Termos de Uso

Contrato de Prestação de Serviços

Versão 2.0 | Vigente desde 30/10/2026 | www.brasilnfe.com.br/legal/termos

1. PARTES E ACEITE

1.1. Estes Termos de Uso ("Termos") são o contrato de prestação de serviços entre a **BRASIL NFE LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 39.658.743/0001-99, com sede na Rua Berilo, 300, apto. 302, bairro Iguaçu, Ipatinga/MG, CEP 35162-031, e-mail contato@brasilnfe.com.br ("Brasil NFe"), e a pessoa física ou jurídica que cria uma conta, contrata um plano ou utiliza os serviços da plataforma ("Cliente").

1.2. O Cliente aceita estes Termos ao criar a conta, ao contratar ou renovar um plano (a página de pagamento traz aviso e link para estes Termos) ou ao usar os serviços, o que ocorrer primeiro. Quem aceita em nome de uma empresa declara ter poderes para representá-la.

1.3. Fazem parte destes Termos: (a) as condições comerciais exibidas no momento da contratação e no painel (plano, serviços incluídos, preço e periodicidade); (b) a Ficha de Contratação, quando houver; (c) a Política de Privacidade; (d) a Política de Cookies; e (e) a página de Subprocessadores. Havendo conflito, vale primeiro a Ficha de Contratação, depois as condições comerciais e por último estes Termos.

1.4. As principais cláusulas que limitam a responsabilidade da Brasil NFe ou direitos do Cliente estão em destaque (cláusulas 3.10, 5.6, 6.7, 8.7, 10.6, 10.7, 11.3, 11.7, 12.6, 13.6, 17.2 e 17.3).

2. DEFINIÇÕES

- **Plataforma:** o conjunto de serviços em nuvem da Brasil NFe, acessado pelo painel, pela API, pelos SDKs oficiais, pelo servidor MCP, pelo assistente de IA e pelo Agente.
- **Painel:** a área do cliente, em api.brasilnfe.com.br.
- **API:** a interface REST da Plataforma, descrita na documentação.
- **Agente:** o aplicativo Brasil NFe Agente, instalado em computador do Cliente, que assina documentos com o certificado digital local e permite a emissão de NFC-e em contingência off-line.
- **Documento fiscal:** NF-e, NFC-e, NFS-e, CT-e, MDF-e, DC-e, GNRE (guia de recolhimento), notas fiscais de energia, comunicação e telecomunicação, e os eventos e demais documentos emitidos ou registrados pela Plataforma.
- **Arquivos fiscais:** SPED, SINTEGRA e FCI.
- **Órgãos autorizadores:** as Secretarias de Fazenda (SEFAZ), a Receita Federal, o Ambiente Nacional da NFS-e, o Portal GNRE e as prefeituras que recebem, validam e autorizam documentos fiscais.
- **Homologação e produção:** respectivamente, o ambiente de testes, sem validade fiscal, e o ambiente de emissão com validade jurídica.
- **Token:** credencial de acesso à API vinculada à conta ou à empresa.

- **Ficha de Contratação:** documento que registra as condições negociadas com o Cliente, como planos exclusivos, preços e condições específicas, quando houver.

3. SERVIÇOS

3.1. A Brasil NFe concede ao Cliente, durante a vigência destes Termos, o direito de uso, não exclusivo e intransferível, da Plataforma para emitir, transmitir, consultar, cancelar, corrigir, armazenar e gerenciar documentos fiscais (NF-e, NFC-e, NFS-e, CT-e, MDF-e, DC-e, GNRE e notas fiscais de energia, comunicação e telecomunicação) e para gerar arquivos SPED, SINTEGRA e FCI, de acordo com o plano contratado.

3.2. O Cliente pode testar a Plataforma sem custo no ambiente de homologação. A emissão em produção exige plano ativo.

3.3. A Plataforma é atualizada continuamente. A Brasil NFe pode alterar, melhorar ou substituir funcionalidades, mas não retira recurso essencial do plano contratado sem o aviso previsto na cláusula 11.6.

3.4. A Brasil NFe não presta serviço de contabilidade nem de consultoria tributária ou jurídica. Tabelas, sugestões de tributação, cálculos automáticos, conteúdos da documentação e respostas do assistente de IA são ferramentas de apoio e não substituem a orientação do contador do Cliente (cláusula 6).

3.5. Conforme o plano e as configurações da empresa, a Plataforma também sincroniza os documentos emitidos contra o CNPJ do Cliente (NF-e, CT-e e NFS-e tomadas), buscando-os nos órgãos autorizadores com o certificado digital do Cliente.

3.6. Na NF-e, a SEFAZ só libera o XML completo depois da manifestação do destinatário, e a ciência da operação é o meio oficial para isso. O registro automático da ciência é uma opção nas configurações da empresa, que o Cliente ativa e desativa quando quiser. Com ela ativa, a Plataforma registra o evento em nome do Cliente, com o certificado dele, e busca as notas de entrada. Com ela desativada, o Cliente faz a manifestação pelo painel ou pela API.

