

Empresa: SIETCH TECNOLOGIAS E BENEFICIOS S.A.	CNPJ: 53.834.160/0001-00	
Versão: V1	Data de Atualização: 06/03/2026	
INSTRUMENTO PARTICULAR DE TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, LICENÇA DE SOFTWARE E INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS DO ECOSISTEMA SIETCH		

Este Instrumento Particular de Termos e Condições Gerais de Uso ("Termos" ou "T&C") constitui um acordo legal, vinculante, irrevogável e irretroatável, celebrado de um lado pela SIETCH TECNOLOGIAS E BENEFICIOS S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita sob o CNPJ nº 53.834.160/0001-00, com sede na Rua Cardeal Arcoverde, 2365, Conjunto 33-Parte, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05.407-003, doravante denominada simplesmente "**SIETCH**" ou "**Companhia**", e, de outro lado, a pessoa física ou jurídica que acessa, interage ou utiliza as plataformas da SIETCH, doravante denominada "**Usuário**".

CLÁUSULA 1 – DO OBJETO, DA NATUREZA JURÍDICA E DA LICENÇA DE USO

1.1. Objeto: O presente instrumento tem por objeto estabelecer as diretrizes, responsabilidades e condições para a concessão de licença de uso temporária, não exclusiva, revogável e intransferível dos softwares, aplicativos (incluindo o *SIETCH App Cartões e Benefícios* e todo o ecossistema), e do ambiente de *Marketplace* de titularidade da SIETCH.

1.2. Natureza da Plataforma: A SIETCH atua estritamente como provedora de infraestrutura tecnológica, arranjos de pagamento e intermediadora de negócios. A Companhia disponibiliza um ambiente virtual (Marketplace) para conectar Usuários a Fornecedores e Parceiros Comerciais independentes, não se enquadrando como fornecedora direta dos produtos físicos, alimentos, medicamentos ou insumos transacionados, tampouco compondo a cadeia de produção destes.

1.3. Limitação de Responsabilidade: Considerando que a SIETCH atua como provedora de infraestrutura tecnológica e intermediadora de negócios entre Usuários e Parceiros Comerciais independentes, a responsabilidade da Companhia limita-se à disponibilização e operação da plataforma digital. Os produtos, serviços, prazos de entrega, condições comerciais e demais obrigações decorrentes das transações realizadas no Marketplace são de responsabilidade exclusiva dos respectivos Parceiros Comerciais. Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, a SIETCH não será responsável por danos indiretos, lucros cessantes ou prejuízos decorrentes de falhas na execução das obrigações assumidas pelos

Empresa: SIETCH TECNOLOGIAS E BENEFICIOS S.A.	CNPJ: 53.834.160/0001-00	
Versão: V1	Data de Atualização: 06/03/2026	
INSTRUMENTO PARTICULAR DE TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, LICENÇA DE SOFTWARE E INTERMEDIACÃO DE NEGÓCIOS DO ECOSISTEMA SIETCH		

Parceiros Comerciais, ressalvadas as hipóteses de dolo ou culpa grave comprovada da própria SIETCH.

CLÁUSULA 2 – DA ADESÃO, CAPACIDADE CIVIL E CONSENTIMENTO EXPRESSO

2.1. Aceite Eletrônico (*Clickwrap/Browsewrap*): A navegação, o *download*, a conclusão do cadastro, a autenticação biométrica ou a efetivação de qualquer transação no ecossistema da SIETCH configura a manifestação livre, informada, inequívoca e expressa da concordância do Usuário com a integralidade destes Termos e da Política de Privacidade vigente.

2.2. Capacidade Civil: Ao aderir a este instrumento, o Usuário declara ter plena capacidade civil para a prática de todos os atos da vida civil (nos termos dos arts. 3º e 4º do Código Civil Brasileiro). Caso o Usuário esteja representando uma pessoa jurídica, declara possuir os poderes societários necessários para vinculá-la a este contrato.

