

Apêndice do serviço Brandwatch - última atualização: 11 de fevereiro de 2026

Este Apêndice do Serviço Brandwatch (o “Apêndice”), que também pode ser chamado de “Apêndice do Serviço de Monitoramento de Redes Sociais” ou “Apêndice do Serviço de Gestão de Redes Sociais”, complementa o acordo existente entre as partes (“Acordo Principal”). Os termos em maiúsculas usados, mas não definidos neste Adendo, têm o significado que lhes é atribuído no Contrato Principal. Em caso de conflito entre este Adendo e o Contrato Principal, prevalecerá este Adendo.

1. Definições

“**Material a Entregar**” designa o trabalho personalizado da equipa de investigação do Fornecedor criado para o Cliente.

“**Centro de Ajuda do Influence**” designa a documentação em <https://influence-help.brandwatch.com/hc/en-us>

“**Influence Services**” designa a descoberta de influenciadores, o CRM do influence e os serviços de gestão de campanhas que o Fornecedor presta ao Cliente.

“**Relatório**” designa um relatório personalizado da equipa de investigação do Fornecedor criado para o Cliente.

“**Serviços**” designa os serviços de escuta social, os serviços de gestão das redes sociais e interação com o cliente, e os Serviços do Influence que o Fornecedor presta ao Cliente.

“**Centro de Ajuda do Suite**” designa a documentação disponível em <https://social-media-management-help.brandwatch.com/hc/en-us>.

“**Serviços de Terceiros**” designa os serviços que não são prestados pelo Fornecedor, mas aos quais o Cliente pode aceder ou utilizar no âmbito dos Serviços, incluindo nas redes sociais.

2. Termos do serviço

2.1 Responsabilidade. O Cliente cumprirá os Termos de Serviço do X, (anteriormente Twitter), normalmente disponíveis em <https://twitter.com/tos>, os Termos de Serviço do YouTube, normalmente disponíveis em <https://www.youtube.com/t/terms>, os Termos de Serviço do Meta (anteriormente Facebook), normalmente disponíveis em <https://www.facebook.com/terms.php> e os Termos da Solução WhatsApp Business, normalmente disponíveis em <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>, e o Contrato do Utilizador do Reddit, normalmente disponível em <https://www.redditinc.com/policies/user-agreement>, conforme aplicável, ou outros termos que o Cliente tenha celebrado diretamente com um fornecedor de dados de redes sociais aplicável.

2.2 Serviços de Terceiros. A utilização pelo Cliente de Serviços de Terceiros e o acesso aos dados de Serviços de Terceiros são regidos pelos termos e políticas aplicáveis do fornecedor externo. O Fornecedor é responsável apenas pelos seus próprios Serviços e não por quaisquer Serviços de Terceiros. As origens de terceiros podem optar, em qualquer altura, por modificar as restrições aplicáveis ou por proibir o acesso ao seu conteúdo, às suas características ou funcionalidades ao abrigo do presente Contrato. Se um fornecedor de Serviços de Terceiros deixar de disponibilizar um Serviço de Terceiros para utilização com determinadas características e funcionalidades dos Serviços, o Fornecedor deixará de fornecer acesso a essas características ou funcionalidades sem qualquer responsabilidade. Os limites de utilização justa aplicam-se ao número de contas com Serviços de Terceiros que o Cliente gere através dos Serviços.

2.3 Aprovação de Casos de Utilização. Se um fornecedor de conteúdos de terceiros exigir a aprovação de casos de utilização, o Cliente não utilizará esse conteúdo de terceiros enquanto o caso de utilização do Cliente não tiver sido aprovado por escrito e notificado ao Cliente. Além disso, a utilização continuada por parte do Cliente do conteúdo de terceiros aprovado está sujeita a quaisquer alterações ou revogações de aprovação pelo fornecedor de conteúdo de terceiros. O Cliente aceita cessar imediatamente a utilização de conteúdos de terceiros se a aprovação prévia for posteriormente modificada, suspensa ou revogada.