3.7. As demais manifestações do destinatário (confirmação, desconhecimento ou operação não realizada) e os prazos delas cabem ao Cliente. A sincronização depende da disponibilidade e das regras dos órgãos autorizadores, e cabe ao Cliente conferir se recebeu os documentos que espera.

3.8. Conforme o plano, o Cliente pode conectar a Plataforma a lojas virtuais e marketplaces, como Mercado Livre, Shopee e Amazon, para importar pedidos e emitir os documentos correspondentes. A conexão usa as credenciais e autorizações dadas pelo Cliente, que pode desfazê-la quando quiser. A emissão automática a partir dos pedidos é uma opção que o próprio Cliente configura. A disponibilidade e os dados desses canais dependem deles, e cabe ao Cliente conferir os pedidos e os documentos gerados.

3.9. A emissão de NFS-e depende da integração com o Ambiente Nacional da NFS-e ou com o sistema de cada prefeitura. A Plataforma atende os municípios publicados na página Municípios NFS-e, que também indica onde há ambiente de homologação, e cabe ao Cliente conferir essa lista antes de contratar.

3.10. O município que não estiver na lista pode ser solicitado pelos canais de suporte. A inclusão é avaliada caso a caso, sem prazo garantido, e a falta dela não é descumprimento destes Termos. Se a prefeitura trocar de sistema ou mudar as suas regras, a emissão naquele município pode ficar indisponível até a adaptação da Plataforma, observada a cláusula 7.1.

4. CONTA, ACESSO E CREDENCIAIS

4.1. O Cliente deve informar dados verdadeiros e completos e mantê-los atualizados, em especial o e-mail e o telefone, que são usados nos avisos sobre a conta e a cobrança.

4.2. O Cliente é responsável pela guarda de senhas e tokens e pelas operações feitas com eles. Havendo suspeita de uso indevido, deve avisar a Brasil NFe imediatamente e gerar novas credenciais. A Brasil NFe pode bloquear preventivamente uma credencial comprometida.

4.3. O Cliente responde pelos usuários a quem dá acesso à conta.

4.4. Quando o Cliente usa a Plataforma para emitir em nome de outras empresas (por exemplo, um sistema de gestão ou um escritório de contabilidade que atende vários emitentes), ele responde perante a Brasil NFe pelo uso feito em nome dessas empresas e deve ter delas a autorização necessária, inclusive para o uso dos certificados digitais.

4.5. Quando o plano é pago por um responsável financeiro terceiro (cláusula 8.8), como a software house ou o contador do Cliente, a falta de pagamento dele produz os efeitos da cláusula 10.

4.6. A Brasil NFe pode suspender preventivamente o acesso, no todo ou em parte, quando houver indício de fraude, ataque, uso que comprometa a Plataforma ou violação destes Termos. O Cliente será avisado, e o acesso será restabelecido assim que a situação for esclarecida.

5. CERTIFICADO DIGITAL E CREDENCIAMENTO

5.1. O Cliente deve estar credenciado nos órgãos autorizadores para emitir cada tipo de documento fiscal e manter essa situação regular.

5.2. A emissão exige certificado digital ICP-Brasil válido do emitente. O Cliente pode (a) enviar um certificado A1 ao painel, onde ele fica armazenado de forma criptografada; ou (b) manter o certificado A1 ou A3 no próprio computador e assinar pelo Agente, caso em que a chave privada não sai da máquina.

5.3. A validade, a renovação e a guarda da senha ou do PIN do certificado são de responsabilidade do Cliente.

5.4. A Brasil NFe usa o certificado exclusivamente para assinar e transmitir os documentos e eventos solicitados pelo Cliente e para executar as funcionalidades contratadas que dependem dele, como a sincronização e o download de documentos emitidos contra o CNPJ do Cliente e o registro da ciência da operação (cláusulas 3.5 e 3.6).

5.5. A Brasil NFe também revende certificados digitais A1 ICP-Brasil, pelo atendimento no WhatsApp, pelo preço informado no painel ou no atendimento. A validação da identidade do titular e a emissão são feitas pela Autoridade de Registro parceira e pela Autoridade Certificadora à qual ela é vinculada, segundo as regras da ICP-Brasil, e os dados e documentos necessários são enviados a elas para esse fim.

> **5.6. A compra do certificado é separada dos planos e não altera a cláusula 5.3. Depois de emitido, o certificado não é reembolsado, ressalvados os direitos que a lei garante ao Cliente consumidor.**

6. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

6.1. O Cliente, com o seu contador ou responsável contábil, é o responsável pelas informações enviadas à Plataforma e pelo conteúdo dos documentos fiscais e arquivos gerados a partir delas: dados do destinatário ou tomador, produtos e serviços, valores, classificação fiscal (NCM, CFOP, CST/CSOSN, cClassTrib, código de serviço), alíquotas, bases de cálculo, benefícios fiscais e regime tributário. Também cabe a ele cumprir as obrigações fiscais do seu negócio.

