

Política geral de licenciamento e modelo de comercialização — Genesys PI

24 de setembro de 2026

LUA Vision

Genesys PI

Política corporativa de licenciamento e comercialização

Versão: 210926

Data de emissão: 24 de setembro de 2026

Classificação: Uso corporativo e comercial

Responsável: LUA Vision

Status: Sujeito à aprovação interna e à validação jurídica

Esta política estabelece as regras gerais de licenciamento e do modelo de comercialização do Genesys PI. Os detalhes de cada contratação devem ser confirmados com a equipe LUA Vision e formalizados no instrumento aplicável. Condições especiais podem ser negociadas por proposta, pedido, termo ou contrato específico.

Aviso: este documento não substitui proposta comercial, pedido, termo de contratação ou contrato. Seu uso contratual depende de validação prévia das áreas comercial, técnica e jurídica da LUA Vision.

Sumário

1. Identificação e controle do documento
2. Finalidade
3. Escopo
4. Hierarquia documental
5. Definições
6. Princípios de comercialização
7. Critérios de enquadramento
8. Planos de licenciamento
9. Usuário Qualificado
10. Acesso direto, indireto e multiplexação

- 11.** Chat Standard e Chat Premium
- 12.** Atualização e personalização do modelo
- 13.** Implantação e ativação
- 14.** Infraestrutura do cliente
- 15.** Suporte e sustentação
- 16.** True-up
- 17.** Auditoria e fontes autorizadas
- 18.** Tratamento limitado de dados
- 19.** Descumprimento e regularização
- 20.** Reenquadramento
- 21.** Vigência e aniversário contratual
- 22.** Janelas corporativas, data de corte e Grace Period
- 23.** Renovação
- 24.** Cancelamento, suspensão e rescisão
- 25.** Inadimplência
- 26.** Proteção de dados pessoais
- 27.** Confidencialidade
- 28.** Propriedade intelectual
- 29.** Segurança da informação
- 30.** Compliance e alterações regulatórias
- 31.** Responsabilidades das partes
- 32.** Limitações gerais
- 33.** Força maior
- 34.** Notificações
- 35.** Solução de controvérsias e legislação aplicável
- 36.** Exceções e condições especiais
- 37.** Programa Especial para Startups
- 38.** Uso e direitos de entidades legais
- 39.** Vigência desta política
- 40.** Aprovação

1. Identificação e controle do documento

Campo	Identificação
Documento	Política geral de licenciamento e modelo de comercialização — Genesys PI
Organização responsável	LUA Vision
Produto	Genesys PI
Versão	210926
Data de emissão	24 de setembro de 2026
Aplicação	Contratações, renovações, reenquadramentos e condições de uso comercial
Classificação	Uso corporativo e comercial
Aprovação	Pendente de validação interna e jurídica
Canal para esclarecimentos	Atendimento da LUA Vision

1.1. Controle de versão

Versão	Data	Descrição	Responsável	Aprovação
210926	24 de setembro de 2026	Consolidação das regras gerais de licenciamento e comercialização do Genesys PI	LUA Vision	A confirmar

2. Finalidade

Esta política tem as seguintes finalidades:

- definir critérios gerais de enquadramento comercial do Genesys PI;
- estabelecer o conceito de Usuário Qualificado;
- disciplinar o acesso direto e indireto à solução;
- organizar as regras aplicáveis aos planos Starter, Enterprise e Professional;
- definir diretrizes de implantação, infraestrutura, suporte, atualização e personalização;
- estabelecer procedimentos gerais de True-up, auditoria, regularização e reenquadramento;
- organizar as regras de vigência, renovação, suspensão, cancelamento e rescisão;
- orientar a elaboração de propostas, pedidos, termos e contratos;
- registrar os princípios aplicáveis ao Programa Especial para Startups.

As condições técnicas, comerciais, operacionais e jurídicas de cada contratação devem ser validadas com a equipe LUA Vision.

3. Escopo

Esta política aplica-se:

- ao licenciamento do Genesys PI;
- aos módulos, funcionalidades e serviços vinculados à solução;
- aos clientes, contratantes, usuários, administradores e operadores autorizados;
- às integrações com sistemas corporativos;
- aos acessos realizados por interfaces, APIs, gateways, agentes, portais, aplicações intermediárias ou outros meios técnicos;
- às novas contratações, ampliações, renovações e reenquadramentos;
- aos projetos de implantação, atualização, personalização e suporte.

Serviços, módulos ou projetos não descritos expressamente serão tratados em proposta ou instrumento específico.

4. Hierarquia documental

A contratação será regida pelo conjunto de documentos aprovado pelas partes. Em caso de divergência, prevalecerá a ordem definida no contrato ou instrumento específico.

Na ausência de ordem expressa, deverão ser considerados:

1. contrato ou termo específico;
2. pedido ou SWO aceita;
3. proposta comercial aprovada;
4. anexos técnicos, de segurança ou de proteção de dados;
5. esta política;
6. demais documentos formalmente incorporados à contratação.

Condições negociadas e formalizadas em instrumento específico podem afastar ou complementar disposições desta política.

