



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DO COWMANAGER

Versão: 2026.1

Estes Termos e Condições Gerais (“Termos”) regem todas as vendas de hardware, assinaturas, software, serviços e substituições (coletivamente, a “Solução”) do CowManager B.V. (“CowManager”, “nós”, “nós”) a qualquer cliente empresarial (“Cliente”, “você”) conforme identificado em um pedido, cotação, aceitação de pedido de compra ou outro documento de transação (cada um, um “Pedido”). Estes Termos são apenas para B2B e não se aplicam a consumidores.

Ao assinar um Pedido, ativar qualquer parte da Solução, pagar a primeira fatura ou utilizar a Solução, o Cliente aceita estes Termos.

1. DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÃO

1.1 Produtos de hardware: Produtos de hardware CowManager, incluindo sensores, leitores, estações base, roteadores, kits solares e acessórios (incluindo quaisquer componentes e identificadores incorporados).

1.2 Produtos de software (“Software”): As ofertas de software como serviço hospedadas na nuvem do CowManager e funcionalidades relacionadas, incluindo painéis/análises, aplicativos web e móveis, APIs e quaisquer componentes de software fornecidos pelo CowManager usados para acessar o SaaS.

1.3 Firmware: software incorporado, instalado ou utilizado para operar Produtos de Hardware, incluindo atualizações, fornecido pelo CowManager ou em seu nome.

1.4 Produtos: coletivamente, os Produtos de Hardware, Produtos de Software (incluindo Firmware), substituições e quaisquer outros itens expressamente fornecidos pelo CowManager ao abrigo de uma Encomenda. Para manter a consistência com a documentação de cotação/pedido do CowManager, os “Produtos” podem ser descritos e precificados como itens da linha “Produto” e podem ser subdivididos nas categorias “Hardware” e “Software”.

1.5 Assinatura: um direito limitado no tempo, durante o prazo aplicável e sujeito a pagamento, para acessar e usar os Produtos de Software e, quando expressamente indicado no Pedido, quaisquer Produtos de Hardware ou recursos fornecidos por assinatura, exclusivamente para as operações comerciais internas do Cliente e para o(s) Site(s), capacidades e quantidades especificadas no Pedido aplicável.

1.6 Documentação/Manuais: Os manuais do usuário, instruções de instalação e comissionamento, especificações, informações de segurança e manuseio, instruções de suporte e outra documentação relacionada ao(s) Produto(s) do CowManager, conforme atualizados, modificados e/ou alterados pelo CowManager periodicamente, estão disponíveis online em <https://www.cowmanager.com/manuals/>

1.7 Pedido: o(s) documento(s) de transação que identifica(m) os Produtos, quantidades, Local(is), prazo (se indicado), preços ou taxas e outros detalhes comerciais aplicáveis à compra ou



assinatura do Cliente (incluindo uma cotação, formulário de pedido, aceitação de pedido de compra ou outro documento de pedido), que são aceitos pelo CowManager.

1.8 Citação: uma cotação ou formulário de pedido do CowManager descrevendo os Produtos e os termos comerciais aplicáveis, que podem incluir seções de preços separadas para Produtos de Hardware e Produtos de Software.

1.9 Local: a(s) fazenda(s) ou local(is) de negócios ou local(is) operacional(is) do Cliente onde os Produtos são instalados e/ou utilizados.

1.10 Dia útil: um dia que não seja sábado, domingo ou feriado oficial na sede social do CowManager na Holanda.

1.11 Termos específicos do produto: um acordo escrito separado expressamente acordado entre o CowManager e o Cliente para um produto, programa ou modelo de assinatura específico do CowManager (por exemplo, termos de portões de rascunho ou termos do modelo de assinatura XL). Os Termos Específicos do Produto aplicam-se apenas ao âmbito expressamente identificado (produto ou programa, Site ou território e prazo) e prevalecerão sobre estes Termos apenas na medida em que haja qualquer conflito dentro desse âmbito.

1.12 Interpretação: os títulos são apenas para conveniência. “Incluindo” significa “incluindo, sem limitação”. As palavras no singular incluem o plural e vice-versa. As referências a “escrita” incluem comunicações eletrônicas (incluindo e-mail) e assinaturas eletrônicas. Se um período de tempo for indicado em “dias”, isso significa dias corridos, salvo indicação expressa em contrário (por exemplo, dias úteis).

2. ESTRUTURA DO CONTRATO: ORDEM DE PRECEDÊNCIA

2.1 Composição e formação do acordo

(a) O contrato juridicamente vinculativo entre o CowManager e o Cliente (o “Contrato”), para o âmbito relevante, consiste em: (i) quaisquer Termos Específicos do Produto; (ii) a Encomenda (incluindo a Cotação do CowManager aceite pelo Cliente e quaisquer detalhes de encomenda associados, limitados a especificidades comerciais); (iii) estes Termos; e (iv) Documentação/Manuais (em conjunto, os “Documentos”). Para maior clareza, a Cotação/Pedido pode descrever os Produtos e o preço dos Produtos como itens de linha “Produto” e pode subdividi-los em “Custos de hardware” e “Custos de software”.

(b) Um Contrato é formado quando o Cliente aceita a Cotação/Pedido (incluindo por assinatura eletrônica, clique para aceitar, confirmação por escrito por e-mail ou um pedido de compra em conformidade) e o CowManager entrega seus Produtos (por exemplo, despacha Produtos de Hardware, ativa o acesso ao Software, presta serviços ou emite uma fatura). O desempenho do CowManager não implica a aceitação de quaisquer termos e condições do Cliente (ver Seção 2.4).

(c) Salvo indicação expressa em contrário na face da Cotação/Encomenda, as Cotações são válidas por trinta (30) dias corridos a partir da data de emissão e, após esse prazo, caducam sem aviso prévio.

2.2 Ordem de precedência

Em caso de conflito, aplica-se a seguinte ordem de precedência (prioridade mais alta primeiro), mas apenas dentro do assunto e do âmbito que cada documento rege:

- (a) Termos específicos do produto (apenas para os produtos designados);
- (b) a Ordem, estritamente limitada às especificações comerciais indicadas na sua face;
- (c) estes Termos; e
- (d) Documentação/Manuais, exclusivamente para requisitos técnicos, de instalação, manuseio,



higiene/biossegurança, compatibilidade e uso seguro dos Produtos.

Para maior clareza: (i) Não incorpore referências a documentos do Cliente (incluindo ordens de compra, termos do portal, códigos de fornecedores, carimbos, rodapés ou e-mails); e (ii) O Cliente deve cumprir a Documentação/Manuais como parte do uso correto e seguro dos Produtos, mas a Documentação/Manuais não alteram itens comerciais, tais como preço, condições de pagamento, duração do prazo, renovação, responsabilidade, garantias ou resolução de disputas, salvo indicação em contrário em uma Ordem ou Termos Específicos do Produto.

2.3 Ordens separadas; Incumprimento cruzado; Compensação

Para fins administrativos, cada Pedido é considerado como um contrato separado. No entanto, o CowManager poderá compensar os valores devidos ao Cliente com quaisquer valores em atraso devidos pelo Cliente ao abrigo de qualquer contrato ou Encomenda com o CowManager, e poderá suspender o desempenho (incluindo ativações, envios, serviços, suporte e substituições) ao abrigo de qualquer Encomenda se o Cliente estiver em incumprimento ou inadimplência ao abrigo de qualquer outro contrato ou Encomenda com o CowManager.

2.4 Batalha de Formulários; Rejeição dos Termos do Cliente

Todos os termos e condições do Cliente (incluindo quaisquer referências ou anexos a uma ordem de compra, portal de compras, integração de fornecedores ou processo semelhante) são contestados, rejeitados e/ou sem efeito, mesmo que o CowManager inicie o desempenho, a menos que tais termos sejam expressamente acordados por escrito pelo CowManager e explicitamente declarados como prevalecentes.

2.5 Documentação/Manuais; Atualizações

A documentação/manuais são incorporados por referência e podem ser atualizados periodicamente pelo CowManager através da publicação de versões revisadas online e/ou no Software. Salvo indicação em contrário, essas atualizações aplicam-se a partir da data de publicação. A Documentação/Manuais fazem parte dos requisitos para o uso correto e seguro dos Produtos de Hardware e/ou Software, e o Cliente é responsável por garantir que seu pessoal e contratados cumpram a versão então vigente.

2.6 Alterações a estes Termos

A CowManager pode alterar estes Termos mediante notificação prévia por escrito com pelo menos trinta (30) dias de antecedência (um e-mail é suficiente), identificando a versão e a data de vigência e fornecendo uma cópia dos Termos atualizados (por exemplo, como um anexo em PDF e/ou por meio de um link onde os Termos estejam prontamente acessíveis e possam ser baixados). A menos que um período mais curto seja razoavelmente necessário por motivos legais, regulatórios, de segurança, prevenção de fraudes ou integridade operacional material, os Termos atualizados entrarão em vigor na data de vigência indicada e serão aplicáveis (i) a todos os Pedidos aceitos nessa data de vigência ou após ela e (ii) aos Contratos existentes entre as partes, incluindo todas as Assinaturas ativas na época, a partir dessa data de vigência.

Se o Cliente estiver contratando nos Termos padrão do CowManager (ou seja, sem acordo por escrito negociado separadamente sobre os termos), o Cliente poderá se opor aos Termos atualizados, enviando uma notificação por escrito à CowManager dentro de um prazo razoável após a notificação de atualização do CowManager (e, em qualquer caso, antes da data de vigência), indicando os motivos da objeção. Se o Cliente não se opuser em tempo hábil, os Termos atualizados serão aplicados automaticamente a partir da data de vigência. Se o Cliente apresentar objeções em tempo hábil, as partes discutirão de boa-fé. Enquanto se aguarda uma resolução, o CowManager poderá, agindo de forma razoável, continuar a cumprir os Termos então vigentes por um período provisório limitado e/ou propor um acordo alternativo. Para maior clareza, o Cliente não tem o direito de rescindir por conveniência nos termos desta Seção 2.6.



O uso continuado dos Produtos após a data de vigência não implica na aceitação de quaisquer termos do Cliente e não renuncia aos direitos do CowManager nos termos deste Contrato.

2.7 Ausência de confiança

Nenhuma declaração em materiais de marketing, demonstrações ou discussões pré-contratuais cria uma garantia ou faz parte do Contrato, e o Cliente reconhece que não se baseou em nenhuma dessas declarações.

2.8 Idioma; Traduções

Estes Termos podem ser traduzidos. Em caso de qualquer inconsistência, a versão em inglês prevalecerá.

2.9 Incoterms

Qualquer Incoterm especificado em uma Ordem será interpretado de acordo com os Incoterms® 2020, a menos que a Ordem indique expressamente uma edição e data diferentes.

2.10 Sem termos implícitos

Nenhum uso comercial, curso de desempenho ou curso de negociação deve complementar, explicar ou modificar este Contrato.

2.11 Ausência de autoridade dos revendedores ou funcionários; ausência de variações verbais

Os revendedores, distribuidores, revendedores, agentes, funcionários e contratados do CowManager não têm autoridade para vincular o CowManager a qualquer termo, garantia, desconto, compromisso ou exceção que entre em conflito com os Documentos, a menos que um signatário autorizado do CowManager concorde em um documento escrito que declare expressamente o desvio e seu escopo.

2.12 Termos específicos do produto

Os Termos Específicos do Produto prevalecerão sobre estes Termos exclusivamente no que diz respeito ao produto/programa expressamente identificado (e, se aplicável, ao território e prazo aplicáveis) e não criarão um precedente ou variação geral para quaisquer outras Encomendas ou Produtos.

3. ESCOPO DO FORNECIMENTO

3.1 Produtos; O que uma encomenda pode incluir

A menos que o Pedido indique o contrário, os Produtos fornecidos ao abrigo de um Pedido podem incluir:

- (a) Produtos de hardware (por exemplo, sensores, leitores, estações base, roteadores, kits solares e acessórios), incluindo qualquer firmware incorporado;
- (b) Produtos de software fornecidos como software como serviço hospedado na nuvem (incluindo análises, painéis, APIs, web e aplicativos móveis) e documentação/manuais relacionados; e
- (c) Substituições conforme descrito na Seção 9.

Uma Encomenda pode abranger (i) o fornecimento de Produtos de Hardware (normalmente descritos como “Custos de Hardware”) e (ii) uma Subscrição de Produtos e funcionalidades de Software (normalmente descritos como “custos de software”), e (iii) serviços profissionais opcionais expressamente indicados na Encomenda (por exemplo, instalação, integração, formação).

3.2 Data de vigência do contrato; ativação; data de início da assinatura

(a) Data de vigência do contrato. Este Contrato entra em vigor na data em que o Cliente aceitar o Pedido aplicável (incluindo por assinatura ou outra aceitação eletrônica permitida) (a “Data de



Entrada em Vigor do Contrato”). A Data de Entrada em Vigor do Contrato pode ser anterior à Data de Início da Assinatura aplicável.

(b) Data de início da assinatura. A menos que a Encomenda indique expressamente uma data de início diferente, cada Assinatura terá início (e as taxas de Assinatura recorrentes começarão a acumular-se) da seguinte forma:

- Novas encomendas: vinte e um (21) dias após o envio dos Produtos de Hardware associados aos itens de assinatura relevantes;

- Novos pedidos: dez (10) dias após o envio dos Produtos de Hardware associados aos itens de linha de assinatura relevantes;

- Novas encomendas apenas de software: na data em que o software aplicável for aprovado ou ativado.

A disponibilidade do local do cliente, o cronograma de comissionamento, a disponibilidade do revendedor ou instalador, ou o momento da instalação não adiam a Data de Início da Assinatura ou o faturamento. Isso está em conformidade com o modelo de faturamento padrão do CowManager, no qual as taxas de software começam com base na remessa ou ativação e não na conclusão da instalação ou implantação no local.

(c) Complementos e novas encomendas. Se o Cliente adicionar Produtos de Hardware e/ou módulos de Software adicionais a uma conta de Cliente existente ou painel de controle sob uma Assinatura ativa, as partes podem concordar no Pedido aplicável, a Data de Início da Assinatura aplicável para os itens adicionados. Se nenhuma data de início da assinatura for expressamente acordada, a Seção 3.2(b) será aplicável aos itens adicionados. Para evitar dúvidas, os complementos/novos pedidos não criam, por si só, um novo prazo inicial, a menos que expressamente indicado na Encomenda (ver Seção 4).