6.2. Essa regra vale para todos os serviços da Plataforma: documentos fiscais e eventos, arquivos SPED, SINTEGRA e FCI, sincronização de documentos, integrações com lojas virtuais e marketplaces, cálculos de tributos, tabelas e classificadores, preenchimentos e sugestões automáticas, assistente de IA e servidor MCP.

6.3. Para que o Cliente e o seu contador validem a configuração e os resultados antes de emitir em produção, a Brasil NFe oferece, sem custo, o ambiente de homologação, a documentação técnica e fiscal (incluindo a explicação de como a Plataforma calcula os tributos) e o suporte da cláusula 13. Cabe ao Cliente testar cada tipo de operação antes de usá-la em produção.

6.4. Os cálculos, sugestões e preenchimentos automáticos seguem as regras gerais da legislação e as informações cadastradas pelo Cliente. Eles podem não refletir situações específicas, como regimes especiais, benefícios fiscais, decisões judiciais, soluções de consulta ou regras próprias de estados e municípios, e a legislação pode ter interpretações diferentes entre a Plataforma, o contador do Cliente e os órgãos autorizadores.

6.5. A autorização de um documento pelo órgão autorizador confirma apenas que ele passou pelas validações daquele órgão. Ela não significa que a tributação esteja correta.

6.6. Se o Cliente identificar um erro ou uma diferença de interpretação, a Brasil NFe fica à disposição para analisar o caso e ajudar na solução, inclusive corrigindo a Plataforma, sem custo para o Cliente, quando o erro for dela. O documento pode ser corrigido pelos meios previstos na legislação, dentro dos prazos de cada documento: cancelamento, carta de correção, documento complementar ou substituto, ou nova geração e retificação de arquivos como SPED, SINTEGRA e FCI. Cabe ao Cliente, com o seu contador, escolher a medida adequada e observar esses prazos.

6.7. Como o Cliente dispõe dos meios para testar e conferir os documentos antes da emissão e para corrigi-los depois, a responsabilidade final pelo conteúdo e pelos efeitos fiscais dos documentos e arquivos é do Cliente, ainda que as informações tenham sido preenchidas, sugeridas ou calculadas pela Plataforma. A Brasil NFe não responde por tributos, multas, autuações, juros ou outros encargos daí decorrentes, ressalvada a cláusula 17.4.

6.8. O Cliente se compromete a usar a Plataforma de forma lícita e, em especial, a não:

a. emitir documento fiscal falso, simulado ou sem a operação correspondente;

b. tentar acessar dados de outros clientes ou burlar mecanismos de segurança ou de autenticação;

c. copiar, descompilar ou fazer engenharia reversa da Plataforma ou do Agente, salvo nos casos permitidos em lei;

d. sobrecarregar a infraestrutura de propósito ou desrespeitar os limites técnicos de uso da API publicados na documentação.

6.9. Os dados pessoais de terceiros que o Cliente insere na Plataforma (seus clientes, fornecedores e transportadores) são tratados sob a responsabilidade dele, nos termos da cláusula 15.

6.10. O Cliente ressarcirá a Brasil NFe pelos prejuízos, custos e despesas, inclusive honorários advocatícios, que ela tiver em razão de reclamações de terceiros, processos, investigações ou autuações causados pelos documentos emitidos pelo Cliente ou pela violação destes Termos, como a emissão de documento sem a operação correspondente.

7. COMPROMISSOS DA BRASIL NFE

7.1. Prestar os serviços com diligência e manter a Plataforma adequada aos leiautes, notas técnicas e regras publicados pelos órgãos autorizadores, dentro dos prazos de vigência definidos por eles, sempre que a especificação for publicada com antecedência suficiente para a adaptação.

7.2. Guardar os arquivos XML dos documentos autorizados pelo prazo legal, de no mínimo 5 (cinco) anos contados do encerramento do exercício, conforme a Política de Privacidade, e mantê-los disponíveis para consulta e download pelo painel, enquanto a conta existir (cláusula 11.8), e pela API, enquanto o plano estiver ativo. Essa guarda é um serviço complementar e não substitui a obrigação legal do Cliente, como emitente, de manter os seus próprios arquivos; recomenda-se baixá-los periodicamente.

7.3. Proteger os dados e documentos do Cliente com medidas técnicas e administrativas adequadas, entre elas criptografia em trânsito, criptografia dos certificados digitais e de outros dados sensíveis com chaves gerenciadas em módulo de segurança (HSM), controle de acesso e cópias de segurança periódicas, com a cópia externa criptografada antes do envio.