5. Definições

Termo	Definição
Genesys PI	Solução corporativa licenciada e comercializada pela LUA Vision, incluindo os componentes, módulos e direitos de uso definidos na contratação.
Cliente	Pessoa jurídica que contrata, utiliza ou disponibiliza o Genesys PI em seu ambiente corporativo.
Usuário Qualificado	Pessoa que possui acesso direto ou indireto ao ambiente em que o Genesys PI está disponível, conforme os critérios desta política e do instrumento contratual.
Acesso direto	Uso realizado pelo próprio usuário em interface, módulo, portal, aplicativo, chat ou componente do Genesys PI.
Acesso indireto	Uso, consumo ou aproveitamento de recursos do Genesys PI por integração, API, gateway, agente, aplicação intermediária, portal ou sistema conectado.
Multiplexação	Uso de componente técnico intermediário para concentrar, agrupar, transmitir ou representar acessos de vários usuários.
Plano	Categoria comercial aplicável ao cliente de acordo com faturamento, quantidade de Usuários Qualificados, complexidade, integrações e requisitos operacionais.
Starter	Plano destinado a operações de menor porte ou complexidade, observado o enquadramento validado pela LUA Vision.
Enterprise	Plano destinado a operações de maior escala, com necessidades ampliadas de usuários, atualização, integração ou governança.
Professional	Plano personalizado para alta escala, elevada complexidade ou necessidades técnicas e operacionais específicas.
Chat Standard	Modalidade de uso conversacional com funcionalidades e limites definidos na contratação.
Chat Premium	Modalidade adicional ou ampliada de uso conversacional, sujeita à contratação e a condições específicas.
Setup	Conjunto de atividades iniciais de preparação, configuração, integração, implantação e disponibilização da solução.
True-up	Mecanismo de regularização temporária de crescimento no número de Usuários Qualificados durante a vigência.
Aniversário contratual	Data corporativa de referência para ciclos de vigência, revisão, renovação e reenquadramento.
Data de corte	Data usada para organizar o direcionamento da contratação à janela corporativa aplicável.
Grace Period	Período eventual de alinhamento operacional ou comercial, sujeito às condições do instrumento específico.
Janela corporativa	Data padronizada usada para organizar aniversários contratuais e ciclos de renovação.
Infraestrutura	Recursos de processamento, servidores, máquinas, GPUs, cloud, armazenamento, rede, conectividade e demais componentes necessários à operação.

Termo	Definição
Personalização	Desenvolvimento, adaptação ou configuração que exceda o escopo padrão contratado.
Fontes autorizadas	Registros, diretórios, logs, cadastros e controles aprovados para validação do licenciamento.

As definições poderão ser complementadas pelo contrato, pela proposta comercial ou pelo anexo técnico.

6. Princípios de comercialização

A comercialização do Genesys PI observará os seguintes princípios:

- enquadramento pelo maior critério atingido;
- adequação do plano ao porte, ao uso, à complexidade e ao risco operacional;
- transparência quanto ao universo de Usuários Qualificados;
- neutralidade tecnológica na contagem de acessos;
- tratamento equivalente de acessos diretos e indiretos quando gerarem disponibilidade ou uso da solução;
- formalização de módulos, integrações, personalizações e condições especiais;
- revisão periódica do enquadramento;
- cooperação entre LUA Vision e cliente na verificação do licenciamento;
- respeito à confidencialidade, à segurança e à proteção de dados;
- documentação das exceções aprovadas.

Todas as referências comerciais seguem a seguinte regra: **valores sob consulta à tabela de preços vigente; procurar o atendimento da LUA Vision.**

7. Critérios de enquadramento

O plano aplicável será definido pela avaliação conjunta dos seguintes critérios:

- faturamento anual;
- quantidade de Usuários Qualificados;
- quantidade e tipo de integrações;
- volume e natureza dos dados processados;
- uso de APIs, gateways, agentes ou aplicações intermediárias;
- frequência de atualização do modelo;

- necessidade de personalização;
- requisitos de segurança, governança e conformidade;
- arquitetura de implantação;
- necessidade de desenvolvimento específico;
- nível de suporte e serviço esperado;
- quantidade de operações, unidades ou ambientes;
- complexidade técnica e operacional.

7.1. Regra da maior faixa atingida

Quando os critérios conduzirem a categorias diferentes, prevalecerá o plano correspondente à maior faixa atingida.

O uso inicial reduzido não garante enquadramento em plano inferior quando o faturamento, o universo autorizado, a escala organizacional ou a complexidade corresponderem a categoria superior.

7.2. Divergências de faixas ou nomenclaturas

Havendo divergência entre faixas, nomenclaturas ou limites apresentados em materiais comerciais, o enquadramento definitivo e os limites aplicáveis serão:

- confirmados na proposta;
- validados pela equipe LUA Vision;
- formalizados no pedido, termo ou contrato.

Nenhuma faixa deve ser aplicada isoladamente sem a análise comercial e técnica da LUA Vision.

8. Planos de licenciamento

8.1. Plano Starter

O plano Starter destina-se a organizações ou projetos com escala e complexidade compatíveis com a categoria inicial do Genesys PI.

Pode contemplar:

- até 500 Usuários Qualificados, sujeito à confirmação na proposta;
- atualização trimestral do modelo;
- Chat Standard nos limites contratados;
- implantação conforme escopo aprovado;
- suporte conforme modalidade contratada;
- personalização mediante avaliação técnica e comercial.

O enquadramento depende da análise conjunta de faturamento, usuários, complexidade, integrações e finalidade de uso.

Condição comercial: valores sob consulta à tabela de preços vigente; procurar o atendimento da LUA Vision.

