente obrigação fica condicionada a que o CONTRATANTE (i) notifique a GENOA tempestivamente da reclamação; (ii) coopere razoavelmente na defesa; e (iii) não realize reconhecimento, acordo ou transação sem a anuência prévia da GENOA. Verificada a violação de propriedade intelectual, a GENOA poderá, a seu critério, obter o direito de uso, substituir ou modificar a solução afetada, ou, não sendo viável, rescindir a OS correspondente com reembolso proporcional dos valores pagos e não usufruídos.

10. SUPORTE, CANAL DE ATENDIMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

10.1. Canal oficial de suporte. Todo e qualquer chamado de suporte deverá ser formalmente registrado pelo canal oficial da GENOA, no endereço **suporte@usegenoa.ai**. Comunicações realizadas por quaisquer outros meios — incluindo, sem limitação, WhatsApp pessoal, telefone direto, reuniões ou outros canais informais — não estarão sujeitas aos níveis de serviço previstos nesta cláusula, salvo se formalmente convertidas em chamado registrado no canal oficial. A formalização da demanda pelo canal oficial é condição para a sua priorização, o seu tratamento e a contagem dos prazos previstos nesta cláusula.

10.2. Classificação de severidade. Os chamados serão classificados conforme o impacto técnico e operacional: **Severidade 1 (Crítica)** — indisponibilidade relevante da plataforma ou falha que impeça funcionalidade essencial em ambiente produtivo; **Severidade 2 (Alta)** — degradação relevante de funcionalidade, sem indisponibilidade total; **Severidade 3 (Média)** — falha parcial, impacto limitado ou comportamento inesperado; **Severidade 4 (Baixa)** — dúvidas operacionais, solicitações de ajuste ou melhorias. A classificação inicial caberá à GENOA, com base em critérios técnicos, podendo ser revista de comum acordo entre as Partes.

10.3. Tempos de resposta inicial. A GENOA observará os seguintes prazos para o primeiro retorno acusando recebimento e iniciando a tratativa do chamado (“resposta inicial”, que não se confunde com a solução definitiva), contados do registro válido no canal oficial: **Severidade 1** — até 4 (quatro) horas corridas; **Severidade 2** — até 8 (oito) horas úteis; **Severidade 3** — até 16 (dezesesseis) horas úteis; **Severidade 4** — até 3 (três) dias úteis.

10.4. Tempos de solução (correções). A GENOA envidará esforços para solucionar os chamados nos seguintes prazos-alvo, podendo a solução envolver alternativas técnicas razoáveis, inclusive paliativas (“workarounds”): **Severidade 1** — até 1 (um) dia útil; **Severidade 2** — até 3 (três) dias úteis; **Severidade 3** — até 7 (sete) dias úteis; **Severidade 4** — conforme planejamento, sem prazo determinado. Para fins desta cláusula, consideram-se horas e dias úteis o horário comercial da GENOA, das 9h às 18h, em dias úteis na cidade de Curitiba/PR, excluídos feriados locais e nacionais.

10.5. Disponibilidade (uptime). A GENOA compromete-se a manter a disponibilidade mensal da plataforma SuretyOS em, no mínimo, **99% (noventa e nove por cento)**, apurada mensalmente. Serão excluídos do cálculo da disponibilidade os períodos de: (i) manutenção programada previamente comunicada; (ii) indisponibilidade causada por sistemas, integrações ou provedores de terceiros; (iii) fatos atribuíveis ao CONTRATANTE ou a seus USUÁRIOS; e (iv) caso fortuito ou força maior. A apuração da disponibilidade será realizada pela GENOA com base em seus instrumentos de monitoramento e disponibilizada ao CONTRATANTE, mediante solicitação, em relatório mensal.

