



# TERMOS DE USO DA PLATAFORMA

---

R-HEX AUTOMAÇÃO LTDA

Atualizado em: 14/10/2026

## 01 - DO ACEITE DOS TERMOS

**1.1.** Ao acessar, cadastrar-se, contratar, testar, navegar ou utilizar a plataforma R-HEX, ainda que parcialmente ou por período gratuito, o usuário declara e garante que:

- a)** é pessoa física maior de 18 (dezoito) anos, plenamente capaz para a prática dos atos da vida civil, ou pessoa jurídica regularmente representada por seu representante legal ou pessoa devidamente autorizada para assumir obrigações em seu nome;
- b)** leu, compreendeu e concorda integralmente com estes Termos, com a Política de Privacidade da R-HEX, com as condições comerciais do plano contratado e com eventuais documentos, orientações técnicas, políticas ou regras complementares aplicáveis ao uso da plataforma;
- c)** possui poderes, autorizações e capacidade suficientes para aceitar estes Termos, especialmente quando estiver utilizando a plataforma em nome de empresa, organização, empregador, cliente ou terceiro;
- d)** utilizará a plataforma de forma ética, responsável, diligente e regida pela boa-fé, em conformidade com a legislação vigente, incluindo, quando aplicável, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — Lei nº 13.709/2018 (“LGPD”), as normas de propriedade intelectual, segurança da informação, responsabilidade civil e demais normas relacionadas à sua atividade econômica;
- e)** não utilizará a plataforma para fins ilegais, ilícitos, fraudulentos, abusivos, concorrenciais desleais ou que possam violar direitos da R-HEX, de terceiros, de clientes, parceiros, fornecedores ou demais usuários;
- f)** não tentará interferir, comprometer, fraudar, sobrecarregar, burlar, acessar indevidamente, copiar, manipular ou prejudicar o funcionamento da plataforma, seus sistemas, integrações, servidores, bases de dados, medidas de segurança, mecanismos de autenticação ou qualquer infraestrutura relacionada, por meio técnico ou não técnico;
- g)** não realizará engenharia reversa, scraping, extração não autorizada de dados, compartilhamento indevido de acesso, exploração de vulnerabilidades, uso automatizado abusivo ou qualquer prática que exceda os limites normais e autorizados de utilização da plataforma;
- h)** fornecerá informações verdadeiras, completas, precisas e atualizadas no momento do cadastro, contratação e uso da plataforma, responsabilizando-se por qualquer prejuízo, falha, inconsistência ou consequência decorrente de dados incorretos, incompletos, desatualizados ou inseridos sem autorização;
- i)** é exclusivamente responsável por manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso, incluindo login, senha, códigos de autenticação e demais mecanismos de identificação, respondendo integralmente por todas as atividades realizadas em sua conta, ainda que praticadas por terceiros que tenham obtido acesso por culpa, omissão, compartilhamento ou falha de segurança atribuível ao usuário;
- j)** compromete-se a comunicar imediatamente a R-HEX caso identifique ou suspeite de uso indevido de sua conta, acesso não autorizado, vazamento de credenciais, falha de segurança ou qualquer situação que possa comprometer a integridade da plataforma ou dos dados nela tratados.

**1.2.** O cadastro, acesso ou permanência do usuário na plataforma poderá ser recusado, suspenso, limitado ou cancelado pela R-HEX, a seu exclusivo critério, mediante indícios razoáveis de uso indevido, violação destes Termos, descumprimento da legislação aplicável, risco à segurança da plataforma, inadimplência, fornecimento de informações falsas ou prática de atos que possam prejudicar a R-HEX, terceiros ou a regular prestação dos serviços.

**1.3.** A eventual tolerância da R-HEX quanto ao descumprimento de qualquer disposição destes Termos não constituirá renúncia, novação, autorização tácita ou alteração contratual, podendo a R-HEX exigir o

cumprimento integral das obrigações assumidas pelo usuário a qualquer tempo.

---

## **02 - SOBRE OS TERMOS DE USO**

**2.1.** O presente instrumento regula as condições de acesso, contratação e utilização da plataforma digital de Software como Serviço (SaaS) desenvolvida, mantida e disponibilizada pela R-HEX, destinada à automação, otimização e geração de arquivos técnicos aplicáveis a processos produtivos com máquinas CNC.

**2.2.** A plataforma R-HEX tem como objetivo principal auxiliar o usuário na geração, processamento e otimização de códigos de operação, incluindo GCode e outros formatos compatíveis, para utilização em máquinas CNC, tais como centros de furação e usinagem, roteadores, seccionadoras e demais equipamentos compatíveis, observadas as especificações técnicas, limitações operacionais e condições de uso previstas nestes Termos.

**2.3.** Entre as funcionalidades disponibilizadas pela plataforma, incluem-se, sem limitação:

- a)** geração de códigos de operação para máquinas CNC, a partir de arquivos, parâmetros e informações técnicas fornecidas pelo usuário;
- b)** otimização do aproveitamento de chapas, com o objetivo de reduzir desperdícios de material, movimentações desnecessárias e tempo de operação;
- c)** apoio à organização de cortes, furações, fresagens, etiquetas, peças, sobras e demais elementos relacionados ao processo produtivo, conforme as funcionalidades disponíveis no plano contratado;
- d)** integração e compatibilidade com softwares de projeto, desenho, gestão ou produção utilizados pelo usuário, incluindo, mas não se limitando a Promob, MaxCut, Studio 3D Express e 3CAD, desde que observadas as condições técnicas específicas de cada integração;
- e)** disponibilização de ferramentas, parâmetros, relatórios, arquivos processados, configurações e demais recursos técnicos relacionados à operação da plataforma, conforme disponibilidade, evolução tecnológica e plano contratado.

**2.4.** Para garantir a eficácia e a qualidade dos resultados gerados, o usuário compromete-se a fornecer todas as variáveis e informações necessárias sobre ferramentas, materiais e configurações das máquinas e instrumentos utilizados em seus projetos.

**2.5.** A cobrança pelo uso da plataforma será realizada com base no plano contratado, conforme as métricas, condições e valores estabelecidos na Cláusula 11 destes Termos e na página de planos disponível em [www.r-hex.com](http://www.r-hex.com).

**2.6.** Estes Termos podem ser modificados e atualizados a qualquer momento pela R-HEX, respeitado o prazo de notificação prévia previsto no Preâmbulo. É responsabilidade do usuário acompanhar as atualizações. A versão vigente estará sempre disponível na plataforma e no site oficial.

---

## **03 - LICENÇA DE USO**

**3.1.** A R-HEX concede ao usuário uma licença limitada, não exclusiva, intransferível e revogável para utilizar a plataforma SaaS de geração de códigos de operação (GCode), restrita aos termos e condições estabelecidas neste instrumento.

**3.2.** A licença permanecerá vigente enquanto o usuário:

- a)** Estiver em conformidade com todos os termos e condições deste instrumento;

- b)** Manter atualizado e regular o pagamento das taxas e encargos aplicáveis ao plano contratado;
- c)** Não praticar qualquer ato que caracterize violação dos direitos de propriedade intelectual da R-HEX.

**3.3.** É expressamente vedado ao usuário, sob qualquer circunstância:

- a)** Sublicenciar, vender, alugar, arrendar, transferir ou de qualquer forma ceder os direitos de uso da plataforma a terceiros, salvo mediante autorização prévia e expressa da R-HEX;
- b)** Utilizar a plataforma para situações diversas para as quais foi desenvolvida;
- c)** Realizar engenharia reversa, descompilação, desmontagem ou qualquer tentativa de derivar o código-fonte da plataforma;
- d)** Remover, alterar ou ocultar quaisquer avisos de propriedade intelectual, marcas ou identificações contidas na plataforma;
- e)** Desenvolver produtos, serviços ou soluções concorrentes com base na plataforma ou no conhecimento técnico dela derivado.

**3.4.** A licença não confere ao usuário qualquer direito de propriedade intelectual sobre a plataforma ou seus componentes. Todos os direitos, títulos e interesses relativos à plataforma permanecem como propriedade exclusiva da R-HEX ou de seus licenciados, nos termos da Lei nº 9.279/1996 e da Lei nº 9.610/1998.

**3.5.** Em caso de descumprimento de qualquer condição desta cláusula, a R-HEX poderá rescindir imediatamente a licença, independentemente da notificação prévia, sem prejuízo das demais medidas legais cabíveis.

**3.6.** A R-HEX reserva-se o direito de modificar, suspender ou descontinuar, temporária ou permanentemente, funcionalidades da plataforma, mediante notificação prévia ao usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, salvo em casos de emergência técnica ou segurança, quando a medida puder ser imediata.

**3.7.** Qualquer uso da plataforma em desacordo com as disposições aqui previstas será considerado violação destes Termos, sujeitando o usuário às sanções, penalidades e medidas previstas nestes Termos e na legislação aplicável.

---

## **04 - COBRANÇA E PAGAMENTOS**

**4.1.** Os valores devidos pelo uso da plataforma serão determinados em conformidade com o plano contratado pelo usuário, observadas as condições, limites e periodicidade descritos na Cláusula 11 destes Termos e na página de planos disponíveis em [www.r-hex.com](http://www.r-hex.com).

**4.2.** As cobranças poderão compreender:

- a)** Taxa de adesão inicial, conforme a configuração da máquina do usuário;
- b)** Assinatura mensal ou anual, conforme plano escolhido;
- c)** Taxas de abertura de chamadas de suporte técnico, conforme Cláusula 10.3.4;
- d)** Horas adicionais de suporte técnico, quando contratadas;
- e)** Quaisquer outros serviços adicionais expressamente acordados entre as partes.

**4.3.** O usuário autoriza a R-HEX a realizar a cobrança automática dos valores devidos, por meio das informações de pagamento fornecidas no cadastro, podendo ser utilizado cartão de crédito, débito em conta, boleto bancário, PIX ou qualquer outro meio de pagamento disponibilizado pela plataforma.

**4.4.** É responsabilidade exclusiva do usuário manter seus dados de pagamento corretos e atualizados. A R-HEX não se responsabiliza por falhas na cobrança resultante de informações incorretas, desatualizadas ou insuficientes fornecidas pelo usuário.

**4.5.** Os planos serão renovados automaticamente ao término de cada período contratado, com geração de cobrança recorrente. Caso o usuário não deseje renovar, deverá solicitar o cancelamento com antecedência mínima de 7 (sete) dias antes da data de renovação, conforme Cláusula 12.5.

