

Este instrumento contém os termos e condições gerais de uso da **Plataforma de aprendizagem digital FRST Falconi**, bem como a prestação dos Serviços de Mentoria e Workshop, serviços corporativos e tecnológicos, pela **Falconi Road of Skills and Talents Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas Ltda.**, doravante “**FRST Falconi**”.

Estes Termos e Condições Gerais de Uso de Plataforma e Prestação de Serviços (“Termos Gerais”) regem a relação entre a FRST Falconi e o Cliente, a partir da assinatura do correspondente Termo de Aceite.

O Termo de Aceite especificará os dados cadastrais, os serviços contratados, valores, forma de pagamento, vigência e demais condições comerciais, vinculando o Cliente integralmente a este instrumento. Após sua assinatura, o Termo de Aceite será regido por estes Termos e Condições Gerais

1. OBJETO

1.1. O presente contrato regula as condições de acesso e uso da **Plataforma FRST Falconi**, uma solução educacional digital voltada ao desenvolvimento de pessoas, competências e resultados nas organizações, bem como a prestação dos serviços contratados pelo Cliente por meio do **Termo de Aceite**.

1.2. A Plataforma é composta por funcionalidades: perfil, desafios, galeria de desafios, sua jornada, conteúdos (padrão, customizados e do cliente) e mentorias, podendo incluir integrações técnicas ou serviços adicionais contratados por Ordem de Serviço.

1.3. O uso da Plataforma será permitido pelo prazo e nas condições estabelecidas no Termo de Aceite, sendo classificado como licença de uso não exclusiva, intransferível e limitada à quantidade de usuários ali prevista.

2. USO DA PLATAFORMA E DOS SERVIÇOS

2.1. Será concedido ao Cliente, pelo prazo contratado no Termo de Aceite, o direito de uso da Plataforma FRST Falconi e dos serviços nela contratados, de forma não exclusiva, intransferível e limitada à quantidade de usuários prevista.

2.2. O acesso à Plataforma será realizado mediante login e senha individuais, vinculados a cada Usuário. O cadastro inicial será efetuado pela FRST Falconi com base nos dados fornecidos pelo Cliente, incluindo a designação de pelo menos um Administrador. O Administrador será responsável por criar e gerenciar os demais acessos, conforme a política de perfis da Plataforma.

2.3. O Cliente deverá fornecer os dados cadastrais necessários para a ativação da conta e será o único responsável pela veracidade, integridade e atualização dessas informações, respondendo por eventuais inconsistências, omissões ou fraudes.

2.4. A FRST Falconi poderá solicitar documentos ou confirmações adicionais a qualquer tempo e se reserva o direito de suspender, bloquear ou cancelar cadastros em caso de divergência de dados, ausência de resposta, ou descumprimento contratual.

2.5. A posse de credenciais de acesso não confere ao Cliente ou ao Usuário qualquer direito além do uso autorizado nos termos deste Contrato. Fica deste já expressamente vedado: (i) remover, alterar ou ocultar avisos de propriedade intelectual da Plataforma; (ii) realizar engenharia reversa, descompilar, copiar ou explorar tecnicamente o software; (iii) ceder, sublicenciar, alugar ou vender o acesso à Plataforma; (iv) fracionar o uso de funcionalidades ou distribuí-las entre ambientes não previstos no Termo de Aceite; (v) permitir o acesso ou uso da Plataforma por terceiros não autorizados, ressalvada a possibilidade de extensão do uso para empresas do mesmo grupo

econômico ou unidades franqueadas do Cliente, desde que expressamente autorizada pela FRST Falconi, mediante formalização em Termo de Aceite e/ou Ordem de Serviço (OS) específica.

2.6. Cada Usuário deve possuir conta própria, sendo vedado o compartilhamento de login e senha. Contas duplicadas, compartilhadas ou anômalas poderão ser inabilitadas, a critério da FRST Falconi.