10.6. Crédito por descumprimento de SLA. Caso, em determinado mês de referência, a GENOA (i) deixe de cumprir a disponibilidade mínima prevista na Cláusula 10.5, ou (ii) descumpra os tempos de resposta inicial e de solução de chamados de Severidade 1 previstos nas Cláusulas 10.3 e 10.4, o CONTRATANTE fará jus a um crédito equivalente a **10% (dez por cento) da remuneração mensal da plataforma SuretyOS** referente ao mês em que ocorreu o descumprimento, a ser abatido na fatura subsequente. O crédito previsto nesta cláusula constitui o único e exclusivo remédio do CONTRATANTE pelo descumprimento dos níveis de serviço, fica limitado a, no máximo, 10% (dez por cento) da remuneração mensal da plataforma por mês de referência, ainda que verificadas múltiplas falhas no mesmo período, e não é cumulativo com quaisquer outras multas, compensações ou indenizações pelo mesmo fato.

10.6.1. O crédito deverá ser solicitado pelo CONTRATANTE, por escrito e pelo canal oficial, em até 15 (quinze) dias do encerramento do mês de referência, sob pena de renúncia ao crédito daquele período. O crédito não será devido enquanto houver valores em aberto e vencidos do CONTRATANTE perante a GENOA.

10.7. Exclussões. Os prazos e índices previstos nesta cláusula não se aplicam, e o crédito da Cláusula 10.6 não será devido, nas hipóteses de indisponibilidades ou falhas não imputáveis à GENOA, nos termos da Cláusula 9, incluindo falhas de sistemas, integrações ou provedores de terceiros, atos ou omissões do CONTRATANTE, uso em desconformidade com a documentação, manutenções programadas e eventos de caso fortuito ou força maior. As metas de tempo aplicam-se exclusivamente a chamados completos e devidamente instruídos, podendo a contagem ser suspensa enquanto pendente o envio, pelo CONTRATANTE, de informações necessárias à análise.

10.8. Exclussões de escopo. O suporte não abrange customizações, desenvolvimentos específicos, treinamentos adicionais, parametrizações complexas, consultoria estratégica ou integrações não previstas na OS, os quais poderão ser contratados à parte.

10.9. Produtos Genoa de subscrição por IA. Os produtos Genoa operam de forma automatizada; a GENOA envidará esforços para a entrega tempestiva dos pareceres, em prazos compatíveis com a natureza automatizada do serviço, não se aplicando a eles os tempos de solução da Cláusula 10.4, podendo metas específicas de tempo de processamento ser definidas na respectiva OS.

11. CONFIDENCIALIDADE

11.1. Serão consideradas Informações Confidenciais todas e quaisquer informações ou dados, de natureza técnica, comercial, estratégica, jurídica, contábil, operacional, financeira, institucional ou pessoal, transmitidos por qualquer meio entre as Partes, ou acessados em razão da utilização da plataforma e da execução dos Serviços, que não sejam de conhecimento público.

11.1.1. As Informações Confidenciais incluem, sem limitação: (i) documentos contratuais, operacionais ou negociais; (ii) estratégias de mercado, modelos de negócio e informações de clientes, parceiros ou fornecedores; (iii) dados pessoais, conforme a Lei nº 13.709/2018 (LGPD); (iv) a estrutura, o código-fonte, algoritmos, fluxos, funcionalidades, metodologias e know-how da plataforma e dos Agentes de IA; e (v) projeções e resultados da GENOA.

11.1.2. Não serão consideradas confidenciais informações que: (i) sejam comprovadamente de conhecimento anterior da Parte receptora; (ii) tornem-se públicas por meios legítimos; (iii) sejam recebidas de terceiros sem obrigação de sigilo; (iv) sejam desenvolvidas de forma independente; ou (v) cuja divulgação seja exigida por lei ou ordem judicial/administrativa, hipótese em que, sempre que possível, a Parte reveladora será previamente comunicada.