3.3 Concessão de licenças (produtos de software e firmware)

Sujeito a este Contrato e ao pagamento pontual pelo Cliente de todas as taxas aplicáveis, o CowManager concede ao Cliente um direito limitado, não exclusivo, intransferível, não sublicenciável e revogável durante o período de assinatura para:

- (a) Acessar e usar os Produtos de Software exclusivamente para as operações comerciais internas do Cliente e até os limites de capacidade licenciados, contagem de ativos e outras limitações de escopo especificados no Pedido; e

- (b) Executar o Firmware exclusivamente nos Produtos de Hardware nos quais o CowManager (ou seu parceiro autorizado) instala ou fornece tal Firmware, e exclusivamente de acordo com a Documentação e Manuais.

Quaisquer aplicativos móveis ou para computador, são disponibilizadas exclusivamente como interfaces de cliente para acessar aos Produtos de Software. Nenhuma implantação local, hospedagem local, acesso ao código-fonte ou outros direitos de propriedade ou direitos são concedidos. Os usuários autorizados são funcionários do Cliente e/ou prestadores de serviços individuais sob o controle do Cliente que estão autorizados a acessar os Produtos de Software exclusivamente para fins comerciais internos do Cliente. O cliente continua sendo responsável por todo o acesso e uso dos Produtos de Software por Usuários Autorizados e pela manutenção de controles de acesso adequados.

3.4 Reserva de direitos

Exceto quando uma Encomenda previr expressamente a transferência da propriedade dos Produtos de Hardware como bens tangíveis (conforme abordado mais detalhadamente na Seção 6), os Produtos de Software e o Firmware são licenciados, não vendidos. A CowManager e seus licenciadores detêm todos os direitos, títulos e interesses sobre os Produtos e todos os Direitos de Propriedade Intelectual relacionados. Todos os direitos não expressamente concedidos são reservados.



3.5 Atualizações; Operações remotas; Requisitos de versão

O cliente autoriza o CowManager a acessar remotamente os Produtos para fornecer suporte, manutenção, monitoramento, segurança, diagnósticos, verificações de conformidade de licença e para implantar atualizações e upgrades para Produtos de Software e Firmware. O cliente não deve desativar, restringir ou interferir nesses processos. O CowManager pode exigir versões e configurações específicas (incluindo sistema operacional, navegador, requisitos de ambiente e versões de firmware ou software) como condição para suporte, compatibilidade, segurança e acesso contínuo aos Produtos.

A Documentação e os Manuais fazem parte dos requisitos para o uso correto e seguro dos Produtos de Hardware e/ou Software, e o Cliente é responsável por garantir que seu pessoal e contratados cumpram a versão então vigente.

3.6 Restrições de uso

O cliente não deve (e não deve permitir que terceiros):

- (a) copiar, modificar, traduzir, adaptar, criar trabalhos derivados, desmontar, descompilar ou fazer engenharia reversa dos Produtos de Software ou Firmware, exceto na medida em que tal restrição seja proibida pela lei aplicável;
- (b) contornar, interferir ou desativar quaisquer controles técnicos, de uso ou de segurança, tentar acessar telemetria bruta ou bancos de dados que não sejam através de interfaces documentadas e suportadas, ou remover ou alterar quaisquer avisos de propriedade;
- (c) publicar ou divulgar referências ou utilizar o(s) Produto(s) para desenvolver, treinar ou melhorar um produto ou serviço concorrente;
- (d) disponibilizar os Produtos em regime de hospedagem, prestação de serviços, terceirização, compartilhamento de tempo ou similar;
- (e) compartilhar contas ou conceder acesso a qualquer pessoa que não seja um Usuário Autorizado dentro da organização do Cliente sem o consentimento prévio por escrito do CowManager; ou
- (f) utilizar os Produtos em violação da legislação aplicável, do presente contrato, de qualquer Encomenda aplicável, de quaisquer Termos Específicos do Produto aplicáveis ou da Documentação e Manuais.

3.7 APIs e integrações

Se o CowManager fornecer APIs, chaves, webhooks ou conectores, o acesso será limitado e regido pela Documentação e Manuais publicados na época e sujeito aos limites de taxa, controles de segurança e requisitos de uso justo comunicados. A CowManager pode revisar os registros de uso da API (excluindo o conteúdo do cliente) para verificar a conformidade, pode exigir correções e pode suspender chaves por violações graves ou repetidas. Os softwares ou serviços de terceiros utilizados com os Produtos são regidos por seus próprios termos; e o Cliente é responsável por habilitar e utilizar legalmente tais integrações.

3.8 Preparação e dependências do local do cliente

O cliente é responsável por cumprir todos os requisitos do sistema e preparar seu ambiente operacional (incluindo conectividade adequada à Internet, energia, rede, sistemas operacionais e navegadores compatíveis para aplicativos clientes e preparação física para a instalação). Quaisquer visitas perdidas ou trabalhos repetidos causados por falta de preparação podem ser cobrados pelos custos razoavelmente incorridos pelo CowManager (ou, quando aplicável, pelos custos dos parceiros autorizados do CowManager). Atrasos ou deficiências no ambiente do Cliente não isentam ou suspendem as obrigações de pagamento do Cliente.

3.9 Suspensão por justa causa

A CowManager poderá, mediante notificação, suspender a totalidade ou parte dos Produtos (incluindo acesso à API e substituições) se:

- (a) O cliente está inadimplente ou em atraso no pagamento (ver Seção 5);
- (b) A CowManager detectar, de forma razoável, que a utilização pelo Cliente representa um risco para a segurança, integridade ou proteção, ou (c) O Cliente violar materialmente a Seção 3.6 ou



violar materialmente este Contrato. Qualquer suspensão não isenta, dispensa ou reduz as taxas devidas pelo período aplicável.

3.10 Sem uso clínico ou de segurança

Os resultados (incluindo alertas, “resultados”, indicações de risco, previsões, posicionamento e análises semelhantes) destinam-se exclusivamente a apoiar a tomada de decisões e não constituem aconselhamento veterinário, médico ou de segurança. Os resultados não se destinam a diagnosticar, prevenir ou tratar doenças, nem devem ser considerados como única base para decisões críticas. O cliente continua responsável por manter sempre procedimentos veterinários e de manejo do rebanho adequados.

4. PRAZO, RENOVAÇÃO E RESCISÃO

4.1 Prazo da assinatura; renovação; data de vigência do contrato

(a) Data de vigência do contrato vs. Data de início da assinatura. O Contrato entra em vigor na Data de Entrada em Vigor do Contrato (conforme definido na Seção 3.2). Cada período de assinatura começa na data de início da assinatura aplicável (Seção 3.2) e, portanto, pode começar depois da data de vigência do contrato.

(b) Prazo inicial. A menos que a Ordem indique expressamente o contrário, o prazo inicial de cada Assinatura é de cinco (5) anos, com início na Data de Início da Assinatura aplicável.

(c) Renovação automática. Após o término do prazo inicial, cada Assinatura será renovada automaticamente por um período sucessivo de um (1) ano, a menos que uma das partes forneça um aviso prévio por escrito de não renovação com pelo menos sessenta (60) dias de antecedência. Qualquer renovação será feita de acordo com as taxas então vigentes do CowManager e sujeita aos termos comerciais comunicados antecipadamente, em conformidade com a Seção 5 (Taxas).

(d) Não há “redefinição de prazo” para complementos. A adição de sensores ou outros Produtos a uma conta/painel de controle existente do Cliente sob uma Assinatura ativa não cria um novo prazo inicial, a menos que expressamente indicado na Ordem (ver Seção 4.6(a)).

4.2 Sem rescisão por conveniência; sem redução automática de taxas por redução de escala

Exceto conforme expressamente permitido nesta Seção 4, o Cliente não tem o direito de rescindir este Contrato ou qualquer Assinatura por conveniência. Sujeito aos Artigos 4.4 e 4.5, qualquer redução no tamanho do rebanho, contagem de ativos, uso ou atividade de produção não dá ao Cliente o direito de rescindir, pausar ou reduzir quaisquer taxas aplicáveis.

4.3 Rescisão por justa causa

Qualquer uma das partes poderá rescindir uma Assinatura afetada por violação material que não seja sanada no prazo de trinta (30) dias após o recebimento da notificação por escrito. A CowManager poderá rescindir imediatamente mediante notificação por escrito se o Cliente: (a) Se tornar insolvente, entrar em falência/administração judicial, encerrar suas atividades ou procedimentos semelhantes; (b) Utilizar os Produtos em violação à legislação aplicável, incluindo leis de controle de exportação ou sanções; ou (c) Envolver-se em condutas que apresentem um risco grave à segurança ou integridade, incluindo comprometimento de credenciais ou atividades maliciosas.

4.4 Solicitações dos clientes para reduzir a quantidade de sensores (exceção; caso a caso)

(a) Sem reduções automáticas. O cliente não pode reduzir o número de sensores licenciados (ou outras quantidades de ativos licenciados), exceto com a aprovação prévia por escrito do CowManager de acordo com esta Seção 4.4.

(b) Motivos permitidos; provas. O cliente poderá solicitar uma redução apenas mediante comprovação de motivos operacionais legítimos, que podem incluir: (i) dificuldades financeiras comprovadas, (ii) uma mudança permanente na localização da empresa que afete significativamente as operações e/ou (iii) uma redução comprovada no número de vacas. A CowManager avaliará tais solicitações caso a caso com base nas evidências apresentadas pelo



Cliente, que o CowManager poderá rejeitar ou aprovar sujeito a condições (incluindo etapas de desativação exigidas nos Produtos de Software).

(c) Efeito prospectivo; sem reembolsos. Salvo acordo expresso em contrário por escrito do CowManager, qualquer redução aprovada será aplicada prospectivamente a partir do início do próximo período de faturamento (ou data posterior confirmada por escrito pelo CowManager) e não dará direito ao Cliente a qualquer reembolso, crédito retroativo ou ajuste de taxas.

4.5 Downgrades de módulos e pacotes

(a) Período mínimo. Durante os primeiros doze (12) meses a partir da Data de Início da Assinatura aplicável para um determinado módulo ou pacote de Software, não são permitidos downgrades ou remoções de módulos de Software ou reduções de pacotes.

(b) Uma redução durante o prazo inicial. Após o período mínimo indicado no Artigo 4.5(a), o Cliente poderá solicitar a remoção de um (1) módulo ou a redução de um (1) pacote, sem custos adicionais, com efeito a partir do início do próximo período de faturamento e continuando pelo restante do prazo inicial.

(c) Não há créditos retroativos. Os rebaixamentos não se aplicam retroativamente. Qualquer fatura já emitida para um período de cobrança permanece pagável e não é reembolsável, e qualquer alteração aprovada será aplicada no próximo período de cobrança.

(d) Outras alterações. Qualquer downgrade adicional de módulo/pacote de Software durante o prazo inicial ou qualquer downgrade de módulo/pacote de Software durante o prazo de renovação requer a aprovação prévia por escrito do CowManager.

4.6 Rescisão antecipada pelo cliente (taxa de rescisão por conveniência; acordos de aceleração de pagamento)

O cliente pode rescindir uma assinatura ativa por conveniência, mediante aviso prévio por escrito com pelo menos sessenta (60) dias de antecedência. Após tal rescisão:

(a) Taxa de rescisão por conveniência. O cliente deverá pagar uma taxa de rescisão por conveniência equivalente a cinquenta por cento (50%) das taxas de assinatura que, de outra forma, seriam devidas pelo restante do prazo de assinatura então vigente (seja inicial ou renovação).

(b) Todos os valores imediatamente devidos; acordos de pagamento acelerados. Todos os valores pendentes tornar-se-ão imediatamente exigíveis e pagáveis após a rescisão, incluindo (i) todas as faturas não pagas e taxas acumuladas até a data efetiva da rescisão e (ii) quaisquer valores restantes devidos ao abrigo de qualquer plano de pagamento de hardware acordado ou acordo de “pagamento escalonado de hardware”, os quais serão acelerados e pagáveis na totalidade após a rescisão (quaisquer pagamentos escalonados de hardware restantes tornar-se-ão imediatamente exigíveis e pagáveis após a rescisão pelo Cliente).

(c) Não há reembolso. Não serão aplicados reembolsos de valores pré-pagos, exceto conforme exigido pela legislação aplicável.

4.7 Efeito da rescisão/expiração

Após o cancelamento ou expiração de uma Assinatura:

(a) O acesso termina. O acesso e as licenças do Cliente aos Produtos de Software serão rescindidos, e o CowManager poderá desativar remotamente o acesso aos Produtos de Software e ao Firmware.

(b) Faturamento e pagamento. O cliente continua responsável por todos os valores devidos e pagáveis nos termos da Seção 4.6(b) e da Seção 5, incluindo qualquer valor acelerado sob um plano de pagamento.

(c) Devoluções de hardware de propriedade do CowManager (apenas quando aplicável). Se quaisquer Produtos de Hardware forem expressamente fornecidos como itens pertencentes à CowManager/retornáveis ao abrigo de uma Encomenda ou Termos Específicos do Produto e o CowManager assim o solicitar, o Cliente deverá, mediante tal solicitação ou após a rescisão ou expiração, desinstalar, limpar e desinfetar, embalar adequadamente e devolver tais Produtos de Hardware com frete pré-pago para o destino designado pelo CowManager no prazo de trinta (30)



dias (ou um período especificado nos Termos Específicos do Produto aplicáveis).

(d) Substituições. A CowManager poderá cessar o envio de substitutos após o recebimento de qualquer notificação de não renovação ou rescisão e/ou a partir da data efetiva de rescisão, de acordo com a Seção 9.

4.8 Rescisão ao nível da ordem

Cada pedido é considerado como um contrato separado. A rescisão ou expiração de qualquer Assinatura sob um Pedido não afetará quaisquer outras Assinaturas ou Pedidos ativos, salvo indicação expressa em contrário.

4.9 Sobrevivência

Todas as disposições que, por sua natureza, devam sobreviver à rescisão ou expiração, assim o farão, incluindo Propriedade, Propriedade Intelectual, Confidencialidade, Taxas e Pagamentos, Restrições de Uso, Garantias e Isenções de Responsabilidade, Indenizações, Limitação de Responsabilidade, Dados, Conformidade e Controles de Exportação, e Lei Aplicável e Resolução de Litígios.