2.8. A FRST Falconi poderá, a seu critério, recusar ou cancelar cadastros em desacordo com as políticas de segurança, uso ou finalidade da Plataforma.

3. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO

3.1. A remuneração devida pelo Cliente à FRST Falconi será aquela prevista no respectivo Termo de Aceite e/ou na Ordem de Serviço (OS) emitida, a qual indicará os valores contratados, o número de usuários licenciados, o modelo de trilhas contratado (padrão ou customizada), bem como as condições de cobrança.

3.2. A cobrança será realizada mensalmente com base em apuração ao final de cada mês, conforme controle da própria Plataforma. O valor total mensal incluirá os serviços recorrentes contratados e os usuários adicionais eventualmente inseridos pelo Administrador da conta, ficando o Cliente responsável por manter a base de usuários atualizada.

3.3. As faturas serão emitidas na assinatura do contrato e deverão ser quitadas no prazo estabelecido no Termo de Aceite. A FRST Falconi poderá, a seu critério, consolidar múltiplos serviços em uma única fatura, conforme a legislação fiscal vigente.

3.4. Os valores contratados serão reajustados anualmente com base na variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, ou, na hipótese de sua extinção, por outro índice que legalmente o substitua, sendo o reajuste aplicado sempre na data de aniversário do início da vigência contratual.

3.5. Em caso de atraso no pagamento, será aplicada multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em aberto, além de juros de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, contados a partir do vencimento.

3.6. O não pagamento de qualquer fatura no prazo de 60 (sessenta) dias autoriza a FRST Falconi a suspender o acesso à Plataforma e aos serviços contratados, independentemente de aviso prévio. Caso o inadimplemento persista por mais de 90 (sessenta) dias, a FRST Falconi poderá rescindir este Contrato de forma imediata e por justo motivo, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos, custas de cobrança e eventuais perdas e danos.

4. DECLARAÇÕES E DEVERES DAS PARTES

4.1. A FRST Falconi declara e se obriga a: (i) prestar os serviços contratados com base neste Contrato, com observância da metodologia proposta, dentro dos padrões de qualidade e prazos acordados; (ii) manter a Plataforma funcional, atualizada e acessível, observadas as condições técnicas e os limites estabelecidos contratualmente; (iii) disponibilizar equipe técnica qualificada, bem como infraestrutura tecnológica necessária para o cumprimento dos serviços (iv) prestar suporte técnico conforme as condições estipuladas neste Contrato; (v) cumprir todas as obrigações legais, fiscais, trabalhistas e regulatórias que lhe sejam aplicáveis, isentando o Cliente de qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária; (vi) manter válidas as licenças, autorizações e permissões eventualmente exigidas para o desenvolvimento de suas atividades.

4.2. O Cliente declara e se obriga a: (i) utilizar a Plataforma e os serviços contratados de acordo com os propósitos informados, respeitando os limites legais, contratuais e técnicos estabelecidos; (ii) garantir que os dados fornecidos para cadastro e operação da Plataforma são verdadeiros, atualizados e completos; (iii) responsabilizar-se integralmente pelos atos dos Usuários vinculados à sua conta, bem como pela gestão e uso das credenciais de acesso; (iv) abster-se de compartilhar, sublicenciar, alugar, revender ou permitir acesso de terceiros à Plataforma em desacordo com este Contrato, exceto nos casos expressamente autorizados pela FRST Falconi para empresas controladas, controladoras, coligadas ou franqueadas do Cliente, mediante previsão específica em Termo de Aceite e/ou Ordem de Serviço (OS);; (v) não realizar, permitir ou tentar realizar engenharia reversa, alteração de código, modificação de dados, sobreposição de conteúdo ou qualquer intervenção técnica na Plataforma que não tenha sido previamente autorizada pela FRST Falconi.