7.4. Manter sigilo sobre os dados e documentos do Cliente e compartilhá-los somente com os órgãos autorizadores, na medida necessária à prestação dos serviços, com os subprocessadores listados na página de Subprocessadores, com a Autoridade de Registro e a Autoridade Certificadora na compra de certificado digital (cláusula 5.5), com quem o Cliente indicar, como o destinatário do documento, o seu contador ou os canais de venda conectados, ou quando exigido por lei ou por ordem de autoridade competente.

7.5. Comunicar ao Cliente o incidente de segurança que envolva os seus dados, no prazo e na forma da cláusula 15.4 e da página de Incidentes.

8. PLANOS, PREÇOS E PAGAMENTO

8.1. Os planos, os serviços incluídos e os preços são os publicados no site e exibidos no painel no momento da contratação. Nos planos padrão, o valor não varia conforme a quantidade de documentos emitidos, respeitados os limites técnicos de uso da API. Planos exclusivos, de negociação específica, podem ter condições próprias, como cobrança por documento a partir de certa quantidade, registradas na Ficha de Contratação.

8.2. Os planos podem ter cobrança mensal, semestral ou anual, conforme as opções disponíveis na contratação. Os serviços são pagos antes do uso: o primeiro período começa após a confirmação do pagamento, e cada novo período é cobrado na data de renovação, observada a cláusula 10.

8.3. O pagamento pode ser feito por Pix, Pix Automático, boleto com Pix, cartão de crédito ou créditos antecipados (cláusula 8.11), conforme as opções exibidas. A cobrança é processada pela Fintely, parceira da Brasil NFe. A Brasil NFe não armazena o número completo do cartão.

8.4. Os planos são renovados automaticamente ao fim de cada período, com o mesmo plano e a mesma periodicidade, até o cancelamento. No cartão de crédito e no Pix Automático, a renovação é cobrada automaticamente, no cartão cadastrado ou conforme a autorização dada no banco.

8.5. As faturas ficam disponíveis no painel e são enviadas ao e-mail de cobrança cadastrado.

8.6. Não há fidelidade nem multa de cancelamento.

> **8.7. Os créditos do assistente de IA são vendidos em pacotes pré-pagos, à parte dos planos. Eles valem pelo prazo informado na compra, não são convertidos em dinheiro e não são reembolsados depois de usados ou vencidos, ressalvado o direito de desistência da cláusula 11.4.**

8.8. As faturas são emitidas em nome do responsável financeiro indicado na contratação, que pode ser o próprio Cliente ou um terceiro, como a software house ou o escritório de contabilidade que atende o Cliente. Ao contratar ou pagar, o responsável financeiro também aceita estes Termos.

8.9. O responsável financeiro responde perante a Brasil NFe pelo pagamento das faturas emitidas em seu nome, tenha ou não recebido das empresas que atende, observada a cláusula 10.7. A relação comercial entre ele e essas empresas, incluindo valores, repasses e cobranças, não envolve a Brasil NFe.

8.10. Quando combinado, a cobrança pode ser feita diretamente a cada empresa, que passa a ser a responsável pelo pagamento das suas próprias faturas.

8.11. O responsável financeiro pode comprar créditos antecipados, no valor que escolher. O saldo abate automaticamente as próximas faturas e ativações de serviço, e só a diferença é cobrada. O saldo não tem prazo de validade e não é convertido em dinheiro enquanto a conta existir; se a conta for excluída, o saldo não usado é devolvido a pedido do responsável financeiro. Esses créditos não se confundem com os créditos do assistente de IA (cláusula 8.7).

9. ALTERAÇÃO DE PREÇOS

9.1. Não há reajuste anual automático.

9.2. Qualquer alteração de preço será comunicada por e-mail e por aviso no painel com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e só valerá a partir da primeira cobrança posterior a esse prazo. O preço de um período já pago não é alterado.

9.3. O Cliente que não concordar com o novo preço pode cancelar o plano antes do início da sua vigência, sem nenhum custo.

9.4. O fim de um desconto ou de uma condição promocional com prazo informado na contratação não é considerado alteração de preço.

10. RENOVAÇÃO NÃO PAGA, PAUSA E CANCELAMENTO

10.1. Se a renovação não for paga até a data de renovação, a Brasil NFe avisará o responsável financeiro e o Cliente pelos e-mails cadastrados e, quando houver, por telefone ou WhatsApp.

10.2. Se o pagamento não for feito em até 7 (sete) dias corridos após a data de renovação, os serviços do plano poderão ser pausados até a regularização.

10.3. A pausa não apaga dados. O painel continua acessível e os documentos já emitidos continuam disponíveis para consulta e download.

10.4. Os serviços voltam assim que o pagamento é confirmado, em regra de forma automática.

10.5. Quando as cobranças de várias empresas estão reunidas em uma mesma fatura, a falta de pagamento dessa fatura alcança todas as empresas incluídas nela. Quando as cobranças são separadas por empresa, a pausa alcança apenas a empresa cuja renovação não foi paga. O responsável financeiro pode pedir, a qualquer momento, a separação das cobranças por empresa.