5. PREÇOS, FATURAÇÃO, IMPOSTOS E PAGAMENTO

5.1 Taxas; Moeda; Alterações nos impostos/tarifas e impostos

(a) Taxas e moeda. As taxas são as indicadas na Ordem aplicável e não incluem IVA, GST, impostos sobre vendas e impostos transacionais semelhantes. A menos que expressamente incluídas no Pedido, as taxas também excluem frete, seguro, taxas bancárias e cambiais, e quaisquer outras taxas governamentais. A menos que a Encomenda especifique uma moeda diferente, todas as faturas serão emitidas e pagas integralmente em euros (EUR).

(b) Repasse de alterações em impostos/tarifas/taxas. O preço do Pedido é baseado nos impostos, tarifas, taxas alfandegárias, taxas de importação/exportação e tratamento fiscal aplicáveis (ou razoavelmente previstos) na data em que a Cotação/Pedido é preparado e/ou aceito. Se, após essa data, qualquer imposto, tarifa, taxa de importação/exportação, taxa alfandegária, imposto retido na fonte, tributo ou encargo governamental semelhante for introduzido, aumentado, reinterpretado ou novamente aplicado de forma a aumentar o custo do CowManager para fornecer os Produtos ou cumprir este Contrato (incluindo nos termos do Incoterm aplicável), o CowManager poderá faturar ao Cliente o valor incremental como uma taxa repassada, e o Cliente deverá pagar tal valor de acordo com a Seção 5.4, a menos que seja proibido por lei imperativa.

(c) Complementos e novas encomendas. Salvo indicação expressa em contrário na Encomenda, as encomendas adicionais (incluindo complementos e novas encomendas) são cobradas de acordo com a lista de preços ou os preços do programa do CowManager em vigor no momento em que o CowManager aceita a encomenda.

5.2 Impostos; Incoterms; Retenção na fonte

(a) Impostos sobre transações. O cliente é responsável por todos os impostos, taxas e direitos, exceto os impostos aplicáveis sobre a renda líquida do CowManager, exceto na medida em que o Incoterm aplicável ou o Pedido atribua expressamente obrigações específicas de importação à CowManager.

(b) Incoterms e taxas de importação. Quando o Incoterm aplicável for DDP (o padrão, salvo indicação em contrário na Encomenda ou expressamente acordado por escrito pelo CowManager), o CowManager deverá providenciar o desembaraço aduaneiro e pagar os direitos de importação aplicáveis taxas de importação, tarifas, encargos alfandegários como parte do desempenho, sujeito em todos os casos à Seção 5.1(b) (pós cotação/pedido alterações) e sujeito ao Cliente fornecer atempadamente informações precisas e documentação necessária para o desembaraço aduaneiro. Quando o Incoterm aplicável impõe obrigações de importação ao Cliente (por exemplo, EXW/DAP), o Cliente é responsável pelo desembaraço aduaneiro, direitos, tarifas e impostos de importação ou IVA e quaisquer penalidades relacionadas, atrasos ou encargos decorrentes de atos ou omissões do Cliente.



(c) Retenção/bruto. Se qualquer lei aplicável exigir que o Cliente retenha ou deduza impostos de qualquer pagamento, os valores a pagar serão aumentados (o “valor bruto total”) para que o CowManager receba o valor total que teria recebido na ausência de tal retenção. O cliente deverá fornecer prontamente ao CowManager documentação válida de apoio e certificados, comprovando a retenção.

5.3 Ajuste da taxa de assinatura anual (uma vez por ano)

A CowManager pode ajustar as taxas de assinatura no máximo uma vez por ano civil devido a (i) correção da inflação, (ii) variações nas taxas de câmbio e/ou (iii) alterações nas tarifas ou custos alfandegários que afetem a cadeia de suprimentos ou os custos de entrega do CowManager, desde que tal ajuste seja proporcional e comunicado ao Cliente com antecedência por escrito (e-mail é suficiente).

5.4 Faturamento; Recorrência de pagamentos; Datas de vencimento; Sem proporcionalidade no primeiro período

(a) Produtos de hardware: condições de faturamento e envio. Os produtos de hardware são faturados antecipadamente (normalmente após a aceitação do pedido ou conforme indicado no pedido). A CowManager só enviará os Produtos de Hardware após o recebimento do pagamento integral da(s) fatura(s) de hardware aplicável(is), a menos que o CowManager concorde expressamente em contrário por escrito na Encomenda aplicável ou num plano de pagamento aprovado nos termos da Seção 5.8.

(b) Assinaturas de software: frequência de faturamento. As assinaturas de software são faturadas antecipadamente com a periodicidade de pagamento indicada no Pedido: Pagamento mensal, trimestral, anual ou integral (pagamento antecipado do prazo inicial total ou outro prazo especificado). As faturas serão emitidas em cada data de cobrança recorrente alinhada com a Data de Início da Assinatura (por exemplo, faturamento mensal/trimestral/anual no dia do mês correspondente à Data de Início da Assinatura).

(c) Não há proporcionalidade para o primeiro período. A primeira fatura da assinatura cobre o primeiro período de faturamento completo a partir da data de início da assinatura. Não serão aplicadas reduções proporcionais para um “primeiro mês civil parcial” apenas porque a Data de Início da Assinatura cai no meio do mês.

(d) Prazo de pagamento. Salvo indicação expressa em contrário na encomenda ou na fatura aplicável, todas as faturas são devidas e pagáveis no prazo de trinta (30) dias a partir da data da fatura. A CowManager pode emitir faturas eletrônicas; o Cliente concorda com o faturamento eletrônico.

(e) Alteração da periodicidade dos pagamentos. O Cliente poderá solicitar uma alteração na periodicidade dos pagamentos apenas se a alteração se aplicar a todo o contrato ou conta do Cliente nos termos deste Acordo (ou seja, todos os itens de assinatura ativos para esse Cliente) e não mais do que uma vez por período de doze (12) meses. Qualquer alteração aprovada entrará em vigor no início do próximo período de faturamento (ou em outra data confirmada por escrito pelo CowManager) e poderá estar sujeita a uma taxa administrativa razoável. A CowManager pode recusar tais solicitações enquanto o Cliente estiver inadimplente ou violar este Contrato.

5.5 Ordens de compra

O número do pedido de compra do Cliente (se houver) é fornecido apenas para fins administrativos internos do Cliente. A ausência de uma ordem de compra ou a inclusão de uma ordem de compra incorreta não adiará o pagamento nem afetará a validade de qualquer fatura.

5.6 Pedido de pagamento; Pagamentos em excesso/a menos

O cliente deverá indicar o número da fatura em cada remessa. A CowManager poderá aplicar o pagamento primeiro aos valores pendentes mais antigos e, caso contrário, a seu critério razoável. Qualquer pagamento em excesso será mantido como saldo credor sem juros e será aplicado a faturas futuras; não será reembolsável, exceto quando exigido pela legislação aplicável. Quaisquer pagamentos a menor não isentarão a fatura aplicável.



5.7 Encargos bancários e câmbio

O cliente é responsável por todas as taxas de transferência bancária, taxas do banco correspondente e encargos cambiais (FX). Os pagamentos só serão considerados recebidos quando os fundos disponíveis forem creditados na conta bancária especificada na fatura aplicável.

5.8 Planos de pagamento (incluindo pagamento parcelado de hardware); Propriedade; Inadimplência; Liquidação antecipada

(a) Planos de pagamento. A CowManager pode concordar por escrito com um plano de pagamento que inclua acordos de pagamento parcelado de hardware.

(b) Propriedade até o pagamento. Quando os produtos de hardware forem financiados ou forem feitos acordos de pagamento parcelado, o Cliente não deverá adquirir a propriedade dos respectivos Produtos de Hardware financiados até que o pagamento adiantado e todas as parcelas devidas nos termos do plano de pagamento tenham sido pagas integralmente. Até então, os Produtos de hardware permanecerão como propriedade legal do CowManager.

(c) Aceleração padrão e soluções. Se o Cliente deixar de pagar qualquer parcela, o CowManager poderá (i) acelerar e declarar imediatamente vencidos todos os valores restantes do plano de pagamento, (ii) suspender o desempenho e/ou o acesso aos Produtos de acordo com este Contrato e (iii) retirar qualquer liquidação ou desconto.

(d) Acordo antecipado. O cliente pode liquidar um plano de pagamento antecipadamente; qualquer desconto acordado só será aplicável se todos os montantes previstos no plano forem pagos na totalidade até à data de liquidação acordada. Os pagamentos antecipados parciais não darão direito ao Cliente a qualquer desconto, a menos que o CowManager confirme expressamente o contrário por escrito.

5.9 Status do semáforo e consequências

O CowManager classifica as contas da seguinte forma (conforme exibido no portal do cliente, quando aplicável):

- **Verde** – conta corrente.
 - **Vermelho** – uma ou mais faturas estão vencidas. Isso significa que não podem ser feitas novas encomendas e que não serão enviadas substituições enquanto a conta permanecer Red..
 - **Preto** – padrão do material: A CowManager pode suspender os serviços e/ou desativar remotamente o acesso ou as credenciais; e nenhum pedido ou substituição será processado até que todos os valores pendentes sejam pagos integralmente.
- O status da conta retornará automaticamente para Verde após a quitação total, o que significa que todos os valores em atraso, juros e custos aplicáveis foram pagos).

5.10 Atraso no pagamento; Juros; Cobrança e custos legais

Quaisquer valores não pagos acumularão juros a partir da data de vencimento até a pagamento, à taxa mais elevada entre: (i) a taxa de juros comercial legal dos Países Baixos ou (ii) quatro por cento (4%) acima da taxa de juros de referência do Banco Central Europeu, calculada diariamente. Sujeito a quaisquer limitações legais obrigatórias, o Cliente deverá reembolsar o CowManager por todos os custos razoáveis incorridos em relação à cobrança e execução, incluindo custos administrativos internos razoáveis, custos externos de agências de cobrança e honorários e despesas legais externos razoáveis.

5.11 Valores em disputa; sem compensação para valores não contestados; processo básico de disputa

Todos os pagamentos serão efetuados sem compensação, contra-reivindicação, retenção, suspensão ou dedução, exceto no caso de impostos retidos na fonte obrigatórios, tratados de acordo com a Seção 5.2.

Se o Cliente contestar uma fatura de boa-fé:

(a) O cliente deve notificar o CowManager por escrito no prazo de catorze (14) dias a partir da data da fatura, identificando (i) a fatura contestada, (ii) o valor contestado e (iii) a base factual/legal para a contestação, juntamente com a documentação de apoio, quando disponível;



- (b) O cliente deverá pagar a parte incontestável da fatura até a data de vencimento;
- (c) As partes envidarão esforços comercialmente razoáveis para resolver a disputa prontamente; e
- (d) Se a disputa for resolvida total ou parcialmente a favor do CowManager, o Cliente deverá pagar o valor confirmado no prazo de dez (10) dias após tal resolução.

6. ENTREGA, RISCO E CONFORMIDADE COMERCIAL

6.1 Incoterm padrão

A menos que o Pedido aplicável especifique o contrário, as remessas de Produtos de Hardware devem ser DDP (Incoterms® 2020) para o local de entrega do Cliente especificado ou comunicado para a remessa aplicável. Incoterms alternativos (por exemplo, DAP [local designado] ou EXW instalações do CowManager) só se aplicam se expressamente indicados na Encomenda. O risco de perda, as obrigações de entrega e a atribuição de responsabilidades de importação e exportação serão regidos pelo Incoterm aplicável e pela presente Secção 6.

6.2 Título e risco (produtos de hardware)

(a) Título (propriedade). A propriedade dos Produtos de Hardware será transferida para o Cliente somente após o recebimento integral pelo CowManager de todos os valores devidos por esses Produtos de Hardware nos termos do Pedido aplicável (incluindo quaisquer parcelas previstas em um plano de pagamento acordado). Até então, o CowManager mantém a propriedade dos Produtos de Hardware como garantia de pagamento.

(b) Obrigações do cliente enquanto a propriedade é retida. Até que a titularidade seja transferida para o Cliente, este deverá: (i) manter os Produtos de Hardware identificáveis pelo número de série ou etiquetagem, conforme fornecido pelo CowManager; (ii) armazenar e utilizar os Produtos de Hardware com o devido cuidado e de acordo com a Documentação/Manuais; e (iii) não vender, penhorar, alugar, emprestar, ceder ou de outra forma onerar os Produtos de Hardware.

(c) Reintegração de posse em caso de inadimplência. Se o Cliente não pagar quaisquer montantes na data de vencimento, o CowManager poderá, na medida do permitido pela lei aplicável e após fornecer um aviso prévio razoável, quando praticável, recuperar os Produtos de Hardware do CowManager cuja propriedade não tenha sido transferida. O cliente deverá cooperar razoavelmente com essa recuperação e reembolsar os custos razoáveis de recuperação à CowManager.

(d) Risco de perda/dano. O risco de perda ou dano aos Produtos de Hardware será transferido de acordo com o Incoterm aplicável (por exemplo, mediante entrega no destino designado sob DDP ou DAP, ou mediante disponibilização do Hardware nas instalações do CowManager sob EXW).

6.3 Datas de entrega; Remessas parciais; Falha na aceitação da entrega

As datas de entrega são apenas estimativas e não são garantidas. A CowManager pode fazer remessas parciais e faturar de acordo com a Seção 5. Se o Cliente não receber a entrega na data e local acordados comunicados pelo CowManager ou sua transportadora (incluindo devido a informações incorretas do destinatário, recusa da entrega, falta de informações necessárias para a entrega ou indisponibilidade do local ou acesso), então:

- (a) o risco de perda será transferido como se a entrega tivesse ocorrido de acordo com o Incoterm aplicável;
- (b) a remessa poderá ser armazenada por conta e risco do Cliente (incluindo armazenamento, reentrega, seguro e despesas alfandegárias relacionadas ao armazenamento ou demurrage); e
- (c) quaisquer custos adicionais incorridos pelo CowManager como resultado serão faturados ao Cliente e pagáveis de acordo com a Seção 5.

6.4 Cooperação do cliente; Informações sobre envio

O cliente deverá fornecer detalhes precisos e completos sobre a entrega, informações de contato, instruções de acesso e qualquer documentação razoavelmente necessária para o envio e o desembaraço aduaneiro (incluindo detalhes de registro fiscal ou de IVA, quando aplicável). O



cliente é responsável por quaisquer custos, encargos e atrasos decorrentes de informações imprecisas ou fornecidas tardiamente.