**4.6.** A R-HEX reserva-se o direito de reajustar os valores dos planos e serviços, mediante notificação prévia ao usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por e-mail cadastrado. Caso o usuário discorde dos novos valores, deverá formalizar o cancelamento antes da entrada em vigor do reajuste. A ausência de manifestação e a continuidade do uso após o prazo de notificação será entendida como anuência para as mudanças.

**4.7.** Em caso de inadimplência, a R-HEX poderá suspender o acesso do usuário à plataforma até a regularização dos valores em aberto, sem prejuízo da cobrança de encargos legais, incluindo correção monetária, juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido.

**4.8.** Disputas sobre cobranças deverão ser comunicadas ao suporte da R-HEX dentro do prazo de 30 (trinta) dias contados da data da cobrança contestada, pelos canais oficiais de atendimento. A R-HEX se compromete a analisar e responder à solicitação em até 10 (dez) dias úteis.

**4.9.** Não haverá reembolso de valores pagos por créditos não utilizados dentro do período contratado, salvo nos casos expressamente previstos nestes Termos ou determinados pela legislação aplicável.

#### **4.10. CHARGEBACK, CONTESTAÇÃO DE PAGAMENTO E FRAUDE**

**4.10.1.** Para os fins destes Termos, considera-se chargeback ou contestação de pagamento qualquer pedido de estorno, cancelamento, reversão, bloqueio, mediação, disputa, reclamação junto à operadora de cartão, banco, instituição financeira, plataforma de pagamento, intermediador, adquirente, subadquirente ou qualquer outro agente do sistema de pagamentos, relacionado a valores pagos pelo usuário à R-HEX.

**4.10.2.** O usuário compromete-se a não solicitar, provocar, simular, induzir, omitir informações ou realizar chargeback, contestação ou pedido de estorno de forma indevida, abusiva, contraditória com a contratação realizada, ou sem prévia tentativa de solução pelos canais oficiais de atendimento da R-HEX, especialmente quando os serviços tiverem sido efetivamente disponibilizados, acessados, consumidos, utilizados ou prestados.

**4.10.3.** A abertura de chargeback, disputa ou contestação de pagamento não suspende automaticamente a exigibilidade dos valores contratados, nem afasta a obrigação do usuário de pagar pelos planos, créditos, taxa de adesão, suporte técnico, treinamentos, configurações, integrações, serviços adicionais ou quaisquer funcionalidades já disponibilizadas, utilizadas ou colocadas à sua disposição.

**4.10.4.** Caso seja identificado chargeback, contestação, estorno, bloqueio ou reversão de pagamento relacionado a valor devido à R-HEX, a empresa poderá, a seu exclusivo critério e sem prejuízo de outras medidas cabíveis:

- a)** suspender temporariamente o acesso do usuário à plataforma até a regularização do pagamento;
- b)** bloquear a liberação de novos créditos, funcionalidades, suporte técnico, integrações, treinamentos ou serviços adicionais;
- c)** interromper a renovação automática do plano ou impedir novas contratações pelo usuário;
- d)** exigir a regularização do valor estornado ou contestado por meio de outro meio de pagamento válido;

**e)** solicitar documentos, comprovantes, declarações ou informações complementares para apuração da regularidade da contratação e do pagamento;

**f)** rescindir o contrato por descumprimento contratual, caso haja indícios de má-fé, fraude, abuso, inadimplência ou uso indevido dos meios de pagamento.

**4.10.5.** A R-HEX poderá apresentar, perante operadoras de cartão, bancos, instituições financeiras, plataformas de pagamento, intermediadores, autoridades administrativas ou judiciais, todos os documentos e registros necessários à defesa da cobrança, incluindo, mas não se limitando a:

**a)** aceite destes Termos de Uso;

**b)** dados cadastrais fornecidos pelo usuário;

**c)** comprovantes de contratação, pagamento, emissão de cobrança ou nota fiscal;

**d)** registros de acesso à plataforma;

**e)** logs de utilização, consumo de créditos, geração de arquivos ou processamento de planos de corte;

**f)** histórico de atendimento, suporte técnico, e-mails, mensagens, tickets, reuniões, treinamentos e demais comunicações mantidas com o usuário;

**g)** evidências de disponibilização, ativação, uso ou prestação dos serviços contratados.

**4.10.6.** Caso o chargeback, estorno ou contestação seja julgado improcedente, indevido, abusivo ou incompatível com a efetiva contratação ou utilização dos serviços, o usuário deverá ressarcir integralmente a R-HEX pelos valores revertidos, acrescidos de eventuais taxas cobradas por operadoras, intermediadores de pagamento, instituições financeiras, custos administrativos, despesas de cobrança, honorários advocatícios, custas, encargos legais, multa contratual e demais prejuízos comprovadamente suportados pela R-HEX.

**4.10.7.** A contestação de pagamento somente será considerada legítima quando fundada em cobrança efetivamente indevida, duplicidade comprovada, erro material reconhecido pela R-HEX, fraude praticada por terceiro sem culpa do usuário, ou outra hipótese legalmente justificável, desde que comunicada pelo usuário à R-HEX de forma tempestiva, clara e documentada, pelos canais oficiais de atendimento.

**4.10.8.** O usuário reconhece que a simples insatisfação com o resultado obtido, a ausência de uso integral dos créditos contratados, a não utilização da plataforma após a contratação, o arrependimento fora das hipóteses legais aplicáveis, a ausência de solicitação formal de cancelamento, a não leitura destes Termos ou o desconhecimento das condições comerciais não autorizam, por si só, a realização de chargeback ou contestação de pagamento quando os serviços tiverem sido regularmente disponibilizados pela R-HEX.

**4.10.9.** Quando o pagamento for realizado por terceiro, cartão de terceiro, conta bancária de terceiro, empresa relacionada, sócio, colaborador, representante, intermediário ou qualquer pessoa diversa do usuário cadastrado, o usuário declara possuir autorização legítima para utilização do respectivo meio de pagamento, responsabilizando-se integralmente por eventual contestação, desconhecimento da compra, alegação de uso não autorizado ou qualquer disputa apresentada pelo titular do meio de pagamento.

**4.10.10.** A identificação de pagamento realizado com dados falsos, meio de pagamento não autorizado, cartão de terceiro sem autorização, tentativa de fraude, uso de conta irregular, manipulação de comprovantes, simulação de contratação ou contestação maliciosa autorizará a R-HEX a rescindir imediatamente o contrato, bloquear o acesso à plataforma, preservar provas, comunicar os intermediadores de pagamento e adotar as medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis.

**4.10.11.** O reembolso eventualmente devido ao usuário, quando cabível nos termos destes Termos ou da legislação aplicável, deverá ser solicitado diretamente à R-HEX pelos canais oficiais, não devendo o

chargeback ser utilizado como substituto abusivo do procedimento regular de cancelamento, reembolso, suporte ou solução de divergências comerciais.

---

## **05 - FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES**

**5.1.** Para a utilização correta da plataforma e geração de códigos de operação (GCode), o usuário compromete-se a fornecer, de forma precisa, completa e atualizada, todas as variáveis e informações técnicas necessárias, incluindo, mas não se limitando a:

- a)** Especificações técnicas das ferramentas utilizadas, conforme detalhado na Cláusula 6;
- b)** Dimensões, espessura e características dos materiais e chapas;
- c)** Configurações específicas da máquina CNC utilizada;
- d)** Arquivos DXF em formato compatível com a plataforma, livres de erros e com os elementos suportados pelo sistema.

**5.2.** A precisão e integridade das informações fornecidas são de responsabilidade exclusiva do usuário. A R-HEX não se responsabiliza por erros, falhas operacionais, danos a ferramentas ou materiais decorrentes de informações imprecisas, incompletas, incorretas, irregulares ou desatualizadas inseridas na plataforma.

**5.3.** O usuário deve atualizar prontamente na plataforma qualquer alteração nas ferramentas, materiais ou configurações da máquina utilizada, sendo vedada a utilização de dados desatualizados que possam comprometer a eficácia das operações.

**5.4.** O usuário confirma que a qualidade dos GCodes gerados está diretamente vinculada à qualidade das informações fornecidas, comprometendo-se a revisar e verificar todos os dados antes de submetê-los à plataforma.

**5.5.** A R-HEX reserva-se o direito de suspender ou encerrar o acesso do usuário caso identifique a inserção intencional de informações falsas, enganosas ou manifestamente incorretas, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis e da responsabilização civil por danos eventualmente causados.

**5.6.** A R-HEX tratará os dados pessoais relacionados ao cadastro, contratação, cobrança, segurança, suporte, comunicação, acesso e gestão da conta do usuário na qualidade de controladora, em conformidade com a LGPD e com a Política de Privacidade, podendo utilizar, conforme aplicável, as bases legais de execução do contrato, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos e legítimo interesse.

**5.6.1.** Em relação a dados pessoais eventualmente inseridos pelo usuário em arquivos, projetos, desenhos, medidas, configurações produtivas, arquivos DXF, GCodes, etiquetas, relatórios, bases importadas ou demais conteúdos submetidos à plataforma para processamento operacional, a R-HEX atuará, em regra, como operadora, tratando tais dados conforme as instruções lícitas do usuário e na medida necessária à execução dos serviços contratados, suporte técnico, segurança da plataforma, prevenção a fraudes, cumprimento legal e exercício regular de direitos.

**5.6.2.** O usuário declara ser responsável pela licitude, exatidão, base legal, autorizações, poderes, necessidade e adequação dos dados pessoais, técnicos, industriais, produtivos ou comerciais que inserir, carregar, compartilhar, processar ou permitir que sejam inseridos na plataforma, obrigando-se a não enviar dados excessivos, sensíveis ou de terceiros sem fundamento legal aplicável e a indenizar a R-HEX por reclamações, autuações, perdas, danos, custos e despesas decorrentes de dados fornecidos sem autorização, sem base legal ou em desconformidade com a LGPD.

**5.7.** O usuário, na qualidade do titular dos dados pessoais eventualmente fornecidos, poderá exercer seus direitos previstos no art. 18 da LGPD, incluindo acesso, correção, portabilidade, eliminação e revogação do consentimento, mediante solicitação pelos canais oficiais de atendimento da R-HEX.

**5.8.** Os dados fornecidos pelo usuário serão armazenados pelo prazo necessário ao cumprimento das finalidades descritas nestes Termos e na Política de Privacidade da R-HEX, respeitados os prazos legais de guarda aplicáveis.