2.4 Utilização de IA. O Cliente não vai, e não vai permitir que terceiros ou subprocessadores, usem os Dados do Fornecedor para treinar, desenvolver, melhorar ou contribuir para quaisquer modelos de inteligência artificial generativa, modelos de aprendizagem automática ou qualquer forma de sistemas de inteligência artificial algorítmicos ou baseados em software, sem obter o consentimento prévio por escrito do Fornecedor.

2.5 Restrições O Cliente não irá: (a) conscientemente apresentar, distribuir ou de outro modo disponibilizar os Dados do Fornecedor a qualquer pessoa ou entidade que acredite razoavelmente que possa utilizar os Dados do Fornecedor de uma forma que possa ser inconsistente com as expectativas razoáveis de privacidade desse indivíduo; (b) realizar pesquisas ou análises que isolem um pequeno grupo de indivíduos ou qualquer indivíduo para fins ilegais ou discriminatórios; (c) usar os Dados do Fornecedor com a intenção de causar danos ou visar, segmentar ou traçar o perfil de qualquer indivíduo com base na saúde, situação ou condição financeira negativa, filiação ou crenças políticas, origem racial ou étnica, filiação ou crenças religiosas ou filosóficas, vida sexual ou orientação sexual, filiação sindical, dados relacionados a qualquer crime alegado ou real, ou quaisquer outras categorias sensíveis de informações pessoais proibidas pela Lei Aplicável; (d) usar os Dados do Fornecedor para criar uma base de dados histórica; (e) sem o consentimento prévio por escrito do Fornecedor, mas sujeito à Lei Aplicável, exibir, distribuir ou disponibilizar os Dados do Fornecedor a qualquer membro da comunidade de inteligência ou qualquer outra entidade governamental ou do setor público; (f) sujeito à Lei Aplicável, usar os Serviços para realizar verificações de antecedentes ou investigações, para realizar análises de crédito ou de risco de seguro, segmentação psicográfica ou para realizar reconhecimento facial; (g) usar os Serviços para carregar, armazenar ou transmitir: (i) material indecente ou ilegal; (ii) comunicações não solicitadas; ou (iii) material que viole a privacidade, publicidade ou direitos de propriedade intelectual de terceiros ou quaisquer termos ou condições, políticas ou diretrizes de quaisquer Serviços de Terceiros; ou (h) utilizar os Dados do Fornecedor como prova em processos judiciais, em atividades políticas ou para qualquer exibição pública, incluindo, mas não se limitando a, marketing, publicidade, endosso, divulgação e exposições educativas.

2.6 Dados do Fornecedor. Se o Cliente tratar os Dados do Fornecedor que contenham dados pessoais, será responsável por enviar os avisos de privacidade adequados aos titulares dos dados, incluindo a designação do Fornecedor como origem de dados pessoais. Um licenciante ou a Lei Aplicável pode exigir que o Fornecedor remova dados pessoais de quaisquer Dados do Fornecedor. Nos casos referidos, o Fornecedor deverá notificar o Cliente sobre os Dados do Fornecedor afetados que exigem a remoção e o Cliente deverá remover sem demora esses dados dos seus sistemas, seja durante ou após o Prazo. Os Dados do Fornecedor são fornecidos “tal como estão”, excluindo quaisquer garantias expressas ou implícitas.

2.7 Utilizadores. Os Serviços podem ser utilizados pelo número de Utilizadores indicado na Encomenda e não podem ser utilizados simultaneamente por mais do que esse número. Cada conta de Utilizador é para uma só pessoa e não pode ser partilhada entre várias pessoas. Uma conta de Utilizador genérica (por exemplo, social@cliente.com) não é uma conta de Utilizador válida, mesmo que seja utilizada apenas por uma pessoa. Salvo indicação em contrário numa Encomenda, os Utilizadores devem ser empregados, consultores, contratantes ou agentes da entidade específica do Cliente identificada na Encomenda.

