Termos de Uso | CRMFlex

1. Objeto

O presente Termo estabelece as regras e condições para o acesso e a utilização do módulo CRMFlex, que é parte integrante da plataforma ERPFlex. Esta plataforma é fornecida no modelo de Software as a Service (SaaS) pela empresa ERPFLEX SOFTWARE E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.

Ao começar a usar o CRMFlex, tanto a empresa contratante (o "Cliente") quanto as pessoas autorizadas por ela para usar a plataforma (os "Usuários") confirmam que leram, entenderam e aceitaram todas as disposições deste Termo. É fundamental que você esteja ciente de que a utilização continuada da ferramenta implica a sua total concordância com todas as cláusulas aqui descritas.

Este Termo de Uso deve ser interpretado em conjunto com o Aviso de Privacidade do CRMFlex, um documento complementar que detalha como a ERPFLEX trata os dados pessoais, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

2. Definições Importantes

Para facilitar a sua leitura e compreensão deste documento, apresentamos algumas definições-chave:

ERPFlex: Refere-se à empresa ERPFLEX SOFTWARE E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA., a provedora da plataforma.

CRMFlex: É o módulo de Customer Relationship Management (CRM) que faz parte da plataforma ERPFlex. Ele serve para centralizar e automatizar a gestão do relacionamento com clientes.

Cliente (ou Controlador): É a empresa (pessoa jurídica) que contrata os serviços da ERPFLEX para utilizar o CRMFlex. Segundo a LGPD, o Cliente é o "Controlador de Dados Pessoais", pois é ele quem define a finalidade, a base legal e a forma como os dados serão tratados dentro do sistema.

Usuário: São as pessoas físicas autorizadas pelo Cliente para acessar e utilizar o CRMFlex.

Dados: São todas as informações, de qualquer natureza, que são inseridas, processadas ou armazenadas pelo Cliente e seus Usuários dentro do CRMFlex. O CRMFlex pode conter informações como nome, e-mail, número de telefone, CPF, empresa, cargo, histórico de contato, status do funil de vendas e anotações comerciais.

Operadora: É a ERPFLEX. A empresa trata os dados pessoais apenas seguindo as instruções do Cliente (Controlador). A ERPFLEX não utiliza os dados pessoais que são inseridos no CRMFlex para fins próprios, de marketing ou compartilhamento independente.

3. Escopo dos Serviços

O CRMFlex foi desenvolvido para ser uma ferramenta de gestão comercial e relacionamento com clientes. Entre suas principais funcionalidades, você encontrará:

- Registro e acompanhamento detalhado de interações com leads e clientes.
- Um funil de vendas com etapas que podem ser personalizadas para o seu negócio, como Qualificação, Proposta, Negociação e Contrato.
- Recursos para importação de leads e oportunidades de negócio.
- Possibilidade de integração com o serviço RD Station, permitindo que dados coletados de formulários e campanhas sejam direcionados automaticamente para o CRMFlex.
- Acesso seguro através do login único (Single Sign-On) via Google (Google SSO).
- Visualização de relatórios e painéis (dashboards) estratégicos para análise comercial.

A ERPFLEX se reserva o direito de fazer atualizações, melhorias ou modificações no CRMFlex para garantir o bom funcionamento e a evolução do serviço, tais como:

- Descontinuar funcionalidades obsoletas ou de baixo uso, mediante comunicação prévia de no mínimo 90 (noventa) dias;
- Implementar mudanças técnicas necessárias para manutenção da segurança e performance da plataforma;
- Alterar interfaces, fluxos de trabalho e metodologias de operação para aprimoramento dos serviços;
- Integrar novas funcionalidades que complementem ou substituam recursos existentes.

O Cliente será notificado sobre mudanças significativas através dos canais de comunicação cadastrados. A continuidade do uso após a implementação das modificações constitui aceitação das mesmas.

4. Cadastro, Acesso e Credenciais

O Cliente é o único responsável por cadastrar os seus Usuários e por garantir que todas as credenciais de acesso (como senhas) sejam mantidas em sigilo.

É estritamente proibido o compartilhamento ou a utilização das contas de Usuários por terceiros não autorizados.