CLÁUSULA 3 – DA MODELAGEM DE NEGÓCIOS, PRECIFICAÇÃO DINÂMICA E REMUNERAÇÃO DA PLATAFORMA

3.1. Arquitetura de Preços: O Usuário declara ciência inequívoca e concorda expressamente que a SIETCH, na consecução de suas atividades de manutenção de infraestrutura tecnológica e operação do Marketplace, aplica uma modelagem de precificação proprietária sobre os produtos e serviços disponibilizados.

3.2. Composição do Preço Final (*Markup*): O valor final de face apresentado ao Usuário no ambiente de *checkout* da plataforma inclui, de forma consolidada e não se limitando a: o custo original do produto estabelecido pelo Parceiro Comercial, taxas de serviço de intermediação, custos de infraestrutura de nuvem, segurança da informação, custos de processamento financeiro e margem de comercialização corporativa (*markup*).

3.3. Transparência e Aceite do Preço Final: Ao confirmar uma transação no ambiente da plataforma, utilizando saldos próprios, benefícios corporativos ou

Empresa: SIETCH TECNOLOGIAS E BENEFICIOS S.A.	CNPJ: 53.834.160/0001-00	
Versão: V1	Data de Atualização: 06/03/2026	
INSTRUMENTO PARTICULAR DE TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, LICENÇA DE SOFTWARE E INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS DO ECOSISTEMA SIETCH		

recursos provenientes de fundos humanitários, o Usuário declara ciência e concordância com o valor final apresentado no momento da confirmação da operação. O preço exibido poderá incluir, de forma consolidada, o valor do produto ou serviço definido pelo Parceiro Comercial, bem como taxas de intermediação, custos operacionais da plataforma e encargos relacionados ao processamento da transação. A conclusão da transação implica aceite expresso do valor total informado no ambiente de checkout da plataforma.

CLÁUSULA 4 – DAS ATUALIZAÇÕES CONTRATUAIS E DA MODIFICAÇÃO DO ESCOPO

4.1. Dada a natureza dinâmica do setor de tecnologia, a SIETCH reserva-se o direito de, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, modificar, aditar ou suprimir cláusulas deste instrumento, bem como alterar funcionalidades, interfaces ou parceiros integrados à plataforma. As atualizações serão disponibilizadas na plataforma e entrarão em vigor após sua publicação, respeitando prazo razoável para ciência dos Usuários quando houver impacto relevante.

4.2. Alterações que impliquem impacto material na operação do Usuário serão comunicadas por meio das plataformas. A continuidade do uso do ecossistema SIETCH após a disponibilização da nova versão dos Termos constituirá a aceitação tácita, irrevogável e automática das novas condições estabelecidas.

CLÁUSULA 5 – DA ARQUITETURA DE CARTEIRAS SEGREGADAS (WALLETS) E COMPLIANCE COM O PAT

5.1. Segregação Lógica de Recursos: A plataforma SIETCH opera por meio de um sistema algorítmico de Carteiras Segregadas (*Wallets*). Os repasses financeiros efetuados pela Empresa Cliente (Empregador) ou por Fundos Governamentais/Humanitários são rigorosamente classificados em categorias de destinação exclusiva, tais como, mas não se limitando a: Alimentação/Refeição, Medicamentos, e Construção civil.

5.2. Bloqueio Criptográfico de Finalidade: O Usuário reconhece que os saldos alocados em cada carteira possuem travas sistêmicas (*Smart Contracts* lógicos)

Empresa: SIETCH TECNOLOGIAS E BENEFICIOS S.A.	CNPJ: 53.834.160/0001-00	
Versão: V1	Data de Atualização: 06/03/2026	
INSTRUMENTO PARTICULAR DE TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, LICENÇA DE SOFTWARE E INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS DO ECOSISTEMA SIETCH		

que impedem o desvio de finalidade. É terminantemente vedada a utilização de saldos da carteira de "Alimentação" para a aquisição de itens que não se enquadrem estritamente como gêneros alimentícios, garantindo o total *compliance* da SIETCH e da Empresa Cliente com as normativas do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) – Lei nº 6.321/1976 e Decreto nº 10.854/2021.