---

## **06 - CADASTRO E CONFIGURAÇÕES DE FERRAMENTAS E MATERIAIS**

### **6.1. FERRAMENTAS**

**6.1.1.** O cadastro das ferramentas a serem utilizadas na plataforma é etapa obrigatória e deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a)** Endereço da ferramenta na máquina (posição no magazine ou cabeçote);
- b)** Tipo de ferramenta (broca, fresa, disco, entre outros);
- c)** Diâmetro da ferramenta;
- d)** Avanço máximo por passo no eixo Z;
- e)** Avanço máximo da ferramenta no eixo Z;
- f)** Velocidade de rotação (RPM);
- g)** Velocidade de avanço nos eixos X e Y;
- h)** Para fresas: velocidade de entrada em rampa, ângulo de ataque e demais parâmetros de fresagem aplicáveis.

**6.1.2.** O uso incorreto, impreciso ou incompleto dessas informações pode resultar em quebra de ferramentas, danos materiais, falhas operacionais ou acidentes, sendo de responsabilidade exclusiva do usuário garantir a exatidão e atualização permanente dos dados cadastrados.

**6.1.3.** Ferramentas que não realizam trabalhos em rampa ou que bloqueiam entrada lateral na peça ou chapa (como ferramentas para canaletado, fresas para dobrar MDF e fresas de 45 graus invertidas) devem ser previamente avaliadas quanto à previsão de uso na plataforma, sendo recomendadas consulta ao suporte técnico da R-HEX antes da utilização.

### **6.2. CAMADAS E MATERIAIS**

**6.2.1. Chapa** — A espessura da chapa cadastrada na plataforma definirá o posicionamento da ferramenta no eixo Z e influenciará diretamente a profundidade dos cortes realizados. A precisão desta informação é essencial para a execução eficiente das operações de furação e fresagem, evitando danos ao material, à ferramenta e à chapa de sacrifício.

**6.2.2. Peças e Sobras** — A R-Hex é uma plataforma projetada para maximizar o número de peças obtidas a partir de uma única chapa, ajustando os cortes de forma para minimizar perdas de material e tempo de máquina. Para tanto, o usuário poderá classificar peças de diferentes tamanhos (grandes, médios e pequenos) nas configurações da plataforma, otimizando o processo produtivo.

**6.2.3. Furos e Fresagem** — Para operações que envolvem brocas e fresas, a plataforma considera o diâmetro e as dimensões específicas de cada ferramenta cadastrada. O usuário deve garantir que estas informações estejam sempre corretas e atualizadas, sob pena de comprometer a eficácia das operações, a qualidade das peças produzidas e a durabilidade das ferramentas.

### 6.3. ARQUIVOS DXF

**6.3.1.** A R-Hex é uma plataforma que suporta a importação de arquivos no formato DXF para conversão em código ISO (GCode). O sistema interpreta os seguintes elementos gráficos:

- a)** Linha (linha);
- b)** Polilinha;
- c)** LwPolyline (polilinha leve);
- d)** Círculo (círculo);
- e)** Retângulo.

**6.3.2.** É obrigação do usuário converter SPLines em Polylines antes de enviar o arquivo à plataforma. A R-HEX não se responsabiliza por erros de interpretação ou falhas na geração de GCode decorrentes do envio de arquivos com elementos não suportados.

**6.3.3.** O usuário é responsável por garantir que os arquivos DXF fornecidos estejam no formato correto e contenham apenas elementos compatíveis, livres de erros gráficos, sobreposições ou inconsistências que possam prejudicar a conversão. A precisão e integridade dos arquivos são condições essenciais para o funcionamento adequado da plataforma.

### 6.4. RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO

**6.4.1.** Cabe exclusivamente ao usuário garantir que todas as informações fornecidas à plataforma, incluindo dados de ferramentas, espessura de chapas, dimensões de peças e arquivos DXF, sejam precisas, completas e atualizadas.

**6.4.2.** A R-HEX não se responsabiliza por falhas, danos morais, danos materiais, quebra de ferramentas ou prejuízos operacionais decorrentes de informações incorretas ou desatualizadas inseridas pelo usuário, sendo este o único responsável pelas consequências de tais falhas.

---

## 07 - PROCEDIMENTO DE TESTE A VAZIO

**7.1.** Antes do início da utilização regular da plataforma em conjunto com o equipamento CNC, é obrigatória a execução de um teste inicial denominado "teste a vazio". Este teste consiste na execução do primeiro código gerado pela R-HEX na máquina, sem a presença de material a ser cortado, e tem como objetivo verificar se todas as configurações estão devidamente configuradas para o funcionamento seguro e correto do equipamento.

**7.2.** O teste a vazio somente deverá ser iniciado após o usuário ter realizado e confirmado uma conferência completa de todos os dados de cadastro inseridos na plataforma, incluindo ferramentas, camadas, espessura de chapas e configurações de máquina.

**7.3.** Para a correta execução do teste a vazio, o usuário deverá observar obrigatoriamente os seguintes procedimentos:

- a)** Zerar os eixos X, Y e Z da máquina conforme instruções do fabricante do equipamento;
- b)** Posicionar o zeramento do eixo Z acima da chapa de sacrifício, entre 10 (dez) e 20 (vinte) milímetros;
- c)** Conferir o posicionamento físico de todas as ferramentas antes do início do teste;
- d)** Verificar a coincidência entre o zeramento da máquina e as configurações inseridas na plataforma;
- e)** Verificar o funcionamento da troca automática de ferramentas, quando aplicável ao equipamento;

- f)** Confirmar que a velocidade de rotação nominal das ferramentas foi atingida antes do início de qualquer operação, utilizando temporizador quando necessário;
- g)** Monitorar a movimentação da máquina durante toda a execução do teste, estando preparado para acionar o botão de emergência imediatamente em caso de movimentos inesperados, irregularidades ou situações de risco.
- 7.4.** O operador responsável pela execução do teste vazio deve ser uma pessoa devidamente capacitada para operar o equipamento CNC, conhecer os procedimentos de segurança aplicáveis e ter domínio do botão de emergência e demais recursos de parada do equipamento.
- 7.5.** A R-HEX não se responsabiliza por danos ao equipamento, às ferramentas, ao ambiente ou às pessoas decorrentes da não observância dos procedimentos descritos nesta cláusula, da execução do teste vazio por operador não capacitado, ou da utilização do equipamento sem a realização prévia do teste.
- 7.6.** Eventuais irregularidades identificadas durante o teste deverão ser comunicadas imediatamente ao suporte da R-HEX, pelos canais oficiais de atendimento, antes do encaminhamento para operações com material.
- 

## **08 - OTIMIZAÇÃO E GERAÇÃO DE CÓDIGOS**

### **8.1. FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA**

**8.1.1.** A plataforma de geração de códigos de operação (GCode) da R-HEX foi desenvolvida para:

- a)** Otimizar o tempo de operação da máquina CNC, diminuindo movimentações desnecessárias e aumentando a eficiência do processo produtivo;
- b)** Maximizar o aproveitamento das chapas, analisando automaticamente as melhores disposições de corte, encaixes e organização das peças, minimizando desperdícios de material;
- c)** Gerar automaticamente etiquetas de identificação das peças produzidas, contendo informações essenciais para controle, rastreamento e ocorrências durante o processo de produção, desde que as informações estejam disponíveis, cadastradas ou importadas de solução do parceiro;
- d)** Converter arquivos no formato DXF para código padrão ISO (GCode), garantindo compatibilidade com diferentes máquinas e sistemas de produção;
- e)** Integrar-se a softwares parceiros de projeto e gestão, em conformidade com as condições técnicas específicas de cada integração, descritas em [www.r-hex.com](http://www.r-hex.com).

### **8.2. ALGORITMO DE OTIMIZAÇÃO**

**8.2.1.** A plataforma utiliza algoritmo proprietário de otimização, mais eficiente que os métodos tradicionais de CAM, capaz de reduzir o tempo de operação da máquina e o tempo despendido pelo usuário na geração de programação de corte, conforme testes internos, parâmetros técnicos e medições realizadas pela R-HEX.

**8.2.2.** Os resultados de otimização podem variar de acordo com as especificações de cada projeto, equipamento e configuração de ferramentas, não constituindo as especificações indicadas no item anterior uma garantia contratual de desempenho.

### **8.3. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO NA GERAÇÃO DE CÓDIGOS**

**8.3.1.** Para a utilização correta da plataforma em projetos completos, o usuário deverá:

- a)** Incluir todas as variáveis, ferramentas e configurações conforme as demandas específicas de cada produção;

- b)** Fornecer arquivos DXF no formato correto, livres de erros, contendo apenas os elementos suportados pela plataforma, conforme Cláusula 6.3;
- c)** Validar e verificar os códigos de operação gerados antes de utilizá-los na produção, sendo a verificação e validação de responsabilidade final e exclusiva do usuário;
- d)** Seguir as recomendações e diretrizes técnicas fornecidas pela R-HEX para garantir o desempenho ideal da plataforma.

**8.3.2.** O uso inadequado da plataforma, incluindo a não observância das variáveis e configurações permitidas, pode resultar em falhas na otimização, erros na geração de códigos, desperdício de material e danos ao equipamento, sendo o usuário o único responsável por tais consequências.

## **8.4. INTELIGÊNCIA NO DESBASTE**

**8.4.1.** A plataforma emprega algoritmo atualizado e otimizado para operações de desbaste, superior aos métodos executados por CAM tradicional, proporcionando maior eficiência e elevando o padrão produtivo do usuário.

## **8.5. ARMAZENAMENTO DOS ARQUIVOS DE PRODUÇÃO**

**8.5.1.** A R-HEX armazenará os arquivos de produção gerados pela plataforma pelo prazo de 2 (dois) meses, contados a partir da data de geração de cada arquivo, conforme Cláusula 12.7.

**8.5.2.** Após o término deste prazo, os arquivos poderão ser excluídos permanentemente, não cabendo à R-HEX qualquer obrigação de recuperação ou fornecimento dos dados expirados.

**8.5.3.** Recomenda-se ao usuário manter cópias de segurança dos arquivos de produção em seus próprios sistemas, não dependendo exclusivamente do armazenamento da plataforma.

---

# **09 - LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

## **9.1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**9.1.1.** A plataforma é disponibilizada pela R-HEX na modalidade “como está” (as is) e “conforme disponível” (as available), sem garantia de funcionamento ininterrupto, ausência absoluta de erros, compatibilidade universal ou obtenção de resultados específicos de desempenho, produtividade, economia, otimização ou aproveitamento de material, os quais dependerão das informações fornecidas pelo usuário, do equipamento CNC, dos arquivos processados, das ferramentas cadastradas, dos materiais utilizados e das demais condições operacionais.

**9.1.2.** Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, a responsabilidade total e acumulada da R-HEX, de seus sócios, administradores, colaboradores, representantes e parceiros, por danos diretos comprovadamente decorrentes de falha imputável à plataforma, ao contrato ou aos serviços, ficará limitada ao valor efetivamente pago pelo usuário à R-HEX nos 6 (seis) meses anteriores ao evento que deu origem à reclamação, excluídos taxa de adesão, tributos, suporte já prestado, treinamentos, integrações, customizações e serviços adicionais já executados.