4.5. As Partes se obrigam a cumprir a legislação de proteção de dados pessoais, em especial a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD). O Cliente declara que obteve previamente os consentimentos necessários ou se fundamenta em base legal adequada para compartilhar dados pessoais com a FRST Falconi no âmbito da execução deste Contrato.

4.5.1. O Cliente autoriza a FRST Falconi a armazenar, tratar, copiar e realizar cópias de segurança (back-ups) de dados inseridos na Plataforma, exclusivamente para fins de manutenção operacional, segurança, inteligência analítica, melhorias dos serviços e cumprimento de obrigações legais.

5. PERFIS DE USUÁRIOS, TRILHAS, CONTEÚDO DO CLIENTE, DASHBOARD, MENTORIAS, WORKSHOPS e CUMBUCAS e GAIMIFICAÇÃO

5.1. A Plataforma FRST Falconi disponibiliza diferentes **perfis de usuário**, com permissões e funcionalidades específicas, conforme a contratação:

(i) **Usuário Módulo Resolução de Problemas**: possui acesso integral às funcionalidades da Plataforma, incluindo: perfil, desafios, galeria de desafios, sua jornada, conteúdos (padrão, customizados e do cliente) e mentorias

(ii) **Usuário Módulo Conteúdo**: possui acesso restrito aos conteúdos do canal institucional da FRST Falconi ("FRST Channel"), com navegação limitada e sem participação ativa em desafios. A quantidade de trilhas de autoria da FRST Falconi, disponibilizadas por cada usuário, será definida de acordo com o Termo de Aceite.

(iii) **Administrador**: perfil vinculado ao Cliente com poderes para gerenciar os acessos dos demais Usuários, ativar ou desativar licenças, indicar perfis e acompanhar o uso da Plataforma em sua organização.

(iv) **O número de licenças** de cada tipo será definido no Termo de Aceite ou Ordem de Serviço correspondente. A inclusão de novos Usuários será de responsabilidade do Administrador, gerando automaticamente a cobrança proporcional no ciclo de faturamento seguinte.

5.2. **As trilhas educacionais** oferecidas pela Plataforma classificam-se em:

(i) **Trilhas Padrão**: conteúdos estruturados e organizados pela FRST Falconi, aplicáveis a múltiplos perfis e setores, disponibilizados conforme o plano contratado.

(ii) **Trilhas Customizadas**: conteúdos específicos desenvolvidos para o Cliente, com base em demandas particulares, os quais deverão ser formalizados por meio de Ordem de Serviço específica.

5.3. Em relação ao **Conteúdo do cliente**:

(i) O Cliente poderá, a seu critério, inserir conteúdos próprios na Plataforma, tais como arquivos, vídeos, planos de desenvolvimento, textos institucionais, gravações de sessões e demais materiais compatíveis com os recursos disponíveis.

(ii) A responsabilidade pela legalidade, integridade e segurança dos conteúdos inseridos pelo Cliente é exclusivamente sua, inclusive no que se refere a: (i) licenciamento de direitos autorais, uso de imagem ou voz de terceiros; (ii) veracidade das informações; (iii) conformidade com a legislação aplicável, especialmente em relação à LGPD e direitos de propriedade intelectual.

(iii) A FRST Falconi não se responsabiliza por qualquer conteúdo inserido pelo Cliente ou por seus Usuários, nem por danos decorrentes de seu uso indevido, sendo facultado à FRST bloquear ou remover, sem aviso prévio, conteúdos que violem a lei, este Contrato ou as diretrizes da Plataforma.

(iv) Como os conteúdos próprios do cliente ficarão armazenados em nuvem exclusiva, antes do upload do mesmo, a FRST Falconi, fará um orçamento do custo de upload e do custo de armazenamento, segundo Termo de Aceite e/ou na Ordem de Serviço (OS).