5.3. Vedação ao Saque e *Cashback*: Em estrita observância à legislação federal e às regras do PAT, os saldos concedidos a título de alimentação/refeição não poderão, sob nenhuma hipótese, ser sacados em espécie, convertidos em pecúnia transferível para contas bancárias de terceiros, ou gerar *cashback* em dinheiro. O uso restringe-se ao ecossistema de pagamentos e ao Marketplace da SIETCH ou rede física credenciada.

CLÁUSULA 6 – DA CONVERSÃO DA CESTA BÁSICA SINDICAL E DA AUTODETERMINAÇÃO NUTRICIONAL

6.1. Do Conflito entre Cestas Físicas e Adequação Nutricional: A SIETCH e a Empresa Cliente reconhecem que Convenções ou Acordos Coletivos de Trabalho (CCT/ACT) podem prever a concessão de "cestas básicas" físicas aos trabalhadores. Contudo, a entrega de gêneros alimentícios padronizados frequentemente ignora as necessidades biológicas individuais do Usuário, tais como restrições alimentares (doença celíaca, intolerância à lactose, diabetes), convicções filosóficas/religiosas ou preferências familiares, ferindo o princípio basilar da adequação nutricional e da saúde ocupacional que rege o PAT.

6.2. Da Opção Expressa pela Conversão Digital: Com fulcro no Princípio da Autonomia da Vontade, na prevalência da saúde do trabalhador e no Art. 444 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), que permite a livre estipulação das relações contratuais de trabalho desde que não contravenham disposições de proteção, **o Usuário, por meio do aceite a estes Termos, solicita e autoriza expressamente a Empresa Cliente e a SIETCH a converterem a obrigação de entrega da Cesta Básica física em Saldo Digital correspondente.**

6.3. Da Natureza Jurídica da Cesta Básica Digital no Marketplace SIETCH: Ao optar pela conversão, o Usuário concorda que o valor equivalente à cesta física será

Empresa: SIETCH TECNOLOGIAS E BENEFICIOS S.A.	CNPJ: 53.834.160/0001-00	
Versão: V1	Data de Atualização: 06/03/2026	
INSTRUMENTO PARTICULAR DE TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, LICENÇA DE SOFTWARE E INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS DO ECOSISTEMA SIETCH		

depositado integralmente na sua carteira segregada de "Alimentação" dentro do SIETCH App.

6.3.1. A SIETCH garante sistemicamente que este saldo convertido será utilizado **exclusivamente** para a aquisição de gêneros alimentícios no Marketplace SIETCH ou em parceiros homologados, preservando a natureza salarial indenizatória e o estrito cumprimento da finalidade alimentar exigida pelo Sindicato e pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

6.4. Renúncia e Quitação: O Usuário declara estar ciente de que a disponibilização de saldo correspondente a benefícios alimentares na carteira digital da plataforma constitui forma alternativa de cumprimento do benefício pela Empresa Cliente, observadas as disposições previstas em acordos ou convenções coletivas aplicáveis e a legislação trabalhista vigente.

CLÁUSULA 7 – DAS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE LOGÍSTICA E TRANSAÇÕES NO MARKETPLACE

7.1. Responsabilidade de Terceiros: A disponibilização de estoques, prazos de entrega (*SLA de delivery*), qualidade dos perecíveis, embalagem e integridade dos produtos adquiridos no Marketplace são de inteira e exclusiva responsabilidade dos Fornecedores e Parceiros Comerciais credenciados.

7.2. Interrupções Sistêmicas e Eventos de Força Maior: A SIETCH envidará seus melhores esforços técnicos e operacionais para manter a disponibilidade e estabilidade da plataforma em regime contínuo. Entretanto, considerando a natureza tecnológica dos serviços prestados, a plataforma poderá eventualmente sofrer interrupções temporárias decorrentes de manutenção programada, falhas de conectividade de terceiros, eventos de segurança cibernética, indisponibilidade de infraestrutura de telecomunicações, bem como situações caracterizadas como caso fortuito ou força maior. Nessas hipóteses, a SIETCH não poderá ser responsabilizada por eventuais prejuízos decorrentes da indisponibilidade temporária da plataforma, na máxima extensão permitida pela legislação aplicável.

