



Termos de Contratação dos Serviços por Adesão

Sonarview®

Estes **Termos de Contratação dos Serviços por Adesão** (“Termos”) regem o uso da plataforma de software como serviço **Sonarview®** e de suas soluções (“Plataforma” ou “Serviço”), oferecida por **Sonar Labs Ltda**, inscrita no CNPJ sob nº **12.456.145/0001-80**, com sede em **Curitiba/PR** (“Sonar Labs”, “Sonarview”, “nós”).

A contratação é **por adesão**: ao concluir o checkout, criar a conta ou clicar em “Concordo e contratar”, a pessoa física ou jurídica (“Cliente”, “você”) declara que **leu, entendeu e aceitou integralmente** estes Termos, que passam a valer como contrato entre as partes. Quem aceita declara ter poderes para obrigar a empresa que representa.

O ecossistema Sonarview® reúne soluções que podem ser contratadas isolada ou conjuntamente, sob login.

Estes Termos podem ser complementados por documentos específicos (Política de Privacidade, Termos de Uso do produto e, para planos sob medida, podem corresponder a uma proposta comercial assinada). Em caso de conflito, prevalece a proposta Enterprise assinada; na ausência dela, prevalecem estes Termos.

1. Objeto

A Sonar Labs concede ao Cliente uma autorização de uso de serviço, não exclusiva e intransferível, da Plataforma na modalidade software como serviço (SaaS), acessada pela internet, conforme o plano e as faixas contratados. O Serviço é entregue “no estado em que se encontra e conforme disponível”, com as funções vigentes na data de cada contratação, evoluindo ao longo do tempo.

Não há venda de software, licença nem cessão de código de qualquer natureza. O Cliente não adquire propriedade sobre a Plataforma, apenas o direito de usá-la enquanto os seus pagamentos estiverem vigentes e em dia.

2. Planos, faixas e o que define o preço

2.1 Planos

O Serviço é ofertado em planos com conjuntos distintos de recursos e cotas. Por se tratar de contratação **por adesão**, estes Termos não fixam preços: os valores, recursos e cotas são os exibidos na vitrine de planos e no checkout no momento da contratação e os **preços efetivamente contratados ficam registrados no painel do Cliente no ato da contratação**, prevalecendo sobre qualquer tabela anterior.

2.2 O que escala o preço (a “régua”)





Além da mensalidade do plano, o preço final acompanha o uso contratado, por uma régua única e igual para todos os planos, podendo o cliente a seu critério, contratar upgrades e pacotes de serviços complementares.

2.3 Add-ons de consumo

Alguns itens podem ser adquiridos de forma avulsa, sem trocar de plano (add-ons), como por exemplo, créditos de Inteligência Artificial, Armazenamento, mensagens de WhatsApp e lembretes (e-mail/WhatsApp). Add-ons recorrentes somam ao teto da respectiva cota; add-ons avulsos (recarga) não renovam automaticamente.

2.4 Quando muda de plano

Demais recursos e cotas são estruturais: ampliá-los exige migração de plano, não add-on.

3. Prazos, fidelidade e formas de pagamento

3.1 Vigência

O contrato vigora a partir do aceite eletrônico, considerado uma Assinatura Digital Simples, nos termos da Lei brasileira e se renova automaticamente ao fim de cada ciclo, salvo cancelamento na forma do item 7. Planos com fidelidade vigoram pelo prazo de compromisso contratado.

3.2 Formas de pagamento e fidelidade

No checkout o Cliente escolhe a forma de pagamento, que define o desconto e o compromisso:

Forma de pagamento	Compromisso (fidelidade)	Benefício
À vista 24 meses (bianual)	Fidelidade de 24 meses	Maior desconto
À vista 12 meses (anual)	Fidelidade de 12 meses	Desconto intermediário
Mensal com fidelidade (12 meses)	Fidelidade de 12 meses	Desconto menor
Mensal sem fidelidade	Sem compromisso	Sem desconto, com acréscimo sobre o valor de referência

A opção sem fidelidade tem um acréscimo percentual sobre a mensalidade, justamente por não ter compromisso de permanência, uma vez que quem se compromete por prazo, paga menos. Os percentuais de desconto e de acréscimo vigentes são os exibidos na vitrine no momento da contratação.

3.3 Benefício da fidelidade





Ao se comprometer por um prazo, o Cliente recebe um benefício, tipicamente sendo representado por desconto na mensalidade e/ou preço travado contra reajuste durante o prazo contratado, podendo incluir bônus de créditos. O benefício concreto é o exibido na contratação.