**9.1.3.** A limitação prevista nesta cláusula não se aplica às hipóteses de dolo comprovado, culpa grave comprovada, violação de obrigação legal que não admita limitação de responsabilidade ou demais situações em que a legislação aplicável vede expressamente tal limitação.

## **9.2. LIMITAÇÕES ESPECÍFICAS DE RESPONSABILIDADE DA R-HEX**

**9.2.1.** A R-HEX não se responsabiliza por:

- a)** Falhas operacionais decorrentes do uso de ferramentas incompatíveis, convencionais ou não avaliadas previamente conforme orientações da Cláusula 6.1.3;
- b)** Erros na geração de GCode decorrentes de informações incorretas, incompletas ou desatualizadas fornecidas pelo usuário, conforme Cláusula 5.2;
- c)** Danos a ferramentas, materiais, equipamentos ou terceiros decorrentes da não observância dos procedimentos de teste no vazio previsto na Cláusula 7;
- d)** Falhas na otimização ou geração de códigos decorrentes do uso inadequado da plataforma ou da não observância das diretrizes técnicas fornecidas pela R-HEX;
- e)** Indisponibilidade temporária da plataforma decorrente de manutenções programadas, falhas de infraestrutura de terceiros, casos fortuitos ou de força maior;
- f)** Perdas de dados decorrentes de falhas de conexão, falhas no fornecimento de energia, eventos atmosféricos ou quaisquer outros eventos fora do controle direto da R-HEX;
- g)** Danos indiretos, lucros cessantes, perda de receita, perda de dados ou qualquer outro dano consequencial decorrente do uso ou da impossibilidade de uso da plataforma, ainda que a R-HEX tenha sido previamente informada da possibilidade de tais danos.

### **9.3. RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO**

#### **9.3.1.** São de responsabilidade exclusiva do usuário:

- a)** Verificar e configurar tanto a plataforma quanto o equipamento CNC de acordo com as necessidades específicas de sua operação;
- b)** Garantir que todas as ferramentas utilizadas estejam em conformidade com as especificações técnicas fornecidas pela R-HEX;
- c)** Validar os códigos de operação gerados antes de utilizá-los na produção;
- d)** Zelar pela segurança do ambiente operacional, dos operadores e do equipamento durante a execução dos códigos gerados pela plataforma;
- e)** Cumprir todas as normas de segurança do trabalho aplicáveis à operação de máquinas CNC, incluindo as disposições da NR-12 e demais regulamentações pertinentes.

**9.3.2.** O usuário concorda em indenizar e isentar a R-HEX, seus sócios, colaboradores, representantes e parceiros de quaisquer reivindicações, perdas, danos, responsabilidades e despesas, incluindo honorários advocatícios, resultantes de:

- a)** Uso inadequado da plataforma ou do equipamento CNC;
- b)** Falhas na configuração das ferramentas ou configurações da máquina;
- c)** Descumprimento de qualquer disposição destes Termos;
- d)** Violação de direitos de terceiros por meio do uso da plataforma.

### **9.4. COMUNICAÇÃO DE PROBLEMAS**

**9.4.1.** Caso o usuário identifique qualquer problema de compatibilidade, falha operacional ou comportamento inesperado da plataforma, deverá:

- a)** Interromper imediatamente o uso da funcionalidade afetada;
- b)** Notificar a R-HEX pelos canais oficiais de atendimento, descrevendo detalhadamente o problema identificado;

c) Aguardar a orientação técnica da R-HEX antes de retomar o uso.

**9.4.2.** A omissão na comunicação tempestiva de problemas identificados poderá resultar na exclusão da responsabilidade da R-HEX por danos decorrentes da continuidade do uso após a identificação da falha.

**9.5.** É responsabilidade do usuário acompanhar as atualizações técnicas da plataforma e implementar as configurações necessárias em suas operações para garantir a continuidade do desempenho e a compatibilidade com a versão atualizada.

## **9.6. SUPORTE TÉCNICO INICIAL**

**9.6.1.** A R-HEX fornecerá ao usuário, por ocasião da adesão, documentação técnica, treinamento inicial e suporte básico para auxiliar na configuração da plataforma, conforme condições da Cláusula 12. A responsabilidade final sobre a correta configuração e operação é, todavia, exclusivamente do usuário.

---

# **10 - PLANOS, CRÉDITOS E SUPORTE TÉCNICO**

## **10.1. PLANOS DISPONÍVEIS**

**10.1.1.** A R-HEX oferece aos usuários diferentes opções de planos de acesso à plataforma, com periodicidade mensal ou anual, estruturados conforme a frequência de uso e a quantidade de arquivos processados. Os planos disponíveis são: Aço, Bronze, Prata, Ouro, Esmeralda, Rubi e Personalizado.

**10.1.2.** As especificidades de cada plano, incluindo funcionalidades, limites de créditos e condições de uso, estão previstas na Cláusula 11 destes Termos e na página de planos disponíveis em [www.r-hex.com](http://www.r-hex.com).

**10.1.3.** O plano Personalizado destina-se aos usuários com demandas específicas que excedam os limites dos planos padrão, sendo suas condições, créditos e valores definidos mediante consulta e acordo prévio entre as partes.

## **10.2. TAXA DE ADESÃO**

**10.2.1.** Dependendo das configurações específicas do equipamento CNC do usuário, será aplicada uma taxa de adesão para a utilização inicial da plataforma.

**10.2.2.** A taxa de adesão é cobrada por máquina cadastrada e inclui o cadastro inicial da empresa e o equipamento na plataforma, bem como o treinamento inicial previsto na Cláusula 12.2.

**10.2.3.** As condições e o valor da taxa de adesão serão informados ao usuário previamente à formalização da contratação do serviço, sem surpresas no momento da adesão.

## **10.3. SUPORTE TÉCNICO**

**10.3.1.** Todos os planos incluem suporte técnico gratuito de até 16 suportes de até 30 minutos, não consecutivos durante o primeiro mês subsequente à adesão, destinado à resolução de dúvidas e problemas técnicos relacionados ao uso da plataforma e ao cadastro inicial da máquina e das ferramentas.

**10.3.2.** Cada suporte terá tempo mínimo de 30 minutos, nunca fração. Caso atinja os 30 minutos e ainda precise de mais tempo, o cliente voltará para a fila de atendimento e aguardará a sua vez. O objetivo desta ação é não deixar clientes aguardando por horas enquanto apenas um é atendido. Dificilmente algum atendimento demora mais de 30 minutos.

**10.3.3.** Após o esgotamento das horas iniciais, ou dos primeiros 30 dias, o usuário poderá contratar horas adicionais de suporte técnico, conforme condições e valores propostos no contrato adicional ou na página de serviços da plataforma.

**10.3.4.** A abertura de chamadas de suporte técnico, disponível durante toda a vigência do contrato, está sujeita ao pagamento de taxa prévia, cujo valor será informado no momento da abertura da chamada. O comprovante de pagamento deverá ser enviado à R-HEX antes do início do atendimento, observadas as seguintes condições:

**a)** Caso seja identificado que o problema relatado esteja relacionado à plataforma da R-HEX, o valor pago será integralmente reembolsado ao usuário;

**b)** Caso o problema seja causado por terceiros, por configurações do equipamento do usuário ou por uso inadequado da plataforma, o valor pago não será reembolsado.

**10.3.5.** O usuário deverá solicitar suporte técnico adicional com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis. O não cumprimento deste prazo poderá implicar indisponibilidade de vagas ou cobrança de taxas adicionais de urgência.

**10.3.6.** O não comparecimento a atendimentos de suporte previamente agendados deverá ser comunicado por escrito à R-HEX com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. Em caso de não comunicação dentro do prazo:

**a)** O período correspondente ao atendimento será descontado das horas de suporte contratadas;

**b)** Caso todas as horas contratadas já tenham sido utilizadas, será cobrado 50% (cinquenta por cento) do valor do atendimento não realizado;

**c)** Imprevistos devidamente comprovados pelo usuário serão analisados a critério exclusivo da R-HEX.

#### **10.4. CRÉDITOS**

**10.4.1.** Cada plano possui uma quantidade máxima de créditos por período, sendo cada crédito equivalente a um plano de corte processado pela plataforma.

**10.4.2.** Os créditos não utilizados dentro do período contratado não serão acumulados para o período seguinte, encerrando-se automaticamente ao término do prazo, independentemente da utilização.

**10.4.3.** No plano anual, o usuário tem disponibilidade total de créditos contratados durante todo o ano. No plano mensal, os créditos disponíveis referem-se exclusivamente ao mês vigente, sem acumulação para o mês seguinte.

**10.4.4.** Caso o limite de créditos seja atingido antes do término do período contratado, o plano será considerado encerrado, podendo o usuário renovar o plano antecipadamente ou aguardar a renovação do plano pelo final do período.

#### **10.5. CONDIÇÕES GERAIS DE SUPORTE**

**10.5.1.** O usuário concorda em utilizar os serviços de suporte técnico exclusivamente para questões específicas relacionadas ao uso adequado da plataforma, conforme descrito nestes Termos. A utilização do suporte para fins não autorizados ou fora do escopo dos serviços oferecidos poderá resultar na suspensão ou rescisão do serviço.

**10.5.2.** O atendimento de suporte técnico será prestado em dias úteis, das 08h00 às 12h00 e das 13h30 às 18h00, conforme horário oficial de atendimento da R-HEX.

#### **10.6. MODIFICAÇÕES DOS PLANOS E TAXAS**

**10.6.1.** A R-HEX reserva-se o direito de modificar os planos disponíveis e as taxas associadas a qualquer momento, mediante notificação prévia ao usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias por e-mail cadastrado.

**10.6.2.** As alterações entrarão em vigor no próximo ciclo de faturamento subsequente à notificação, exceto se especificado de outra forma. O usuário poderá cancelar o serviço antes da vigência das alterações, mediante solicitação formal com antecedência mínima de 7 (sete) dias antes da data de renovação do plano.

## **10.7. REINGRESSO APÓS PERÍODO DE INATIVIDADE**

**10.7.1.** O usuário que, após utilizar os serviços da R-HEX por período mínimo ininterrupto de 12 (doze) meses, interromper o uso da plataforma, poderá retornar ao serviço sem necessidade de pagamento integral de nova taxa de adesão, desde que sejam cumpridas, cumulativamente, as seguintes condições:

- a)** o período de inatividade não ultrapasse 6 (seis) meses, contados da data da interrupção dos serviços;
- b)** a interrupção dos serviços não tenha ocorrido em razão de inadimplemento perante a R-HEX;
- c)** todos os valores devidos até a data da interrupção tenham sido integralmente quitados nos respectivos prazos de vencimento;
- d)** não tenha havido rescisão contratual por justa causa ou por descumprimento de obrigações contratuais por parte do usuário.