8.2. Plano Enterprise

O plano Enterprise destina-se a operações com maior escala, número de usuários, necessidade de atualização ou complexidade de integração.

Pode contemplar:

- faixa ampliada de Usuários Qualificados;
- atualização mensal do modelo;
- Chat Standard nos limites contratados;
- contratação de Chat Premium;
- integrações, governança e requisitos de segurança ampliados;
- suporte conforme modalidade contratada;
- personalização mediante avaliação técnica e comercial.

O material de referência contém faixas distintas para o limite de usuários do plano Enterprise. Por esse motivo, o limite aplicável será confirmado na proposta e validado pela equipe LUA Vision.

Condição comercial: valores sob consulta à tabela de preços vigente; procurar o atendimento da LUA Vision.

8.3. Plano Professional

O plano Professional destina-se a projetos personalizados, organizações de grande escala ou operações de alta complexidade.

Podem justificar esse enquadramento:

- elevado número de Usuários Qualificados;
- múltiplas operações, empresas, unidades ou ambientes;
- uso intensivo de inteligência artificial;
- integrações complexas;
- requisitos específicos de segurança e governança;
- desenvolvimento dedicado;
- SLAs específicos;
- arquitetura personalizada;
- necessidades próprias de infraestrutura e suporte;
- projetos de empresas de tecnologia, FinTechs ou startups com uso intensivo da solução.

As condições de licenciamento, atualização, personalização, suporte, Chat Premium, True-up e renovação serão construídas individualmente.

Os materiais de referência apresentam critérios distintos para entrada no plano Profissional. O enquadramento e os limites aplicáveis serão confirmados na proposta e validados pela equipe LUA Vision.

Condição comercial: valores sob consulta à tabela de preços vigente; procurar o atendimento da LUA Vision.

8.4. Quadro comparativo

Critério	Starter	Enterprise	Professional
Perfil	Operação inicial ou de menor escala	Operação ampliada	Alta escala ou complexidade
Usuários	Limite sujeito à faixa contratada	Limite ampliado, a confirmar	Definição personalizada
Atualização do modelo	Trimestral	Mensal	Conforme projeto
Chat Standard	Conforme contratação	Conforme contratação	Conforme projeto
Chat Premium	Contratação adicional	Contratação adicional	Definição personalizada
Personalização	Sob avaliação	Sob avaliação	Composição sob medida
Suporte	Conforme modalidade contratada	Conforme modalidade contratada	Conforme SLA e escopo
Integrações	Conforme escopo	Integrações ampliadas	Arquitetura personalizada
Condição comercial	Sob consulta	Sob consulta	Sob consulta

9. Usuário Qualificado

Usuário Qualificado é a pessoa que possui acesso direto ou indireto ao ambiente em que o Genesys PI está disponível.

A qualificação considera o universo efetivamente autorizado ou apto a utilizar, consumir ou receber funcionalidades e resultados da solução. A contagem não se limita:

- ao número de contas técnicas;
- ao número de administradores;
- ao número de logins simultâneos;
- à quantidade de credenciais compartilhadas;
- ao número de APIs;
- ao número de aplicações intermediárias;
- ao uso efetivo em determinado período, quando houver autorização mais ampla.

A metodologia de contagem deverá ser definida ou confirmada no instrumento contratual.

10. Acesso direto, indireto e multiplexação

10.1. Acesso direto

Será considerado acesso direto quando o usuário interagir com o Genesys PI por:

- interface própria;
- portal;
- aplicativo;
- Chat Standard;
- Chat Premium;
- painel administrativo;
- módulo ou componente disponibilizado pela solução.

10.2. Acesso indireto

Será considerado acesso indireto quando o usuário consumir, solicitar, receber ou se beneficiar de funções do Genesys PI por:

- API;
- gateway;
- portal corporativo;
- aplicação de terceiros;
- sistema interno;
- agente de inteligência artificial;
- automação;
- integração;
- middleware;
- aplicação intermediária.

10.3. Multiplexação

- A multiplexação não reduz, por si só, a quantidade de Usuários Qualificados.
- O uso de uma única API, credencial técnica, conta de serviço, gateway ou aplicação intermediária para atender vários usuários não transforma esse universo em um único usuário.
- A contagem deverá considerar as pessoas autorizadas ou atendidas pelo fluxo integrado, respeitados o desenho técnico e os critérios formalizados na contratação.

10.4. Contas técnicas e agentes

Contas técnicas, robôs, agentes e serviços automatizados poderão receber tratamento próprio quando não representarem usuários humanos. Essa condição dependerá de análise técnica e de previsão expressa na proposta ou no contrato.

11. Chat Standard e Chat Premium

O Chat Standard permite o uso conversacional do conhecimento corporativo e de funcionalidades gerais de produtividade, dentro dos limites contratados.

O Chat Premium poderá incluir capacidades ampliadas, serviços adicionais ou condições diferenciadas. Sua ativação depende de contratação expressa.

Licenças ou habilitações Premium contratadas durante a vigência permanecerão vinculadas até o aniversário contratual, salvo condição distinta formalizada entre as partes.

Os limites, funcionalidades, elegibilidade e condições comerciais de cada modalidade serão indicados na proposta.

Condição comercial: valores sob consulta à tabela de preços vigente; procurar o atendimento da LUA Vision.