6.5 Números de ordem de compra

Se o Cliente exigir um número de ordem de compra nos documentos de envio, ele deverá fornecer tal número antes do envio. A falta ou incorreção dos números das ordens de compra não suspenderá o envio, o faturamento ou as obrigações de pagamento do Cliente (ver Seção 5.5).

6.6 Declarações alfandegárias e faturas comerciais

A CowManager deve declarar valores reais das transações, classificações corretas do Sistema Harmonizado (SH), país de origem e descrições precisas dos produtos em todos os documentos alfandegários e de remessa. A CowManager não deve deturpar valores ou descrições, dividir preços ou modificar documentos de qualquer outra forma para acomodar preferências de importação. Quando o Incoterm alternativo impõe obrigações de importação ao Cliente, este é responsável pelo desembaraço aduaneiro, direitos, tarifas, impostos de importação e formalidades de importação, bem como quaisquer penalidades, encargos de armazenamento ou atrasos resultantes de atos ou omissões do Cliente.

Quando se aplicar o DDP, o Cliente deverá, não obstante, prestar cooperação atempada e fornecer informações precisas sobre o importador necessárias para concluir o desembaraço aduaneiro. O Cliente continua sendo responsável por multas, atrasos ou custos causados por informações imprecisas, incompletas ou fornecidas com atraso pelo Cliente.

6.7 Frete e encargos; alterações nos impostos/tarifas

Quando os custos de frete ou importação não estiverem incluídos no preço do Pedido (incluindo EXW, recolhas pelo Cliente ou qualquer Incoterm em que o Cliente controle o transporte), o Cliente é responsável pelo frete, seguro, direitos, tarifas e impostos, conforme atribuído pelo Incoterm aplicável e pelo Pedido.

Se os impostos, tarifas, taxas alfandegárias ou encargos governamentais semelhantes forem alterados após a data da Cotação/Encomenda, de forma a aumentar os custos do CowManager para fornecer ao abrigo do Incoterm aplicável, o CowManager poderá faturar esses montantes incrementais como encargos repassados, em conformidade com a Seção 5.1 (b).

6.8 Consolidação

A pedido do cliente e quando comercialmente viável, o CowManager poderá consolidar as remessas. Qualquer consolidação desse tipo pode atrasar a entrega e alterar os custos de frete e alfândega. A CowManager não tem qualquer obrigação de consolidar remessas.

6.9 Inspeção e reclamações

O cliente deve inspecionar todas as remessas no momento da entrega e anotar qualquer dano visível ou falta no recibo de entrega da transportadora. Reclamações por danos ou faltas no transporte devem ser apresentadas por escrito à CowManager no prazo de sete (7) dias após a entrega (ou dentro do prazo mais curto estabelecido pela transportadora, se aplicável). A não apresentação dessa notificação dentro do prazo aplicável constituirá aceitação da remessa para fins de entrega e poderá limitar a recuperação junto às transportadoras.

6.10 Controles de exportação, sanções e uso final

O Cliente declara e garante que ele, suas Afiliadas, proprietários e usuários finais:

- (a) não são partes recusadas ou restritas e não estão localizadas, organizadas sob as leis ou normalmente residentes em qualquer país ou região sujeita a sanções comerciais abrangentes;
- (b) não exportará, reexportará, transferirá ou disponibilizará de qualquer outra forma os Produtos de Hardware, Produtos de Software, Firmware ou dados técnicos relacionados, violando as leis de controle de exportação ou sanções aplicáveis (incluindo as da União Europeia, dos Estados Unidos e do Reino Unido, e qualquer outra jurisdição aplicável);
- (c) não utilizará os Produtos para qualquer finalidade proibida (incluindo fins militares, armas de



destruição em massa ou outras finalidades restritas nos termos da legislação aplicável); e (d) fornecerá informações e certificações razoáveis sobre o uso final e o usuário final, mediante solicitação.

A CowManager pode recusar, suspender ou cancelar a entrega ou a execução se o envio ou a execução puderem violar as leis comerciais ou se as informações de conformidade exigidas não forem fornecidas.

6.11 Retenção ou suspensão do envio por falta de pagamento ou não conformidade

A CowManager pode reter ou suspender remessas enquanto o Cliente estiver em status Vermelho ou Preto (conforme descrito na Seção 5.9), estiver em inadimplência material, estiver em violação material deste Contrato ou quando a remessa violar a lei aplicável ou as obrigações de conformidade do CowManager. O envio será retomado assim que a causa for resolvida a contento do CowManager.

6.12 Produtos de software e dados

Nenhuma transferência de direitos de propriedade intelectual relacionados a Produtos de Software, Firmware ou similares será realizada nos termos desta Seção. Os produtos de software são fornecidos por assinatura, nos termos da Seção 3.

7. INSTALAÇÃO, DATAS DE INÍCIO E SEM RETROATIVIDADE

7.1 Preparação do local; Janela de instalação e comissionamento

O cliente é responsável, às suas custas, por garantir a preparação do local (incluindo energia adequada, rede, acesso à Internet com largura de banda e latência suficientes, configurações de firewall e proxy, sistemas operacionais e navegadores compatíveis com aplicativos clientes, locais de montagem apropriados e acesso físico ao local). A instalação e o comissionamento são normalmente coordenados com o revendedor ou instalador do Cliente e realizados durante o horário comercial local, salvo acordo em contrário por escrito. Qualquer trabalho fora do horário normal poderá ser cobrado e está sujeito à disponibilidade. Se o Cliente não estiver pronto na data acordada para a instalação e comissionamento, se o acesso for negado ou se as condições necessárias no local não forem atendidas, o CowManager poderá remarcar e cobrar custos razoáveis por não comparecimento, nova visita, armazenamento ou reenvio, de acordo com a Seção 5, mas as datas de faturamento e as Datas de Início da Assinatura não serão adiadas.

7.2 Remessas parciais; Várias linhas

A CowManager pode fazer remessas parciais. Cada item da assinatura (e, quando aplicável, cada grupo de ativos associado) pode ter sua própria data de início da assinatura com base em sua respectiva data de envio, ativação ou primeira utilização. A ativação parcial ou instalação parcial não deve adiar a Data de Início da Assinatura para quaisquer itens enviados/ativados.

7.3 Suporte à comissionamento; Acesso remoto

O cliente autoriza o CowManager a acessar remotamente os Produtos para fins de comissionamento, atualizações, segurança, monitoramento e conformidade (consulte a Seção 3.5). A CowManager fornecerá orientação remota razoável através dos seus canais designados; no entanto, a não conclusão do comissionamento por motivos sob o controle do Cliente não adiará o faturamento.



8. SUPORTE, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÕES

8.1 Escopo e horário de suporte

O Suporte Padrão cobre perguntas e assistência para reparos/correções para os produtos então atuais e geralmente disponíveis Produtos (Produtos de Software, Firmware e Produtos de Hardware associados), quando operados de acordo com a Documentação/Manuais aplicáveis. O suporte padrão é fornecido em dias úteis, durante o horário comercial local na região aplicável, por meio dos canais de suporte designados pelo CowManager (conforme comunicado periodicamente).

A assistência à configuração, as avaliações pré-instalação, a configuração da interface, os relatórios personalizados e os serviços de implementação não padrão requerem agendamento prévio e estão fora do âmbito do Suporte Padrão, a menos que expressamente incluídos em uma Encomenda ou Termos Específicos do Produto aplicáveis. O trabalho em feriados/fins de semana ou fora do horário comercial está sujeito à disponibilidade e pode ser fornecido como serviço urgente, com custo adicional.

8.2 Contatos com clientes; Acesso; Cooperação; Registros de tickets

O cliente deverá:

- (a) fornecer informações oportunas e precisas razoavelmente necessárias para diagnosticar problemas (incluindo registros, capturas de tela, dados de amostra e acesso remoto razoável, quando disponível e apropriado); e
- (b) manter as informações de contato técnicas e administrativas atuais para comunicações de suporte e escalonamento.

A CowManager pode gravar chamadas de suporte e reter tickets de suporte e dados relacionados para fins de garantia de qualidade, melhoria do produto, segurança, treinamento e resolução de disputas, sujeito à Seção 13 (Dados, Privacidade e Segurança).

8.3 Manutenção planejada; Manutenção de emergência

A CowManager pode realizar manutenção planejada que pode afetar a disponibilidade, com aviso prévio razoável por meio dos Produtos de Software e/ou por aviso eletrônico (incluindo e-mail). Manutenções de emergência (incluindo correções de segurança) podem ser realizadas sem aviso prévio quando for razoavelmente necessário. Os dados e a telemetria gerados durante a manutenção podem ser colocados em fila e processados após a conclusão da manutenção.

8.4 Atualizações, melhorias e alterações

A CowManager poderá atualizar ou melhorar os Produtos de Software e Firmware periodicamente (incluindo patches de segurança, correções de bugs e alterações em recursos, interfaces ou fluxos de trabalho). O cliente deverá permitir atualizações remotas, manter sistemas operacionais, navegadores e ambientes compatíveis e instalar imediatamente quaisquer componentes do lado do cliente disponibilizados pelo CowManager. O CowManager pode descontinuar recursos ou integrações legados e fornecerá um aviso prévio razoável, quando possível. A falha ou recusa em adotar as atualizações necessárias pode resultar em funcionalidade prejudicada e, quando necessário por motivos de segurança, integridade ou conformidade, na suspensão do acesso, de acordo com as Seções 3.9 e 17.

8.5 Fim do suporte

A CowManager pode designar versões específicas, sistemas operacionais, navegadores, hardware ou integrações como fim de suporte. Após a data de término do suporte, o suporte para cada item poderá ser limitado ou indisponível. O cliente é sempre responsável pela manutenção e atualização dos ambientes e configurações suportados.

8.6 Exclusões

O suporte não cobre:

- (a) serviços no local, instalação, treinamento, projeto de rede, relatórios personalizados,



migrações de dados ou integrações, a menos que sejam adquiridos especificamente ou incluídos em um Pedido ou Termos Específicos do Produto;

(b) problemas causados por redes do Cliente ou de terceiros, fornecimento de energia, serviços de Internet ou operadoras, configurações de firewall ou proxy, sistemas operacionais, navegadores ou hardware não fornecidos pelo CowManager;

(c) modificações não autorizadas, uso indevido ou uso dos Produtos de maneira inconsistente com a Documentação/Manuais do CowManager;

(d) recursos de avaliação, piloto, beta ou pré-lançamento (se houver); ou

(e) casos de força maior (ver Secção 19).

8.7 Serviços no local e urgentes

Se solicitado pelo Cliente e sujeito à disponibilidade, o CowManager poderá fornecer serviços no local ou urgentes às suas tarifas vigentes na época, acrescidas de despesas de viagem e outras despesas. Termos separados podem ser aplicáveis e, quando aplicável, podem ser documentados em um Pedido ou Termos Específicos do Produto.

8.8 Sem orientação veterinária ou administrativa

Os serviços de suporte são de natureza técnica. Quaisquer resultados, incluindo alertas, resultados, análises e posicionamento, são fornecidos apenas para fins informativos e de apoio à tomada de decisões, não constituindo aconselhamento veterinário nem substituindo o julgamento profissional.

9. GARANTIA DO HARDWARE E PROCESSO DE SUBSTITUIÇÃO

9.1 Definições

Para os fins desta Secção 9:

(a) “Produtos de hardware” significa os produtos de hardware CowManager adquiridos pelo Cliente ao abrigo de uma Encomenda (incluindo sensores ou etiquetas, pacotes de coordenadores ou estações base, routers, carregadores solares ou kits e acessórios), excluindo quaisquer itens expressamente excluídos ou sujeitos a um termo de garantia diferente ao abrigo da Secção 9.4.

(b) “Defeito” significa uma falha reproduzível de um Produto de Hardware em funcionar materialmente de acordo com a Documentação e os Manuais então vigentes quando utilizado sob condições normais de uso pretendido.

(c) “Substituição” significa uma unidade de substituição fornecida pelo CowManager nos termos desta Secção 9, que pode ser nova ou recondicionada e deve ter desempenho funcional igual ou superior.

(d) “Pedido de Substituição” significa um pedido apresentado de acordo com o procedimento de substituição então vigente do CowManager (incluindo através do aplicativo web do CowManager para sensores, quando disponível).

9.2 Prazo e pré-requisitos da garantia (“Garantia enquanto as taxas estiverem em dia”)

(a) Prazo. A garantia de hardware do CowManager nos termos desta Secção 9 aplica-se durante toda a vigência do contrato aplicável aos Produtos de Software relevantes (incluindo o prazo inicial e quaisquer renovações ou prorrogações), desde que as taxas de assinatura aplicáveis sejam pagas e estejam em dia.

(b) Pré-requisitos. A elegibilidade para a garantia está condicionada ao Cliente:

(i) usar, manter, limpar, armazenar e atualizar os Produtos de Hardware de acordo com a Documentação e os Manuais;

(ii) seguir os procedimentos de substituição então vigentes do CowManager, incluindo a devolução de unidades quando solicitado; e

(iii) não estar em atraso no pagamento, desde que o CowManager possa reter substituições enquanto a conta do Cliente estiver em status Vermelho/Preto, nos termos da Secção 5.9.



9.3 Âmbito da garantia; recurso exclusivo

(a) Garantia apenas para substituição. Se o CowManager confirmar que um Produto de Hardware tem um Defeito e a reclamação for elegível nos termos desta Seção 9, o CowManager substituirá, às suas custas, o Produto de Hardware defeituoso, enviando ao Cliente uma unidade de Substituição. Este é o escopo e a extensão total da garantia de hardware do CowManager.

(b) Sem serviços incluídos. A garantia do hardware não inclui quaisquer serviços (incluindo instalação, remoção, visitas à exploração agrícola, configuração, mão de obra do revendedor ou instalador ou chamadas de assistência).

(c) Não há outras soluções. A garantia do Hardware não concede ao Cliente quaisquer direitos ou recursos em relação aos Produtos de Hardware, além da substituição, conforme estabelecido nesta Seção 9.