## **10.8. CONDIÇÕES DO REINGRESSO**

**10.8.1.** Observados os requisitos previstos na Cláusula 10.7, o usuário poderá reingressar no uso da plataforma sem pagamento integral de nova taxa de adesão, por uma única vez, ficando o retorno sujeito às condições técnicas, comerciais, planos e valores vigentes na data da nova contratação.

**10.8.2.** O benefício de reingresso previsto nesta cláusula é pessoal, exclusivo e não cumulativo, não podendo ser transferido a terceiros, renovado, ampliado ou reutilizado em contratações futuras, ainda que o usuário volte a utilizar a plataforma posteriormente ou permaneça vinculado por período superior ao mínimo exigido.

**10.8.3.** A dispensa de pagamento integral de nova taxa de adesão não impede a cobrança de valores proporcionais ou adicionais necessários à reativação, atualização, reconfiguração, novo treinamento, suporte técnico, inclusão de novas máquinas, alteração de equipamento ou adaptação da plataforma, quando aplicável.

## **10.9. ARMAZENAMENTO DE CONFIGURAÇÕES**

**10.9.1.** A R-HEX compromete-se a armazenar as configurações do usuário pelo prazo de até 12 (doze) meses, contados da data de cancelamento do contrato ou da interrupção dos serviços.

**10.9.2.** Durante esse período, caso preenchidos os requisitos desta cláusula, o usuário poderá solicitar o reingresso ao serviço com reaproveitamento das configurações previamente armazenadas, observadas as condições técnicas e contratuais aplicáveis no momento do retorno.

**10.9.3.** Após o decurso do prazo de 12 (doze) meses, as configurações e dados relacionados poderão ser excluídos permanentemente pela R-HEX, sem obrigação de recuperação posterior, ressalvada a hipótese de conservação por prazo superior em razão de obrigação legal, regulatória, exercício regular de direitos ou cumprimento da Política de Privacidade e da legislação aplicável.

---

# **11 - ESTRUTURA DOS PLANOS E VALORES**

## **11.1. PLANOS DISPONÍVEIS**

A R-HEX oferece os seguintes planos de acesso à plataforma, diferenciados pela quantidade de créditos (planos de corte) disponíveis por período:

| Plano         | Créditos Mensais | Créditos Anuais | Observação                          |
|---------------|------------------|-----------------|-------------------------------------|
| Aço           | 60               | 720             | —                                   |
| Bronze        | 100              | 1.200           | —                                   |
| Prata         | 200              | 2.400           | —                                   |
| Ouro          | 350              | 4.200           | —                                   |
| Esmeralda     | 500              | 6.000           | —                                   |
| Rubi          | 900              | 10.800          | —                                   |
| Personalizado | Sob consulta     | Sob consulta    | Condições acordadas entre as partes |

*Importante: 1 crédito = 1 plano de corte processado. Créditos não utilizados não acumulam para o período seguinte.*

## 11.2. PERIODICIDADE DE PAGAMENTO

| Modalidade | Característica                             | Vantagem               |
|------------|--------------------------------------------|------------------------|
| Mensal     | Créditos disponíveis no mês vigente        | Flexibilidade          |
| Anual      | Total de créditos disponível durante o ano | Melhor custo-benefício |

*Atenção: No plano mensal, créditos não utilizados no mês expiram e não são transferidos para o mês seguinte. No plano anual, o total de créditos fica disponível durante os 12 meses, sem acumulação entre períodos anuais.*

## 11.3. CONDIÇÕES GERAIS

**11.3.1.** Os valores e condições especificados nesta cláusula são válidos para o período vigente à data da assinatura do contrato, podendo ser reajustados em conformidade com as políticas internas da R-HEX e as disposições legais, além do prazo de notificação previsto na Cláusula 10.6.

**11.3.2.** A R-HEX reserva-se o direito de criar, modificar ou descontinuar planos a qualquer momento, mediante notificação prévia ao usuário. Os planos já contratados serão respeitados até o término do período vigente.

**11.3.3.** A tabela de valores completa, incluindo eventuais promoções, condições especiais e plano personalizado, está sempre disponível e atualizada em [www.r-hex.com](http://www.r-hex.com), prevalecendo, em caso de divergência, a versão publicada no site na data da contratação.

## 11.4. PLANOS PERSONALIZADOS E PROPOSTAS COMERCIAIS

**11.4.1.** O plano Personalizado destina-se a usuários que possuam demandas específicas, volume de créditos superior aos planos padrão, necessidade de condições comerciais diferenciadas, suporte adicional, integrações específicas, configurações especiais, treinamento complementar, múltiplas máquinas, operações complexas ou qualquer outra necessidade que não esteja integralmente contemplada nos planos Aço, Bronze, Prata, Ouro, Esmeralda ou Rubi.

**11.4.2.** As condições do plano Personalizado, incluindo valores, quantidade de créditos, periodicidade de pagamento, limites de uso, escopo de funcionalidades, prazo de vigência, suporte técnico, treinamentos, integrações, descontos, condições promocionais ou quaisquer serviços adicionais, deverão ser previamente formalizadas pela R-HEX por meio de proposta comercial, contrato específico, ordem de serviço, aceite eletrônico, e-mail oficial ou outro instrumento escrito válido.

**11.4.3.** A existência de negociação, conversa comercial, demonstração, reunião, mensagem informal, simulação de preço, apresentação institucional ou tratativa preliminar não vinculará a R-HEX, nem gerará direito adquirido ao usuário, salvo quando houver confirmação expressa e formal das condições pela R-HEX, com indicação clara do escopo, valores, prazos e obrigações assumidas.

**11.4.4.** Condições especiais, descontos, bonificações, prazos diferenciados, créditos adicionais, isenção ou redução de taxa de adesão, suporte gratuito, treinamento extra, customizações, integrações ou qualquer benefício comercial concedido ao usuário terão caráter excepcional, pessoal e não automático, aplicando-se exclusivamente à contratação específica em que forem concedidos, salvo previsão expressa em sentido diverso.

**11.4.5.** A concessão de condição comercial diferenciada em favor de determinado usuário não obrigará a R-HEX a manter a mesma condição em renovações futuras, novas contratações, alterações de plano, contratação por empresas relacionadas, filiais, sucessores, parceiros, terceiros ou demais usuários da plataforma.

**11.4.6.** Em caso de divergência entre estes Termos, a página de planos, proposta comercial, ordem de serviço, contrato específico ou comunicação formal enviada pela R-HEX, prevalecerão as condições mais específicas e expressamente aceitas pelas partes para aquela contratação, desde que não contrariem disposições legais obrigatórias, regras de segurança, propriedade intelectual, confidencialidade, proteção de dados, limitações técnicas da plataforma ou demais cláusulas essenciais destes Termos.

**11.4.7.** Qualquer serviço não expressamente previsto na proposta comercial ou no plano contratado será considerado fora do escopo e poderá depender de nova análise técnica, aprovação comercial, disponibilidade da equipe da R-HEX e cobrança adicional, incluindo, sem limitação, suporte extraordinário, urgências, deslocamentos, treinamentos adicionais, novas máquinas, recadastramento de ferramentas, integrações, adaptações, análises de arquivos, acompanhamento operacional ou customizações.

**11.4.8.** A alteração de plano, ampliação de créditos, inclusão de novas máquinas, mudança de escopo, contratação de funcionalidades adicionais ou modificação de condições comerciais dependerá de aprovação prévia da R-HEX e poderá implicar reajuste de valores, cobrança proporcional, nova taxa de adesão, prazo adicional de implantação ou necessidade de nova proposta comercial.

**11.4.9.** A R-HEX poderá recusar a contratação de plano Personalizado ou de condições especiais quando entender, a seu critério técnico ou comercial, que a demanda do usuário é incompatível com a plataforma, apresenta risco operacional, exige desenvolvimento não previsto, compromete a segurança do sistema, excede a capacidade de atendimento disponível ou não se enquadra nas políticas comerciais vigentes.

---

## **12 - INCLUSO NOS SERVIÇOS**

### **12.1. CADASTRO INICIAL**

**12.1.1.** A taxa de adesão inclui o cadastro inicial da empresa e o equipamento CNC no sistema da plataforma R-HEX. Este cadastro é etapa obrigatória para a utilização dos serviços e compreende:

- a)** Preenchimento dos dados cadastrais da empresa e do responsável técnico;
- b)** Registro e configuração inicial do equipamento CNC na plataforma;
- c)** Configuração dos parâmetros básicos de operação conforme especificações técnicas do equipamento.

**12.1.2.** O cadastro inicial deverá ser realizado durante o período de treinamento previsto na Cláusula 12.2, com o acompanhamento do profissional designado pela R-HEX.

## **12.2. TREINAMENTO INICIAL**

**12.2.1.** A taxa de adesão inclui um treinamento inicial com duração de até 4 (quatro) horas, limitado à primeira máquina cadastrada, conduzido por profissional qualificado indicado pela R-HEX, em datas e horários previamente acordados entre as partes.

**12.2.2.** O treinamento tem como objetivo capacitar o usuário nas funcionalidades básicas da plataforma, abrangendo:

- a)** Navegação e operação da interface da plataforma;
- b)** Cadastro de ferramentas e configuração de camadas e materiais;
- c)** Geração e validação de códigos de operação (GCode);
- d)** Procedimentos de teste a vazio, conforme Cláusula 7;
- e)** Boas práticas de uso da plataforma para maximização da produtividade.

**12.2.3.** A R-HEX recomenda a participação de no mínimo 2 (dois) e no máximo 15 (quinze) colaboradores no treinamento inicial, de modo a garantir a disseminação do conhecimento na equipe do usuário.

**12.2.4.** O treinamento para segunda máquina cadastrada não está incluído na taxa de adesão, podendo ser contratado separadamente conforme condições informadas pela R-HEX.

## **12.3. CADASTRO DE FERRAMENTAS E CAMADAS**

**12.3.1.** Durante o período de treinamento inicial, o usuário deverá realizar obrigatoriamente o cadastro das ferramentas e das camadas dos arquivos DXF necessários para a operação do equipamento CNC, conforme os requisitos técnicos estabelecidos na Cláusula 6.