12. Atualização e personalização do modelo

A periodicidade padrão de atualização poderá variar conforme o plano contratado.

Atualizações poderão abranger:

- evolução do modelo;
- adequações técnicas;
- ajustes de desempenho;
- manutenção de compatibilidade;
- melhorias de segurança;
- correções;
- atualização de componentes previstos no escopo.

Personalizações poderão abranger:

- desenvolvimento de integrações;
- criação de fluxos específicos;
- adaptação a datasets;
- implementação de RAG;
- requisitos próprios de segurança e governança;

- desenvolvimento de módulos;
- ajustes de arquitetura;
- necessidades específicas do cliente.

A personalização não integra automaticamente o licenciamento padrão. Escopo, prazo, responsabilidades, critérios de aceite e condições comerciais deverão constar de instrumento específico.

Condição comercial: valores sob consulta à tabela de preços vigente; procurar o atendimento da LUA Vision.

13. Implantação e ativação

O processo de implantação poderá incluir:

1. levantamento inicial;
2. definição de escopo;
3. preparação do ambiente;
4. configuração;
5. integração;
6. testes;
7. validação;
8. implementação;
9. disponibilização inicial;
10. ativação da licença de uso.

A data efetiva de ativação será definida após a implementação e a disponibilização da solução, conforme os critérios de aceite e as condições do instrumento contratual.

Cronogramas dependem da entrega tempestiva, pelo cliente, de informações, acessos, infraestrutura, aprovações e recursos sob sua responsabilidade.

13.1. Atrasos imputáveis ao cliente

Atrasos relevantes atribuíveis ao cliente poderão gerar:

- reprogramação do cronograma;
- revisão do escopo;
- atualização das condições da implantação;
- suspensão das atividades;
- cancelamento do projeto;
- tratamento contratual dos serviços de setup já executados ou reservados.

A aplicação dessas medidas dependerá da gravidade, da possibilidade de correção, das comunicações entre as partes e do instrumento contratual. Nenhuma consequência financeira será presumida sem previsão expressa.

14. Infraestrutura do cliente

A infraestrutura necessária à operação será de responsabilidade do cliente, salvo previsão específica em proposta ou contrato.

Essa responsabilidade pode incluir:

- servidores;
- máquinas;
- GPUs;
- serviços de cloud;
- armazenamento;
- conectividade;
- redes;
- sistemas operacionais;
- bancos de dados;
- certificados;
- identidade e acesso;
- monitoramento;
- backup;
- continuidade;
- licenças de terceiros.

A LUA Vision informará os requisitos técnicos aplicáveis ao projeto. O cliente deverá manter a infraestrutura em condições adequadas de desempenho, segurança e disponibilidade.

No plano Profissional, a arquitetura poderá atribuir responsabilidades diferentes, desde que formalizadas.

Em ambos os cenários a LUA Vision fará a homologação do ambiente para uso do Genesys Pi durante o processo de implementação a título de garantir que o modelo entregue o desempenho esperado. Todavia a gestão do ambiente ficará 100% a cargo e sob responsabilidade do cliente.

15. Suporte e sustentação

O suporte poderá variar de acordo com o plano e a modalidade contratada.

O escopo poderá incluir:

- atendimento de incidentes;
- orientação de uso;
- correções;
- acompanhamento operacional;
- análise de integrações;
- gestão de chamados;
- níveis de serviço específicos.

Atividades de desenvolvimento, personalização, ampliação de escopo, correção de infraestrutura do cliente ou suporte a componentes de terceiros não integram o suporte padrão.

Modalidade, canais, horários, prioridades, exclusões e níveis de serviço serão definidos no instrumento aplicável.

Condição comercial: valores sob consulta à tabela de preços vigente; procurar o atendimento da LUA Vision.

16. True-up

O True-up permite regularizar crescimento temporário no número de Usuários Qualificados sem troca imediata de plano, dentro dos limites autorizados.

A regra geral prevê:

- contratação em blocos de 50 usuários;
- crescimento de até 100 usuários acima do limite do plano;
- validade até o término do ciclo contratual;
- regularização referente ao período remanescente;
- pagamento antecipado, quando previsto no instrumento aplicável;
- revisão do plano no aniversário contratual.

Os limites poderão variar conforme plano, proposta ou condição especial. O True-up não garante permanência no plano original após a renovação.

A contratação do True-up deve ser formalizada. Não se presume autorização para exceder limites sem comunicação à LUA Vision.

Condição comercial: valores sob consulta à tabela de preços vigente; procurar o atendimento da LUA Vision.

17. Auditoria e fontes autorizadas

A LUA Vision poderá verificar o cumprimento das regras de licenciamento nos limites definidos em contrato e após validação jurídica.

A auditoria poderá ser periódica, automatizada ou assistida. Sua finalidade será validar:

- quantidade de Usuários Qualificados;
- acessos diretos e indiretos;
- habilitações;
- integrações;
- uso de módulos;
- limites do plano;
- necessidade de True-up ou reenquadramento.

Poderão ser usadas como fontes autorizadas:

- Active Directory;
- Microsoft Entra ID;
- diretórios equivalentes;
- cadastros corporativos;
- grupos de acesso;
- registros de autenticação;
- logs do Genesys PI;
- registros do Chat;
- logs de APIs;
- aplicações integradas;
- sistemas corporativos;
- controles de acesso.