9.4 Danos na entrega; Produto danificado na chegada; Exclusões específicas e garantias alternativas

(a) Danos durante a entrega/ DOA. A cobertura da garantia inclui defeitos de fabricação e danos ocorridos durante a entrega. O cliente deve comunicar qualquer dano ou falta na remessa de acordo com a Seção 6.9 e enviar um Pedido de Substituição imediatamente (e, em qualquer caso, dentro dos prazos razoavelmente exigidos pelo CowManager ou pela transportadora aplicável).

(b) Falha da bateria. A falha da bateria está incluída na cobertura da garantia (sujeita às exclusões estabelecidas na Seção 9.5 e ao uso e manutenção adequados, de acordo com a(s) Documentação(ões) e o(s) Manual(is)).

(c) Itens excluídos desta garantia/termos de garantia diferentes. Os seguintes itens estão excluídos da garantia contratual prevista nesta Seção 9 e estão sujeitos aos termos indicados abaixo:

(i) Dispositivo localizador Find My Cow: o prazo de garantia é de um (1) ano.

(ii) Laptop fornecido pelo CowManager: a garantia está em conformidade com a garantia do fabricante.

(iii) Cabos coordenadores ou cabos de roteador, adaptadores e antenas: sem cobertura de garantia.

(iv) Etiqueta em branco: sem cobertura de garantia.

(d) Modelos de hardware específicos do produto. Os produtos de hardware fornecidos sob os Termos Específicos do Produto (incluindo, sem limitação, modelos XL ou “pay-as-you-go” ou outros programas em que a propriedade do hardware ou o tratamento da garantia sejam diferentes) não são regidos pela presente Seção 9, na medida em que os Termos Específicos do Produto indiquem o contrário. Em caso de conflito, os Termos Específicos do Produto prevalecerão.

9.5 Exclusões da garantia (não cobertas)

A garantia não se aplica a:

(a) danos causados por seres humanos ou animais ou uso do(s) Produto(s) de Hardware para fins para os quais não foram projetados (incluindo danos visíveis);

(b) Produto(s) de Hardware perdido(s) ou roubado(s);

(c) danos causados por raios, incêndios, geadas, inundações, tempestades, outras condições meteorológicas adversas ou eventos externos semelhantes;

(d) adulteração ou abertura não autorizada dos Produtos de Hardware, incluindo quando os autocolantes de selagem e as etiquetas com o número de série estiverem em falta e quando as unidades de carregamento tiverem sido desaparafusadas;

(e) falhas ou danos resultantes de instalação, remoção, manutenção ou manuseio inadequados pelo Cliente, seu pessoal, contratados, revendedor ou instalador ou qualquer terceiro (exceto na medida em que o CowManager tenha concordado expressamente por escrito em realizar tais serviços); e

(f) não conformidade com a Documentação e os Manuais, incluindo a não aplicação das atualizações de firmware ou software necessárias ou o funcionamento fora das especificações indicadas.



9.6 Procedimento de solicitação de substituição; Devoluções; Biossegurança

(a) Processo (sensores). O cliente deverá enviar pedidos de substituição de sensores utilizando o procedimento de substituição facilitado pelo CowManager, disponível através do site ou do aplicativo móvel do CowManager, salvo indicação em contrário do CowManager.

(b) Processo (outro hardware). Para todos os outros Produtos de Hardware, o Cliente deverá seguir o procedimento de substituição comunicado pelo CowManager em coordenação com o revendedor ou instalador do Cliente, quando aplicável.

(c) Devoluções e condições. A CowManager pode exigir a devolução do Produto de Hardware alegadamente defeituoso como condição para o envio de uma Substituição ou validação da reclamação. O cliente deve desinstalar, limpar/desinfetar (quando aplicável), embalar com segurança e devolver as unidades de acordo com as instruções do CowManager e a legislação aplicável. Salvo indicação em contrário, os custos de envio de devolução de Produtos de Hardware defeituosos solicitados pelo CowManager serão pagos ou reembolsados pelo CowManager.

(d) Substituições solicitadas desnecessárias. Os custos de envio para devolução de dispositivos associados a solicitações de substituição desnecessárias serão suportados pelo Cliente.

9.7 Perda de hardware; não devolução; encargos; base de preço

(a) Sensores/hardware perdidos ou roubados. Produtos de hardware perdidos (ou roubados) não são cobertos pela garantia.

(b) A substituição de unidades perdidas é cobrada. Qualquer substituição enviada por uma unidade perdida ou roubada (ou quando o Cliente não puder devolver uma unidade necessária para validação) será faturada de acordo com a **lista de preços atualizada do CowManager** para o Produto de Hardware aplicável (ou, para sensores, de acordo com o preço atualizado do sensor em vigor na data da fatura).

(c) Substituições avançadas/sem devolução. Se o CowManager enviar uma substituição antes de receber ou validar a unidade devolvida, o CowManager poderá aplicar uma retenção ou cobrança temporária. Se a unidade original não for devolvida dentro do prazo especificado ou se a reclamação for considerada inelegível (incluindo devido a uma exclusão nos termos da Seção 9.5), o CowManager poderá faturar a Substituição de acordo com a tabela de preços vigente na época.

9.8 Limites razoáveis; Consolidação; Antiabuso

A CowManager pode, agindo de forma razoável, (i) consolidar remessas de substituição, (ii) exigir a devolução de unidades defeituosas antes de enviar substituições adicionais e (iii) limitar a quantidade e a frequência das substituições ao que for razoavelmente consistente com a base instalada do Cliente e os padrões de falha observados, a fim de evitar o acúmulo de estoque, “limpezas em massa” ou uso indevido. Se o CowManager suspeitar razoavelmente de abuso, desvio ou uso indevido, o CowManager poderá exigir provas adicionais, suspender a substituição dos itens afetados e/ou cobrar pelas substituições e envios indevidamente emitidos, sem prejuízo de outras medidas disponíveis nos termos deste Contrato.

9.9 Responsabilidades do cliente (autoinstalação e verificações de primeira linha)

O Cliente é responsável, às suas próprias custas, pela operação diária e pela resolução de problemas de primeira linha dos Produtos, incluindo (conforme aplicável) a instalação e substituição de sensores, a verificação dos pré-requisitos de energia, rede e conectividade e a realização de verificações básicas em roteadores/equipamentos coordenadores, conforme instruído na Documentação e nos Manuais ou pelo Suporte. A CowManager pode fornecer orientação remota, no entanto, o Cliente continua sendo responsável pela instalação e manuseio adequados do(s) Produto(s).

9.10 Chamadas ao revendedor e manutenção na fazenda

Os revendedores ou instaladores podem cobrar taxas de chamada para manutenção do sistema na fazenda. Quaisquer taxas desse tipo estão fora do âmbito desta garantia e são exclusivamente uma questão entre o Cliente e o revendedor ou instalador.



9.11 Isenção de responsabilidade para hardware; nenhuma perda indireta/consequente do processo de substituição

Na medida máxima permitida pela lei aplicável, e exceto conforme expressamente indicado nesta Seção 9, o CowManager isenta-se de todas as outras garantias relativas aos Produtos de Hardware. A CowManager não se responsabiliza por danos indiretos, incidentais ou consequentes decorrentes de um produto de hardware defeituoso ou da sua substituição. O cliente continua sendo responsável pelas atividades de instalação e remoção e pelos riscos e custos associados, bem como pelo descarte dos Produtos de Hardware defeituosos, em conformidade com as leis e regulamentos locais aplicáveis.

9.12. Descarte de hardware com defeito quando a devolução não é solicitada

(a) Não é permitida a eliminação quando for necessária a devolução. O cliente não deve descartar nenhum produto de hardware supostamente defeituoso que seja objeto de uma solicitação de substituição, a menos e até que o CowManager confirme por escrito que a devolução não é necessária ou que os procedimentos de substituição do CowManager indiquem expressamente que a unidade deve ser descartada.

(b) Obrigação de descarte pelo cliente quando a devolução não for solicitada. Se o CowManager confirmar que a devolução não é necessária (ou instruir o Cliente a não devolver a unidade), o Cliente será o único responsável, às suas próprias custas, pelo manuseio seguro e descarte e/ou reciclagem adequados do Produto de Hardware defeituoso, de acordo com a Documentação e os Manuais e todas as leis e regulamentos aplicáveis (incluindo, quando aplicável, regras sobre resíduos eletrônicos e requisitos de descarte de baterias).

(c) Não é permitido descartar hardware de propriedade do CowManager ou hardware retornável. Quando quaisquer Produtos de Hardware forem propriedade do CowManager ou forem designados como passíveis de devolução ao abrigo de uma Encomenda aplicável ou de Termos Específicos do Produto (ou quando a titularidade não tiver sido transferida devido a falta de pagamento ou a um plano de pagamento acordado), o Cliente não poderá descartar esses itens e deverá devolvê-los à CowManager, mediante solicitação do CowManager, de acordo com o presente Contrato.

10. PROGRAMAS COMERCIAIS E ADMINISTRAÇÃO DE FATURAMENTO (PROMOÇÕES, CRÉDITOS, SUBVENÇÕES)

10.1 Preços finais; sem ajustes retroativos

Os preços indicados em uma Ordem são definitivos para essa Ordem e não estão sujeitos a renegociação após a entrega. Quaisquer correções estão limitadas a erros manifestos ou administrativos confirmados por escrito pelo CowManager.

10.2 Promoções (Validade; Escopo; Não Acumulação; Exceções)

(a) Validade e âmbito de aplicação. As promoções aplicam-se apenas a encomendas elegíveis efetuadas dentro do período e âmbito da promoção comunicados pelo CowManager. As promoções não se aplicam a renovações, a menos que expressamente indicado na ordem de renovação.

(b) Não transferível; não acumulável. As promoções não são transferíveis, não são acumuláveis e não podem ser combinadas com outros descontos, salvo indicação expressa no pedido.

(c) Exceções. Qualquer exceção requer aprovação prévia por escrito do CowManager e deve ser mencionada na face da Encomenda. Nenhuma exceção oral, implícita, prometida pelo revendedor ou decorrente da prática comercial será aplicável.



10.3 Renovações e ações tardias (sem retroatividade)

Se a renovação não for concluída até a data de vencimento, a assinatura será renovada por padrão por um (1) ano, aos preços vigentes do CowManager no momento da renovação. Poderá selecionar prazos de renovação mais longos no próximo ciclo de renovação. Não é permitida a retroatividade ou a seleção retroativa de termos.

10.4 Créditos de boa vontade e de serviço (forma, uso, limites)

(a) Formulário e inscrição. Qualquer ajuste de crédito ou crédito de serviço deve ser aprovado por escrito pelo CowManager e será aplicado exclusivamente como um crédito não monetário em futuras faturas de assinatura para a mesma conta de cliente ou entidade jurídica.

(b) Limites. Os créditos não reduzem impostos, taxas/tarifas, despesas de envio, taxas de rescisão ou saldos em atraso. Os créditos não são reembolsáveis nem transferíveis e expiram se não forem utilizados até a última das seguintes datas: (i) o término da assinatura ou (ii) doze (12) meses a partir da emissão, a menos que o CowManager indique o contrário por escrito.

(c) Créditos de hardware. Os créditos de hardware aplicam-se apenas se expressamente indicados na aprovação por escrito e apenas para o âmbito nela indicado.

10.5 Fatura única; sem divisão de faturamento

Cada pedido deve designar uma entidade jurídica como destinatária da fatura (e uma destinatária da remessa para envios de produtos de hardware). O CowManager não é necessário para dividir faturas entre várias entidades, locais ou pagadores. Se for necessário faturar a várias partes, devem ser feitas encomendas separadas.

10.6 Subsídios e apoio financeiro público

A CowManager pode, mediante solicitação, fornecer documentação razoável para apoiar os pedidos de financiamento do Cliente (por exemplo, faturas pro forma, especificações técnicas). O CowManager não alterará descrições, quantidades, valores, preços ou termos de forma imprecisa, enganosa ou ilegal. O cliente é o único responsável por determinar a elegibilidade, as inscrições e a conformidade com todos os termos aplicáveis de subsídios ou financiamentos.

10.7 Financiamento por terceiros/pagadores externos

A CowManager pode, a seu critério, aceitar pagamentos de terceiros (por exemplo, revendedores, empresas financeiras). O Cliente continua sendo o principal responsável por todas as obrigações decorrentes deste Contrato, independentemente de quaisquer acordos de pagamento ou financiamento com terceiros.

10.8 Extensões de serviço antecipadas; Extensões caducadas

Não são oferecidas extensões antecipadas do serviço para alinhar as datas de término do contrato, a menos que o CowManager publique expressamente um programa aplicável. Se o Cliente, seu revendedor ou qualquer intermediário não concluir uma extensão de serviço dentro do prazo, será aplicada a renovação padrão de um ano, conforme a Seção 10.3. Poderá selecionar prazos de renovação mais longos no próximo ciclo de renovação. Não se aplicará qualquer retroatividade manual ou retroativa.

10.9 Fraude, uso indevido e auditoria

A CowManager pode rever a utilização de promoções, créditos e programas comerciais. Se for confirmado uso indevido, fraude ou inelegibilidade, o CowManager poderá revogar ou recuperar benefícios, refaturar as taxas afetadas às taxas padrão e suspender a participação do Cliente em promoções ou programas de crédito para a conta do Cliente afetada, sem prejuízo de quaisquer outros direitos ou recursos.

10.10 Aprovações e Autoridade

Qualquer desvio desta Seção 10 deve ser: (i) aprovado por escrito por um signatário autorizado do CowManager e (ii) expressamente mencionado na Ordem aplicável ou aprovação por escrito.



Nenhum revendedor, distribuidor, instalador ou outro intermediário tem autoridade para vincular o CowManager a quaisquer exceções comerciais, a menos que o CowManager aprove expressamente tal exceção por escrito.

11. PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1 Propriedade; Ausência de direitos implícitos

Entre as partes, o CowManager e seus licenciadores detêm todos os direitos, títulos e interesses (incluindo todos os direitos de propriedade intelectual) sobre a Solução, o Software, o Firmware, o software incorporado nos produtos, a documentação, as especificações, os designs, as interfaces de usuário, os modelos, os algoritmos, as configurações, as atualizações e todas as melhorias e trabalhos derivados dos mesmos (coletivamente, “Propriedade Intelectual do CowManager”). Exceto pela licença de assinatura limitada expressamente estabelecida neste Contrato, nenhum direito é concedido ao Cliente. Todos os direitos não expressamente concedidos são reservados. Nenhuma licença é concedida por implicação, exaustão, preclusão ou de outra forma. Não é concedida qualquer licença para utilizar qualquer marca registrada, nome comercial ou nome de domínio do CowManager.