5.4. A FRST Falconi poderá disponibilizar, conforme previsto no Termo de Aceite e/ou na respectiva Ordem de Serviço (OS), funcionalidades e serviços complementares à experiência na Plataforma, conforme descrito a seguir:

(i) Dashboards Personalizados: além dos painéis padrão de acompanhamento de trilhas e desafios, o Cliente poderá solicitar o desenvolvimento de dashboards customizados, mediante custo adicional, com o objetivo de mensurar iniciativas específicas de forma diferenciada.

(ii) Mentorias, Workshops e Cumbucas: as horas de mentoria contratadas serão realizadas por meio da Plataforma, com suporte de um profissional da FRST Falconi responsável por auxiliar na seleção do mentor adequado (Customer Success). Os mentores são indicados conforme sua especialidade, experiência e disponibilidade.

(iii) Gamificação: com foco em engajamento, a FRST Falconi poderá configurar recursos de gamificação personalizados, como as *Badges*, de acordo com os temas definidos pelo Cliente. Dependendo do nível de customização solicitado, poderá haver cobrança adicional.

6. VIGÊNCIA, RENOVAÇÃO E RESCISÃO

6.1. Este Contrato entra em vigor na data de assinatura do Termo de Aceite e terá o prazo de duração nele definido, contado a partir da efetiva disponibilização dos serviços contratados.

6.2. Findo o prazo inicial estabelecido no Termo de Aceite, o Contrato será automaticamente renovado por períodos sucessivos de 12 (doze) meses, salvo manifestação expressa em sentido contrário por qualquer das partes, mediante notificação por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término da vigência (manifestação de não renovação).

6.3. A rescisão imotivada e antecipada por iniciativa do Cliente, antes do término do prazo contratado no Termo de Aceite, somente será válida mediante aviso prévio, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Nesse caso, o Cliente deverá pagar adicionalmente ao faturamento do mês vigente ao pedido de rescisão, a multa compensatória equivalente ao valor de 30 (trinta) dias dos serviços.

6.4. Permanecem resguardados os direitos da FRST Falconi de rescindir este Contrato de forma imediata, a qualquer tempo, em caso de inadimplemento, uso indevido da Plataforma, descumprimento contratual, falência ou dissolução do Cliente, nos termos das demais disposições deste instrumento.

6.5. A FRST Falconi poderá, a seu critério, considerar rescindido o Contrato de pleno direito nas seguintes hipóteses:

- (i) **Inadimplemento do Cliente** por prazo superior a 60 (sessenta) dias consecutivos;
- (ii) **Descumprimento contratual grave** ou reiterado não sanado no prazo de 10 (dez) dias após notificação;
- (iii) **Uso indevido, fraudulento ou ilegal da Plataforma por parte do Cliente ou de seus Usuários;**
- (iv) **Decretação de falência**, recuperação judicial, dissolução ou liquidação do Cliente.

6.6. Na hipótese de rescisão, o Cliente deverá quitar integralmente os valores devidos até a data de encerramento, inclusive os referentes à multa contratual, se aplicável, sem prejuízo da cobrança de eventuais encargos, custas de cobrança e perdas e danos.

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.1. A Plataforma FRST Falconi, seus módulos, funcionalidades, design, metodologias, código-fonte, estrutura de dados, interface, conteúdos, manuais e demais ativos associados constituem propriedade intelectual exclusiva da FRST Falconi, protegida por legislação nacional e internacional aplicável.

7.2. O presente Contrato concede ao Cliente apenas uma licença limitada, temporária, não exclusiva e intransferível de uso da Plataforma e de seus recursos, exclusivamente para os fins e prazos definidos no Termo de Aceite.

7.3. Em nenhuma hipótese este Contrato implica cessão, transferência ou licenciamento de direitos autorais, marcas, patentes, segredos comerciais ou qualquer outro direito de propriedade intelectual da FRST Falconi ao Cliente ou a terceiros.