A auditoria deverá observar proporcionalidade, confidencialidade, segurança, proteção de dados e restrição de finalidade.

18. Tratamento limitado de dados

A verificação de licenciamento deverá priorizar:

- metadados;
- identificadores;
- habilitações;
- registros de acesso;
- vínculos com grupos;

- eventos técnicos;
- quantidades agregadas.

A auditoria não terá como objetivo ler prompts, respostas, arquivos, documentos ou conversas.

Qualquer acesso excepcional a conteúdo dependerá de:

- necessidade técnica demonstrada;
- autorização específica;
- base jurídica aplicável;
- controles de acesso;
- registro da atividade;
- limitação de finalidade;
- previsão contratual quando necessária.

As regras definitivas de auditoria e tratamento de dados dependem de validação jurídica e contratual pela LUA Vision.

19. Descumprimento e regularização

O uso acima dos limites contratados ou em desacordo com o plano deverá ser regularizado.

A regularização poderá envolver:

- comunicação do crescimento pelo cliente;
- contratação de True-up;
- ajuste de habilitações;
- redução do universo autorizado;
- contratação de capacidade adicional;
- reenquadramento;
- revisão do escopo;
- formalização de condição especial.

Quando o excedente puder ser tecnicamente comprovado, o instrumento contratual poderá prever regularização a partir do primeiro registro confiável. Qualquer aplicação retroativa dependerá de previsão contratual e validação jurídica.

Antes da adoção de medida restritiva, as partes deverão buscar esclarecimento e correção, salvo risco de segurança, fraude, uso ilícito ou outra situação que exija ação imediata.

20. Reenquadramento

O plano poderá ser reavaliado quando ocorrer:

- aumento do faturamento;
- crescimento no número de Usuários Qualificados;
- ampliação do universo autorizado;
- inclusão de novas empresas ou unidades;
- aumento de integrações;
- mudança de arquitetura;
- maior complexidade;
- contratação de novos módulos;
- alteração relevante da finalidade de uso;
- crescimento acima dos limites de True-up.

O reenquadramento ocorrerá preferencialmente na renovação. Poderá ocorrer durante a vigência quando houver extrapolação relevante, mudança de escopo ou previsão contratual.

O plano resultante será definido pela maior faixa atingida e formalizado entre as partes.

21. Vigência e aniversário contratual

A vigência padrão será de 12 meses, acrescida de eventual período necessário ao alinhamento com a janela corporativa.

A data efetiva deverá considerar a ativação da licença após a implementação, nos termos do instrumento contratual.

O primeiro ciclo poderá ser superior a 12 meses apenas pelo período de alinhamento. Os ciclos seguintes serão, em regra, de 12 meses.

Vigência, ativação, faturamento, período de alinhamento e aniversário contratual deverão constar da proposta ou do contrato.

22. Janelas corporativas, data de corte e Grace Period

As janelas corporativas de aniversário contratual ocorrerão em:

Janela	Referência
Janeiro	Primeiro dia útil do mês
Abril	Primeiro dia útil do mês
Julho	Primeiro dia útil do mês
Outubro	Primeiro dia útil do mês

A data de corte mensal será o dia 15.

A assinatura, conclusão da implantação ou ativação poderá ser alinhada à janela corporativa seguinte. O tratamento aplicável dependerá da data de corte, do cronograma e do instrumento contratual.

O período residual anterior à janela poderá ser tratado como Grace Period quando autorizado pela LUA Vision. O Grace Period:

- não é automático;
- não constitui gratuidade permanente;
- não altera os limites de uso;
- não cria direito adquirido;
- deve ser registrado na proposta, no pedido, no termo ou no contrato.

23. Renovação

Na renovação, a LUA Vision poderá reavaliar:

- faturamento;
- Usuários Qualificados;
- True-ups contratados;
- uso efetivo;
- módulos habilitados;
- integrações;
- complexidade;
- infraestrutura;
- suporte;
- personalizações;
- requisitos de segurança e governança.

A renovação não implica manutenção automática do plano anterior. Ajustes dependerão da tabela vigente, do enquadramento atualizado e da negociação entre as partes.

Condição comercial: valores sob consulta à tabela de preços vigente; procurar o atendimento da LUA Vision.

24. Cancelamento, suspensão e rescisão

O cancelamento, a suspensão ou a rescisão dependerão das condições formalizadas no instrumento contratual e de validação jurídica pela LUA Vision.

Poderão constituir motivos para suspensão ou rescisão:

- descumprimento contratual relevante;
- uso ilícito ou não autorizado;
- risco à segurança;
- violação de direitos de propriedade intelectual;
- falta de cooperação necessária à execução;
- inadimplência;
- impossibilidade técnica prolongada;
- violação de confidencialidade ou proteção de dados;
- determinação legal ou regulatória.

Sempre que razoável, a parte afetada deverá ser notificada e receber oportunidade de correção. Situações urgentes de segurança, fraude, ilicitude ou risco a terceiros poderão justificar suspensão imediata.

O tratamento de atividades de implantação, setup, recursos reservados e serviços já executados será definido no instrumento aplicável. Não se presume reembolso, retenção, multa ou indenização sem previsão expressa.

25. Inadimplência

A inadimplência poderá autorizar medidas graduais, conforme o contrato e a legislação aplicável:

- notificação;
- tentativa de regularização;
- restrição de novas ativações;
- suspensão de serviços;
- suspensão de acesso;
- rescisão.