11.2 Conteúdo do cliente não afetado

Para maior clareza, o Cliente mantém a propriedade de todo o seu Conteúdo do Cliente e quaisquer dados pessoais que compartilhar com o CowManager, sujeito aos direitos limitados concedidos à CowManager em outras partes deste Contrato, incluindo os direitos de hospedar, processar, proteger, dar suporte e melhorar a Solução. Nada nesta Seção limita ou reduz os direitos concedidos.

11.3 Feedback (Atribuição; Renúncia aos direitos morais)

O cliente atribui à CowManager, após a criação, todos os direitos, títulos e interesses mundiais relativos a quaisquer sugestões, pedidos de melhorias, recomendações, ideias ou outros comentários relacionados com a Solução (“Comentários”). Na medida em que uma cessão seja ineficaz nos termos da legislação aplicável, o Cliente concede à CowManager uma licença exclusiva, perpétua, irrevogável, mundial, transferível, sublicenciável e isenta de royalties para usar e explorar o Feedback de qualquer forma. O Cliente renuncia (e fará com que seus usuários renunciem) a quaisquer direitos morais sobre o Feedback, na medida máxima permitida por lei. O feedback não constitui Informação Confidencial do Cliente e não é devida qualquer compensação. O Cliente declara que não fornecerá intencionalmente Feedback que infrinja quaisquer direitos de propriedade intelectual ou outros direitos de terceiros.

11.4 Componentes de terceiros; software livre de código aberto

(a) O Software pode incluir ou ser distribuído com software, bibliotecas, dados ou serviços de terceiros, incluindo software livre/de código aberto (“FOSS”) (em conjunto, “Componentes de Terceiros”). Os avisos obrigatórios e os termos de licença aplicáveis aos Componentes de Terceiros serão disponibilizados no Software, na documentação ou mediante solicitação.

(b) Na medida em que qualquer Componente de Terceiros seja fornecido sob uma licença FOSS, tal licença rege o uso desse componente pelo Cliente, e nada neste Contrato limita os direitos concedidos sob tal licença. Quando necessário, o CowManager fornecerá o código-fonte aplicável ou uma oferta de código-fonte de acordo com a licença FOSS relevante.

(c) Os Componentes de Terceiros são fornecidos “tal como estão”, na medida máxima permitida por lei. As atualizações da Solução podem adicionar, alterar ou remover Componentes de Terceiros. O cliente é responsável por cumprir todos os termos aplicáveis que regem os Componentes de Terceiros.

11.5 Serviços de terceiros e APIs

A Solução pode interoperar com serviços de terceiros ou Interfaces de Programa de Aplicação (APIs). O uso de tais serviços ou APIs é regido exclusivamente pelos termos e políticas do provedor



terceirizado. A CowManager não controla nem assume responsabilidade por serviços ou APIs de terceiros e não concede nenhum direito sobre eles.

11.6 Devolução de materiais de propriedade intelectual mediante solicitação

Mediante primeira solicitação por escrito do CowManager, o Cliente deverá devolver imediatamente ou, a critério do CowManager, destruir todas as cópias tangíveis e eletrônicas dos materiais que incorporam a propriedade intelectual do CowManager, incluindo documentação, especificações, ferramentas de teste, imagens de firmware e projetos confidenciais, em posse ou controle do Cliente, exceto na medida em que a retenção seja exigida por lei. O cliente deverá certificar a destruição mediante solicitação.

12. DADOS, PRIVACIDADE E SEGURANÇA

12.1 Definições

- (a) “Dados do Cliente” significa dados ou conteúdos que o Cliente (ou seus usuários, revendedores agindo em nome do Cliente, ou sistemas ou Produtos do Cliente nas instalações do Cliente) envia, armazena ou transmite através da Solução, incluindo dados sobre animais e rebanhos, configurações e documentos que identifiquem razoavelmente o Cliente.
- (b) “Dados Pessoais” significa qualquer informação contida nos Dados do Cliente que se refira a uma pessoa física identificada ou identificável.
- (c) “Dados agregados” significa dados ou insights criados pela ou para o CowManager a partir dos Dados do Cliente e/ou Dados Operacionais que não identificam razoavelmente o Cliente ou qualquer indivíduo (por exemplo, referências, tendências ou parâmetros de modelo não identificáveis).
- (d) “Dados operacionais” significa dados de serviço, telemetria e administrativos gerados pela Solução, incluindo registros, métricas (como temperatura, aceleradores), dados de desempenho, diagnósticos, padrões de uso, integridade do dispositivo e eventos de segurança. Os dados operacionais não incluem dados pessoais, exceto incidentalmente (por exemplo, nomes de usuário em registros).

12.2 Propriedade; Licença limitada

Entre as partes, o Cliente mantém a propriedade de todos os Dados do Cliente. O Cliente concede à CowManager e suas Afiliadas uma licença não exclusiva, mundial e isenta de royalties para hospedar, copiar, processar, transmitir, exibir e usar os Dados do Cliente e os Dados Operacionais exclusivamente conforme razoavelmente necessário para: (i) fornecer, manter, dar suporte, proteger, monitorar e cobrar pela Solução; (ii) detectar, prevenir e investigar incidentes de segurança, fraudes ou abusos; (iii) diagnosticar problemas, corrigir bugs e implantar atualizações; (iv) desenvolver, treinar e melhorar algoritmos, recursos, funcionalidades e qualidade geral; (v) gerar Dados Agregados; e (vi) cumprir a lei e fazer cumprir este Contrato. O Cliente pode instruir o CowManager a compartilhar os Dados do Cliente com veterinários, revendedores ou outros terceiros designados pelo Cliente. O cliente é o único responsável por tais designações e pela obtenção de todas as autorizações necessárias para tal compartilhamento.

12.3 Dados agregados e derivados

A CowManager pode criar, usar, divulgar, comercializar e reter Dados Agregados indefinidamente para benchmarking, análises, melhoria de produtos, pesquisa de mercado e outros fins legais, desde que tais Dados Agregados não identifiquem razoavelmente o Cliente ou qualquer indivíduo. A CowManager é proprietária exclusiva dos Dados Operacionais e dos Dados Agregados.

12.4 Funções ao abrigo da Lei de Proteção de Dados

- (a) No que diz respeito aos Dados Pessoais contidos nos Dados do Cliente que a Solução processa de acordo com as instruções documentadas do Cliente, o Cliente atua como controlador e o CowManager atua como processador. As partes celebrarão um acordo de processamento de dados (“DPA”) quando exigido por lei (por exemplo, RGPD), que incorporará salvaguardas adequadas para



transferências transfronteiriças (por exemplo, Cláusulas Contratuais Padrão).

(b) No que diz respeito aos Dados Operacionais e Dados Agregados, o CowManager atua como controladora.

(c) Em caso de conflito entre o presente Acordo e o DPA relativo ao tratamento de Dados Pessoais, prevalecerá o DPA.

12.5 Subprocessadores

O Cliente autoriza o CowManager a envolver suas Afiliadas e subprocessadores terceirizados para processar Dados Pessoais para os fins descritos neste Contrato, sujeito a contratos escritos que imponham obrigações de proteção de dados não menos protetoras do que as estabelecidas aqui e no DPA. Mediante solicitação, o CowManager fornecerá uma lista de seus subprocessadores atuais e notificará o Cliente sobre alterações materiais, de acordo com o DPA. Se o Cliente apresentar objeções razoáveis, as partes deverão trabalhar de boa-fé para identificar uma alternativa comercialmente razoável; se tal alternativa não estiver disponível, o Cliente poderá exercer o direito de rescisão previsto no DPA como seu único e exclusivo recurso.

12.6 Segurança

A CowManager mantém medidas técnicas e organizacionais adequadas destinadas a proteger os Dados do Cliente contra destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado, levando em consideração a natureza dos dados e os riscos associados. Essas medidas incluem controles de acesso, políticas de privilégios mínimos, criptografia em trânsito, gerenciamento de vulnerabilidades e patches, registro e monitoramento, além de obrigações de confidencialidade dos funcionários.

12.7 Incidentes de segurança

A CowManager notificará o Cliente sem demora injustificada após tomar conhecimento de uma violação de Dados Pessoais que afete os Dados do Cliente e fornecerá informações razoavelmente disponíveis para ajudar o Cliente a cumprir suas obrigações de notificação de violação. A CowManager tomará imediatamente as medidas razoáveis para conter, investigar e remediar o incidente. Essas notificações não constituem admissão de culpa ou responsabilidade.

12.8 Retenção; Exclusão; Backups

Durante o período de assinatura, o Cliente poderá exportar os Dados do Cliente por meio das ferramentas ou APIs disponíveis. Após o término ou expiração da Assinatura, o CowManager pode optar por desativar a conta do cliente e, após um período de carência padrão de trinta (30) dias (a menos que um período mais longo seja exigido por lei ou acordado no DPA), pode optar por excluir os Dados do Cliente dos sistemas ativos. O cliente reconhece que cópias residuais podem persistir nos sistemas de backup de acordo com as políticas de backup e retenção do CowManager.

12.9 Assistência e solicitações do titular dos dados

A CowManager prestará assistência razoável (a expensas do Cliente, quando permitido por lei) no que diz respeito a avaliações de impacto sobre a proteção de dados, questionários de segurança e solicitações de titulares de dados que o Cliente, na qualidade de controlador, seja legalmente obrigado a tratar, conforme estabelecido em mais detalhes no DPA aplicável.

12.10 Responsabilidades do Cliente

O Cliente é responsável por: (i) a precisão, qualidade e legalidade dos Dados do Cliente; (ii) fornecer todas as notificações exigidas e obter todos os consentimentos necessários (incluindo para compartilhar os Dados do Cliente com veterinários, revendedores ou outros terceiros designados); (iii) configurar a Solução de forma a atender aos requisitos legais e de conformidade do Cliente; e (iv) garantir que o Cliente não introduza categorias especiais de Dados Pessoais não relacionadas ao uso pretendido da Solução (por exemplo, dados de saúde de funcionários), a menos que expressamente acordado por escrito no DPA.



12.11 Solicitações governamentais e legais

A CowManager poderá divulgar os Dados do Cliente na medida exigida por lei, regulamento, ordem judicial ou solicitação governamental válida. Quando legalmente permitido, o CowManager deverá notificar previamente o Cliente para lhe dar a oportunidade de procurar medidas de proteção.

12.12 Avisos de Privacidade

O tratamento de Dados Pessoais relacionados com os contactos comerciais do Cliente e com as atividades de marketing, gestão de contas e operações do website do CowManager é descrito na Declaração de Privacidade externa do CowManager (atualizada periodicamente), na qual o CowManager atua como responsável pelo tratamento de dados.

13. CONFORMIDADE E USO ACEITÁVEL

13.1 Conformidade legal

O Cliente deverá utilizar a Solução apenas em conformidade com o Contrato e todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo (conforme relevante) toda a legislação relativa ao bem-estar animal, regras de segurança de produtos, leis de privacidade e proteção de dados, leis anticorrupção e antissuborno, leis de concorrência, leis de sanções e controle de exportação, regras alfandegárias e de conformidade comercial, e todas as obrigações fiscais e de manutenção de registros aplicáveis.

13.2 Requisitos de uso aceitável

O cliente não deve (e não deve permitir que terceiros):

- (a) utilizar a Solução para qualquer finalidade ilegal, prejudicial, fraudulenta, infratora, difamatória ou enganosa;
- (b) introduzir malware ou outro código prejudicial; interferir, tentar interromper ou comprometer de outra forma a solução ou sua segurança, sondar, escanear, testar a penetração da Solução sem o consentimento prévio por escrito do CowManager, ou contornar, desativar ou burlar quaisquer controles técnicos ou de uso (incluindo limites de licença, assento, site ou API);
- (c) compartilhar logins, credenciais ou tokens multifatoriais além do pessoal do Cliente e dos contratados sob o controle do Cliente, deixar de implementar controles de acesso razoáveis ou permitir o acesso por qualquer parte sujeita a sanções;
- (d) alugar, arrendar, compartilhar, oferecer serviços de bureau ou serviços gerenciados, revender ou fornecer a Solução a terceiros (exceto quando expressamente permitido no Contrato);
- (e) raspar, coletar ou exportar sistematicamente dados em violação aos termos documentados da API; exceder os limites de taxa publicados ou comunicados; ou usar automação para imitar o uso humano;
- (f) publicar ou divulgar testes de benchmarking ou desempenho da Solução sem o nosso consentimento prévio por escrito;
- (g) remover, ocultar ou alterar avisos de propriedade ou marcações regulatórias nos Produtos;
- (h) usar acessórios, firmware ou software não aprovados com os Produtos, ou adulterar os Produtos ou SIMs (quando aplicável);
- (i) processar dados pessoais de categoria especial não relacionados com a Solução ou quaisquer dados cujo processamento tornaria o CowManager uma entidade regulamentada (por exemplo, dados médicos/clínicos), salvo se expressamente acordado num DPA.

13.3 Usos de alto risco/críticos para a segurança

A Solução é fornecida exclusivamente para fins de apoio à tomada de decisões e não é um dispositivo médico ou veterinário, nem um substituto para o julgamento profissional. O cliente não deve confiar na Solução como única fonte para decisões relacionadas à saúde, segurança ou regulamentação, e não deve usar a Solução em nenhum ambiente onde uma falha possa razoavelmente resultar em morte, ferimentos pessoais ou danos graves à propriedade ou ao meio ambiente (incluindo a operação de veículos ou máquinas pesadas). O cliente permanece



responsável, em todos os momentos, pela gestão do rebanho e pelo cumprimento dos requisitos aplicáveis em matéria de bem-estar animal.

13.4 Controles comerciais e sanções

O Cliente declara e garante que nem ele nem qualquer parte que acesse a Solução sob a conta do Cliente (i) está localizada, organizada sob as leis ou normalmente residente em uma jurisdição abrangida por sanções, ou (ii) está listada, ou é propriedade ou controlada por uma parte listada em qualquer lista de sanções, partes negadas ou partes restritas aplicável. O Cliente não exportará, reexportará, transferirá ou permitirá o acesso à Solução, aos Produtos ou à tecnologia relacionada em violação às sanções ou leis de controle de exportação e deverá obter todas as licenças ou autorizações necessárias. A CowManager pode suspender imediatamente a Solução quando o CowManager determinar razoavelmente que tal suspensão é necessária para cumprir as leis de controle comercial.