2.8 Segurança. O Cliente deverá envidar os esforços comercialmente razoáveis para impedir o acesso não autorizado aos Serviços ou aos Dados do Fornecedor e utilizará medidas de segurança consistentes com os melhores padrões do setor para salvaguardar quaisquer Dados do Fornecedor transferidos para os sistemas do Cliente. O Cliente é responsável por determinar se deve utilizar qualquer método de autenticação multi-fator para além das definições de segurança predefinidas do Fornecedor. Se o Cliente optar por utilizar o seu próprio sistema de fornecedor de identidades (“IdP, identity provider system”) para autenticar os seus Utilizadores, deverá analisar e assegurar periodicamente a segurança adequada desse IdP, a expensas próprias. Se o Cliente conceder acesso aos Dados do Cliente ao Fornecedor através de qualquer portal Web ou de outros sites não públicos ou serviços extranet no site, ou sistema do Cliente ou de terceiros, será responsável pela gestão da segurança da informação relacionada com este acesso, incluindo a gestão das contas de utilizador e dos direitos de acesso.

2.9 Apoio. O suporte ao cliente para os Serviços (excluindo os Serviços do Influence) será prestado conforme definido no Centro de Ajuda, exceto conforme descrito de outro modo no presente Apêndice. O suporte ao cliente para os Serviços do Influence será prestado conforme definido no Centro de Ajuda do Influence.

2.10 O Cliente pode exportar os Dados do Cliente durante o Prazo. Após a expiração do presente Contrato ou a obsolescência de uma plataforma legada afetada, o Fornecedor não terá qualquer obrigação de armazenar os Dados do Cliente e deverá eliminar todas as cópias dos dados referidos no decurso normal da sua atividade, a menos que esteja legalmente proibido.

2.11 Atualizações. Este Apêndice pode ser atualizado periodicamente para abranger desenvolvimentos técnicos ou de produtos, alterações à legislação ou para incluir os termos exigidos pelos fornecedores de conteúdos. A notificação de alterações materiais será realizada conforme exigido por lei. Sem prejuízo do que precede, a utilização continuada destes Serviços constituirá a aceitação das presentes condições.

3. Propriedade intelectual

3.1 Relatórios. O Fornecedor é proprietário de qualquer Relatório, excluindo quaisquer Dados do Cliente num Relatório. O Fornecedor concede ao Cliente uma licença mundial, não exclusiva, não transferível e isenta de royalties para utilizar o Relatório e os Dados do Fornecedor no Relatório em conformidade com o Acordo.

3.2. Licença de Dados do Fornecedor. O Fornecedor dá ao Cliente uma licença mundial, não exclusiva, intransferível e livre de royalties para usar, baixar, copiar ou remover os Dados do Fornecedor dos sistemas do Fornecedor, para uso de acordo com o Contrato, durante o Prazo. Todos os direitos não expressamente concedidos ao Cliente neste documento são reservados ao Fornecedor e aos seus licenciadores de dados, conforme aplicável.

3.3. Licença de Dados do Cliente. O Cliente concede ao Fornecedor uma licença não exclusiva e isenta de royalties para tratar os Dados do Cliente para efeitos de prestação dos Serviços.

4. Termos do Módulo de Benchmark

A secção 4 só se aplica se a Encomenda do Cliente incluir o acesso à funcionalidade de benchmarking (“Módulo de Benchmark”).

4.1. Suporte. O cliente receberá suporte por e-mail para o Módulo de Benchmark ao enviar um e-mail para unmetric-help@brandwatch.com e receberá uma resposta no prazo de 24 horas. O Fornecedor deverá envidar os esforços comercialmente razoáveis para: (a) corrigir os erros dentro de um prazo razoável; e (b) disponibilizar o Módulo de

Benchmark 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto durante: (i) os períodos de inatividade planeados (sobre os quais o Cliente será notificado por e-mail com pelo menos 6 horas de antecedência); ou (ii) qualquer indisponibilidade causada por circunstâncias fora do controlo razoável do Fornecedor.

5. Termos dos Serviços Profissionais

A secção 5 só se aplica se a Encomenda do Cliente incluir quaisquer serviços profissionais personalizados que o Fornecedor forneça ao Cliente (“Serviços Profissionais”).