**12.3.2.** A não realização do cadastro completo de ferramentas e camadas durante o treinamento inicial não suspende a contagem das horas de suporte gratuito previsto na Cláusula 10.3, sendo responsabilidade do usuário concluir esta etapa dentro do prazo disponível.

## **12.4. SUPORTE TÉCNICO ADICIONAL**

**12.4.1.** Após o esgotamento do suporte gratuito inicial, o usuário poderá contratar horas adicionais de suporte técnico, conforme as seguintes condições:

- a)** A solicitação deverá ser realizada com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis;
- b)** O não cumprimento do prazo mínimo poderá implicar indisponibilidade de vagas ou cobrança de taxas adicionais de urgência;
- c)** O valor por hora de suporte adicional será informado pela R-HEX no momento da solicitação e deverá ser confirmado pelo usuário antes do agendamento.

**12.4.2.** O não comparecimento a atendimentos de suporte adicionais previamente agendados deverá ser comunicado por escrito à R-HEX com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, aplicando-se as seguintes regras:

- a)** Caso haja horas de suporte contratadas disponíveis, o período correspondente ao atendimento não realizado será descontado do saldo;
- b)** Caso todas as horas contratadas já tenham sido utilizadas, será cobrado 50% (cinquenta por cento) do valor do atendimento não realizado;
- c)** Imprevistos devidamente comprovados pelo usuário serão analisados a critério exclusivo da R-HEX.

## **12.5. VALIDADE, RENOVAÇÃO E CANCELAMENTO**

**12.5.1.** Os planos possuem validade mensal ou anual, conforme escolha do usuário no momento da contratação.

**12.5.2.** A renovação dos planos será automática ao término de cada período, com geração de cobrança recorrente. Para evitar a renovação automática, o usuário deverá solicitar o cancelamento com antecedência mínima de 7 (sete) dias antes da data de renovação, pelos canais oficiais de atendimento da R-HEX.

**12.5.3.** Os créditos não utilizados dentro do período contratado não serão acumulados no período subsequente, nem reembolsados, salvo disposição legal em contrário.

**12.5.4.** O cancelamento do plano não isenta o usuário do pagamento de valores devidos até a data da rescisão efetiva, nos termos da Cláusula 15.

## **12.6. AJUSTES DE VALOR**

**12.6.1.** A R-HEX reserva-se o direito de reajustar os valores dos planos e das horas de suporte para refletir variações de custos operacionais, cambiais ou outros fatores econômicos relevantes, mediante notificação prévia ao usuário por e-mail cadastrado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**12.6.2.** Os novos valores entrarão em vigor a partir do próximo ciclo de pagamento após o prazo de notificação. O usuário que não concordar com os novos valores poderá cancelar a renovação automática, desde que formalize o pedido com antecedência mínima de 7 (sete) dias antes da data de renovação do plano.

## **12.7. ARMAZENAMENTO DO HISTÓRICO DE PRODUÇÃO**

**12.7.1.** A R-HEX armazenará os arquivos de produção gerados pela plataforma pelo prazo de 2 (dois) meses, contados a partir da data de geração de cada arquivo.

**12.7.2.** Após o término deste prazo, os arquivos poderão ser excluídos permanentemente, não cabendo à R-HEX qualquer obrigação de recuperação ou fornecimento dos dados expirados.

**12.7.3.** Recomenda-se fortemente ao usuário manter a segurança de todos os arquivos de produção em seus próprios sistemas, não dependendo exclusivamente do armazenamento da plataforma para a preservação de seus dados produtivos.

**12.7.4.** O armazenamento e eventual exclusão dos dados observarão as disposições da LGPD e a Política de Privacidade da R-HEX, garantindo-se os direitos do usuário enquanto titular dos dados.

---

## **13 - PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**13.1.** Todos os direitos de propriedade intelectual relacionados à plataforma R-HEX, incluindo, mas não se limitando ao software, código-fonte, código objeto, algoritmos, metodologias, processos de otimização, fluxos de operação, interfaces, layouts, bases de dados, marcas, logotipos, nomes comerciais, materiais técnicos, documentações, treinamentos, manuais, integrações, atualizações, melhorias e quaisquer funcionalidades presentes ou futuras, pertencem exclusivamente à R-HEX AUTOMAÇÃO LTDA, estando protegidos pela legislação brasileira aplicável, especialmente pela Lei nº 9.609/1998, Lei nº 9.610/1998, Lei nº 9.279/1996, Código Civil e demais normas nacionais e internacionais de proteção à propriedade intelectual.

**13.2.** A aceitação destes Termos e o uso da plataforma não transferem ao usuário qualquer direito de propriedade, titularidade, participação, licença ampla ou autorização de exploração comercial sobre a plataforma R-HEX ou sobre quaisquer de seus componentes. O usuário recebe apenas uma licença limitada, não exclusiva, intransferível, revogável e condicionada ao cumprimento destes Termos, exclusivamente para utilização da plataforma conforme o plano contratado.

**13.3.** É expressamente vedado ao usuário, direta ou indiretamente, por si, seus sócios, colaboradores, contratados, representantes ou terceiros vinculados:

- a)** copiar, reproduzir, distribuir, vender, licenciar, sublicenciar, alugar, ceder, compartilhar ou disponibilizar a plataforma, no todo ou em parte, a terceiros não autorizados;
- b)** realizar engenharia reversa, descompilação, desmontagem, desofuscação, extração de código, tentativa de acesso ao código-fonte, algoritmos, arquitetura, regras de funcionamento ou processos internos da plataforma;
- c)** modificar, adaptar, traduzir, alterar, criar obras derivadas ou desenvolver soluções baseadas na plataforma, em seus fluxos, métodos, funcionalidades, lógica de negócio ou tecnologia;
- d)** utilizar a plataforma, os conhecimentos obtidos por meio dela ou suas funcionalidades para desenvolver, aprimorar, testar, treinar ou comercializar produto, serviço, sistema ou tecnologia concorrente ou similar;
- e)** remover, ocultar ou alterar avisos de propriedade intelectual, marcas, logotipos, identificações, créditos ou elementos de titularidade da R-HEX;
- f)** utilizar ferramentas automatizadas, robôs, scripts, scraping, crawling, mineração de dados ou qualquer outro meio de extração massiva ou não autorizada de informações da plataforma;
- g)** permitir acesso de terceiros não autorizados à plataforma, inclusive mediante compartilhamento de login, senha, credenciais ou ambiente de uso;
- h)** integrar a plataforma a sistemas de terceiros sem autorização técnica e contratual prévia da R-HEX.

**13.4.** O usuário reconhece que a plataforma R-HEX contém informações técnicas, comerciais e estratégicas de valor relevante, incluindo algoritmos de otimização, metodologias de geração de GCode, lógica de processamento, arquitetura de sistemas, parâmetros de funcionamento, modelos de dados e demais informações não públicas. Tais informações são consideradas confidenciais e segredos de negócio da R-HEX.

**13.5.** O usuário compromete-se a manter sigilo sobre todas as informações confidenciais da R-HEX às quais tenha acesso em razão da contratação ou utilização da plataforma, obrigando-se a não divulgar, copiar, repassar, explorar, utilizar indevidamente ou permitir o acesso por terceiros não autorizados. Essa obrigação permanecerá vigente durante todo o período de uso da plataforma e pelo prazo de 5 (cinco) anos após o encerramento da relação contratual, salvo se a informação se tornar pública por meio lícito e sem violação destes Termos.

**13.6.** Os arquivos, projetos, dados técnicos, informações produtivas, desenhos, medidas, configurações, arquivos DXF e demais informações inseridas pelo usuário na plataforma permanecem de titularidade do próprio usuário ou de quem legalmente detenha tais direitos. A R-HEX não adquire propriedade sobre esses materiais em razão do uso da plataforma, podendo utilizá-los apenas na medida necessária para execução dos serviços contratados, funcionamento da plataforma, suporte técnico, segurança, cumprimento legal e demais finalidades previstas nestes Termos e na Política de Privacidade.

**13.7.** Os códigos de operação, GCodes, arquivos processados, etiquetas, relatórios ou demais resultados gerados pela plataforma a partir dos dados fornecidos pelo usuário destinam-se ao uso operacional do próprio usuário contratante. Contudo, os algoritmos, métodos, lógicas de processamento, estruturas, funcionalidades e tecnologias utilizados para gerar tais resultados permanecem de titularidade exclusiva da R-HEX, não havendo qualquer transferência de propriedade intelectual ao usuário.

**13.8.** O usuário não poderá comercializar, revender, distribuir ou disponibilizar a terceiros os arquivos gerados pela plataforma como se fossem produto de tecnologia própria, metodologia própria ou solução

autônoma desenvolvida pelo usuário, especialmente quando tal utilização tiver finalidade concorrencial, comercial ou de exploração indevida da tecnologia da R-HEX.

**13.9.** Comentários, sugestões, ideias, solicitações de melhoria, relatos de erro, recomendações, avaliações ou feedbacks fornecidos pelo usuário à R-HEX poderão ser livremente utilizados pela R-HEX para aprimoramento, correção, desenvolvimento, treinamento, documentação, atualização ou criação de novas funcionalidades da plataforma, sem que isso gere ao usuário qualquer direito de propriedade intelectual, remuneração, indenização, participação econômica ou obrigação de implementação.

**13.10.** As marcas, logotipos, nomes comerciais, sinais distintivos, identidade visual e demais elementos de identificação da R-HEX são de titularidade exclusiva da R-HEX e não poderão ser utilizados pelo usuário sem autorização prévia e expressa. O usuário poderá mencionar, de forma meramente descritiva, que utiliza a plataforma R-HEX, desde que não altere marcas, não sugira parceria inexistente, não cause confusão ao público e não prejudique a reputação da R-HEX.

**13.11.** A R-HEX poderá, a seu exclusivo critério, modificar, atualizar, aprimorar, substituir, suspender ou descontinuar funcionalidades, módulos, componentes, interfaces, integrações ou aspectos técnicos da plataforma, respeitadas as demais disposições destes Termos. Todas as melhorias, atualizações, correções, novas versões e funcionalidades desenvolvidas pela R-HEX serão de sua titularidade exclusiva, ainda que decorram de necessidades, sugestões ou comentários apresentados por usuários.

**13.12.** A violação de qualquer disposição desta cláusula poderá resultar, sem prejuízo de outras medidas cabíveis:

- a)** na suspensão imediata do acesso do usuário à plataforma;
- b)** na rescisão imediata da licença de uso e da relação contratual;
- c)** na obrigação de cessar imediatamente o uso indevido da tecnologia, marca, informação ou material protegido;
- d)** na obrigação de indenizar integralmente a R-HEX por perdas e danos, lucros cessantes, danos emergentes, danos reputacionais, custos técnicos, despesas administrativas, custas judiciais e honorários advocatícios;
- e)** no pagamento de multa contratual não compensatória de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por violação identificada, sem prejuízo da indenização suplementar caso os danos apurados sejam superiores;
- f)** na adoção de medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis, incluindo tutela de urgência para interrupção imediata do uso indevido, remoção de conteúdo, bloqueio de acesso, preservação de provas e responsabilização civil e criminal do infrator.