11.2. Cada Parte compromete-se a manter sigilo sobre as Informações Confidenciais da outra, não as divulgando ou utilizando para fins diversos da execução deste Contrato, restringindo o acesso a colaboradores, prepostos ou prestadores que delas necessitem, sujeitos a dever equivalente de confidencialidade.

11.2.1. O CONTRATANTE declara que as informações, dados e conteúdos que fornecer poderão ser utilizados pela GENOA para a execução deste Contrato e, quando anonimizados, também para fins de treinamento, aprimoramento e validação de modelos de inteligência artificial, observado que: (i) a anonimização impedirá a identificação direta ou indireta de qualquer titular, nos termos do art. 5º, XI, da LGPD; (ii) os dados anonimizados serão tratados apenas para finalidades legítimas e compatíveis com a melhoria técnica dos Serviços; e (iii) é vedada qualquer tentativa de reversão da anonimização.

11.3. O dever de confidencialidade permanecerá vigente durante toda a vigência do Contrato e por 5 (cinco) anos após o seu término, independentemente do motivo da rescisão. O descumprimento sujeitará a Parte infratora à reparação integral dos danos, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis.

12. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1. As Partes tratarão os dados pessoais compartilhados, acessados, armazenados ou utilizados no âmbito deste Contrato em estrita conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e demais normas aplicáveis, inclusive as expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

12.2. As Partes obrigam-se a realizar o tratamento com base em hipóteses legais adequadas; a garantir os direitos dos titulares; e a adotar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger os dados contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração ou tratamento ilícito.

12.3. As Partes comprometem-se a notificar a outra, no menor prazo possível, sobre qualquer incidente de segurança relacionado aos dados pessoais tratados no escopo deste Contrato, cooperando com as investigações e medidas corretivas necessárias.

12.4. A GENOA poderá atuar, conforme a atividade envolvida, como controladora ou operadora de dados pessoais, sendo certo que, na condição de operadora, o tratamento será realizado em nome e por conta do CONTRATANTE, mediante suas instruções documentadas.

12.5. O CONTRATANTE é exclusivamente responsável por dar a devida transparência aos titulares e por garantir base legal válida e autorizações adequadas para o tratamento de dados pessoais inseridos ou compartilhados por meio da plataforma, inclusive quanto a consentimentos, opt-in/opt-out e atendimento a solicitações de titulares, quando aplicável.

12.6. Cada Parte manterá registros das operações de tratamento realizadas e responderá isoladamente por danos ou sanções decorrentes de descumprimento à legislação de proteção de dados por ação ou omissão própria.

13. PROPRIEDADE INTELECTUAL

13.1. A plataforma SuretyOS, os Agentes de IA e toda criação intelectual desenvolvida pela GENOA, com ou sem a participação do CONTRATANTE — incluindo softwares, códigos-fonte, bancos de dados, metodologias, fluxos, algoritmos, funcionalidades, layouts, logotipos, interfaces e modelos —, bem como melhorias, customizações ou adaptações realizadas no escopo deste Contrato ou de suas OS, permanecerão de titularidade exclusiva da GENOA, protegidas pelas Leis nº 9.610/98 e nº 9.279/96.

13.2. A GENOA concede ao CONTRATANTE, durante a vigência deste instrumento e das respectivas OS, uma licença de uso limitada, temporária, revogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável da

plataforma e dos Agentes de IA, exclusivamente para fins internos e para as finalidades descritas neste Contrato e nas OS.

13.2.1. Esta licença não confere ao CONTRATANTE qualquer direito de: (i) copiar, reproduzir, distribuir, sublicenciar, modificar, criar obras derivadas, desmontar, reverter ou explorar comercialmente os ativos de propriedade intelectual da GENOA; (ii) ceder ou transferir a terceiros os direitos concedidos; ou (iii) utilizar a plataforma para fins diversos dos contratados ou em benefício de terceiros não previstos.