10.6. A pausa por falta de pagamento não gera crédito, multa nem indenização, inclusive pelos documentos que deixarem de ser emitidos durante ela. Essa regra não vale para a pausa feita por engano, com o pagamento em dia.

10.7. Se a renovação continuar sem pagamento depois de 60 (sessenta) dias corridos da data de renovação, a Brasil NFe poderá cancelar o plano, avisando com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência pelos meios da cláusula 10.1. O cancelamento não gera multa nem dívida pela renovação não paga, ressalvados os valores de documentos já emitidos em planos com cobrança por documento (cláusula 8.1). A conta continua a existir, nos termos da cláusula 11.8, e a regra da cláusula 10.5 também vale para esse cancelamento.

11. VIGÊNCIA, CANCELAMENTO E REEMBOLSO

11.1. Estes Termos vigoram por prazo indeterminado, enquanto a conta existir. Os planos são renovados a cada período de cobrança, sem prazo mínimo de permanência.

11.2. O Cliente pode cancelar o plano a qualquer momento, pelo painel ou pelos canais de atendimento, sem multa.

11.3. No cancelamento de um plano já pago, os serviços continuam até o fim do período pago e não há nova cobrança. Não há reembolso proporcional do período em curso, salvo nas hipóteses das cláusulas 11.4, 11.5 e 11.6.

11.4. Na primeira contratação de um plano ou na compra de créditos do assistente de IA, o Cliente pode desistir em até 7 (sete) dias corridos contados do pagamento e receber de volta o valor pago, pelo mesmo meio de pagamento. No caso dos créditos, a devolução corresponde aos créditos ainda não usados.

11.5. A Brasil NFe pode encerrar o contrato: (a) sem motivo, com aviso de 90 (noventa) dias, garantindo durante esse prazo a exportação dos dados e devolvendo o valor proporcional ao período pago e não usado; ou (b) de imediato, em caso de fraude, uso ilícito, violação grave destes Termos ou ordem de autoridade. Nos dois casos, os documentos continuam guardados pelo prazo da cláusula 7.2, e uma cópia pode ser solicitada pelos canais de suporte.

11.6. Se a Brasil NFe decidir deixar de oferecer um serviço contratado, avisará o Cliente com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, garantirá durante esse prazo a exportação dos dados e documentos desse serviço e devolverá o valor proporcional ao período já pago que não puder ser usado.

11.7. A cláusula 11.6 não se aplica quando a Receita Federal, a SEFAZ ou outro órgão público extinguir, substituir ou deixar de exigir um documento, arquivo ou obrigação, como pode ocorrer com o SINTEGRA e o SPED PIS/COFINS (EFD-Contribuições). Nesses casos, a Brasil NFe não é obrigada a manter o serviço correspondente, a cumprir o aviso de 90 dias nem a devolver valores, e avisará o Cliente assim que possível.

11.8. O cancelamento do plano não encerra a conta. O acesso ao painel continua, e os dados e documentos ficam disponíveis nele para consulta e download até que o Cliente peça a exclusão da conta.

11.9. A exclusão da conta é feita somente a pedido do Cliente, pelos canais de suporte (e-mail ou WhatsApp, cláusula 13.1), e a Brasil NFe pode confirmar a identidade de quem faz o pedido antes de excluir. Recomenda-se baixar os arquivos XML antes do pedido. Os dados sujeitos a guarda obrigatória são mantidos pelo prazo legal e, depois dele, excluídos ou anonimizados, conforme a Política de Privacidade.

12. DISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO E CRÉDITOS (SLA)

12.1. Esta cláusula vale para a API REST em ambiente de produção e para o painel ("serviço coberto"). Não abrange o ambiente de homologação, o Agente, o assistente de IA, o servidor MCP, os recursos em Beta, o site institucional e a documentação.

12.2. A Brasil NFe trabalha com meta de 99,9% e se compromete com disponibilidade mensal mínima de 99,5% do serviço coberto, apurada por mês civil pela fórmula: (minutos do mês - minutos de indisponibilidade) ÷ minutos do mês × 100.

12.3. Indisponibilidade é o período de pelo menos 5 (cinco) minutos consecutivos em que o serviço coberto não responde ou responde com erro do servidor (códigos HTTP 5xx) a requisições válidas, conforme o monitoramento da Brasil NFe. Respostas de validação (códigos HTTP 4xx), rejeições dos órgãos autorizadores e lentidão não são indisponibilidade.

12.4. Não contam como indisponibilidade:

a. indisponibilidade, lentidão, rejeição ou mudança de regras dos órgãos autorizadores, inclusive dos seus ambientes de contingência;

b. manutenções programadas avisadas com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência no painel, por e-mail ou na página de status (brasilnfe.instatus.com), feitas preferencialmente fora do horário comercial e limitadas a 8 (oito) horas por mês;

c. manutenções de emergência para corrigir falhas de segurança, que podem ser feitas sem aviso prévio;

d. falhas de internet, rede, energia, equipamentos ou sistemas do Cliente ou de terceiros contratados por ele;

e. uso em desacordo com estes Termos ou com a documentação, inclusive acima dos limites de requisições;

f. pausa por falta de pagamento ou suspensão preventiva (cláusulas 4.6 e 10);

g. caso fortuito ou força maior.