13.5 Anticorrupção

O cliente deve cumprir as leis aplicáveis contra suborno e corrupção (incluindo a Lei Antissuborno do Reino Unido e a Lei Antissuborno dos EUA). Lei sobre Práticas Corruptas no Exterior, quando aplicável) e não oferecerá, dará, solicitará ou aceitará qualquer pagamento, vantagem ou coisa de valor indevido em relação a este Contrato. O Cliente deverá manter livros e registros completos e precisos relativos às transações realizadas nos termos deste Contrato.

13.6 Monitoramento; Execução

A CowManager pode monitorar o uso da Solução (incluindo chamadas de API e telemetria) para operar, proteger e fazer cumprir este Contrato, sujeito à Seção 13. Se o CowManager determinar razoavelmente que o Cliente violou esta Seção 13 ou que o uso do Cliente cria um risco de segurança, legal ou operacional, o CowManager poderá suspender ou restringir a Solução (no todo ou em parte) mediante notificação (ou imediatamente, quando razoavelmente necessário). O CowManager pode exigir medidas corretivas. Violações repetidas ou graves são motivos para rescisão, de acordo com a Seção 4.3.

13.7 Políticas do cliente

O Cliente deverá implementar e aplicar políticas e procedimentos internos razoavelmente concebidos para garantir que seus usuários cumpram esta Seção 13, incluindo práticas de controle de acesso, gerenciamento de credenciais e notificação de incidentes. O Cliente deverá notificar imediatamente o CowManager sobre qualquer suspeita de uso indevido da Solução ou qualquer incidente de segurança real ou suspeito envolvendo a Solução.

14. INDENIZAÇÕES

14.1 Pelo Cliente

O cliente deverá indenizar, defender e isentar o CowManager, suas afiliadas e seus respectivos diretores, executivos, funcionários e contratados de e contra todas e quaisquer reivindicações, demandas, ações e processos de terceiros (incluindo honorários advocatícios razoáveis, custos e quaisquer indenizações finalmente concedidas ou acordos aprovados) decorrentes ou relacionados a:

- (a) Violação deste Contrato ou da lei aplicável pelo Cliente (incluindo a Seção 13 - Conformidade e Uso Aceitável);
- (b) uso indevido da Solução ou dos Produtos, incluindo operação contrária à documentação, aos requisitos do local ou às advertências de segurança;
- (c) Dados do Cliente (incluindo alegações de que os Dados do Cliente, ou o processamento desses dados pelo CowManager de acordo com as instruções do Cliente, infringem direitos de privacidade, publicidade ou propriedade intelectual, ou violam as leis de proteção de dados aplicáveis);
- (d) Combinação da Solução pelo Cliente com produtos ou serviços que não sejam do CowManager,



ou uso de acessórios ou firmware não aprovados; e
(e) acesso ou uso da Solução pelos usuários, contratados ou outros destinatários do Cliente sob a conta do Cliente (incluindo compartilhamento de credenciais) e quaisquer instruções de compartilhamento de dados fornecidas pelo Cliente.

14.2 Por CowManager (IP)

A CowManager defenderá o Cliente contra qualquer reclamação de terceiros alegando que a Solução não modificada, quando utilizada conforme autorizado e de acordo com este Contrato e a documentação, infringe diretamente os direitos de patente, direitos autorais ou segredos comerciais de tais terceiros. A CowManager pagará (i) quaisquer valores finalmente atribuídos por um tribunal competente, ou (ii) quaisquer valores de acordo aprovados por escrito.

14.3 Recursos para reclamações relacionadas à propriedade intelectual

Se a Solução, ou qualquer recurso da mesma, for, ou na opinião razoável do CowManager for suscetível de se tornar, objeto de uma reclamação por violação de Propriedade Intelectual, o CowManager poderá, às suas custas e por sua opção:

- (a) garantir ao Cliente o direito de continuar a utilizar o item afetado;
- (b) substituir ou modificar o item afetado para que ele deixe de infringir os direitos, preservando substancialmente a funcionalidade equivalente; ou
- (c) rescindir a parte afetada da Solução e reembolsar quaisquer taxas de assinatura pré-pagas e não utilizadas alocadas a essa parte e, para qualquer Dispositivo vendido afetado que não possa ser razoavelmente utilizado com a Solução, aceitar sua devolução e reembolsar o preço de compra depreciado calculado de forma linear ao longo de 3 anos.

Esta Seção 14.3 estabelece o único e exclusivo recurso do Cliente para reclamações de violação de propriedade intelectual de terceiros relacionadas à Solução.

14.4 Exclusões da indenização de propriedade intelectual do CowManager

As obrigações do CowManager nos termos das Seções 14.2 e 14.3 não se aplicam a quaisquer reclamações decorrentes ou relacionadas a:

- (a) Dados do cliente;
- (b) uso da Solução ou do(s) Produto(s) não autorizado por este Contrato ou não de acordo com a documentação aplicável;
- (c) uso de, ou em combinação com, produtos, dados ou serviços não fornecidos pelo CowManager, nos casos em que a reclamação não teria surgido se não fosse por tal uso ou combinação;
- (d) modificações na Solução ou nos Produtos não feitas ou autorizadas pelo CowManager;
- (e) uso continuado da Solução ou recurso afetado após o CowManager ter notificado o Cliente sobre uma possível violação e oferecido uma substituição ou modificação;
- (f) componentes de terceiros ou de código aberto fornecidos sob licenças ou termos de licença separados, recursos beta ou de pré-visualização, ou uso gratuito para avaliação ou teste; ou
- (g) reclamações decorrentes da falha do Cliente em implementar uma atualização, correção ou alteração de configuração fornecida pelo CowManager que teria evitado a suposta violação sem prejudicar significativamente a funcionalidade principal.

14.5 Condições de reclamação (ambas as partes)

A parte indenizada deverá: (i) notificar imediatamente a parte indenizadora por escrito sobre qualquer reclamação, desde que qualquer atraso isente a parte indenizadora de suas obrigações apenas na medida em que seja prejudicada por tal atraso; (ii) conceder à parte indenizante o controle exclusivo sobre a defesa e a resolução da reclamação, desde que nenhuma resolução imponha quaisquer obrigações não monetárias ou admissões de responsabilidade à parte indenizada sem o seu consentimento prévio por escrito, que não será recusado sem motivo válido; e (iii) prestar cooperação e assistência razoáveis, às custas da parte indenizante.

14.6 Obrigação de Mitigar

Cada parte envidará esforços comercialmente razoáveis para mitigar quaisquer perdas sujeitas a indenização nos termos deste Contrato.



15. ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE; LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

15.1 Apenas apoio à decisão

Os resultados analíticos, alertas, previsões, painéis e recursos de posicionamento são fornecidos exclusivamente para fins de apoio à tomada de decisões e não constituem aconselhamento veterinário, médico, nutricional, jurídico ou outro aconselhamento profissional.

15.2 Não utilizar em aplicativos críticos para a segurança

A Solução não foi projetada para uso em sistemas de suporte à vida ou outros usos críticos para a segurança (por exemplo, operação de veículos ou máquinas pesadas). O Cliente não deverá utilizar a Solução em qualquer ambiente onde uma falha possa razoavelmente resultar em ferimentos pessoais, morte ou danos materiais significativos.

15.3 Itens de terceiros

A CowManager não se responsabiliza por redes de terceiros, internet ou conectividade, fornecimento de energia, sistemas do Cliente ou produtos ou serviços de terceiros não fornecidos pelo CowManager, incluindo componentes de código aberto e de terceiros regidos por suas próprias licenças ou termos de licença.

15.4 Danos indiretos excluídos

Nenhuma das partes será responsável por quaisquer danos indiretos, especiais, incidentais, exemplares, punitivos ou consequentes, incluindo perda de lucros, receitas, negócios, produção ou boa vontade; interrupção dos negócios; ou perda ou corrupção de dados (incluindo custos de restauração ou recriação), mesmo que avisada da possibilidade de tais danos.

15.5 Limite de responsabilidade

Sujeito à Seção 15.6 (Exclusões):

(a) Para reclamações atribuíveis a uma Encomenda específica, a responsabilidade agregada de cada parte decorrente ou relacionada com essa Encomenda não excederá o menor dos seguintes valores: (i) o total das taxas pagas pelo Cliente à CowManager por essa Encomenda durante os doze (12) meses imediatamente anteriores ao primeiro evento que deu origem à responsabilidade; ou (ii) 250.000 euros.

(b) Para reclamações que não possam ser razoavelmente atribuídas a uma Ordem específica, o limite máximo estabelecido em 15.5 (a) será determinado pelo total das taxas de assinatura pagas durante os doze (12) meses imediatamente anteriores ao primeiro evento que deu origem à responsabilidade em todas as Ordens então ativas.

Em caso de morte ou lesões pessoais causadas por negligência, a responsabilidade total de cada parte será limitada a 500.000 EUR.

Várias reclamações não aumentarão os limites de responsabilidade aplicáveis, que se aplicam de forma agregada, conforme o acima exposto. Os valores pagos nos termos da Seção 14 (Indenizações) serão contabilizados para o limite aplicável, a menos que expressamente excluídos nos termos da Seção 15.6.

15.6 Exclusões

As exclusões estabelecidas nesta Seção não se aplicam a:

- (i) Obrigações de pagamento do cliente;
- (ii) Violação pelo Cliente da licença ou das restrições de uso aceitável estabelecidas nas Seções 3.3 e 13 ou violação ou apropriação indevida da propriedade intelectual do CowManager pelo Cliente;
- (iii) as obrigações de indenização de cada parte nos termos da Seção 14;
- (iv) morte ou lesões pessoais causadas por negligência;
- (v) fraude ou má conduta intencional; ou



(vi) qualquer responsabilidade que não possa ser excluída ou limitada nos termos da legislação obrigatória aplicável.

15.7 Postura dos dados

O Cliente é responsável pela exportação e backup dos Dados do Cliente usando as ferramentas e/ou APIs disponíveis. A CowManager não se responsabiliza pela falha do Cliente em manter backups adequados ou pela perda de dados decorrentes de sistemas, redes ou serviços que não sejam fornecidos pelo CowManager.

15.8 Prazo de prescrição das reclamações

Nenhuma reclamação, ação ou processo decorrente ou relacionado a este Contrato poderá ser apresentado mais de doze (12) meses após o surgimento da causa da ação, exceto no caso de reclamações relacionadas a Taxas não pagas ou violação de Propriedade Intelectual.

16. ATRIBUIÇÃO E SUBCONTRATAÇÃO

16.1 Proibição de cessão pelo Cliente (somente transferências permitidas)

O Cliente não pode ceder, renovar, transferir ou de outra forma alienar este Contrato, qualquer Pedido ou quaisquer direitos ou obrigações aqui previstos, no todo ou em parte, sem o consentimento prévio por escrito do CowManager.

A CowManager não deverá recusar injustificadamente o consentimento para uma transferência de boa-fé, desde que:

- (a) o cessionário proposto não é (nem é controlado por) um concorrente do CowManager;
- (b) o cessionário satisfaz os requisitos razoáveis do CowManager em matéria de conhecimento do cliente (KYC), combate ao branqueamento de capitais (AML), sanções e crédito;
- (c) todos os valores devidos e pagáveis foram integralmente pagos e não existe qualquer incumprimento;
- (d) a transferência (incluindo qualquer novação) se aplica a todo o Contrato e a todos os Pedidos e Assinaturas associados à conta e ao(s) Site(s) do Cliente relevante, incluindo todas as obrigações de pagamento associadas, sem transferência parcial, exclusão ou cessão seletiva, e é documentada usando o formulário padrão de assunção ou novação do CowManager; e
- (e) O cliente paga quaisquer taxas administrativas de transferência razoáveis e custos logísticos aplicáveis (por exemplo, desinstalação/reinstalação, recolocação em funcionamento);
- (f) a transferência só é permitida se todos os sensores incluídos na transferência (incluindo todos os sensores associados a todas as Encomendas, Assinaturas e Local(is) aplicáveis) tiverem menos de cinco (5) anos a partir da data efetiva da transferência, calculada a partir da data de envio original do CowManager pelo CowManager; e
- (g) o pedido de transferência enviado pelo Cliente é enviado exclusivamente para Produtos de Hardware ativos.

16.2 Mudança de Controle

Qualquer mudança direta ou indireta no controle do Cliente será considerada uma cessão para os fins deste Contrato. O cliente deverá notificar o CowManager por escrito com pelo menos trinta (30) dias de antecedência ou, se a notificação prévia não for permitida devido a obrigações de confidencialidade, imediatamente após o anúncio público. A CowManager pode condicionar a continuidade do desempenho ao cumprimento dos critérios da Seção 16.1 e pode suspender ou rescindir este Contrato nos termos da Seção 17 se o novo controlador for um Concorrente, uma parte sancionada ou restrita, não cumprir os requisitos aplicáveis de KYC ou AML ou de crédito, ou aumentar significativamente o risco do CowManager.

16.3 Transferências de site/conta

Qualquer transferência de assinaturas entre sites ou contas de clientes requer a aprovação prévia



por escrito do CowManager e deve ser concluída de acordo com os procedimentos de transferência então vigentes do CowManager.

16.4 Atribuição do CowManager; Contas a receber; Subcontratados

A CowManager pode ceder ou renovar este Contrato, no todo ou em parte, a uma Afiliada ou em conexão com uma fusão, reorganização, financiamento ou venda de todos ou substancialmente todos os seus negócios ou ativos. A CowManager pode ceder seus créditos decorrentes deste Contrato sem aviso prévio ao Cliente. A CowManager pode contratar subcontratados e afiliados para cumprir suas obrigações nos termos deste Contrato e permanecerá responsável pelo desempenho deles, de acordo com este Contrato.

16.5 Efeito; Responsabilidade contínua até a assunção

Nenhuma transferência de cliente será efetiva até que o CowManager forneça seu consentimento prévio por escrito e receba um contrato de assunção ou novação devidamente assinado. Até então, o Cliente permanecerá solidariamente responsável por todas as obrigações decorrentes do presente Contrato.