13.3. Para fins institucionais, promocionais ou comerciais, a GENOA poderá fazer uso do nome empresarial e logotipo do CONTRATANTE, exclusivamente para integrar portfólios, apresentações comerciais, estudos de caso e materiais de divulgação da própria GENOA, sem pagamento adicional, podendo o CONTRATANTE revogar tal autorização a qualquer tempo mediante comunicação formal.

13.4. Conteúdos e materiais de titularidade do CONTRATANTE disponibilizados à GENOA para execução deste Contrato permanecerão de propriedade do CONTRATANTE, que concede à GENOA licença não exclusiva, gratuita e limitada para uso, reprodução e adaptação para fins da prestação dos Serviços.

14. ANTICORRUPÇÃO

14.1. As Partes declaram que cumprem, e continuarão a cumprir durante toda a vigência deste Contrato, todas as leis e regulamentos anticorrupção aplicáveis, incluindo a Lei nº 12.846/2013, comprometendo-se a não praticar, autorizar ou tolerar qualquer ato de corrupção, suborno, fraude, lavagem de dinheiro, vantagem indevida ou tráfico de influência, perante o setor público ou privado.

14.2. O descumprimento das obrigações desta cláusula será considerado falta grave, podendo ensejar a rescisão imediata deste Contrato, sem prejuízo da apuração de perdas e danos e das medidas legais cabíveis.

15. COOPERAÇÃO REGULATÓRIA E REQUISITOS SETORIAIS

15.1. A GENOA reconhece que o CONTRATANTE é sociedade supervisionada pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e sujeita à regulação do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), comprometendo-se a prestar os Serviços de modo a apoiar o cumprimento, pelo CONTRATANTE, das normas setoriais aplicáveis.

15.2. A GENOA cooperará, de forma tempestiva e mediante solicitação razoável, com requisições da SUSEP, do CNSP ou de outra autoridade competente relacionadas aos Serviços, fornecendo informações, documentos e esclarecimentos necessários ao atendimento de exigências regulatórias, de fiscalização ou de auditoria a que o CONTRATANTE esteja sujeito.

15.3. A GENOA prestará ao CONTRATANTE as informações necessárias ao cumprimento de eventuais deveres de comunicação à SUSEP quanto à contratação de serviços relevantes e ao processamento ou armazenamento de dados, inclusive em nuvem, abrangendo a identificação das atividades executadas e dos países ou regiões em que os dados sejam processados ou armazenados.

15.4. A GENOA manterá controles de segurança da informação compatíveis com a natureza dos Serviços e em nível não inferior aos padrões exigidos da atividade do CONTRATANTE pela regulação aplicável, observada a Cláusula 16.

15.5. A GENOA permitirá, mediante notificação prévia e em condições que preservem a confidencialidade e a segurança, o acesso da SUSEP ou de outra autoridade competente às informações e ambientes estritamente necessários ao exercício de suas competências legais, nos limites da legislação.

15.6. Alterações normativas que demandem adaptações relevantes nos Serviços poderão ensejar a repactuação de prazos e condições comerciais, mediante OS ou aditamento.

16. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, AUDITORIA E SUBCONTRATAÇÃO

16.1. **Segurança da informação.** A GENOA adotará e manterá medidas técnicas e organizacionais adequadas de segurança da informação, alinhadas a padrões de mercado, incluindo controle de acesso, criptografia em trânsito e, quando aplicável, em repouso, rotinas de backup, registro de logs e gestão de vulnerabilidades.

16.2. **Certificações e evidências.** A GENOA envidará esforços para manter certificações ou atestados de segurança reconhecidos pelo mercado (tais como ISO/IEC 27001 ou relatório SOC 2) e disponibilizará ao CONTRATANTE, mediante solicitação razoável e sob confidencialidade, sumários de controles, certificações vigentes e resumos de testes de intrusão (pentests), resguardadas informações sensíveis de segurança.