12.5. Se a disponibilidade mensal ficar abaixo de 99,5%, o Cliente terá direito a crédito sobre a mensalidade do mês afetado:

Disponibilidade mensal	Crédito sobre a mensalidade
De 99,0% a menos de 99,5%	5%
De 98,0% a menos de 99,0%	10%
Abaixo de 98,0%	20%

> **12.6. O crédito de um mês é limitado a 20% (vinte por cento) da mensalidade, qualquer que seja o número ou a duração das indisponibilidades, e é a única e exclusiva compensação devida pela Brasil NFe por indisponibilidade do serviço coberto.**

12.7. Para receber o crédito, o Cliente deve solicitá-lo pelo e-mail contato@brasilnfe.com.br em até 30 (trinta) dias após o fim do mês afetado, informando as datas e os horários percebidos e, se possível, exemplos de requisições afetadas. A Brasil NFe confere a solicitação com os registros de monitoramento e responde em até 10 (dez) dias úteis.

12.8. O crédito é abatido da fatura seguinte. Ele não é convertido em dinheiro, não é transferível, não é devido se o plano ou o contrato for encerrado antes da sua aplicação e só é concedido se não houver renovação pendente de pagamento no momento da solicitação. Mensalidade é o valor mensal do plano afetado; em planos semestrais ou anuais, considera-se o valor proporcional a um mês.

12.9. Incidentes e manutenções são publicados na página de status. Quando solicitado, a Brasil NFe envia o relatório de disponibilidade do mês e, após uma ocorrência crítica, um resumo da causa e das medidas adotadas em até 5 (cinco) dias úteis.

12.10. A contingência depende das regras de cada documento e do órgão autorizador. Na NF-e e nos demais documentos que usam a SEFAZ Virtual de Contingência (SVC), ela só fica disponível depois que a SEFAZ a libera, e a Brasil NFe a ativa na Plataforma a partir daí. Nos documentos com emissão off-line prevista na legislação, como a NFC-e, ela segue as regras de cada documento, e na NFC-e também pode ser feita pelo Agente.

12.11. No uso pela API, cabe ao Cliente preparar o seu sistema para as respostas dadas em caso de indisponibilidade do órgão autorizador ou de contingência, como o erro devolvido quando não há contingência disponível e o documento emitido em contingência que ainda aguarda a autorização definitiva. Também cabe a ele acompanhar esses documentos e adotar as medidas cabíveis se algum for rejeitado depois.

13. SUPORTE

13.1. O suporte é prestado principalmente pelo WhatsApp (31) 97168-5947 e pelo e-mail contato@brasilnfe.com.br.

13.2. O atendimento é prioritário em dias úteis, das 8h às 18h (horário de Brasília), para qualquer tipo de solicitação. Fora desse horário, inclusive em fins de semana e feriados, há plantão 24 horas para problemas críticos, acionado pelo WhatsApp com a mensagem identificada como ocorrência crítica, e as demais solicitações também são atendidas sempre que possível, sem prazo garantido.

13.3. Prazos de primeira resposta, conforme a gravidade:

Gravidade	Situação	Primeira resposta
Crítica	Emissão em produção parada, sem alternativa de contorno	Até 1 hora, 24 horas por dia, todos os dias
Alta	Falha em funcionalidade importante, com contorno possível ou impacto parcial	Até 4 horas úteis
Normal	Dúvidas, erros pontuais e orientação de integração	Até 1 dia útil
Baixa	Sugestões e solicitações sem urgência	Até 2 dias úteis

13.4. Horas úteis são as dos dias úteis, das 8h às 18h (horário de Brasília). Primeira resposta é a primeira manifestação de uma pessoa da equipe, com análise inicial ou pedido de informações; respostas automáticas não contam. A gravidade é definida pela Brasil NFe com base nas informações recebidas e pode ser revista, com justificativa, quando o caso for esclarecido.

13.5. Nas ocorrências críticas, a Brasil NFe trabalha de forma contínua até restabelecer o serviço ou oferecer alternativa de contorno. Não há prazo garantido de solução, porque ela pode depender dos órgãos autorizadores ou de terceiros. Quando solicitado, a Brasil NFe apresenta o histórico de atendimentos do período.

> **13.6. Os prazos da cláusula 13.3 são metas de atendimento. Um eventual atraso não gera crédito, multa nem indenização.**

13.7. O suporte cobre o uso da Plataforma, a integração com a API e a análise de rejeições dos órgãos autorizadores. Não inclui o desenvolvimento ou a manutenção dos sistemas do Cliente nem a definição da tributação, que cabe ao Cliente e ao seu contador (cláusulas 3.4 e 6).