5.1. Materiais a Entregar. O Fornecedor é proprietário de qualquer Material a Entregar, excluindo quaisquer Dados do Cliente num Material a Entregar. O Fornecedor concede ao Cliente uma licença mundial, não exclusiva, não transferível e isenta de royalties para utilizar o Material a Entregar e os Dados do Fornecedor no Material a Entregar em conformidade com o presente Contrato.

5.2. Horas. O Fornecedor prestará Serviços Profissionais ao Cliente durante o número de horas definido numa Encomenda (“Horas”). Qualquer tempo atribuído pelo Fornecedor para prestar Serviços Profissionais ao Cliente (incluindo trabalho preparatório) será deduzido das Horas atribuídas ao Cliente. A utilização das Horas será coordenada com o Cliente a pedido deste. O Fornecedor pode cobrar ao Cliente taxas adicionais pela formação se este não comparecer repetidamente às respetivas sessões de formação ou cancelar com menos de 24 horas de antecedência. As Horas não utilizadas não são utilizáveis ou reembolsáveis após a expiração ou o cancelamento de uma Encomenda.

5.3. Atrasos. O Cliente deverá facultar prontamente ao Fornecedor todos os dados solicitados por este para o fornecedor dos Materiais e Entregar. O Cliente não tem direito ao reembolso de taxas na eventualidade de atrasos ou de Materiais a Entregar incompletos causados pelo incumprimento por parte do Cliente das suas obrigações ao abrigo do presente Apêndice.

6. Termos da Agência

A secção 6 só se aplica caso o Cliente subscreva os Serviços ou o Módulo de Benchmark ou os Serviços Profissionais como uma agência para prestar os seus próprios serviços de agência aos seus clientes (“Clientes da Agência”). O cliente deverá respeitar as condições disponíveis em <https://www.cision.com/legal/service-appendices/agency-service-appendix/>.

7. Termos da API

Esta Secção 7 só se aplica se a Encomenda do Cliente incluir os produtos API ou API+.

7.1. “Documentação da API” designa a documentação do Fornecedor definida no Centro de Ajuda ou conforme fornecido de outra forma pelo Fornecedor.

7.2. Licença. O Fornecedor dá ao Cliente uma licença não exclusiva, revogável, intransferível e não sublicenciável para aceder e usar a API de acordo com este Apêndice, para trocar dados entre os Serviços e o sistema do Cliente, desde que o Fornecedor aprove o caso de uso (a “Licença API”). Salvo acordo em contrário, são concedidas ao Cliente até cinco chaves API para utilização dentro de uma única entidade jurídica (“Organização”) e essas chaves API só

podem ser partilhadas dentro dessa Organização. Não obstante a frase anterior, o Cliente tem o direito de partilhar a chave API com um dos terceiros autorizados do Cliente, desde que a chave API seja utilizada para uso interno do Cliente. Qualquer integração API desenvolvida pelo Cliente, ou por um terceiro em nome do Cliente, vai cumprir os termos deste Contrato. Ao aceder ao conteúdo através de uma API, o Cliente concorda em atualizar todas as consultas API pelo menos diariamente, ou com mais frequência, a pedido do Fornecedor.

7.3. Disposições diversas. Para efeitos deste Apêndice, a API faz parte dos Serviços e todos os direitos, restrições e obrigações (incluindo isenções e exclusões de responsabilidade) relativos aos Serviços aplicam-se à API. Não obstante a frase anterior, o Fornecedor pode rescindir a Licença da API por conveniência a qualquer momento e, desde que o Cliente não esteja em incumprimento, o Fornecedor reembolsará proporcionalmente quaisquer taxas pré-pagas pela Licença da API. O Fornecedor reserva-se o direito de validar a utilização pelo Cliente dos Dados do Fornecedor obtidos através da API e o Cliente concorda em cumprir as solicitações razoáveis do Fornecedor. Em caso de conflito entre os documentos identificados nestes termos da API, a ordem de precedência será: (a) a Documentação da API; (b) estes termos da API; (c) a Secção 2 deste Apêndice; e (d) o Contrato Principal.