Empresa: SIETCH TECNOLOGIAS E BENEFICIOS S.A.	CNPJ: 53.834.160/0001-00	
Versão: V1	Data de Atualização: 06/03/2026	
INSTRUMENTO PARTICULAR DE TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, LICENÇA DE SOFTWARE E INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS DO ECOSISTEMA SIETCH		

7.3. Exclusão de Danos Indiretos Em nenhuma hipótese a SIETCH será responsável por danos indiretos, lucros cessantes, perda de oportunidade, perda de dados, interrupção de atividades comerciais ou quaisquer prejuízos decorrentes de atos praticados por terceiros, incluindo Parceiros Comerciais ou outros Usuários da plataforma.

7.4. Limite Financeiro Caso venha a ser reconhecida judicialmente a responsabilidade da SIETCH, a indenização eventualmente devida ficará limitada ao valor total efetivamente pago pelo Usuário à plataforma nos 12 (doze) meses anteriores ao evento que deu origem à reclamação, ressalvadas as hipóteses previstas em legislação imperativa.

CLÁUSULA 8 – DA VERTICAL HUMANITÁRIA, RESILIÊNCIA CIVIL E DECISÕES ALGORÍTMICAS

8.1. Natureza de Missão Crítica (*Mission Critical*): O ecossistema SIETCH contempla o sistema FoodPass, um Sistema Operacional para Resiliência Civil desenvolvido especificamente para ajudar governos em todo o mundo a lidar com desastres naturais, guerras ou pandemias. O Usuário inserido nesta vertical declara ciência de que a plataforma atua como uma arquitetura de comando e controle em cenários de entropia e desastre.

8.2. Alocação Algorítmica e Inteligência Artificial: A plataforma poderá utilizar sistemas automatizados e algoritmos de inteligência artificial para análise de dados, identificação de perfis de vulnerabilidade socioeconômica e otimização da distribuição de recursos humanitários e assistenciais. Os critérios de elegibilidade e priorização poderão considerar dados estatísticos, censitários e indicadores socioeconômicos relevantes. Nos termos da legislação aplicável, o Usuário poderá solicitar esclarecimentos ou revisão de decisões automatizadas que impactem significativamente seus interesses, por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela SIETCH.

8.3. Isenção em Cenários de Colapso: A SIETCH fornece o *software* e a infraestrutura de rastreabilidade. A Companhia não garante, sob nenhuma hipótese,

Empresa: SIETCH TECNOLOGIAS E BENEFICIOS S.A.	CNPJ: 53.834.160/0001-00	
Versão: V1	Data de Atualização: 06/03/2026	
INSTRUMENTO PARTICULAR DE TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, LICENÇA DE SOFTWARE E INTERMEDIACÃO DE NEGÓCIOS DO ECOSISTEMA SIETCH		

a disponibilidade física de estoques nos pontos de distribuição ou a segurança física do Usuário em zonas de conflito ou desastre. A SIETCH exime-se de qualquer responsabilidade por falhas na infraestrutura física externa, queda da rede elétrica ou interrupção de estradas que impeçam o acesso aos recursos.

CLÁUSULA 9 – DA IDENTIFICAÇÃO BIOMÉTRICA INCONDICIONAL E PREVENÇÃO A FRAUDES

9.1. Biometria como Pré-Requisito de Acesso: Para garantir a transparência, segurança, integridade e a correta entrega da ajuda humanitária, a vertical Sietch OS exige a utilização de uma solução biométrica avançada para identificação, registro e autenticação.

9.2. Tratamento de Dados Biométricos: Para fins de autenticação segura, prevenção a fraudes e garantia da correta identificação dos beneficiários dos programas operados pela plataforma, a SIETCH poderá utilizar tecnologias de identificação biométrica, incluindo reconhecimento facial. O tratamento de dados biométricos será realizado em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), observando-se os princípios da finalidade, necessidade, adequação e segurança da informação. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para os fins de identificação e segurança das operações realizadas no ecossistema SIETCH.