A adoção de medidas deverá considerar continuidade operacional, segurança, proteção de dados e possibilidade de correção.

Encargos, multas, prazos e consequências financeiras somente serão aplicáveis quando definidos no instrumento contratual e validados juridicamente.

26. Proteção de dados pessoais

As partes deverão tratar dados pessoais conforme a legislação aplicável e os papéis assumidos em cada operação.

O contrato ou anexo próprio deverá definir, quando cabível:

- finalidades;
- categorias de dados;
- papéis das partes;
- medidas de segurança;
- retenção e descarte;
- atendimento a titulares;
- gestão de incidentes;
- uso de suboperadores;
- transferências;
- cooperação regulatória.

Nenhuma disposição desta política substitui o instrumento de proteção de dados aplicável à contratação.

27. Confidencialidade

As partes deverão proteger informações técnicas, comerciais, estratégicas e operacionais recebidas em razão da contratação.

O dever de confidencialidade deverá abranger:

- dados do cliente;
- documentação técnica;
- modelos;
- configurações;
- credenciais;
- arquitetura;
- segredos de negócio;
- propostas;
- condições comerciais;
- resultados de auditoria;
- informações identificadas como confidenciais ou que tenham natureza reservada.

As exceções, os prazos de proteção e os procedimentos de divulgação obrigatória deverão ser definidos contratualmente.

28. Propriedade intelectual

A propriedade intelectual do Genesys PI, de seus componentes, modelos, métodos, códigos, documentação, marcas e evoluções permanece com seus respectivos titulares.

A contratação concede apenas os direitos de uso definidos no instrumento aplicável. Não transfere propriedade, titularidade ou acesso a código-fonte, salvo previsão expressa.

Dados, conteúdos e materiais do cliente permanecem sujeitos aos direitos do cliente e de terceiros.

Desenvolvimentos personalizados, integrações e componentes criados durante o projeto deverão ter sua titularidade e seus direitos de uso definidos no contrato.

29. Segurança da informação

As partes deverão adotar controles compatíveis com suas responsabilidades.

O cliente será responsável pela segurança de sua infraestrutura, identidades, credenciais, redes, dispositivos e sistemas sob sua gestão.

A LUA Vision será responsável pelos controles relacionados aos componentes sob sua administração, conforme o escopo contratado.

Incidentes relevantes deverão ser comunicados e tratados segundo procedimentos definidos contratualmente. Nenhuma parte deverá divulgar informações do incidente sem autorização ou obrigação legal.

30. Compliance e alterações regulatórias

As partes deverão cumprir as normas legais e regulatórias aplicáveis às suas atividades.

Alterações legais, regulatórias ou técnicas que afetem a prestação poderão exigir:

- adaptação do serviço;
- revisão de procedimentos;
- mudança de arquitetura;
- atualização de controles;
- revisão de escopo;
- renegociação;
- suspensão de funcionalidade incompatível.

Os impactos serão avaliados de boa-fé e formalizados quando afetarem obrigações, custos, prazos ou riscos.

31. Responsabilidades das partes

Parte	Responsabilidades gerais
LUA Vision	Licenciar e disponibilizar o Genesys PI conforme o escopo; executar as atividades contratadas; informar requisitos técnicos; prestar suporte na modalidade aplicável; proteger informações sob sua gestão; comunicar limitações conhecidas relevantes.
Cliente	Informar corretamente faturamento e universo de usuários; manter infraestrutura adequada; controlar acessos; fornecer recursos e aprovações; comunicar crescimento; usar a solução de forma lícita; proteger credenciais; cumprir requisitos de segurança.
Ambas as partes	Cooperar na implantação; proteger dados e informações confidenciais; manter registros; cumprir o contrato; tratar incidentes; formalizar alterações; agir de boa-fé.

32. Limitações gerais

O Genesys PI deverá ser utilizado para as finalidades previstas na contratação.

Salvo previsão expressa, não se presume:

- operação ininterrupta;
- compatibilidade com qualquer sistema de terceiro;
- responsabilidade da LUA Vision por infraestrutura do cliente;
- inclusão automática de personalizações;
- suporte irrestrito a componentes externos;
- garantia de resultados empresariais específicos;
- autorização para exceder limites;
- manutenção indefinida de funcionalidades;
- exclusividade comercial.

Limitações de responsabilidade, indenizações, exclusões e limites financeiros dependem de cláusula contratual específica e validação jurídica.

33. Força maior

Nenhuma parte será responsabilizada pelo atraso ou pela impossibilidade de cumprimento decorrente de evento fora de seu controle razoável, nos limites da legislação e do contrato.

A parte afetada deverá:

- comunicar o evento;
- adotar medidas razoáveis de mitigação;

- manter a outra parte informada;
- retomar o cumprimento quando possível.

Os efeitos sobre prazos, continuidade, suspensão ou encerramento serão definidos segundo o caso e formalizados quando necessário.

34. Notificações

Notificações relacionadas à contratação deverão ser feitas pelos canais e representantes indicados no instrumento aplicável.

Comunicações relevantes poderão incluir:

- alteração de usuários;
- necessidade de True-up;
- incidentes;
- inadimplência;
- descumprimento;
- mudança de escopo;
- renovação;
- cancelamento;
- suspensão;
- rescisão.

