Termos do Plano Pessoal

Última atualização: 1º de novembro de 2026 · Versão 1.1

1. Quem somos e objeto destes Termos

Estes Termos do Plano Pessoal ("Termos") regem a contratação dos planos pessoais da plataforma Guvik por pessoa física. O fornecedor é a **GUVIK TECNOLOGIA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL LTDA**, inscrita no CNPJ 67.712.906/0001-00, com sede em AV BRIG FARIA LIMA, 1811, Conj. 1119, Jardim Paulistano, São Paulo/SP, CEP 01452-001, Brasil ("Guvik"). Contato: **contato@guvik.com.br**.

A Guvik é uma plataforma de agentes de inteligência artificial voltada ao ecossistema **SAP** (ECC e S/4HANA), para suporte, projetos, documentação e evolução de soluções SAP.

"Você" é a pessoa física titular da conta pessoal que contrata um dos planos descritos nestes Termos.

A Guvik trata você como consumidor em todos os países, mesmo que você use o plano na sua atividade profissional, e aplica a você as regras de proteção do consumidor previstas nestes Termos.

Estes Termos valem em todos os países onde a Guvik oferece os planos pessoais, e a Guvik é sempre a fornecedora. Quando uma regra depende de onde você reside, o texto indica a região: Brasil; Espaço Econômico Europeu (EEE) e Reino Unido; Estados Unidos; e demais países. A região é definida pelo país onde você reside, e não pelo idioma escolhido na plataforma.

2. Aceite e documentos aplicáveis

Você aceita estes Termos ao marcar a caixa de aceite na contratação. Antes de pagar, você vê um resumo com o plano, o preço e a moeda, o prazo, a renovação e as regras de cancelamento e desistência. Você pode baixar e guardar estes Termos a qualquer momento em `guvik.ai`.

Também se aplicam ao uso do plano, e foram aceitos no seu cadastro:

Documento	O que rege
Termos de Uso	Acesso ao site e às superfícies públicas da Guvik
Contrato de Licença de Usuário Final (EULA)	Uso da plataforma
Termos e Condições de Inteligência Artificial	Funcionamento da IA, revisão humana e provedores de modelos
Política de Privacidade	Tratamento dos seus dados pessoais

Em matéria de plano, preço, pagamento, créditos, renovação, cancelamento e desistência, estes Termos prevalecem sobre os demais documentos. O Contrato Mestre de Assinatura (MSA) não se aplica aos planos pessoais: ele rege somente a contratação por empresas.

Estes Termos estão disponíveis em português (pt-BR), inglês (en-US) e espanhol (es-ES), com o mesmo conteúdo. Em caso de divergência, prevalece a versão no idioma que você aceitou quando a lei de proteção do consumidor aplicável assim exigir; nos demais casos, prevalece a versão em português.

3. Quem pode contratar

Pode contratar um plano pessoal a pessoa física maior de 18 anos e que tenha atingido a maioridade civil no lugar onde reside, com CPF válido (no Brasil) ou, fora do Brasil, os dados de identificação pedidos no cadastro e no pagamento conforme o país, como país de residência e endereço, e dados verdadeiros no cadastro. O plano é **individual e intransferível**:

- cada conta pertence a uma única pessoa e não pode ser compartilhada;
- o plano pessoal não pode ser contratado por empresa nem usado por uma equipe; uso por empresa ou equipe exige plano corporativo;
- você pode usar o plano na sua atividade profissional, inclusive em ambientes SAP de clientes, nas condições da Seção 11.

4. Planos, créditos e franquia mensal

4.1 Planos

Plano	Créditos por mês	Prazos disponíveis
Guvik Start — plano de entrada de 3 meses	400	Compromisso de 3 meses, em 3 parcelas mensais
Guvik One	1.000	Mensal, semestral ou anual
Guvik 2x	2.000 (o dobro do Guvik One)	Mensal, semestral ou anual
Guvik 3x	3.000 (o triplo do Guvik One)	Mensal, semestral ou anual

Os preços vigentes de cada plano e prazo são os publicados na página de planos do site `guvik.ai` e os exibidos no resumo da contratação. O preço e a moeda podem variar conforme o país. O preço e a moeda que valem para você são os do resumo que você confirmou.