7.4. É vedado ao Cliente e aos Usuários: (i) acessar, copiar, modificar, adaptar, traduzir, descompilar, realizar engenharia reversa ou criar obras derivadas com base na Plataforma ou em qualquer de seus componentes; (ii) remover, ocultar ou alterar avisos de propriedade intelectual ou marcas exibidas na Plataforma; (iii) sublicenciar, ceder, comercializar ou disponibilizar a terceiros, de qualquer forma, o acesso à Plataforma, salvo mediante autorização expressa da FRST Falconi.

7.5. Quaisquer melhorias, sugestões, evoluções técnicas ou feedbacks fornecidos pelo Cliente durante a vigência contratual poderão ser utilizados pela FRST Falconi, sem qualquer ônus ou limitação, para aprimoramento de seus produtos e serviços, inclusive de forma incorporada à Plataforma, sem que isso gere qualquer direito de propriedade ou participação ao Cliente.

8. SUPORTE TÉCNICO E SLA

8.1. A FRST Falconi prestará suporte técnico ao Cliente exclusivamente relacionado ao uso da Plataforma, nos termos deste Contrato, desde que o Cliente esteja adimplente com suas obrigações contratuais.

8.2. O suporte será prestado em dias úteis, no horário comercial de 09h às 12h e das 13h às 18h (horário de Brasília), por meio do e-mail: suporte@frstfalconi.com.br, chat via plataforma e WhatsApp ou outro canal oficial indicado pela FRST Falconi.

8.3. O atendimento contemplará esclarecimentos sobre funcionalidades da Plataforma, resolução de dúvidas operacionais, comunicação sobre eventuais falhas técnicas, não abrangendo consultoria estratégica, treinamentos não contratados ou desenvolvimento sob demanda e o cancelamento de usuários e/ou do serviço.

8.4. A classificação das ocorrências reportadas pelo Cliente seguirá os seguintes níveis de criticidade:

Nível	Descrição
Alta criticidade	Indisponibilidade total da Plataforma, sem solução alternativa viável.
Média criticidade	Limitação severa de funcionalidades essenciais, com uso parcial comprometido.
Baixa criticidade	Dúvidas operacionais, lentidão pontual ou falhas sem impacto crítico.

8.5. A FRST Falconi envidará seus melhores esforços para assegurar a disponibilidade da Plataforma em, no mínimo, **98% (noventa e oito por cento)** do tempo ao longo de cada ano contratual, ressalvadas as hipóteses de: (i) falhas na conexão de internet do Cliente; (ii) manutenções programadas comunicadas com antecedência mínima de 24 horas; (iii) paralisações emergenciais inferiores a 4 horas, realizadas entre 0h e 6h; (iv) eventos de força maior ou caso fortuito; (v) falhas em sistemas ou equipamentos do Cliente.

8.6. A FRST Falconi reserva-se o direito de implementar correções, melhorias e atualizações na Plataforma, independentemente de prévia autorização do Cliente, comprometendo-se a comunicar eventuais impactos materiais em seu funcionamento.

9. CONFIDENCIALIDADE E INTEGRIDADE

9.1. As Partes se comprometem a manter sigilo sobre quaisquer informações técnicas, comerciais, estratégicas, operacionais ou pessoais obtidos em razão deste Contrato, incluindo segredos de negócio, metodologias, conteúdos educacionais, dados pessoais, relatórios, planos e demais informações identificadas como confidenciais, independentemente da forma de acesso ou registro.

9.2. O dever de confidencialidade subsiste durante a vigência deste Contrato e pelo prazo de 3 (três) anos após seu término, não se aplicando a informações: (i) que já eram de conhecimento legítimo da Parte receptora; (ii) que se tornem públicas sem violação deste Contrato; (iii) recebidas de forma lícita de terceiros; ou (iv) cuja divulgação tenha sido autorizada por escrito pela Parte titular.

9.3. O descumprimento das obrigações de confidencialidade sujeitará a Parte infratora à reparação integral dos danos, sem prejuízo da adoção de medidas legais, cautelares ou indenizatórias cabíveis.