Prazos, formas de recebimento e endereços oficiais deverão ser definidos no contrato.

35. Solução de controvérsias e legislação aplicável

As partes buscarão resolver divergências por negociação de boa-fé e por meio dos representantes autorizados.

O contrato poderá prever escalonamento interno, mediação, arbitragem ou solução judicial, conforme aprovação das partes e validação jurídica.

A legislação aplicável e o foro competente serão definidos no instrumento contratual. Esta política não fixa foro, jurisdição ou mecanismo obrigatório de solução de controvérsias.

36. Exceções e condições especiais

A LUA Vision poderá aprovar condições especiais relacionadas a:

- enquadramento;

- limites;
- cronograma;
- atualização;
- personalização;
- suporte;
- infraestrutura;
- True-up;
- aniversário contratual;
- Grace Period;
- renovação;
- implantação;
- programa para startups.

Toda exceção deverá:

- passar por análise comercial e técnica;
- receber validação jurídica quando aplicável;
- ser aprovada por representante autorizado;
- constar de proposta, pedido, termo ou contrato;
- indicar vigência e limites;
- não ser interpretada como precedente para outras contratações.

Concessões pontuais não alteram esta política nem constituem renúncia permanente.

37. Programa Especial para Startups

A LUA Vision oferece um Programa Especial para Startups, sujeito à disponibilidade, à análise de elegibilidade e à aprovação interna.

37.1. Elegibilidade

A avaliação considera os seguintes aspectos:

- estágio da empresa;
- faturamento;
- captação;
- número de Usuários Qualificados;
- maturidade tecnológica;
- complexidade do projeto;
- finalidade de uso;
- capacidade operacional;

- infraestrutura disponível;
- equipe técnica;
- requisitos de integração;
- potencial de crescimento;
- aderência ao Genesys PI.

O atendimento de um ou mais critérios não garante aprovação.

37.2. Benefícios e condições

O programa contempla condições diferenciadas de:

- licenciamento;
- implantação;
- suporte;
- limites de uso;
- atualização;
- personalização;
- expansão;
- acompanhamento técnico.

Condição comercial: valores sob consulta à tabela de preços vigente; procurar o atendimento da LUA Vision.

37.3. Prazo e revisões

A participação terá prazo definido em instrumento específico e poderá ser revisada periodicamente.

As revisões poderão avaliar:

- evolução do faturamento;
- captação;
- crescimento de usuários;
- aumento de complexidade;
- uso da solução;
- capacidade operacional;
- cumprimento das condições contratadas.

37.4. Reenquadramento e continuidade

A startup poderá ser reenquadrada em plano regular quando:

- deixar de atender aos critérios do programa;
- superar os limites aprovados;
- aumentar sua escala ou complexidade;

- concluir o prazo concedido;
- alterar a finalidade de uso.

Continuidade, renovação, transição e encerramento dependerão do instrumento específico.

37.5. Natureza do programa

O Programa Especial para Startups:

- não constitui direito adquirido;
- não representa oferta pública;
- não implica concessão automática;
- não garante renovação;
- não obriga a LUA Vision a manter condições anteriores;
- não se estende automaticamente a empresas relacionadas;
- pode ser alterado, suspenso ou encerrado, respeitados os instrumentos vigentes.

38. Política de Uso do Genesys PI

38.1 Escopo da licença por entidade legal

A Licença de Uso do **Genesys PI**, quando instalada e disponibilizada em determinado ambiente, será concedida a **uma única entidade legal contratante**, identificada por sua razão social, registro fiscal e instrumento contratual aplicável.

A licença poderá abranger a sede, as filiais, os estabelecimentos e as unidades operacionais locais pertencentes à mesma entidade legal, desde que:

- estejam vinculados ao mesmo registro jurídico ou integrem formalmente a estrutura da entidade licenciada;
 - operem sob sua administração, governança e responsabilidade;
 - utilizem o Genesys PI dentro do escopo técnico, funcional e quantitativo contratado;
 - respeitem os limites de Usuários Qualificados, integrações, aplicações, ambientes e demais condições de licenciamento;
 - sejam declarados e aprovados no processo de contratação ou de alteração de escopo.
 - A abrangência entre sede, filiais e unidades locais não elimina a necessidade de observar limites de uso, capacidade, usuários, infraestrutura, integrações ou regras específicas previstas no contrato.
- Detalhes de enquadramento devem ser validados com a equipe LUA Vision.**

38.2 Definição de entidade econômica

Para fins desta política, considera-se **entidade econômica licenciada** a organização empresarial que atua sob uma unidade jurídica, administrativa e operacional comum, com sede e unidades subordinadas que executam atividades iguais, complementares ou diretamente integradas ao mesmo negócio.

Podem ser enquadrados nesse conceito, mediante validação:

- uma rede de supermercados com sede, lojas e centros de distribuição;
- uma rede varejista com matriz, filiais e unidades comerciais;
- uma indústria com sede, fábricas, depósitos e unidades produtivas;
- uma empresa de serviços com escritórios e unidades locais subordinadas;
- outras estruturas equivalentes, desde que pertencentes à mesma entidade legal e ao mesmo contexto operacional.

A existência de controle societário comum, marca compartilhada, consolidação contábil ou participação no mesmo grupo econômico não caracteriza automaticamente uma única entidade econômica para fins de licenciamento do Genesys PI.