4.2 Créditos

Créditos são a unidade de consumo da plataforma. Cada interação consome créditos conforme o recurso usado. A Guvik define limites máximos de consumo por interação. Créditos não são moeda, não rendem, não podem ser transferidos a outra pessoa nem convertidos em dinheiro, salvo a devolução prevista na Seção 8.

4.3 Franquia mensal

- A franquia de créditos do seu plano é liberada **a cada mês**, em todos os prazos. No semestral e no anual, os créditos são liberados mês a mês, não de uma vez.
- O saldo da franquia **não acumula**: o que não for usado no mês expira no fim do ciclo mensal.
- A plataforma avisa quando você atinge 80% e 100% dos créditos disponíveis.
- Ao atingir 100% de todos os seus saldos, o consumo fica bloqueado até o próximo ciclo, a compra de um pacote avulso ou a troca para um plano maior.

4.4 Ordem de consumo

Os créditos são consumidos nesta ordem: (1) franquia do mês; (2) créditos de pacote avulso; (3) créditos de indicação.

5. Guvik Start

O Guvik Start é um **plano de entrada de 3 meses, com compromisso de 3 parcelas mensais**.

1. Pode ser contratado **uma única vez por pessoa** e só por conta nova, sem assinatura anterior na Guvik. A Guvik verifica o CPF (no Brasil), o e-mail e o meio de pagamento para garantir essa regra.
2. As **3 parcelas mensais são obrigatórias**. Depois do prazo de desistência da Seção 8, o Guvik Start não pode ser interrompido antes do fim do 3º mês e as parcelas restantes continuam devidas.
3. O Guvik Start não permite comprar pacote avulso, usar cupom nem receber créditos de indicação. Ele pode ser contratado com o código de indicação de outra pessoa (Seção 7).
4. Antes do fim do 3º mês, a plataforma apresenta os planos Guvik One, 2x e 3x. O Guvik Start não é renovado.
5. Se você não contratar outro plano até o fim do 3º mês, sua conta é **suspensa**. Você pode reativá-la contratando o Guvik One, 2x ou 3x em até **90 dias** da suspensão. Depois desse prazo, valem as regras de encerramento da Seção 13.

6. Pacote avulso de créditos

- O pacote avulso está disponível somente para assinantes ativos do Guvik One, 2x ou 3x. A quantidade de créditos e o preço do pacote constam da página de planos e do resumo da compra.
- Os créditos do pacote **não expiram enquanto sua conta existir**. Se sua assinatura terminar, eles ficam guardados na conta suspensa e voltam a poder ser usados quando você contratar um plano de novo.
- Antes de eliminar uma conta suspensa (Seção 13), a Guvik avisa você por e-mail. Se você mesmo pedir a exclusão da conta, a plataforma avisa antes que os créditos de pacote não usados serão perdidos.
- Cupons não se aplicam ao pacote avulso.

7. Indicação e cupons

7.1 Programa de indicação

1. Assinantes ativos do Guvik One, 2x ou 3x têm um código ou link de indicação próprio. Quem está no Guvik Start não indica.
2. A indicação é válida quando a pessoa indicada: (a) abre uma conta nova, sem assinatura anterior; (b) informa o código na contratação de qualquer plano, inclusive o Guvik Start; (c) tem CPF (no Brasil), e-mail e meio de pagamento diferentes dos seus; e (d) paga a primeira cobrança e não desiste no prazo da Seção 8.
3. Por indicação válida, você recebe os créditos de indicação informados na página do programa, hoje **500 créditos**. A pessoa indicada não recebe benefício.
4. Os créditos são liberados depois de terminado o prazo de desistência do indicado, desde que sua assinatura esteja ativa nesse momento.
5. Os créditos de indicação **não expiram enquanto sua assinatura estiver ativa**, são consumidos depois da franquia do mês e do pacote avulso, e **são perdidos se sua assinatura for cancelada ou terminar**. Por serem um bônus gratuito, não geram devolução em nenhuma hipótese.
6. Não há limite de indicações. A Guvik pode cancelar créditos obtidos por autoindicação, cadastro falso ou outra fraude.