3.4 Planos COM fidelidade: sem devolução e permanência até o fim do prazo

Nos planos com fidelidade, **não há devolução dos valores pagos em caso de cancelamento**. Solicitado o cancelamento, o plano **permanece ativo até o fim do prazo de fidelidade contratado**, e os valores já pagos (inclusive à vista, anual ou bianual) não são reembolsados, total ou parcialmente. Os ciclos já faturados não são estornados.

A mesma regra se aplica para **downgrades (rebaixamento de plano, faixa ou assentos)** dentro da fidelidade: não há devolução, e as condições contratadas permanecem ativas até o fim do prazo, quando então a redução passa a valer.

Isso não afeta o direito de arrependimento previsto em lei para o consumidor (item 9).

3.5 Planos SEM fidelidade: permanência até o fim do período contratado

Nos planos sem fidelidade, o Cliente pode cancelar a qualquer tempo. Feito o cancelamento, o **Serviço permanece ativo até o fim do período já contratado/pago**, sem renovação automática para o ciclo seguinte e sem devolução do período em curso.

4. Faixas, upgrades e atualização dos Termos

A faixa descrita nos planos é considerada um teto contratado. Ao atingi-la, o Serviço bloqueia a inclusão de novos limites até o Cliente subir de faixa — não é apenas um aviso. Aumentar a faixa, migrar de plano ou contratar/cancelar add-ons altera o objeto e o preço do contrato.

Toda alteração desse tipo atualiza automaticamente os Termos da contratação, preço, cotas, faixa e, quando aplicável, prazo de fidelidade, passando a valer as condições vigentes na data da alteração, exibidas e confirmadas no momento da mudança. A continuidade do uso após a alteração confirma a aceitação das novas condições.

Reduções de faixa, de número de usuários únicos ou de plano dentro de um prazo de fidelidade seguem as regras do item 3.4.

5. Pagamento, atraso, suspensão e reajuste

5.1 Cobrança





A cobrança é processada por meio de Instituição Financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil, nos meios disponíveis (cartão, boleto, Pix, conforme a vitrine e checkout). O Cliente é responsável por manter dados de pagamento válidos e atualizados. Os tributos aplicáveis já estão calculados sobre os valores.

5.2 Atraso

O não pagamento na data de vencimento sujeita o Cliente a atualização monetária, juros de mora de 1% ao mês e multa de 2% sobre o valor em atraso, sem prejuízo da suspensão prevista abaixo.

5.3 Suspensão e bloqueio

Persistindo a inadimplência, a Sonar Labs pode suspender o acesso após comunicação eletrônica ao Cliente. Mantida a falta de pagamento, o contrato pode ser rescindido e a conta bloqueada. Os dados ficam disponíveis para exportação por um prazo razoável após a suspensão (item 6), findo o qual podem ser excluídos.

5.4 Reajuste

Os valores serão reajustados anualmente pela variação positiva do IPCA ou do IGP-M, o que for maior (ou índice que os substitua), ou, mediante aviso prévio de 30 dias, por revisão da política comercial. Quem está em prazo de fidelidade com preço travado não sofre qualquer reajuste durante o prazo, restando qualquer reajuste, somente para o período seguinte.

6. Dados, privacidade e LGPD

6.1 Papéis

No tratamento dos dados que o Cliente insere na Plataforma (seus dados sensíveis e de clientes), o Cliente é o Controlador e a Sonar Labs é a Operadora, tratando os dados apenas para prestar o Serviço e seguir instruções do Cliente, conforme a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

6.2 Responsabilidades do Cliente

O Cliente declara ter base legal para tratar os dados que insere nos sistemas (consentimento, legítimo interesse, execução de contrato etc.) e é responsável pela licitude desses dados e pelo atendimento aos titulares. A Sonar Labs disponibiliza meios para apoiar o Cliente nesse atendimento.

6.3 Exportação de dados e exclusão da conta (autoatendimento)

Após qualquer cancelamento, e enquanto a conta permanecer acessível, o próprio Cliente pode, **diretamente na Plataforma (autoatendimento)**: (i) **baixar/exportar todos os seus dados**; e (ii) **excluir a conta e apagar seus dados de forma completa e definitiva**, ressalvadas as informações que a lei obrigue a Sonar Labs a guardar por prazo determinado (ex.: registros fiscais e de segurança).





A exclusão definitiva é irreversível: recomenda-se exportar os dados antes de confirmá-la. Não havendo exclusão pelo Cliente, os dados podem ser excluídos ou anonimizados pela Sonar Labs após prazo razoável do encerramento.

6.4 Segurança e suboperadores

A Sonar Labs adota medidas técnicas e organizacionais razoáveis de segurança. O Serviço usa fornecedores de infraestrutura, pagamento, comunicação e IA. O Cliente autoriza o uso desses suboperadores, que se obrigam a padrões de proteção compatíveis com a LGPD.