9.3. Bloqueio por Recusa ou Fraude: A recusa em fornecer a biometria facial resultará na impossibilidade de acesso às funcionalidades que dependam da autenticação biométrica no cartão Sietch OS. Os algoritmos de IA da SIETCH atuarão ativamente na detecção inteligente de riscos, padrões anômalos e mecanismos de controle para prevenir fraudes e registros duplicados. Qualquer tentativa de burla ao sistema biométrico ensejará o banimento sumário do Usuário e a comunicação imediata às autoridades competentes.

9.4. Responsabilidade por Credenciais: O Usuário é o único responsável pela guarda e confidencialidade de suas credenciais de acesso, incluindo login, senha ou qualquer outro mecanismo de autenticação utilizado na plataforma.

Empresa: SIETCH TECNOLOGIAS E BENEFICIOS S.A.	CNPJ: 53.834.160/0001-00	
Versão: V1	Data de Atualização: 06/03/2026	
INSTRUMENTO PARTICULAR DE TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, LICENÇA DE SOFTWARE E INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS DO ECOSISTEMA SIETCH		

9.5. Prevenção a Fraudes: A SIETCH poderá, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, realizar verificações de segurança, validação de informações e procedimentos de prevenção a fraudes, podendo solicitar documentos ou informações adicionais para confirmação da identidade do Usuário ou legitimidade das transações realizadas.

CLÁUSULA 10 – DA SUSPENSÃO, RESCISÃO E AUDITORIA DE CONTAS

10.1. Auditoria Contínua e Monitoramento de Transações: A SIETCH mantém mecanismos tecnológicos de rastreamento, monitoramento e auditoria de ponta a ponta destinados à verificação da regularidade da utilização da plataforma, das carteiras digitais e das transações realizadas no ecossistema SIETCH.

A Companhia reserva-se o direito de monitorar, analisar, auditar, limitar, bloquear preventivamente ou cancelar qualquer conta, carteira digital, transação ou acesso à plataforma que apresente indícios razoáveis de:

- I – lavagem de dinheiro ou financiamento de atividades ilícitas;
- II – desvio de finalidade na utilização de benefícios ou recursos disponibilizados na plataforma;
- III – comercialização irregular ou ilícita de benefícios;
- IV – fraude, tentativa de fraude ou manipulação indevida da plataforma;
- V – utilização da plataforma em desconformidade com a legislação vigente ou com os presentes Termos.

As atividades de monitoramento poderão ser realizadas por meios automatizados, ferramentas tecnológicas de análise de risco ou procedimentos internos de compliance e prevenção a fraudes.

10.2. Suspensão ou Encerramento de Acesso: A SIETCH poderá, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, suspender, limitar ou encerrar o acesso do Usuário à plataforma, temporária ou definitivamente, nas seguintes hipóteses:

- I – violação destes Termos e Condições de Uso;
- II – indícios de fraude, atividade ilícita ou uso indevido da plataforma;
- III – fornecimento de informações falsas, incompletas ou inconsistentes;

Empresa: SIETCH TECNOLOGIAS E BENEFICIOS S.A.	CNPJ: 53.834.160/0001-00	
Versão: V1	Data de Atualização: 06/03/2026	
INSTRUMENTO PARTICULAR DE TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, LICENÇA DE SOFTWARE E INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS DO ECOSISTEMA SIETCH		

IV – determinação judicial, administrativa ou regulatória;

V – necessidade de proteção da segurança, integridade, estabilidade ou reputação do ecossistema SIETCH, de seus Usuários ou Parceiros Comerciais;

VI – descontinuação, alteração substancial ou evolução tecnológica dos serviços oferecidos.

Sempre que possível e tecnicamente viável, e sem prejuízo das medidas preventivas necessárias à proteção da plataforma, o Usuário poderá ser notificado acerca da suspensão ou encerramento de seu acesso.

10.3. Medidas de Proteção e Preservação de Evidências: Nos casos em que forem identificados indícios de fraude, atividade ilícita ou violação destes Termos, a SIETCH poderá adotar medidas adicionais de segurança, incluindo bloqueio preventivo de saldo, retenção temporária de transações para análise, preservação de registros eletrônicos e comunicação às autoridades competentes, nos termos da legislação aplicável.