**13.13.** A eventual tolerância da R-HEX quanto a qualquer violação de propriedade intelectual, uso indevido, divulgação não autorizada ou descumprimento desta cláusula não constituirá renúncia, novação, autorização tácita ou perda de direito, podendo a R-HEX exigir o cumprimento integral destes Termos e adotar as medidas cabíveis a qualquer tempo.

#### **13.14. ANTICORRUPÇÃO, INTEGRIDADE E CONDUTA ÉTICA**

**13.14.1.** O usuário declara, reconhece e garante que, no acesso, contratação, utilização, divulgação, intermediação, pagamento, renovação ou qualquer outra forma de relacionamento com a plataforma R-HEX, atuará em estrita conformidade com a legislação brasileira e estrangeira aplicável em matéria de integridade, anticorrupção, prevenção à fraude, prevenção à lavagem de dinheiro, concorrência leal, ética empresarial e responsabilidade administrativa e civil de pessoas jurídicas, incluindo, sem limitação, a Lei nº 12.846/2013, seu Decreto regulamentador nº 11.129/2022, o Código Penal, a Lei nº 8.429/1992, a Lei nº 9.613/1998, a Lei

nº 14.133/2021, quando aplicável, bem como quaisquer normas correlatas, políticas internas da R-HEX e boas práticas de mercado. A Lei nº 12.846/2013 dispõe sobre responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas por atos contra a administração pública nacional ou estrangeira, e o Decreto nº 11.129/2022 a regulamenta.

**13.14.2.** O usuário compromete-se a não praticar, autorizar, financiar, custear, prometer, oferecer, solicitar, receber, aceitar, intermediar, dissimular ou permitir, direta ou indiretamente, por si, seus sócios, administradores, empregados, representantes, prepostos, consultores, fornecedores, parceiros, clientes, agentes comerciais, distribuidores, subcontratados ou quaisquer terceiros que atuem em seu nome ou benefício, qualquer ato que possa configurar corrupção, suborno, fraude, vantagem indevida, pagamento irregular, tráfico de influência, lavagem de dinheiro, favorecimento ilícito, fraude concorrencial, conluio, simulação, conflito de interesses não declarado ou qualquer prática contrária à ética, à boa-fé, à legislação aplicável ou à reputação da R-HEX.

**13.14.3.** Para os fins destes Termos, considera-se vantagem indevida qualquer benefício, pagamento, presente, comissão, desconto artificial, bonificação, hospitalidade, doação, patrocínio, favor, promessa de emprego, contratação direcionada, facilitação, reembolso, abatimento, crédito, gratificação, vantagem comercial, benefício pessoal ou qualquer outro valor econômico ou não econômico oferecido, prometido, entregue, solicitado ou recebido com a finalidade de influenciar decisão, obter favorecimento, acelerar procedimento, direcionar contratação, ocultar irregularidade, obter informação privilegiada, prejudicar concorrente, fraudar obrigação legal ou contratual, ou obter qualquer benefício indevido para si, para terceiros ou para a R-HEX.

---

## **14 - DIVULGAÇÃO E MARKETING**

**14.1.** Ao aceitar os Termos, o usuário autoriza expressamente a R-HEX a utilizar, para fins de divulgação e marketing institucional e comercial, imagens, vídeos, capturas de tela, análises de desempenho e informações sobre o funcionamento da plataforma em conjunto com o equipamento CNC do usuário, incluindo resultados de otimização, ganhos de produtividade e demais dados que demonstrem a eficácia da solução em condições reais de operação. Esta autorização abrange a veiculação de tais conteúdos em redes sociais, site institucional, materiais impressos, apresentações comerciais, feiras e eventos do setor, vídeos institucionais e quaisquer outros canais de comunicação utilizados pela R-HEX, respeitando-se, em qualquer hipótese, a confidencialidade de informações estratégicas, comerciais, técnicas ou produtivas do usuário, tais como projetos específicos de clientes, listas de clientes, condições comerciais, desenhos técnicos, arquivos de produção e demais informações que o usuário tenha indicado expressamente como confidenciais.

**14.2.** A autorização prevista nesta cláusula é concedida a título gratuito, por prazo indeterminado, para uso em território nacional e internacional, não gerando ao usuário qualquer direito a remuneração, participação em receitas ou compensação de qualquer natureza em razão da veiculação dos conteúdos autorizados. O usuário registra que a divulgação de sua experiência com a plataforma contribui para o desenvolvimento do ecossistema de tecnologia para o setor moveleiro e madeireiro, beneficiando indiretamente a comunidade de usuários da R-HEX.

**14.3.** O usuário poderá revogar a autorização de divulgação a qualquer momento, mediante comunicação formal por escrito enviada ao e-mail de contato oficial da R-HEX, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. A revogação produzirá efeitos apenas para novos conteúdos captados, produzidos ou inicialmente veiculados após o término desse prazo, não obrigando a R-HEX a remover, recolher, alterar ou indenizar materiais já produzidos, publicados, impressos, distribuídos, contratados ou veiculados até a data de eficácia da revogação, salvo determinação legal ou judicial em sentido diverso.

**14.4.** A R-HEX obriga-se, sempre que utilizar conteúdos do usuário para fins de divulgação, a fazê-lo de forma que não distorça a realidade operacional do cliente, não atribua ao usuário declarações que não tenham sido por ele expressamente realizadas e não exponha informações que possam prejudicar sua imagem, negociação ou interesses comerciais. Caso o usuário identifique qualquer uso indevido de seus dados, imagens ou informações pela R-HEX, deverá comunicar formalmente a empresa pelos canais oficiais, comprometendo-se a R-HEX a analisar e responder à solicitação em até 10 (dez) dias úteis.

**14.5.** O usuário que desejar ser identificado nominalmente nos materiais de divulgação da R-HEX, com menção ao nome da empresa, logotipo ou depoimento, deverá conceder autorização específica e expressa para cada tipo de uso, não sendo a autorização geral prevista no item 14.1 suficiente para a identificação nominal do usuário ou de sua empresa nos materiais veiculados. A R-HEX se compromete a solicitar aprovação prévia do usuário antes de veicular qualquer material que o identifique nominalmente.

**14.6.** Nada nesta cláusula autoriza a R-HEX a utilizar os dados pessoais do usuário para fins de marketing direto de terceiros, venda de listas de contatos ou compartilhamento de informações com parceiros comerciais para fins publicitários, sendo tais práticas expressamente vedadas e sujeitas às disposições da LGPD e da Política de Privacidade da R-HEX.

---

## 15 - RESCISÃO

**15.1.** O presente contrato poderá ser rescindido nas modalidades descritas nesta cláusula. Independentemente da forma de rescisão, as partes obrigam-se a cumprir integralmente as disposições destes Termos até a data de efetivação da extinção do contrato, preservando-se todos os direitos e obrigações já constituídos até esse momento.

### 15.2. MODALIDADES DE RESCISÃO

| Modalidade                   | Quem Inicia | Aviso Prévio       | Reembolso                         |
|------------------------------|-------------|--------------------|-----------------------------------|
| Violação pelo usuário        | R-HEX       | Não obrigatório    | Não há                            |
| Unilateral sem justificativa | R-HEX       | Mínimo 30 dias     | Pro rata do período não usufruído |
| Por iniciativa do usuário    | Usuário     | Comunicação formal | Não há                            |
| De pleno direito             | Ambas       | Conforme o caso    | Conforme o caso                   |

### 15.3. RESCISÃO POR VIOLAÇÃO — INICIATIVA DA R-HEX

**15.3.1.** A R-HEX poderá rescindir imediatamente o acesso do usuário à plataforma, independentemente da notificação prévia e sem prejuízo de quaisquer outras medidas legais cabíveis, nas seguintes hipóteses:

| # | Hipótese de Rescisão Imediata                                                                             |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Violação de qualquer disposição destes Termos de Uso                                                      |
| 2 | Uso indevido da plataforma, incluindo tentativas de acesso não autorizado, engenharia reversa ou scraping |
| 3 | Inadimplência superior a 30 (trinta) dias no pagamento de quaisquer valores devidos                       |
| 4 | Inserção intencional de informações falsas ou enganosas na plataforma                                     |
| 5 | Disseminação de informações confidenciais da R-HEX a terceiros não autorizados                            |
| 6 | Prática de ato que cause ou possa causar danos à integridade, segurança ou reputação da plataforma        |
| 7 | Descumprimento das obrigações de confidencialidade previstas na Cláusula 13.5                             |
| 8 | Desenvolvimento de produto ou serviço concorrente com base no conhecimento obtido pelo uso da plataforma  |

**15.3.2.** Nas hipóteses previstas neste item, a rescisão não dará ao usuário direito a qualquer reembolso de valores já pagos, sem prejuízo da obrigação de pagamento dos valores ainda devidos até a data da rescisão.

#### **15.4. RESCISÃO UNILATERAL SEM JUSTIFICATIVA — INICIATIVA DA R-HEX**

**15.4.1.** A R-HEX poderá rescindir o contrato unilateralmente, sem necessidade de justificativa específica, mediante notificação prévia ao usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, enviada ao e-mail cadastrado ou por outro canal oficial de comunicação, observados os princípios da boa-fé, da razoabilidade e da preservação dos direitos já constituídos até a data da rescisão.

**15.4.2.** Sempre que possível, a R-HEX adotará medidas razoáveis para permitir que o usuário organize a transição de suas operações, faça cópia dos arquivos disponíveis e adote solução alternativa, sem que isso implique obrigação de manutenção indefinida da plataforma, continuidade de funcionalidades específicas ou prestação de serviços além do período contratualmente devido.

**15.4.3.** Na hipótese de rescisão unilateral sem justificativa por iniciativa da R-HEX, o usuário terá direito a:

- a)** utilizar a plataforma até o término do prazo de aviso prévio ou pelo período remanescente já pago, conforme definido pela R-HEX na comunicação de rescisão;
- b)** acessar e baixar os arquivos de produção armazenados na plataforma durante o prazo previsto na Cláusula 12.7, observadas as limitações técnicas, operacionais e de segurança aplicáveis;
- c)** receber reembolso proporcional dos valores pagos antecipadamente referentes ao período não usufruído, calculado pro rata temporis, quando aplicável;
- d)** receber informações razoáveis sobre os procedimentos de encerramento do acesso, exportação de arquivos disponíveis e prazos aplicáveis à exclusão ou retenção de dados, conforme estes Termos e a Política de Privacidade da R-HEX.