6.5 Do acesso da Sonar Labs aos dados do Cliente

A Sonar Labs somente acessa os dados do Cliente se, por determinação judicial e/ou por pedido e consentimento expresso do Cliente, realizado e registrado através do Painel Administrativo, onde o Cliente, define as regras e permissões de acesso da Sonar Labs ao seu ambiente e dados.

7. Cancelamento e rescisão

- **Pelo Cliente, plano sem fidelidade:** pode cancelar a qualquer tempo; o Serviço permanece ativo até o fim do período já contratado/pago, sem renovação e sem devolução do período em curso (item 3.5).
- **Pelo Cliente, plano com fidelidade:** o plano permanece ativo até o fim do prazo de fidelidade, sem devolução dos valores pagos; o mesmo vale para downgrades (item 3.4).
- **Pela Sonar Labs:** por inadimplência (item 5), por uso indevido/violação destes Termos, ou mediante aviso prévio de 30 dias por descontinuação do Serviço ou desacordo comercial, ficando a critério da Sonar Labs, envia esforços jurídicos para reparar eventuais perdas e danos.

Em qualquer hipótese de encerramento, **o Cliente pode exportar todos os seus dados e excluir a conta e os dados de forma completa**, na forma do item 6.3. O cancelamento é solicitado pelos canais indicados na Plataforma ou em **ouvidoria@sonarlabs.com.br**.

8. Atendimento, suporte e treinamento

A Sonar Labs empreende esforços comerciais razoáveis para manter a Plataforma disponível, com meta de disponibilidade mensal de 99,99998%, excluídas as paradas programadas (avisadas com antecedência), os eventos de força maior e as falhas de terceiros (provedores de internet, pagamento ou infraestrutura) fora do controle da Sonar Labs.

Estão inclusos **atendimento, suporte e treinamento on-line**, pelos canais indicados na Plataforma e em horário comercial. **Customizações e integrações** não





estão inclusas no plano: são avaliadas caso a caso e, quando viáveis, orçadas à parte, mediante escopo e proposta específica.

9. Direito de arrependimento (consumidor)

Quando a contratação for por pessoa física consumidora fora do estabelecimento (pela internet), fica resguardado o direito de arrependimento em até 7 dias do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, com devolução dos valores pagos no período. Esse direito não se confunde com o cancelamento dentro da fidelidade (item 3), que segue as regras próprias acima.

10. Limitação de responsabilidade

Na máxima extensão permitida em lei, a **responsabilidade total** da Sonar Labs perante o Cliente, por qualquer causa relacionada ao Serviço, **fica limitada ao valor total efetivamente pago pelo Cliente pela contratação do Serviço** (teto do que o Cliente já pagou).

A Sonar Labs não responde por danos indiretos, lucros cessantes, perda de receita, de dados ou de oportunidade de negócio, nem por decisões tomadas pelo Cliente com base em informações da Plataforma, incluindo conteúdos gerados por inteligência artificial, que têm caráter de apoio e devem ser conferidos pelo Cliente.

11. Propriedade intelectual

Todo o software, as marcas Sonar Labs® e Sonarview®, layouts, código e materiais da Plataforma são de titularidade da Sonar Labs. Os dados e conteúdos inseridos pelo Cliente permanecem do Cliente. O Cliente concede à Sonar Labs o direito de tratar esses dados apenas para operar e melhorar o Serviço.

12. Confidencialidade

Cada parte se compromete a manter sigilo sobre informações confidenciais da outra a que tiver acesso, usando-as apenas para os fins do contrato, durante a vigência e por 2 anos após o término.

13. Disposições gerais

- **Cessão:** o Cliente não pode ceder o contrato sem anuência da Sonar Labs; a Sonar Labs pode cedê-lo a empresa do mesmo grupo ou em caso de reorganização societária.
- **Alteração destes Termos:** a Sonar Labs pode atualizar estes Termos, comunicando o Cliente com antecedência razoável; o uso continuado após a vigência confirma a aceitação. Quem está em fidelidade com preço travado não tem o preço alterado durante o prazo.





- **Comunicações:** válidas as enviadas ao e-mail cadastrado do Cliente e as publicadas na Plataforma.
- **Independência das cláusulas:** a invalidade de uma cláusula não afeta as demais.
- **Tolerância:** a não exigência de um direito não significa renúncia.

14. Foro

Estes Termos são regidos pelas leis brasileiras. Fica eleito o foro da comarca de **Curitiba/PR** para dirimir controvérsias, com renúncia a qualquer outro, ressalvado, para o consumidor, o foro de seu domicílio quando a lei assim garantir.

Última atualização: 01/06/2026.