13.8. Quando o Cliente usa a Plataforma para atender outras empresas (cláusula 4.4), o suporte é prestado a ele, e o atendimento dessas empresas cabe a ele. A Brasil NFe pode falar diretamente com elas quando o Cliente pedir ou quando isso ajudar a resolver uma ocorrência, sem que isso crie obrigação de atendê-las.

13.9. O Cliente pode informar, pelos canais de atendimento, quais pessoas estão autorizadas a pedir suporte e alterações em seu nome. Sem essa indicação, a Brasil NFe pode atender os usuários da conta e os contatos cadastrados. Nos pedidos que afetem o acesso à conta ou os seus dados, a Brasil NFe pode confirmar a identidade de quem pede antes de atender, como na cláusula 11.9.

14. AGENTE, ASSISTENTE DE IA E RECURSOS EM BETA

14.1. O Agente é licenciado ao Cliente durante a vigência destes Termos, de forma não exclusiva e intransferível, nas condições do plano. O Cliente instala o Agente em computador sob seu controle e responde pela segurança desse ambiente (sistema operacional, rede, guarda do certificado e do PIN).

14.2. O Cliente deve manter o Agente na versão atual. Versões antigas podem deixar de funcionar com a Plataforma.

14.3. Na emissão em contingência off-line, cabe ao Cliente manter o Agente em funcionamento e com acesso à internet para que os documentos sejam transmitidos dentro do prazo legal, e acompanhar os avisos de documentos pendentes exibidos pelo Agente e pelo painel.

14.4. O assistente de IA e as ferramentas de IA conectadas pelo servidor MCP geram respostas e preparam documentos de forma automatizada e podem cometer erros. O Cliente deve revisar cada documento antes de autorizar a emissão. Os documentos emitidos por esses meios seguem as regras de responsabilidade da cláusula 6.

14.5. Recursos identificados como "Beta" podem mudar, ter limitações ou ser descontinuados a qualquer momento e não estão cobertos pelo compromisso de disponibilidade da cláusula 12.

15. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1. A Brasil NFe é controladora dos dados pessoais do Cliente, dos seus usuários e do responsável financeiro (cadastro, contato, cobrança e uso da conta).

15.2. Quanto aos dados pessoais de terceiros contidos nos documentos fiscais e cadastros que o Cliente insere na Plataforma, o Cliente é o controlador e a Brasil NFe atua como operadora: trata esses dados apenas para prestar os serviços, conforme as instruções do Cliente e a legislação.

15.3. Como operadora, a Brasil NFe se obriga a:

a. tratar os dados apenas para prestar os serviços e conforme as instruções do Cliente;

b. garantir que as pessoas autorizadas a acessar os dados estejam obrigadas a sigilo;

c. manter as medidas de segurança da cláusula 7.3, nos termos do art. 46 da LGPD;

d. auxiliar o Cliente no atendimento aos pedidos dos titulares e no cumprimento das suas obrigações perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

e. quando o Cliente pedir a exclusão da conta, eliminar os dados, ressalvada a guarda obrigatória prevista em lei (cláusulas 7.2 e 11.9).

15.4. A Brasil NFe comunicará ao Cliente qualquer incidente de segurança confirmado que envolva dados pessoais tratados em seu nome em até 48 (quarenta e oito) horas contadas do momento em que tomar conhecimento dele. A comunicação trará as informações disponíveis sobre a natureza dos dados afetados, os

titulares envolvidos, os riscos e as medidas adotadas, e será complementada à medida que o caso for apurado. Esse prazo permite ao Cliente, como controlador, comunicar a ANPD e os titulares dentro do prazo de 3 (três) dias úteis previsto na Resolução CD/ANPD nº 15/2024.

15.5. O Cliente autoriza a Brasil NFe a contratar os subprocessadores listados na página de Subprocessadores, que é atualizada sempre que houver mudança.

15.6. Esta cláusula é o acordo de tratamento de dados pessoais entre as partes (art. 39 da LGPD). Quando o Cliente precisar de um termo de operador assinado, a Brasil NFe o fornecerá com o mesmo conteúdo.

15.7. O tratamento de dados pessoais segue a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e a Política de Privacidade. O Encarregado pode ser contatado pelo e-mail dpo@brasilnfe.com.br.

16. PROPRIEDADE INTELECTUAL, USO DE MARCA E SIGILO

16.1. A Plataforma, o Agente, a documentação, a marca Brasil NFe e seus elementos pertencem à Brasil NFe ou a seus licenciantes. Estes Termos não transferem ao Cliente nenhum direito além do uso previsto na cláusula 3.1. Os SDKs oficiais seguem a licença indicada em cada pacote.