**15.4.4.** O reembolso previsto nesta cláusula não abrangerá valores referentes a créditos já utilizados, taxa de adesão, suporte técnico já prestado, serviços adicionais executados, personalizações, configurações, treinamentos, integrações, pacotes consumidos ou quaisquer valores relativos a serviços efetivamente disponibilizados ou prestados antes da data de rescisão, salvo disposição legal em contrário.

#### **15.5. RESCISÃO POR INICIATIVA DO USUÁRIO**

**15.5.1.** O usuário poderá rescindir o contrato a qualquer momento, mediante comunicação formal enviada à R-HEX pelos canais oficiais de atendimento. A data de rescisão será considerada a data de recebimento da

comunicação pela R-HEX, salvo se houver prazo específico aplicável ao plano contratado, à renovação automática ou a condições comerciais individualmente acordadas.

**15.5.2.** A simples interrupção de uso da plataforma, ausência de acesso, não utilização de créditos ou paralisação das atividades do usuário não será considerada, por si só, pedido formal de cancelamento ou rescisão, permanecendo o usuário responsável pelos valores devidos até a efetiva comunicação de cancelamento à R-HEX.

**15.5.3.** Na hipótese de rescisão por iniciativa do usuário, observam-se as seguintes condições:

**a)** não haverá reembolso de valores já pagos referentes ao período vigente, incluindo créditos não utilizados, taxa de adesão, treinamentos, suporte técnico, configurações ou serviços adicionais já disponibilizados, salvo disposição legal em contrário;

**b)** o usuário permanecerá obrigado ao pagamento de quaisquer valores vencidos, vincendos, proporcionais ou pendentes até a data da rescisão efetiva, independentemente da interrupção do uso da plataforma;

**c)** o cancelamento destinado a evitar renovação automática deverá ser solicitado com antecedência mínima de 7 (sete) dias antes da data de renovação do plano, conforme Cláusula 12.5.2;

**d)** após a rescisão, o acesso à plataforma, aos créditos não utilizados e às funcionalidades contratadas poderá ser encerrado, observadas as regras de armazenamento, exportação e exclusão de arquivos previstas nestes Termos e na Política de Privacidade da R-HEX.

**15.5.4.** A rescisão por iniciativa do usuário não prejudicará o direito da R-HEX de cobrar valores pendentes, apurar descumprimentos contratuais, aplicar penalidades cabíveis ou adotar medidas administrativas, extrajudiciais ou judiciais decorrentes de obrigações assumidas antes da data de encerramento.

**15.6. EFEITOS IMEDIATOS DA RESCISÃO**

Independentemente da modalidade, a rescisão produzirá imediatamente os seguintes efeitos:

| Efeito                  | Descrição                                                                                                    |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Extinção da licença     | Cessação imediata e obrigatória de qualquer uso da plataforma                                                |
| Obrigações financeiras  | Manutenção da obrigação de pagamento de todos os valores devidos até a rescisão                              |
| Confidencialidade       | Preservação das obrigações pelo prazo previsto na Cláusula 13.5 (5 anos)                                     |
| Propriedade intelectual | Manutenção integral dos direitos da R-HEX sobre a plataforma                                                 |
| Dados do usuário        | Exclusão progressiva conforme prazos deste termo e da Política de Privacidade, respeitadas obrigações legais |
| Operação do usuário     | Responsabilidade exclusiva do usuário por providenciar solução alternativa para continuidade produtiva       |

**15.7. DISPOSIÇÕES QUE SOBREVIVEM À RESCISÃO**

As seguintes cláusulas mantêm plena vigência e eficácia após a rescisão do contrato, independentemente de sua causa ou modalidade:

| Cláusula      | Tema                                       |
|---------------|--------------------------------------------|
| Cláusula 13   | Propriedade intelectual                    |
| Cláusula 13.5 | Confidencialidade (por 5 anos)             |
| Cláusula 9    | Limitação de responsabilidade              |
| Cláusula 4    | Obrigações de pagamento de valores devidos |
| Cláusula 14.3 | Divulgação de conteúdos já veiculados      |

## 15.8. DIREITOS PRESERVADOS

**15.8.1.** A rescisão deste contrato não prejudicará quaisquer direitos, recursos ou ações legais disponíveis a qualquer das partes em virtude de violações ocorridas antes da data da rescisão, podendo cada parte exercer plenamente seus direitos em relação a tais violações perante o foro competente indicado na Cláusula 16.4.

## 15.9. NOTIFICAÇÃO DE RESCISÃO

**15.9.1.** As notificações relacionadas à rescisão poderão ser realizadas por meio eletrônico, utilizando o endereço de e-mail cadastrado pelo usuário na plataforma, ou por qualquer outro meio que assegure comprovação de recebimento. É responsabilidade do usuário manter seus dados de contato sempre atualizados, sendo válida a notificação enviada ao último e-mail cadastrado, ainda que não recebida em razão de desatualização cadastral de responsabilidade do próprio usuário.

## 16 - DOS TERMOS GERAIS

**16.1.** Os presentes Termos de Uso entram em vigor na data de sua aceitação pelo usuário e vigoram por prazo indeterminado, podendo ser alterados a qualquer momento pela R-HEX, mediante notificação prévia ao usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias por e-mail cadastrado, sendo responsabilidade do usuário verificar periodicamente as atualizações disponíveis na plataforma e no site oficial [www.r-hex.com](http://www.r-hex.com). A versão vigente e oficial destes Termos será aquela publicada na plataforma e/ou no site oficial da R-HEX na data de cada acesso, prevalecendo sobre quaisquer versões anteriores.

**16.2.** Todo o conteúdo da plataforma e a documentação jurídica da R-HEX, incluindo estes Termos de Uso, a Política de Privacidade e quaisquer outros documentos disponibilizados, foram redigidos originalmente em língua portuguesa do Brasil. Embora possam ser disponibilizadas traduções em outras línguas para conveniência do usuário, a versão em português é oficial e prevalecerá em caso de divergência, conflito ou dúvida de interpretação entre as versões.

**16.3.** Todos os direitos de propriedade intelectual relacionados à plataforma, incluindo marcas registradas, nomes comerciais, logotipos e conteúdo, estão protegidos nos termos da Cláusula 13 destes Termos e da legislação aplicável. É proibida a reprodução, alteração, distribuição, replicação pública, cópia, download, transmissão, venda, licenciamento, criação de trabalhos derivados ou qualquer outro uso, comercial ou não comercial, sem a autorização prévia e expressa da R-HEX, sob pena de responsabilização civil e penal nos termos da legislação vigente.

**16.4.** Em caso de disputas, dúvidas ou controvérsias decorrentes destes Termos de Uso ou da relação contratual entre as partes, fica eleito o foro da Comarca de Jaraguá do Sul, Estado de Santa Catarina, como competente para dirimir quaisquer questões, com expressa renúncia a qualquer outro foro, por mais

privilegiado que seja, especialmente nas contratações empresariais, profissionais ou realizadas por usuário que utilize a plataforma como insumo de sua atividade econômica.

**16.4.1.** Caso norma legal cogente determine foro diverso, inclusive em eventual relação reconhecida como consumerista ou em hipótese de competência absoluta, prevalecerá o foro legalmente obrigatório, sem prejuízo da validade das demais disposições destes Termos. A eleição de foro não impede que a R-HEX adote medidas extrajudiciais de cobrança, negociação, suporte, mediação ou solução administrativa de conflitos pelos canais oficiais de atendimento.

**16.5.** Uma eventual invalidade ou ineficácia de qualquer disposição destes Termos não afetará a validade das demais cláusulas, que permanecerão em pleno vigor. A disposição inválida ou ineficaz será substituída por outra que melhor reflita a intenção original das partes, nos limites permitidos pela legislação aplicável, preservando-se ao máximo o equilíbrio contratual originalmente pactuado.

**16.6.** A tolerância de qualquer das partes quanto ao descumprimento de obrigações previstas nestes Termos não constituirá novação, renúncia de direitos, precedente ou alteração contratual de qualquer natureza, podendo a parte tolerante exigir o cumprimento integral das obrigações a qualquer momento, sem que isso configure comportamento contraditório ou abuso de direito.

**16.7.** Estes Termos representam o acordo integral entre a R-HEX e o usuário com relação ao objeto aqui tratado, modificando todos os entendimentos, negociações, propostas e acordos anteriores, verbais ou escritos, sobre o mesmo objeto. Eventuais condições especiais acordadas individualmente entre a R-HEX e o usuário somente produzirão efeitos se formalizados por escrito e assinados por representantes legais de ambas as partes, prevalecendo sobre as disposições gerais destes Termos apenas no que especificamente dispuserem.

**16.8.** A R-HEX poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, seus direitos e obrigações decorrentes destes Termos a qualquer terceiro, inclusive em razão de fusão, aquisição, incorporação ou reestruturação societária, independentemente de anuência do usuário, desde que tal cessão não implique redução dos direitos do usuário aqui previstos. O usuário não poderá ceder ou transferir seus direitos e obrigações decorrentes destes Termos a terceiros sem solicitação prévia e expressa da R-HEX.

**16.9.** A R-HEX não será responsabilizada pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas nestes Termos quando tal descumprimento decorrer de caso fortuito ou força maior, entendidos como eventos imprevisíveis, inevitáveis e fora do controle razoável da empresa, incluindo, mas não se limitando a desastres naturais, pandemias, guerras, atos de terrorismo, falhas generalizadas de infraestrutura de internet, interrupções de fornecimento de energia elétrica em escala regional ou nacional e determinações de autoridades governamentais. Verificada a hipótese de caso fortuito ou força maior, a R-HEX deverá notificar o usuário no menor prazo possível, descrevendo a natureza do evento e, quando viável, a previsão de retomada normal das atividades.

**16.10.** Estes Termos de Uso foram elaborados por Castro & Paranhos Advogados Associados, por meio de Diego Castro, Advogado inscrito na OAB/PI sob o nº 15.613, e Carol Paranhos, Advogada inscrita na OAB/RS sob o nº 141.676.

**16.11.** O usuário declara ter lido, compreendido e concordado integralmente com todas as disposições destes Termos de Uso, confirmando que este instrumento constitui acordo específico, vinculante e juridicamente válido entre as partes, celebrado de forma livre, consciente e sem qualquer impedimento, nos termos do Código Civil Brasileiro.

---

**Por estarem assim justos e de acordo, ambos concordam com a totalidade destes termos.**