O Cliente e seus Usuários concordam em utilizar o CRMFlex de forma lícita e ética, abstendo-se de qualquer conduta que possa prejudicar o bom funcionamento da plataforma ou a segurança de outros Usuários. Isso inclui, mas não se limita a abster-se a:

- Realizar engenharia reversa, descompilar, decodificar ou tentar obter o código-fonte da plataforma, exceto nos limites permitidos por lei.
- Inserir, transmitir ou propagar qualquer tipo de vírus, malware, código malicioso ou outros programas de computador que possam causar danos à plataforma ou aos dados de terceiros.
- Utilizar o CRMFlex para fins ilícitos, incluindo o envio de mensagens de marketing não solicitadas (spam) ou a prática de atividades de hacking.
- Violar direitos de propriedade intelectual da ERPFLEX ou de terceiros.
- Utilizar o CRMFlex para fins de concorrência direta com a ERPFLEX ou para desenvolvimento de soluções similares.
- Realizar mineração de dados, web scraping ou qualquer forma de extração automatizada de informações além das funcionalidades nativas da plataforma.
- Executar ou tentar executar ataques de negação de serviço (DoS), flooding, ou qualquer ação que possa sobrecarregar propositalmente a infraestrutura da plataforma.
- Utilizar scripts automatizados, bots ou ferramentas similares para interagir com a plataforma de forma não autorizada.
- Comercializar, revender ou sublicenciar o acesso ao CRMFlex para terceiros não autorizados.
- Utilizar a plataforma para armazenar ou processar dados que violem direitos de terceiros ou que sejam obtidos de forma ilícita.
- Interferir ou tentar interferir no funcionamento adequado da plataforma ou nos dados de outros Clientes.

A ERPFLEX pode, a qualquer momento, suspender ou bloquear o acesso de um Usuário ou do Cliente caso haja violação deste Termo de Uso, da política de privacidade ou em caso de exigência legal.

5. Integrações com Serviços de Terceiros

O CRMFlex oferece a possibilidade de se integrar a serviços de terceiros para expandir as funcionalidades da plataforma.

A ativação e a gestão dessas integrações são de responsabilidade exclusiva do Cliente. O Cliente é o responsável por garantir que os dados importados de serviços, como o RD Station, estejam em conformidade com as finalidades e bases legais da LGPD. A ERPFLEX atua apenas como operadora dos dados pessoais que são transferidos através dessas integrações.

A ERPFLEX não se responsabiliza por eventuais falhas, indisponibilidades, inconsistências ou pelas políticas de privacidade dos serviços de terceiros.

6. Responsabilidades das Partes

Responsabilidades do Cliente:

- Garantir que todos os dados inseridos no CRMFlex são lícitos e legítimos, respeitando as leis aplicáveis.
- Assegurar que os seus Usuários cumpram integralmente este Termo de Uso.
- Responder e atender às solicitações dos titulares de dados pessoais, como pedidos de acesso, correção ou exclusão. A ERPFLEX não está autorizada a interagir diretamente com os titulares de dados que foram inseridos no CRMFlex.

Responsabilidades da ERPFLEX:

- Disponibilizar o CRMFlex conforme o que foi contratado pelo Cliente.
- Adotar medidas técnicas e administrativas de segurança da informação para proteger os dados tratados em sua infraestrutura.
- Atuar como operadora de dados pessoais, tratando as informações apenas conforme as instruções do Cliente, nos termos do Aviso de Privacidade.

7. Propriedade Intelectual

Todo o conteúdo e a estrutura do CRMFlex, incluindo o código-fonte, o design, a interface, gráficos e o software em si, são de propriedade exclusiva da ERPFLEX.

Os dados inseridos pelo Cliente no CRMFlex permanecem de sua propriedade exclusiva. No entanto, o Cliente reconhece e concorda que:

- A ERPFLEX poderá utilizar dados agregados, anonimizados e estatísticos derivados do uso da plataforma para fins de melhoria dos serviços, desenvolvimento de novas funcionalidades, pesquisa e análises de mercado, sem identificar o Cliente ou seus dados específicos.
- Métricas de performance, logs de sistema, estatísticas de uso e outros dados técnicos gerados pela operação da plataforma são de propriedade da ERPFLEX e poderão ser utilizados para otimização dos serviços.

- Cliente não adquire qualquer direito sobre algoritmos, metodologias, know-how ou insights desenvolvidos pela ERPFLEX a partir da operação da plataforma.

É estritamente proibido realizar engenharia reversa, copiar, modificar ou distribuir qualquer parte da plataforma sem a autorização expressa e por escrito da ERPFLEX.

8. Pagamentos e Condições Comerciais

O acesso ao CRMFlex está condicionado à existência de uma assinatura válida e ao pagamento em dia dos valores acordados.

A inadimplência pode levar à suspensão temporária ou ao cancelamento definitivo dos serviços.
As condições de rescisão do contrato, incluindo o aviso prévio, estarão detalhadas no contrato comercial.

9. Suporte Técnico

A ERPFLEX fará esforços razoáveis para garantir uma alta disponibilidade da plataforma CRMFlex. No entanto, não se garante funcionamento ininterrupto ou livre de erros. Eventuais manutenções programadas que possam afetar a disponibilidade do serviço serão comunicadas ao Cliente com antecedência razoável.

O suporte técnico para o uso do CRMFlex será prestado através dos canais oficiais da ERPFLEX, em horário comercial, salvo se houver condições específicas definidas em contrato.