10.4. Responsabilidade do Usuário: O Usuário é integralmente responsável pelas atividades realizadas em sua conta e pelas informações fornecidas no momento do cadastro ou durante a utilização da plataforma, comprometendo-se a manter tais informações atualizadas, completas e verídicas.

CLÁUSULA 11 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E DO FORO DE ELEIÇÃO

11.1. Independência das Cláusulas (Severability): Caso qualquer disposição destes Termos seja considerada inválida, nula ou inexecutável por decisão judicial ou por autoridade competente, tal disposição será interpretada de modo a refletir, na máxima medida possível, a intenção original das partes, permanecendo as demais cláusulas em pleno vigor e efeito.

11.2. Não Renúncia (Waiver): A eventual tolerância ou ausência de manifestação da SIETCH quanto ao descumprimento de qualquer obrigação prevista nestes Termos não constituirá novação, renúncia de direitos ou alteração tácita das condições aqui estabelecidas, permanecendo tais direitos plenamente exercíveis a qualquer tempo.

Empresa: SIETCH TECNOLOGIAS E BENEFICIOS S.A.	CNPJ: 53.834.160/0001-00	
Versão: V1	Data de Atualização: 06/03/2026	
INSTRUMENTO PARTICULAR DE TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, LICENÇA DE SOFTWARE E INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS DO ECOSISTEMA SIETCH		

11.3. Integralidade do Acordo: Os presentes Termos e Condições de Uso, juntamente com a Política de Privacidade e demais políticas eventualmente disponibilizadas na plataforma, constituem o acordo integral entre a SIETCH e o Usuário no que se refere à utilização da plataforma, substituindo quaisquer entendimentos, comunicações ou acordos anteriores relacionados ao mesmo objeto.

11.4. Lei Aplicável: Este instrumento será regido, interpretado e executado de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil, especialmente as disposições do Código Civil, do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018) e demais normas aplicáveis.

11.5. Foro de Eleição: Para dirimir quaisquer controvérsias, litígios ou demandas decorrentes da interpretação, execução ou validade destes Termos e Condições de Uso, as partes elegem o Foro da Comarca da sede da SIETCH, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, ressalvadas as hipóteses em que a legislação aplicável assegure foro diverso ao Usuário.

CLÁUSULA 12 – DA MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO PRÉVIA DE CONTROVÉRSIAS

12.1. Princípio da Solução Amigável: As partes comprometem-se a buscar, sempre que possível, a solução amigável de quaisquer controvérsias, conflitos ou divergências decorrentes da interpretação, execução ou utilização da plataforma SIETCH, privilegiando mecanismos de diálogo, negociação e resolução extrajudicial.

12.2. Procedimento de Comunicação Prévia: Antes do ajuizamento de qualquer medida judicial, o Usuário compromete-se a comunicar formalmente a SIETCH acerca da existência da controvérsia, por meio dos canais oficiais de atendimento disponibilizados na plataforma ou por comunicação eletrônica válida.

A comunicação deverá conter, sempre que possível:

Empresa: SIETCH TECNOLOGIAS E BENEFICIOS S.A.	CNPJ: 53.834.160/0001-00	
Versão: V1	Data de Atualização: 06/03/2026	
INSTRUMENTO PARTICULAR DE TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO, LICENÇA DE SOFTWARE E INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS DO ECOSISTEMA SIETCH		

- I – identificação do Usuário;
- II – descrição detalhada da controvérsia;
- III – documentos ou informações relevantes;
- IV – indicação da solução pretendida.

12.3. Prazo para Tentativa de Solução: Recebida a comunicação, a SIETCH terá prazo razoável para análise da demanda e tentativa de resolução da controvérsia por meios administrativos ou de mediação, podendo solicitar informações adicionais ou propor alternativas de solução. Durante esse período, as partes envidarão esforços de boa-fé para solucionar o conflito de forma célere e eficiente.

12.4. Preservação de Direitos: Caso a controvérsia não seja solucionada por meio dos mecanismos de mediação ou atendimento disponibilizados pela plataforma, permanecem preservados todos os direitos das partes de recorrer às vias judiciais competentes, nos termos da legislação aplicável e do foro estabelecido nestes Termos de Uso.