16.2. Os dados e documentos inseridos ou emitidos pelo Cliente pertencem a ele.

16.3. A Brasil NFe só usa o nome, a marca ou o logotipo do Cliente em divulgação (por exemplo, lista de clientes, cases ou materiais comerciais) com autorização prévia, específica e por escrito do Cliente (inclusive por e-mail ou WhatsApp), que pode ser revogada a qualquer momento.

16.4. Cada parte mantém em sigilo as informações não públicas da outra que conhecer por causa deste contrato, como preços e condições negociados na Ficha de Contratação e informações técnicas ou comerciais, durante a vigência destes Termos e por 5 (cinco) anos depois do seu término. Essas informações só podem ser compartilhadas com quem precise conhecê-las para executar o contrato ou assessorar a parte, como empregados, contadores e advogados, ou quando exigido por lei ou por ordem de autoridade competente. Os dados e documentos do Cliente continuam regidos pela cláusula 7.4.

17. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

17.1. A Brasil NFe responde pelos danos diretos que causar ao Cliente por falha técnica comprovada na prestação dos serviços, como a perda de arquivos armazenados, nos limites desta cláusula e sem prejuízo da cláusula 6.

17.2. A Brasil NFe não responde por:

a. **conteúdo e tributação dos documentos fiscais e arquivos, inclusive quando preenchidos, sugeridos ou calculados pela Plataforma, nem pelos tributos, multas, autuações ou encargos daí decorrentes (cláusula 6);**

b. **indisponibilidade, lentidão, erro ou mudança de regras dos órgãos autorizadores;**

c. **rejeições causadas por dados informados pelo Cliente ou pela situação cadastral do emitente ou do destinatário;**

d. **falhas de internet, de energia, de equipamentos ou de sistemas do Cliente ou de terceiros contratados por ele, como lojas virtuais e marketplaces;**

e. **certificado digital vencido, revogado, bloqueado ou com senha incorreta;**

f. **uso das credenciais do Cliente por terceiros, salvo quando decorrente de falha de segurança da Brasil NFe;**

g. **lucros cessantes, perda de vendas ou danos indiretos;**

h. **caso fortuito ou força maior.**

17.3. A responsabilidade total da Brasil NFe fica limitada ao valor pago à Brasil NFe pelos serviços do Cliente nos 12 (doze) meses anteriores ao fato que gerou o dano.

17.4. Esta cláusula não se aplica a dano causado por dolo ou culpa grave e não restringe direitos que a lei garante ao Cliente consumidor.

18. ALTERAÇÕES DESTES TERMOS E COMUNICAÇÕES

18.1. A Brasil NFe pode atualizar estes Termos. Mudanças relevantes serão comunicadas por e-mail e por aviso no painel com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Mudanças de preço seguem a cláusula 9.

18.2. Mudanças exigidas por lei ou por autoridade, ou que apenas beneficiem o Cliente, podem valer de imediato.

18.3. O Cliente que não concordar com a nova versão pode cancelar o plano sem custo antes de ela entrar em vigor. Continuar usando a Plataforma depois disso significa aceitar a nova versão.

18.4. A Brasil NFe se comunica com o Cliente pelo e-mail cadastrado e por avisos no painel e pode também usar telefone ou WhatsApp. O Cliente se comunica com a Brasil NFe pelos canais da cláusula 13.1 ou pelo painel.

18.5. A versão vigente fica publicada em www.brasilnfe.com.br/legal/termos. A Brasil NFe mantém o histórico das versões com as respectivas datas de vigência, e as anteriores podem ser solicitadas pelo e-mail contato@brasilnfe.com.br.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS E FORO

19.1. A tolerância de uma das partes com o descumprimento de qualquer obrigação não significa renúncia nem alteração destes Termos.

19.2. Se alguma cláusula for considerada inválida, as demais continuam válidas.

19.3. O Cliente não pode ceder este contrato sem a concordância da Brasil NFe. A Brasil NFe pode cedê-lo em caso de reorganização societária, mediante aviso ao Cliente e mantidas as condições contratadas.

19.4. Estes Termos não criam vínculo societário, trabalhista ou de representação entre as partes.

19.5. As partes admitem como válidos, nos termos do art. 107 do Código Civil e do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, o aceite eletrônico destes Termos, que dispensa assinatura, e os registros eletrônicos da Plataforma, que servem como meio de prova entre as partes.

19.6. As partes cumprirão a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e as demais normas de combate à corrupção aplicáveis e não oferecerão, prometerão nem darão vantagem indevida a agente público ou a qualquer outra pessoa em relação a este contrato. O descumprimento é violação grave destes Termos e permite à outra parte encerrar o contrato de imediato.

19.7. Estes Termos são regidos pelas leis brasileiras.

19.8. As partes buscarão resolver qualquer divergência primeiro pelos canais de atendimento. Fica eleito o foro da Comarca de Ipatinga/MG. Se o Cliente for consumidor, poderá propor a ação no foro do seu domicílio.

```
Assinado digitalmente por
BRASIL NFE LTDA:39658743000199
Data: 30/10/2026 12:11:29 -0300
```