16.3. **Auditoria.** O CONTRATANTE poderá, no máximo 1 (uma) vez por ano, ou em caso de incidente de segurança relevante ou exigência regulatória, mediante notificação prévia de 30 (trinta) dias e sob confidencialidade, auditar o cumprimento das obrigações de segurança e proteção de dados deste Contrato, diretamente ou por terceiro independente sujeito a sigilo, sem acesso a dados de outros clientes da GENOA e sem comprometer a segurança ou a continuidade dos Serviços. A apresentação de certificação ou relatório independente vigente (ISO 27001/SOC 2) poderá substituir a auditoria, a critério das Partes.

16.4. **Subcontratação e subprocessadores.** A GENOA poderá subcontratar terceiros para a execução dos Serviços, inclusive provedores de nuvem e de infraestrutura, permanecendo responsável pela entrega do objeto contratual e sem que tal subcontratação implique solidariedade ou responsabilidade ilimitada por atos de terceiros. A GENOA manterá relação atualizada dos subprocessadores que tratem dados pessoais por conta do CONTRATANTE, disponível mediante solicitação, comunicará previamente alterações relevantes nessa relação e assegurará que tais terceiros estejam sujeitos a obrigações de proteção de dados e segurança não inferiores às deste Contrato. O CONTRATANTE poderá objetar, por motivo razoável e fundamentado em segurança ou conformidade, à inclusão de novo subprocessador que trate dados pessoais.

16.5. **Continuidade de negócios.** A GENOA manterá plano de continuidade de negócios e de recuperação de desastres (BCP/DR) proporcional à criticidade dos Serviços, com rotinas de backup e procedimentos de restabelecimento, visando à retomada dos Serviços em prazos razoáveis após eventos de indisponibilidade.

17. REVERSIBILIDADE E PORTABILIDADE DE DADOS

17.1. **Titularidade.** Os dados, registros e conteúdos inseridos ou gerados pelo CONTRATANTE na plataforma SuretyOS, incluindo dados de apólices, propostas, sinistros e análises, permanecem de titularidade do CONTRATANTE.

17.2. **Exportação e devolução.** A qualquer tempo durante a vigência e, em especial, no encerramento das OS, a GENOA disponibilizará ao CONTRATANTE a exportação de tais dados em formato eletrônico estruturado e de uso comum (por exemplo, CSV, JSON ou equivalente), por meio da plataforma ou de entrega direta, mediante solicitação.

17.3. **Assistência de transição.** No encerramento, a GENOA prestará assistência razoável de transição (reverse transition) por período de até 60 (sessenta) dias contados da rescisão, em condições comerciais

a serem acordadas quanto a esforços que excedam a mera exportação de dados, visando à migração ordenada dos Serviços.

17.4. Retenção de registros. A GENOA poderá reter cópias de registros e logs de transações e de análises pelo período necessário ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou de auditoria, ou à defesa de seus interesses, observadas as obrigações de confidencialidade e proteção de dados.

17.5. Eliminação. Decorrido o período de transição e o prazo de retenção legal aplicável, a GENOA eliminará ou anonimizará os dados pessoais do CONTRATANTE em sua posse, mediante confirmação, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória.

18. GOVERNANÇA DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

18.1. Rastreabilidade. A GENOA manterá, em relação aos produtos Genoa de subscrição por IA, registros (logs) das análises realizadas e dos principais elementos que as fundamentaram, de modo a permitir a rastreabilidade e a auditabilidade dos pareceres, disponibilizando tais registros ao CONTRATANTE mediante solicitação razoável.

18.2. Explicabilidade. A GENOA envidará esforços para fornecer, no parecer ou mediante solicitação, informações que permitam ao CONTRATANTE compreender os principais fatores considerados na análise, em apoio às suas necessidades de transparência perante reguladores, segurados e tomadores.