7.2 Cupons de desconto

1. O cupom dá o desconto nele informado na **primeira contratação** de uma conta nova:
   - no plano mensal, só na primeira mensalidade;
   - no semestral e no anual, sobre o valor total do período.
2. O desconto do cupom se soma ao desconto do prazo semestral ou anual.
3. O cupom não vale no Guvik Start, em renovações nem em pacotes avulsos.
4. Cada assinatura tem uma única origem: código de indicação **ou** cupom, nunca os dois.

8. Desistência

O prazo de desistência depende de onde você reside:

Onde você reside	Prazo de desistência	Regras
Brasil	7 dias corridos da confirmação do pagamento	Seção 8.1 (Código de Defesa do Consumidor, art. 49)
Estados Unidos e demais países fora do EEE e do Reino Unido	7 dias corridos da confirmação do pagamento	Seção 8.1, por política comercial da Guvik
Espaço Econômico Europeu (EEE) e Reino Unido	14 dias corridos da contratação	Seção 8.2

A renovação automática e as parcelas de uma mesma contratação não abrem novo prazo de desistência.

8.1 Brasil, Estados Unidos e demais países

1. Você pode desistir da contratação de um plano, de um pacote avulso ou de um upgrade em até **7 dias corridos** da confirmação do pagamento correspondente, sem justificativa (Código de Defesa do Consumidor, art. 49).
2. A desistência é feita na própria plataforma, pela opção "Desistir da compra", ou pelo e-mail **suporte@guvik.com.br**. Você recebe um protocolo e pode acompanhar o pedido.
3. A Guvik devolve **o valor integral pago naquela contratação**, sem descontar o que você tenha consumido nesse período. A Guvik solicita o estorno ao meio de pagamento em até **5 dias úteis** do pedido. O valor aparece conforme o meio usado: no Pix, na conta de origem; no cartão de crédito, na fatura atual ou na seguinte, conforme a operadora. Fora do Brasil, o valor é devolvido pelo mesmo meio de pagamento usado na contratação.
4. Ao registrar o pedido, termina imediatamente o direito ligado àquela contratação e é retirada a franquia dela ainda não consumida. Outros planos, pacotes e saldos de outras compras continuam valendo.
5. No Guvik Start e em qualquer compra parcelada, a desistência no prazo devolve o que já foi pago e cancela as parcelas restantes.
6. O cancelamento da renovação junto ao meio de pagamento pode levar algum tempo para ser confirmado. Enquanto isso, o pedido aparece como "em processamento" e nenhuma nova cobrança é mantida.
7. Se você reside nos Estados Unidos ou em outro país fora do Brasil, do EEE e do Reino Unido, a Guvik oferece esta mesma regra por política comercial, nas condições dos itens 1 a 6.

8.2 Espaço Econômico Europeu e Reino Unido

Se você reside no EEE ou no Reino Unido, valem as regras abaixo no lugar dos itens 1, 3 e 5 da Seção 8.1. Os itens 2, 4 e 6 da Seção 8.1 também se aplicam.

1. Você pode desistir da contratação de um plano, de um pacote avulso ou de um upgrade em até **14 dias corridos** contados do dia da contratação, sem justificativa (Diretiva 2011/83/UE, art. 9; no Reino Unido, Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013). Além dos canais da Seção 8.1, item 2, você pode comunicar a desistência por qualquer declaração clara enviada à Guvik e pode usar o modelo de formulário de desistência do Anexo, sem obrigação de usá-lo.
2. O serviço fica disponível logo após a contratação. Se você desistir no prazo, a Guvik devolve **o valor integral pago naquela contratação**, sem descontar o que você tenha consumido nesse período.
3. A Guvik solicita o estorno ao meio de pagamento em até **5 dias úteis** do pedido, e a devolução é feita em até **14 dias** do recebimento da sua comunicação de desistência, pelo mesmo meio de pagamento usado na contratação, sem custo para você (Diretiva 2011/83/UE, art. 13).
4. No Guvik Start e em qualquer compra parcelada, a desistência no prazo devolve o que já foi pago e cancela as parcelas restantes.