38.3 Exclusão de outras entidades e unidades de negócio

A licença concedida a uma entidade legal não autoriza automaticamente o uso do Genesys PI por:

- controladoras, controladas, coligadas ou subsidiárias com personalidade jurídica própria;
- empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico;
- joint ventures, franquias, parceiros, distribuidores ou terceiros;
- unidades de negócio independentes, com operação, governança, dados, processos ou objetivos próprios;
- entidades estabelecidas em outros países ou jurisdições;
- empresas adquiridas, incorporadas ou reorganizadas após a contratação, até que seu enquadramento seja validado.

Como exemplo, uma instituição financeira que possua banco, corretora, seguradora, administradora de cartões, financeira ou outras atividades independentes não será necessariamente considerada uma única entidade econômica para fins de licenciamento, ainda que essas empresas pertençam ao mesmo grupo societário.

Cada entidade ou unidade de negócio independente poderá exigir **licença própria**, modelo dedicado, ambiente separado ou condição comercial específica. **O enquadramento deverá ser validado pela equipe LUA Vision.**

38.4 Grupos econômicos e múltiplas unidades de negócio

O uso do Genesys PI por múltiplas entidades legais, empresas relacionadas ou unidades de negócio independentes dependerá de condição comercial e contratual específica.

Essa modalidade poderá prever:

- cobertura de múltiplas entidades legais;
- utilização por diferentes empresas ou marcas do grupo;
- ambientes compartilhados ou segregados;
- modelos dedicados para determinadas entidades;
- regras específicas de governança, segurança e acesso;
- segregação de dados e bases de conhecimento;
- limites próprios de Usuários Qualificados;
- integrações, aplicações e agentes distintos;
- condições diferenciadas de suporte, atualização e auditoria;
- regras territoriais e regulatórias específicas.

A inclusão de uma nova entidade legal não será automática. Quando houver necessidade de modelo próprio, personalização independente, segregação técnica ou tratamento de dados distinto, poderá ser exigida a contratação de **outro modelo Genesys PI**, licença adicional ou projeto específico.

38.5 Ambientes e compartilhamento de uso

A licença não poderá ser cedida, sublicenciada, compartilhada ou disponibilizada a entidades não previstas no contrato, ainda que pertençam ao mesmo grupo econômico.

A existência de um ambiente técnico único, diretório corporativo compartilhado, infraestrutura centralizada ou integração comum não amplia o escopo jurídico da licença. O licenciamento será determinado pela estrutura societária, arquitetura de negócio, utilização efetiva, usuários autorizados, dados tratados e condições contratuais.

Ambientes adicionais de produção, homologação, desenvolvimento, contingência ou operação internacional poderão exigir autorização, licenciamento ou condições específicas. **Detalhes devem ser validados com a equipe LUA Vision.**

38.6 Validação da arquitetura de negócio

Antes da contratação, expansão ou renovação, o cliente deverá apresentar informações suficientes sobre sua arquitetura de negócio, incluindo:

- entidades legais participantes;
- relações societárias;
- unidades operacionais e filiais;
- atividades exercidas por cada unidade;
- usuários e públicos autorizados;
- aplicações e integrações previstas;
- ambientes técnicos utilizados;
- dados, bases de conhecimento e modelos envolvidos;
- países, jurisdições e requisitos regulatórios aplicáveis.

A **LUA Vision** avaliará o cenário para definir o enquadramento adequado, podendo recomendar licença individual, licença para grupo econômico, modelos adicionais, segregação de ambientes ou condições especiais.

O cenário aprovado deverá estar expressamente previsto na proposta comercial, no contrato, em seus anexos ou em documento equivalente. Alterações societárias, operacionais ou tecnológicas relevantes deverão ser comunicadas para nova avaliação.

38.7 Disposições gerais

Esta seção estabelece regras gerais de uso e licenciamento do Genesys PI. Condições especiais poderão ser negociadas conforme porte, complexidade, arquitetura, setor, jurisdição, segurança, volume de usuários e necessidades de personalização.

Em caso de divergência, prevalecerão o contrato assinado, seus anexos e as condições comerciais formalmente aprovadas. **Todos os detalhes de enquadramento, arquitetura e cobertura deverão ser validados com a equipe LUA Vision e previstos no instrumento contratual aplicável.**

39. Vigência desta política

Esta política tem validade até ser revogada por uma atualização ou novas regras determinadas pela Lua Vision.

A LUA Vision poderá revisá-la para refletir mudanças no Genesys PI, na estratégia comercial, na operação, na tecnologia ou em requisitos legais e regulatórios.

Alterações não substituirão automaticamente contratos vigentes, salvo quando incorporadas por aditivo, renovação ou outro instrumento válido.

Dúvidas de interpretação deverão ser encaminhadas à equipe LUA Vision. A versão aplicável a cada contratação será confirmada no respectivo instrumento.

40. Aprovação

Função	Nome	Data	Assinatura
Responsável comercial	Eronides Junior	25/09/2026	
Responsável técnico	A confirmar	A confirmar	
Responsável jurídico	A confirmar	A confirmar	
Representante autorizado da LUA Vision	A confirmar	A confirmar	

Aprovação jurídica obrigatória antes do uso contratual.

Contato comercial: atendimento da LUA Vision

Site institucional: <https://lua.vision>

Condições comerciais: valores sob consulta à tabela de preços vigente; procurar o atendimento da LUA Vision.