18.3. Decisão e não discriminação. Reitera-se que a decisão de subscrição é do CONTRATANTE (Cláusula 2.4). O CONTRATANTE é responsável por assegurar que o uso dos pareceres observe a legislação aplicável, inclusive quanto a tratamento isonômico, vedação a práticas discriminatórias e dever de informação, cabendo-lhe definir os critérios finais de aceitação e precificação.

18.4. Qualidade e evolução. A GENOA envidará esforços para monitorar a qualidade e o desempenho dos modelos, podendo atualizá-los para fins de melhoria, observado que tais atualizações não eximem o CONTRATANTE da validação humana prevista neste Contrato.

18.5. Conformidade evolutiva. As Partes cooperarão para adequar os Serviços a exigências legais ou regulatórias supervenientes aplicáveis ao uso de inteligência artificial, mediante OS ou aditamento, quando necessário.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Este Contrato, juntamente com as OS celebradas durante sua vigência, constitui o entendimento integral entre as Partes, substituindo quaisquer documentos, propostas ou acordos anteriores sobre o mesmo objeto.

19.2. Todos os avisos e notificações entre as Partes deverão ser por escrito e enviados por meio eletrônico com confirmação de recebimento ou outra forma que comprove o envio e recebimento, para os endereços indicados no preâmbulo ou na respectiva OS.

19.3. Este Contrato possui força de título executivo extrajudicial, nos termos do art. 784, II, do Código de Processo Civil, sendo exigíveis todos os valores pactuados nas OS, notas fiscais e boletos emitidos pela GENOA.

19.4. Qualquer alteração, renúncia ou aditamento a este Contrato só será válida se formalizada por escrito e assinada por representantes legais das Partes.

19.5. A eventual tolerância de uma Parte quanto ao descumprimento de qualquer obrigação não constituirá novação ou renúncia de direito, podendo a Parte exigir, a qualquer tempo, o integral cumprimento do Contrato.

19.6. É vedada a cessão ou transferência, total ou parcial, dos direitos e obrigações deste Contrato pelo CONTRATANTE sem prévia e expressa anuência por escrito da GENOA.

19.7. Caso qualquer disposição deste Contrato seja considerada inválida ou inexecutável, as demais permanecerão válidas, comprometendo-se as Partes a negociar cláusula substitutiva que reflita a intenção original.

19.8. Em caso de força maior ou caso fortuito, a Parte afetada deverá notificar a outra em prazo razoável, informando impactos e medidas de mitigação. A ocorrência de tais eventos não suspenderá, por si só, a obrigação de pagamento do CONTRATANTE, exceto se comprovado que o evento afetou exclusivamente a prestação dos Serviços por período contínuo superior a 30 (trinta) dias corridos.

19.9. As Partes reconhecem sua independência jurídica, não criando este Contrato qualquer consórcio, joint venture, parceria, agência ou vínculo de subordinação entre elas.

20. FORO E LEI APLICÁVEL

20.1. Este Contrato e as OS serão regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

20.2. As Partes buscarão solucionar eventuais controvérsias de forma amigável. Persistindo o impasse, fica eleito o Foro da Comarca de Curitiba/PR como o único competente para dirimir quaisquer disputas oriundas deste Contrato, renunciando as Partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

21. ACEITE E INCORPORAÇÃO

21.1. Este Contrato Master constitui os termos e condições gerais aplicáveis aos Serviços e é disponibilizado pela GENOA em meio eletrônico. **Não há assinatura específica deste instrumento:** o CONTRATANTE manifesta sua aceitação plena, integral e irrevogável a estes termos no ato da assinatura de cada Ordem de Serviço, que o incorpora por referência, para todos os fins de direito, conforme o preâmbulo deste Contrato.

21.2. A GENOA poderá atualizar este Contrato Master, passando a versão revisada a reger as Ordens de Serviço celebradas após a sua publicação. As OS já em vigor permanecerão regidas pela versão vigente à data de sua assinatura, salvo acordo diverso entre as Partes.