9. Pagamento e renovação

9.1 Pagamento

No Brasil, os pagamentos são processados pela **Asaas**, instituição de pagamento contratada pela Guvik, nos meios disponíveis na contratação.

Fora do Brasil, o meio de pagamento, a moeda, os tributos aplicáveis (como IVA ou sales tax) e, se houver, o revendedor que atua como vendedor oficial da compra ("merchant of record") são informados no resumo da contratação, antes do pagamento. Se houver um revendedor que seja o vendedor oficial, os termos dele regem o pagamento, e estes Termos continuam regendo o serviço.

O plano mensal é cobrado mês a mês. O semestral e o anual podem ser pagos **à vista ou parcelados**, onde o parcelamento estiver disponível no meio de pagamento, conforme as opções do resumo da contratação; em qualquer caso, o preço é o do período inteiro e os créditos são liberados mês a mês. O Guvik Start é cobrado em 3 parcelas mensais.

Se uma cobrança não for paga, a Guvik avisa você e pode suspender o consumo de créditos até a regularização. No Guvik Start, as parcelas em aberto continuam devidas.

9.2 Renovação automática

- Os planos Guvik One, 2x e 3x **renovam automaticamente** ao fim de cada período (mês, semestre ou ano), pelo mesmo prazo, até você cancelar.
- No semestral e no anual, a Guvik envia um aviso por e-mail com pelo menos **7 dias** de antecedência da renovação.
- A renovação usa o preço vigente na página de planos. Se o preço do seu plano mudar, a Guvik avisa com pelo menos **30 dias** de antecedência da renovação, e você pode cancelar antes dela.

Residentes nos Estados Unidos. Além das regras acima, valem as seguintes (Código de Negócios e Profissões da Califórnia — California Business and Professions Code, §17600 e seguintes — e leis estaduais semelhantes, quando aplicáveis):

- Antes da compra, o resumo da contratação informa de forma clara e destacada que o plano renova automaticamente até você cancelar, o valor e a periodicidade de cada cobrança, o prazo de renovação e como cancelar. Se a primeira cobrança tiver desconto de cupom, o resumo informa também o valor das cobranças seguintes.
- A renovação automática só é contratada com o seu consentimento afirmativo, dado na caixa de aceite da contratação.
- Depois da compra, você recebe um e-mail de confirmação com os termos da renovação automática, a política de cancelamento e como cancelar.
- No plano anual, o aviso de renovação é enviado entre **15 e 45 dias** antes da renovação, no lugar do aviso de 7 dias, com o valor que será cobrado e como cancelar.
- Você pode cancelar a renovação online, a qualquer momento, pela própria plataforma.

- Mudanças materiais nas condições da renovação são avisadas com antecedência, antes de valerem, com a forma de cancelar. Para mudança de preço, vale o aviso de pelo menos 30 dias acima.

10. Troca de plano e cancelamento

10.1 Troca de plano

- **Upgrade** (para um plano com mais créditos): vale na hora. Você paga a diferença proporcional até o fim do período em curso, e a nova franquia passa a valer.
- **Downgrade** (para um plano com menos créditos): vale somente na próxima renovação.

10.2 Cancelamento depois do prazo de desistência

- Você pode cancelar a renovação a qualquer momento, na própria plataforma.
- Depois do prazo de desistência da Seção 8, **não há reembolso nem interrupção no meio do período**: o plano continua valendo até o fim do período pago (mês, semestre ou ano) e não é renovado.
- No semestral e no anual, isso significa que o valor do período inteiro não é devolvido em caso de cancelamento depois do prazo de desistência e que, se você parcelou, as parcelas restantes continuam devidas. O desconto desses prazos corresponde a esse compromisso.
- No Guvik Start, valem as parcelas obrigatórias da Seção 5.