17. FORÇA MAIOR

17.1 Definição

Um “Evento de Força Maior” significa um evento fora do controle razoável da parte afetada que não poderia ter sido razoavelmente evitado ou superado, incluindo: casos fortuitos; epidemias ou pandemias e medidas de saúde pública relacionadas; guerra, terrorismo ou agitação civil; greves ou outros distúrbios trabalhistas (excluindo disputas trabalhistas limitadas à própria força de trabalho da parte afetada); embargos, sanções, controle de exportação ou restrições alfandegárias; atos ou ordens do governo ou autoridade competente; falhas ou degradação material de serviços públicos, telecomunicações públicas, infraestrutura de nuvem ou backbone da Internet; ataques de negação de serviço e incidentes cibernéticos generalizados não causados pela violação da Seção 13 pela parte afetada; incêndios, inundações, eventos climáticos extremos e outros desastres naturais; e escassez ou falha de fornecedores, transportadoras ou subcontratados, na medida em que forem causados por qualquer um dos itens acima.

17.2 Alívio; Mitigação; Notificação

Se uma parte for impedida ou atrasada no cumprimento de suas obrigações devido a um Evento de Força Maior, o desempenho dessa parte será dispensado durante o período e na medida do impacto de tal Evento de Força Maior, desde que a parte afetada: (a) envide esforços comercialmente razoáveis para mitigar os efeitos do Evento de Força Maior e retomar o desempenho assim que for razoavelmente possível; e (b) forneça uma notificação por escrito à outra parte, sem demora injustificada, incluindo detalhes razoáveis sobre o evento e atualizações, mediante solicitação.

17.3 O que *não* é isentado

A força maior não isenta: (a) a obrigação do Cliente de pagar valores incontestáveis que já tenham sido faturados ou acumulados por Serviços já disponibilizados antes do Evento de Força Maior; (b) o cumprimento pelo Cliente das restrições de licença e uso, confidencialidade e obrigações de proteção de dados; ou (c) atrasos causados pelo não cumprimento pelo Cliente dos requisitos de Preparação do Site ou outras obrigações previstas na Seção 7, exceto na medida em que tal falha seja diretamente causada por um Evento de Força Maior).

17.4 Operações de SaaS e SLAs

Durante um Evento de Força Maior que afete o CowManager ou seus provedores de hospedagem, telecomunicações ou logística, quaisquer compromissos de tempo de atividade e créditos de serviço (se aplicável) serão suspensos para o escopo afetado e a duração do evento. Durante esse período, o CowManager poderá implementar soluções temporárias, reduzir ou suspender



funcionalidades não essenciais, adiar atualizações não relacionadas à segurança e priorizar o suporte essencial.

17.5 Envio, fornecimento e substituições

Se um Evento de Força Maior afetar o fornecimento ou a entrega dos Produtos, as datas de entrega serão prorrogadas por um período razoável. A CowManager pode substituir componentes funcionalmente equivalentes, enviar a partir de locais alternativos ou dividir as entregas. Se um Evento de Força Maior aumentar significativamente os custos diretos do CowManager para entregar Produtos de Hardware em um cenário EXW/DAP solicitado pelo Cliente, as partes deverão cooperar de boa fé para chegar a um acordo sobre uma alocação justa desses custos incrementais repassados.

17.6 Eventos estendidos

Se um Evento de Força Maior continuar por mais de sessenta (60) dias consecutivos e impedir significativamente o cumprimento de uma parte relevante deste Contrato:

- (a) qualquer uma das partes poderá rescindir a Encomenda afetada (ou a parte afetada dos Serviços) mediante notificação por escrito; e
- (b) se o CowManager for rescindido, o CowManager reembolsará quaisquer taxas de assinatura pré-pagas e não utilizadas atribuíveis ao escopo rescindido, líquidas de quaisquer encargos pendentes.

As Taxas de Rescisão Antecipada não se aplicam a qualquer rescisão iniciada pelo CowManager nos termos desta Seção 17.6. As taxas de rescisão antecipada serão aplicadas ao Cliente apenas quando este optar por rescindir sem que tenha ocorrido um Evento de Força Maior que afete o desempenho do CowManager e fora do âmbito da Seção 4.2.

17.7 Sanções/alterações no controle de exportação

Se a continuidade do desempenho violar sanções aplicáveis, leis de controle de exportação ou comerciais devido a alterações ocorridas após a data da Ordem aplicável, o CowManager poderá suspender ou rescindir o escopo afetado sem responsabilidade. Nesse caso, o CowManager reembolsará quaisquer taxas pré-pagas e não utilizadas atribuíveis ao âmbito suspenso ou rescindido.

18. CONFIDENTIALITY

18.1 Definições

“Informações confidenciais” significa informações não públicas divulgadas por ou em nome de uma parte divulgadora (“Divulgador”) à outra parte (“Destinatário”) que sejam identificadas como confidenciais ou que uma pessoa razoável entenderia como confidenciais, dada a natureza das informações e as circunstâncias da divulgação. As Informações Confidenciais incluem (sem limitação) planos de desenvolvimento de produtos, preços, os termos deste Contrato, planos de negócios, listas de clientes, informações de segurança, dados de uso relacionados à Solução e informações técnicas não públicas. As Informações Confidenciais não incluem informações que o Destinatário possa demonstrar: (a) serem ou se tornarem publicamente disponíveis sem violação deste Contrato pelo Destinatário; (b) serem legitimamente conhecidas pelo Destinatário sem restrição de confidencialidade antes da divulgação; (c) serem desenvolvidas de forma independente pelo Destinatário sem uso ou referência às Informações Confidenciais da Parte Divulgadora; ou (d) serem legitimamente recebidas de terceiros sem restrição de confidencialidade.

18.2 Obrigações

O Destinatário deverá (a) utilizar as Informações Confidenciais do Divulgador exclusivamente na medida do necessário para executar ou receber o presente Contrato; (b) proteger as Informações Confidenciais usando pelo menos o cuidado razoável e não menos do que o padrão que aplica às suas próprias Informações Confidenciais de natureza semelhante; e (c) divulgar as Informações



Confidenciais apenas aos diretores, executivos, funcionários, consultores profissionais, auditores, seguradoras, subcontratados, subprocessadores e contratados seus e de suas afiliadas que tenham necessidade de saber para os fins permitidos e que estejam vinculados por obrigações de confidencialidade não menos protetoras do que as estabelecidas nesta Seção. O destinatário continua sendo responsável pelo cumprimento desta Seção por todos os destinatários autorizados.

18.3 Divulgação obrigatória

O Destinatário poderá divulgar as Informações Confidenciais do Divulgador na medida exigida por lei, regulamento, regra da bolsa de valores ou ordem judicial ou administrativa, desde que o Destinatário (a) notifique imediatamente o Divulgador por escrito (quando legal) e coopere razoavelmente com o Divulgador para buscar medidas de proteção, e (b) divulgue apenas a parte das Informações Confidenciais que for legalmente exigida.

18.4 Devolução/Destruição

Mediante solicitação por escrito do Divulgador ou após a rescisão ou expiração deste Contrato, o Destinatário deverá devolver ou destruir imediatamente, conforme opção do Divulgador, todas as Informações Confidenciais da Parte Divulgadora que estejam em sua posse ou controle. No entanto, o Destinatário poderá reter (i) cópias que devam ser mantidas por lei ou por políticas de manutenção de registros de boa-fé (que permanecerão sujeitas às obrigações de confidencialidade estabelecidas nesta Seção) e (ii) cópias arquivadas em sistemas de backup automático de rotina (que serão destruídas no curso normal de tais sistemas).

18.5 Duração

As obrigações de confidencialidade estabelecidas nesta Seção serão aplicáveis por um período de cinco (5) anos a partir da data da divulgação das Informações Confidenciais. No que diz respeito aos segredos comerciais, tais obrigações permanecerão em vigor enquanto as informações confidenciais continuarem a ser consideradas segredos comerciais nos termos da legislação aplicável.

18.6 Recursos

O uso ou divulgação não autorizados de Informações Confidenciais podem causar danos irreparáveis, para os quais uma indenização monetária pode ser uma reparação inadequada. Além de quaisquer outras medidas disponíveis na lei ou na equidade, o Divulgador terá o direito de solicitar uma medida cautelar ou equitativa sem a exigência de caução ou outra garantia.

18.7 Publicidade; Termos do Contrato

(a) A CowManager poderá incluir o nome e o logotipo do Cliente em listas de clientes padrão e materiais de marketing gerais, a menos que o Cliente opte por não participar, mediante notificação por escrito. Qualquer estudo de caso ou depoimento requer o consentimento prévio por escrito do Cliente.

(b) O Cliente não emitirá qualquer comunicado à imprensa, estudo de caso, declaração pública, publicação nas redes sociais ou outra publicidade que faça referência à CowManager, à Solução, a qualquer projeto ou resultados, nem exibirá as marcas registradas do CowManager, sem a aprovação prévia por escrito do CowManager, exceto quando a divulgação for exigida por lei e, nesse caso, apenas de acordo com a Seção 18.3.

18.8 Resíduos

Esta Seção não restringe o uso de ideias, conceitos, conhecimentos ou técnicas que permaneçam na memória não assistida do pessoal do Destinatário que teve acesso autorizado às Informações Confidenciais do Divulgador, desde que o Destinatário não memorize intencionalmente as Informações Confidenciais do Divulgador com o objetivo de contornar esta Seção.



18.9 Sem licenças adicionais

Exceto conforme expressamente declarado no Contrato, nenhum direito ou licença sobre qualquer Informação Confidencial ou propriedade intelectual é concedido pela divulgação.

19. AVISOS; ALTERAÇÕES; DIVERSOS

19.1 Avisos

Todas as notificações ao abrigo do presente Acordo devem ser feitas por escrito e entregues em mão, por correio expresso de confiança ou por e-mail aos contatos especificados na Encomenda aplicável (uma vez que esses detalhes podem ser atualizados mediante notificação). As notificações serão consideradas recebidas: (a) quando entregues em mão; (b) após confirmação da entrega pelo serviço de correio; ou (c) no caso de e-mail, quando enviadas sem retorno durante o horário comercial normal do destinatário (ou, se enviadas fora do horário comercial, no início do dia útil seguinte). As notificações não incluem a citação ou intimação, que deve ser efetivada de acordo com a lei aplicável. A CowManager também pode fornecer avisos operacionais ou informativos através do portal do Cliente e/ou através dos rodapés das faturas. Essas notificações operacionais entram em vigor quando publicadas ou enviadas, conforme aplicável.

19.2 Alterações aos Termos

A CowManager pode atualizar ou alterar estes Termos mediante notificação prévia por escrito ao Cliente (e-mail suficiente). Os Termos atualizados serão disponibilizados eletronicamente (por exemplo, por meio de um site ou link de portal fornecido no aviso ou mencionado em uma fatura). As partes concordam que essa disponibilidade eletrônica satisfaz os requisitos do Artigo 6:234 do Código Civil Holandês (*Burgerlijk Wetboek*).

19.3 Acordo Integral; Processo de Encomenda; Termos Conflitantes

Este Contrato (ver Seção 2.1) constitui o acordo integral entre as partes com relação ao seu objeto e substitui todas as propostas, negociações, declarações e comunicações anteriores, sejam elas escritas ou verbais. Uma cotação assinada ou aceitação eletrônica constitui um Pedido; não é necessária nenhuma confirmação de pedido separada. Quaisquer termos de compra do Cliente ou outros termos padrão (incluindo termos contidos ou referenciados em uma Ordem de Compra ou documento semelhante) são expressamente rejeitados e não terão validade ou efeito, mesmo que o CowManager execute sem objeções adicionais.

19.4 Alterações; Renúncias

Exceto pelas atualizações feitas de acordo com a Seção 19.2, qualquer alteração ou renúncia a este Contrato deve ser estabelecida em um instrumento escrito assinado por representantes autorizados de ambas as partes e deve referir-se expressamente à disposição que está sendo alterada ou renunciada. Qualquer falha ou atraso na aplicação de qualquer disposição deste Acordo não constituirá uma renúncia a essa disposição ou a qualquer outra disposição. Qualquer renúncia concedida em uma ocasião não será considerada uma renúncia contínua ou subsequente.

19.5 Divisibilidade; Interpretação

Se qualquer disposição deste Acordo for considerada inválida ou inexecutável, tal disposição será modificada na medida mínima necessária para torná-la válida e executável, e as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito. Os títulos são apenas para conveniência e não afetam a interpretação. O termo "Incluindo" significa "incluindo, sem limitação". A palavra "Ou" não é exclusiva. As referências a "dias" significam dias corridos, salvo indicação expressa em contrário.

19.6 Direitos de terceiros

Nenhum terceiro terá direitos sob este Contrato, exceto que as afiliadas, licenciadores e



subcontratados do CowManager podem invocar isenções, exclusões e limitações de responsabilidade e podem aplicar proteções destinadas ao seu benefício.

19.7 Lei aplicável; Foro; CISG

Este Acordo e quaisquer reclamações não contratuais decorrentes ou relacionadas com o mesmo serão regidos pelas leis dos Países Baixos, excluindo as suas regras de conflito de leis e as das Nações Unidas (ONU). Convenção sobre Contratos para a Venda Internacional de Mercadorias (CISG). As partes submetem-se irrevogavelmente à jurisdição exclusiva dos tribunais competentes dos Países Baixos, especificamente o Tribunal Distrital de Midden-Nederland, localizado em Utrecht. Cada parte renuncia irrevogavelmente a qualquer objeção ao local ou foro com base em inconveniência ou quaisquer motivos semelhantes.

19.8 Assinaturas eletrônicas; Comunicações eletrônicas

Assinaturas eletrônicas e cópias digitalizadas ou fotografadas de assinaturas manuscritas serão válidas e vinculativas em toda a extensão permitida pela lei aplicável. As partes consentem em realizar transações e receber registros eletronicamente. As publicações no portal e os rodapés das faturas podem ser usados para avisos operacionais, conforme permitido pela Seção 19.1, e para disponibilizar os Termos atualizados, conforme permitido pela Seção 19.2.

19.9 Idioma

Este Acordo é celebrado em língua inglesa. Qualquer tradução é fornecida apenas por conveniência; a versão em inglês prevalecerá em caso de qualquer inconsistência.

19.10 Contrapartes

Este Acordo, e qualquer alteração ao mesmo, pode ser executado em contrapartes, cada uma das quais será considerada um original, e todas elas juntas constituem um único e o mesmo documento.

--FIM DOS TERMOS E CONDIÇÕES--