7.4 Restrições. A menos que o Cliente obtenha consentimento expresso por escrito do Fornecedor ou que o Cliente seja autorizado de outra forma nos seus acordos diretos com fornecedores de conteúdo terceiros relevantes, os Clientes que utilizam os produtos API e API+ estão proibidos de usar os Dados do Fornecedor das seguintes formas:

- Publicidade ou obtenção de receitas publicitárias de qualquer tipo em qualquer produto a jusante relacionado com a utilização de qualquer IP contido na API,
- Utilização dos dados ou de quaisquer dados deles derivados, ou permissão aos utilizadores de cada produto a jusante para utilizarem esses dados de qualquer forma que concorra com o Fornecedor ou quaisquer fornecedores de dados cujas informações estejam contidas na API,
- Usar os dados na API para criar um banco de dados histórico,
- Qualquer uso relacionado à IA generativa ou grandes modelos de linguagem, incluindo o treinamento de tais programas,
- Disponibilizar, partilhar, vender ou distribuir a terceiros, incluindo para uso em qualquer litígio, mediação de arbitragem ou outro processo legal, regulatório, administrativo ou similar,
- Investigar, rastrear ou pesquisar utilizadores cujas PII possam estar incluídas na API e/ou no seu conteúdo, ou obter qualquer informação relativa aos utilizadores ou ao seu conteúdo de qualquer forma que exija uma ordem judicial, intimação ou outra diretiva judicial ou governamental,
- Usar, ou conscientemente exibir, distribuir ou de outra forma disponibilizar dados dentro da API a qualquer utilizador final governamental para fins de vigilância, recolha de informações ou aplicação da lei,
- Para rastrear, alertar ou monitorar eventos sensíveis (como protestos, comícios ou reuniões de organização comunitária) para fins de vigilância ou outros fins ilegais, incluindo o rastreamento de indivíduos que fazem parte de tais eventos sensíveis; para investigar ou rastrear grupos ou organizações sensíveis, como sindicatos ou grupos ativistas, para fins de vigilância ou outros fins ilegais; para realizar verificações de antecedentes ou qualquer forma de investigação extrema; para realizar análises de crédito ou seguro de risco, perfis individuais ou segmentação psicográfica; ou para realizar reconhecimento facial, ou

· Para derivar ou obter informações não públicas de indivíduos cujas PII possam estar incluídas na API, incluindo, sem limitação, a localização, residência, dispositivo, navegador, indivíduo ou outro identificador do utilizador.

8. Serviços de terceiros

Cada subsecção desta Secção 8 só se aplica se a Encomenda do Cliente incluir os serviços de terceiros relevantes. Cada um dos serviços abaixo são Serviços Revendidos. A menos que o Cliente tenha celebrado um contrato direto com um prestador de serviços terceirizado aplicável, aplicam-se os termos vinculados.

8.1 Trajaan. O Cliente cumprirá os termos e condições da Trajaan, normalmente disponíveis em <https://trajaan.io/legal/terms-and-conditions/>.

8.2 Blackbird.ai. Customer will comply with the Blackbird.ai terms and conditions usually at <https://blackbird.ai/terms-of-service/>.

8.3 OSavul. Customer will comply with the OSavul terms and conditions usually at <https://www.osavul.cloud/terms-and-conditions>.

8.4 Sociuu. Customer will comply with the Sociuu terms and conditions usually at <https://sociuu.com/general-terms-and-conditions-gtc-of-use-of-sociuu-services/> and DPA usually at <https://sociuu.com/signed-dpa-240829/>.

8.5 StoryStream. Customer will comply with the Story Stream terms and conditions and DPA usually at <https://storystream.ai/wp-content/uploads/2023/05/StoryStream-Brandwatch-Customer-Terms-and-Conditions-DPA-2023.pdf>.

8.6 Converseon. Customer will comply with the Converseon terms and conditions usually at <https://app.conversus.ai/termservice>.