11. Ambientes SAP conectados

11.1 Sua declaração

Para conectar um ambiente SAP à sua conta pessoal, você faz uma declaração na própria plataforma, para cada conexão. Nela você confirma, entre outros pontos, que:

1. é o responsável pelo ambiente ou tem autorização vigente da empresa responsável para conectá-lo à Guvik com o usuário SAP que informar;
2. a autorização cobre o acesso e as operações que solicitar, dentro dos limites definidos pela empresa responsável;
3. a autorização e as políticas internas da empresa permitem que código, configurações, metadados e eventuais dados do ambiente sejam tratados pela Guvik e enviados a provedores de inteligência artificial, inclusive no exterior;
4. usará o menor acesso necessário e não enviará dados pessoais, dados sensíveis ou informações sigilosas que não sejam necessários à tarefa;
5. se a autorização for revogada ou mudar, deixará de usar a conexão e a excluirá ou atualizará a declaração, e confirmará a autorização a cada 12 meses;
6. responde pela veracidade da declaração e aceita que a Guvik suspenda a conexão e preserve os registros se a empresa responsável contestar o acesso.

A declaração fica registrada com data, hora, endereço IP, navegador e versão do texto aceito. Ela precisa ser feita de novo quando o endereço, o mandante ou o número do sistema mudarem, e reconfirmada a cada 12 meses. Sem declaração válida, a conexão não é usada.

A Guvik não verifica, junto à empresa responsável, se a autorização declarada existe nem se ela cobre o acesso solicitado. A Guvik confia na sua declaração, e você responde por ela (Seção 11.2).

11.2 Responsabilidade pelos dados do ambiente

Nos dados de um ambiente que pertence a uma empresa, essa empresa é a controladora, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, no Espaço Econômico Europeu e no Reino Unido, quando o tratamento estiver sujeito a eles, do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR) e do UK GDPR. Você atua em nome dela, e a Guvik trata esses dados conforme as instruções que você der em nome dela, na prestação do serviço. Você responde pela veracidade da declaração e pela existência da autorização, que a Guvik não verifica. Se a Guvik sofrer reclamação, autuação ou condenação por você ter conectado um ambiente sem autorização, você deverá ressarcir os prejuízos comprovados que causou, nos limites da lei.

11.3 Contestação e suspensão

A empresa responsável por um ambiente pode contestar o acesso pela página `app.guvik.ai/contestar-acesso`, que não exige conta nem login, ou pelo e-mail **seguranca@guvik.com.br**. A Guvik pode suspender a conexão durante a análise, impedir que o mesmo ambiente seja cadastrado de novo e preservar os registros necessários. Você é avisado da suspensão.

11.4 Credenciais do SAP

Por padrão, a senha do SAP fica somente em memória, por até 12 horas. Se você escolher guardá-la no cofre, ela fica cifrada no armazenamento da Guvik até você removê-la ou excluir a conexão. A credencial nunca é enviada aos provedores de IA.

11.5 Licenças SAP

Você é responsável por respeitar as licenças SAP e as regras de uso do ambiente que conectar. A Guvik não é parte desses contratos.

12. Inteligência artificial

- As respostas da IA podem conter erros. Revise qualquer saída antes de aplicá-la a um ambiente SAP, especialmente em produção e em transportes.
- Com a chave da Guvik, os modelos de IA são acessados pelo OpenRouter, configurado para usar apenas provedores que não usam seus dados para treinar modelos e não os guardam, exceto quando o provedor exige retenção limitada para monitoramento de segurança e abuso (hoje, os modelos Google e alguns modelos abertos). O histórico das suas conversas fica na sua conta Guvik, conforme a Política de Privacidade.

- Os planos pessoais não permitem usar chave própria de um provedor de IA. Se você usar uma conexão com a chave de IA de uma empresa ou consultoria à qual está vinculado, esse uso é cobrado e regido pelo contrato corporativo dela, inclusive quanto à retenção de dados pelo provedor escolhido.
- As demais condições estão nos Termos e Condições de Inteligência Artificial.

13. Suspensão, encerramento e exclusão da conta

13.1 Suspensão pela Guvik

A Guvik pode suspender sua conta ou uma conexão em caso de violação destes Termos ou dos documentos da Seção 2, fraude, risco à segurança, contestação de acesso ou determinação legal. Quando a lei permitir, a Guvik avisa você e informa o motivo.