O Cliente deve comunicar à ERPFLEX qualquer problema técnico, falha de funcionamento ou inconsistência de dados no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir de sua identificação ou de quando deveria razoavelmente ter sido identificado.

Problemas não comunicados dentro do prazo estabelecido poderão ter sua resolução prejudicada ou impossibilitada, especialmente aqueles relacionados a logs de sistema, históricos de transações ou estados temporários da plataforma.

Para reclamações relacionadas à cobrança ou questões contratuais, aplicam-se os prazos específicos definidos no contrato comercial.

A comunicação deve ser feita através dos canais oficiais de suporte da ERPFLEX, com descrição detalhada do problema e, quando possível, evidências que auxiliem no diagnóstico.

O nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) também poderá ser acordado em um contrato comercial à parte.

10. Privacidade e Proteção de Dados

O tratamento de dados pessoais no CRMFlex segue integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as regras detalhadas no Aviso de Privacidade do CRMFlex.

O Cliente é o Controlador dos dados que insere no CRMFlex, sendo o responsável por definir as finalidades e as bases legais para o tratamento. O Cliente é o responsável por determinar a retenção dos dados no CRMFlex, de acordo com suas políticas internas e prazos legais.

A ERPFLEX, por sua vez, atua como Operadora, executando o tratamento de dados de acordo com as instruções do Cliente. A única exceção é quando a ERPFLEX atua como controladora dos dados dos usuários administradores para fins específicos de contrato, segurança e obrigações legais.

Após a rescisão do contrato, a ERPFLEX manterá os dados do Cliente por um período de até 180 dias para que o Cliente possa realizar a extração e o backup de suas informações. Após esse prazo, os dados poderão ser excluídos de forma segura, conforme a política de retenção vigente da ERPFLEX.

Embora a ERPFLEX mantenha medidas de segurança e procedimentos de backup para garantir a integridade da plataforma, o Cliente é o único responsável por realizar backups regulares de seus próprios dados.

A ERPFLEX recomenda enfaticamente que o Cliente mantenha cópias de segurança atualizadas de todas as informações críticas inseridas no CRMFlex através das funcionalidades de exportação disponíveis na plataforma.

A ERPFLEX não se responsabiliza por perda de dados decorrente de falhas do Cliente em manter backups adequados, uso inadequado da plataforma, ou ações de terceiros não autorizados que tenham obtido acesso às credenciais do Cliente.

Em caso de incidentes que afetem a integridade dos dados, a ERPFLEX envidará seus melhores esforços para recuperar as informações utilizando seus próprios procedimentos de backup, sem qualquer garantia de recuperação total ou parcial dos dados.

11. Limitações de Responsabilidade

A ERPFLEX não pode garantir que o funcionamento da plataforma será ininterrupto ou livre de erros. A empresa se esforça para manter a disponibilidade e a segurança, mas fatores externos podem influenciar a performance do sistema.

A ERPFLEX não se responsabiliza por perdas de lucros, danos indiretos, danos morais, perda de dados ou prejuízos decorrentes do uso indevido da solução.

A responsabilidade total da ERPFLEX por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes deste Termo e do uso do CRMFlex será limitada ao valor total pago pelo Cliente nos últimos 12 (doze) meses de utilização do serviço.

A ERPFLEX não se responsabiliza por falhas ou interrupções causadas por eventos de força maior, ações de terceiros não autorizados ou falhas em serviços de telecomunicações, provedores de internet e data centers.

O Cliente será o único responsável por danos diretos ou indiretos causados à ERPFLEX ou a terceiros, incluindo sanções administrativas impostas pela ANPD, em decorrência da inserção de dados ilícitos no CRMFlex ou da violação de qualquer uma das cláusulas deste Termo de Uso.

12. Alterações e Atualizações do Termo

Este Termo de Uso é um documento dinâmico e pode ser atualizado a qualquer momento, seja por mudanças no produto ou por alterações nas obrigações legais.

A ERPFLEX informará o Cliente sobre eventuais modificações. O uso continuado da plataforma após a comunicação das alterações implica a sua aceitação da nova versão do Termo.

13. Vigência e Rescisão

Este Termo de Uso entra em vigor a partir do momento em que o Cliente o aceita e permanece válido enquanto a relação contratual estiver ativa.

A rescisão do contrato pode ocorrer por inadimplência, violação grave deste Termo ou por vontade de uma das partes, mediante aviso prévio, conforme as cláusulas do contrato comercial.

14. Foro e Lei Aplicável

Este Termo será regido e interpretado de acordo com a legislação brasileira. Para a resolução de qualquer controvérsia ou disputa relacionada a este documento, fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo.

Versão 1.0 – agosto de 2025
Última atualização: 21/08/2025