9.4. As Partes também se comprometem a cumprir integralmente as normas legais e éticas de prevenção à corrupção, lavagem de dinheiro e atos lesivos à administração pública ou privada, conforme a Lei nº 12.846/2013, o Decreto nº 8.420/2015 e demais normas aplicáveis.

9.5. O Cliente declara que não ofereceu, prometeu ou autorizou qualquer vantagem indevida para obter benefícios ou influenciar decisões relacionadas a este Contrato, e autoriza a FRST Falconi, caso existam indícios razoáveis, a requerer informações e verificar a conformidade de condutas, sempre com respeito à confidencialidade e à boa-fé.

9.6. A violação desta cláusula, inclusive de suas obrigações anticorrupção, autoriza a rescisão imediata do Contrato por justo motivo, sem prejuízo das sanções civis, administrativas e criminais cabíveis. As obrigações aqui previstas permanecerão vigentes por 5 (cinco) anos após o encerramento contratual, independentemente da causa.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. **Independência das Partes.** Este Contrato não estabelece vínculo societário, associativo, empregatício, de representação ou qualquer forma de subordinação entre as Partes, sendo cada qual exclusivamente responsável por suas obrigações legais e contratuais.

10.2. **Cessão.** O Cliente não poderá ceder ou transferir, no todo ou em parte, os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato sem prévia autorização por escrito da FRST Falconi. Esta, por sua vez, poderá ceder ou transferir este Contrato a empresas de seu grupo econômico, sucessoras ou parceiras comerciais, mediante simples notificação ao Cliente.

10.3. **Força Maior.** Nenhuma das Partes será responsabilizada pelo inadimplemento de obrigações contratuais em razão de caso fortuito ou força maior, conforme previsto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro, enquanto perdurarem seus efeitos.

10.4. **Prevalência.** Em caso de divergência entre as disposições deste Contrato e as condições previstas em Termos de Aceite ou Ordens de Serviço, prevalecerão aquelas expressamente indicadas como excepcionais no respectivo documento.

10.5. **Indenizações.** O Cliente declara ciência de que, durante o uso da Plataforma ou dos Serviços, poderão ocorrer indisponibilidades, erros ou imprecisões, inerentes a qualquer serviço digital. Tais situações não serão consideradas falhas na prestação dos serviços e não gerarão, sob nenhuma hipótese, responsabilidade por perdas ou danos, seja em relação ao Cliente, aos Usuários ou a terceiros. A responsabilidade da FRST Falconi por eventuais danos decorrentes do uso da Plataforma ou dos Serviços, seja na esfera judicial ou extrajudicial, estará limitada ao valor correspondente à fatura mensal paga pelo Cliente no mês imediatamente anterior ao fato que deu origem à solicitação de indenização. A execução dos Serviços objeto deste Contrato não gera qualquer vínculo trabalhista entre a FRST Falconi e o Cliente, tampouco com seus sócios, administradores, representantes, empregados ou prestadores de serviço.

10.5. **Notificações.** As comunicações formais entre as Partes deverão ser feitas por escrito e enviadas aos endereços eletrônicos e/ou físicos indicados no Termo de Aceite. As notificações por e-mail serão consideradas recebidas no segundo dia útil após o envio, salvo comprovado o contrário.

10.6. **Tolerância.** A eventual tolerância de uma Parte em relação ao descumprimento de qualquer cláusula contratual pela outra Parte não constituirá renúncia a direito, nem alteração contratual tácita.

10.7. **Validade das Cláusulas.** Se qualquer cláusula deste Contrato for considerada inválida, ilegal ou inexecutável, as demais permanecerão em pleno vigor, com seus efeitos preservados na maior extensão possível.

10.8. **Legislação Aplicável e Foro.** Este Contrato será regido pelas leis da República Federativa do Brasil. As Partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo/SP, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir controvérsias dele decorrentes.