13.2 Conta encerrada ou suspensa por falta de plano

Quando sua conta fica sem plano ativo (fim do Guvik Start sem contratação de outro plano, ou fim do período depois do cancelamento), ela fica suspensa por **90 dias**. Nesse prazo, você pode reativá-la contratando um plano, com seus dados e créditos de pacote preservados. Antes do fim do prazo, a Guvik avisa você por e-mail e oferece a exportação dos seus dados. Terminado o prazo, os dados pessoais da conta são eliminados.

13.3 Exportação e exclusão a seu pedido

Você pode, a qualquer momento, baixar uma cópia dos seus dados e pedir a exclusão da conta pela plataforma. A exclusão é definitiva e elimina conversas, arquivos, memória, conexões e credenciais guardadas. Créditos de pacote não usados e créditos de indicação são perdidos, e a plataforma avisa isso antes de confirmar.

13.4 O que é preservado

Mesmo depois da eliminação, a Guvik guarda somente o exigido por lei ou necessário para exercer direitos: registros de acesso pelo prazo do Marco Civil da Internet, documentos fiscais e de pagamento, e o registro dos aceites e declarações. As regras de cada categoria estão na Política de Privacidade.

14. Alterações destes Termos

A Guvik pode alterar estes Termos. Alterações relevantes são avisadas por e-mail e na plataforma e exigem novo aceite no próximo acesso. Mudanças de preço e de franquia de créditos só valem a partir da renovação seguinte, com o aviso da Seção 9.2. Se não concordar, você pode cancelar a renovação; o período já pago segue as regras da contratação original.

15. Responsabilidade

A Guvik responde perante você nos termos do Código de Defesa do Consumidor e, se você reside fora do Brasil, também das normas de proteção do consumidor que não podem ser afastadas por contrato no país ou estado onde você reside (Seção 17). Nada nestes Termos limita direitos que a lei garante ao consumidor. A Guvik não responde por danos causados por culpa exclusiva sua ou de terceiros, como a aplicação de uma saída da IA sem revisão ou o uso de um ambiente SAP sem autorização.

16. Atendimento

- Suporte, dúvidas e desistência: **suporte@guvik.com.br** e a própria plataforma.
- Privacidade e dados pessoais: **privacidade@guvik.com.br**.
- Segurança e acesso indevido: **seguranca@guvik.com.br**.

17. Lei aplicável e foro

Estes Termos são regidos pelas leis do Brasil. Fica eleito o foro do seu domicílio para qualquer controvérsia decorrente deles.

- **Espaço Econômico Europeu e Reino Unido:** se você reside no EEE ou no Reino Unido, a escolha da lei brasileira não tira a proteção que lhe dão as normas imperativas de proteção do consumidor do país onde você reside (Regulamento (CE) 593/2008, "Roma I", art. 6, e regra equivalente do Reino Unido), e você pode propor ação nos tribunais desse país (Regulamento (UE) 1215/2012, "Bruxelas I bis", arts. 17 e 18, e regras equivalentes do Reino Unido).
- **Estados Unidos:** se você reside nos Estados Unidos, você mantém as proteções de consumidor que não podem ser renunciadas, previstas nas leis do estado onde reside.
- **Demais países:** se você reside em outro país, você mantém as proteções de consumidor que não podem ser afastadas por contrato no país onde reside.

Anexo — Modelo de formulário de desistência (EEE e Reino Unido)

Preencha e envie este formulário somente se quiser desistir da contratação (Seção 8.2). Você também pode usar a opção "Desistir da compra" na plataforma ou qualquer outra declaração clara.

Para: GUVIK TECNOLOGIA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL LTDA, AV BRIG FARIA LIMA, 1811, Conj. 1119, Jardim Paulistano, CEP 01452-001, São Paulo/SP, Brasil — **suporte@guvik.com.br**
Eu comunico, por meio deste, que desisto do meu contrato de prestação do seguinte serviço:
[plano, pacote avulso ou upgrade]
Contratado em: [data]
Nome do consumidor: [nome]
Endereço do consumidor: [endereço]
E-mail da conta Guvik: [e-mail]
Assinatura do consumidor (somente se este formulário for enviado em papel)

Data: [data]