

Termo de uso

Estes Termos e Condições de Uso (“Termos”) regulam a utilização pelos Clientes e Usuários da plataforma virtual de gestão de atendimentos, CRM (sistema de relacionamento com clientes – customer relationship management), pagamentos e chat commerce (comércio por conversação) denominada INOVA CHAT (“Plataforma”). Os Serviços regulamentados por este instrumento são fornecidos pela Santis & Fagundes TECNOLOGIA LTDA, nome fantasia: INOVA TECH, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº. 51.204.231/0001-58 (“Companhia” ou “Contratada”) ao Cliente.

1. DEFINIÇÕES IMPORTANTES

Para todos os efeitos, nomeadamente os de interpretação destes Termos, as expressões abaixo indicadas deverão ser compreendidas com base nas seguintes definições:

Contratada: a empresa fornecedora da Plataforma;

Cliente: a empresa que contrata junto à Contratada o uso da Plataforma;

Plataforma: a plataforma virtual de gestão de atendimentos digitais, CRM, pagamentos e chat disponibilizada pela Contratada ao Cliente, que inclui ambientes acessíveis por Web no computador ou celular;

Conta: o perfil virtual do Cliente, por meio do qual um ou mais Usuários, a depender da quantidade contratada, podem utilizar a Plataforma;

Usuário: a pessoa autorizada pelo Cliente a usar a Plataforma em seu nome, por meio de login e senha criados pelo Usuário Administrador;

Usuário Administrador: a pessoa autorizada pelo Cliente a operar a Plataforma em seu nome, a quem compete, entre outras funções, criar, modificar e excluir Usuários habilitados a utilizar os Serviços, bem como definir os seus níveis de acesso. Compete também ao Usuário Administrador o aceite deste termo de uso e suas futuras atualizações em nome da empresa;

Serviços: a disponibilização da Plataforma no modelo SaaS (“Software as a Service” ou “Software como Serviço”) e a prestação de suporte técnico, mediante Plano fornecido pela Contratada ao Cliente;

Plano: o pacote de Serviços contratado, associado a funcionalidades específicas e com um valor de remuneração próprio.

2. NATUREZA E EFICÁCIA DOS TERMOS

Ao contratar os Serviços, o Cliente concorda com estes Termos, que estabelecem as regras e procedimentos a serem observados no contexto da utilização da Plataforma. Caso não concorde com as regras presentes nestes Termos, o Cliente não poderá acessar e utilizar a Plataforma, uma vez que o atendimento a elas é condição essencial para que a Contratada possa prestar de forma satisfatória os Serviços.

2.1. A realização do cadastro de Usuário Administrador e a utilização da Plataforma implica, para todos os fins de direito, ainda que tacitamente, na aceitação plena, inequívoca, irrevogável e integral de todas as regras e condições estabelecidas nestes Termos.

2.2. O Cliente reconhece que estes Termos possuem valor de contrato com assinatura eletrônica, regulando, assim, a sua relação com a Contratada. Assim, estes Termos, imediatamente à sua assinatura, substituem, para todos os efeitos, todos os acordos, ofertas e/ou Termos anteriores entre o Cliente e a Contratada.

2.3. O Cliente reconhece, ainda, que neste ato é representado pelo responsável pela contratação dos Serviços junto à Contratada, e que esta pessoa está legalmente habilitada e possui os poderes necessários para tanto. Ainda que não haja um documento formal que lhe conceda tais poderes, o mero ato de fornecimento dos dados cadastrais necessários à contratação já permite a conclusão pela existência desses mesmos poderes, nada havendo a ser questionado pelo Cliente quanto à validade deste acerto sob esse argumento.

2.4. Estes Termos poderão ser alterados a qualquer momento, sem a necessidade de autorização prévia do Cliente, cabendo à Contratada apenas notificar os Usuários das modificações realizadas, por e-mail ou alerta na Conta. Tais alterações entrarão em vigor imediatamente após a publicação da versão atualizada dos Termos pela Contratada em seus canais de comunicação institucional. Em todo caso, caberá sempre a cada Usuário verificar periodicamente a ocorrência de atualizações no conteúdo deste documento, declarando desde já que tem conhecimento e aceita a possibilidade de os Termos serem modificados e compreende a relevância da sua verificação periódica.

2.5. Termos adicionais poderão se aplicar a situações determinadas, tais como condições específicas para um evento, atividades ou promoções em particular. Esses termos adicionais serão divulgados em relação aos respectivos serviços, e não deverão ser entendidos como modificações das regras gerais instituídas por estes Termos. Termos adicionais são complementares e considerados partes integrantes destes Termos para os efeitos dos respectivos serviços por meio deles ofertados.

3. LIMITES SUBJETIVOS DOS TERMOS

Estes Termos disciplinam as relações entre a Contratada e o Cliente no que diz respeito ao uso da Plataforma e à prestação do suporte necessário a tal utilização.

3.1. A utilização da Plataforma pelos Usuários cadastrados pelo Cliente (por meio do Usuário Administrador) dependerá de relação comercial, trabalhista ou negocial celebrada em separado

com os referidos Usuários e/ou organização a que estes Usuários estejam, eventualmente, vinculados, sem a participação direta ou indireta da Contratada. Será de responsabilidade do Cliente selecionar, contratar e remunerar tais Usuários (e Usuário Administrador), orientando-os a utilizar a Plataforma em conformidade com estes Termos, aos quais também deverão, individualmente, aderir.

3.2. Não há qualquer relação de trabalho, emprego, vínculo societário e/ou associativo entre os Usuários (inclusive o Usuário Administrador) e a Contratada, o que, desde já, o Cliente reconhece e declara que jamais alegará, em juízo ou fora dele.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E POSSIBILIDADES TÉCNICAS

A Plataforma funciona a partir de um software desenvolvido para que o Cliente possa realizar atendimentos digitais com os seus respectivos clientes e com outras pessoas ou organizações. As funcionalidades disponíveis para o Cliente são as indicadas nos canais de comunicação institucional da Contratada, conforme a disponibilidade das mesmas para o Plano contratado.

4.1. Enquanto contratar os Serviços, o Cliente faz jus à licença de uso da Plataforma na modalidade de SaaS, e poderá demandar suporte técnico, excluída a resolução de problemas oriundos do mau uso, quebra ou funcionamento irregular do hardware de propriedade do Cliente, pelo qual a Contratada não é responsável.

4.1.1. A licença outorgada pela Contratada ao Cliente é limitada, intransferível, não exclusiva e revogável.

4.1.2. O acesso à Plataforma e, em geral, aos Serviços, deverá ser realizado mediante login e senha individuais, por meio de Usuário Administrador e de Usuários que o Cliente venha a criar.

4.1.3. Na eventual atualização do Termos de Uso, o Usuário Administrador deve dar o aceite sob pena de bloqueio de acesso à Plataforma.

4.1.4. Será disponibilizado para o Cliente um Painel de Configurações ("Painel" ou "Ajustes") na sua página individual. O "Ajustes" é uma ferramenta administrativa da Contratada, por meio da qual poderão ser realizadas a gestão do plano, as configurações de acesso à Plataforma, inclusão ou exclusão de serviços adicionais (fora do Plano contratado), o atendimento de clientes, o gerenciamento de contatos e a criação e eliminação de conteúdos.

4.2. O cadastramento de Usuários pelo Cliente é limitado em conformidade com o Plano contratado.

4.2.1. O Cliente deverá cadastrar o Usuário Administrador da sua Conta, cabendo a este o cadastro dos demais Usuários, se houver, na própria Plataforma.

4.2.2. O aumento e/ou diminuição do número de Usuários poderão ser realizados na própria Plataforma, diretamente pelo Usuário Administrador da Conta do Cliente, em conformidade com as condições do Plano contratado.

4.3. Cabe ao Cliente, ao realizar o cadastro de cada novo Usuário, informar os dados exigidos na Plataforma, comprometendo-se a inserir apenas informações verdadeiras. O Cliente responderá integralmente por eventuais imprecisões ou falsidades nos dados informados à Contratada.

4.3.1. O Cliente autoriza a Contratada a solicitar documentos para a comprovação da veracidade dos dados em questão, e ainda a fazer checagem por outros meios, sujeitando-se às sanções estipuladas nestes Termos na hipótese de falsidade dos dados cadastrados. O fato de a Contratada não solicitar tais documentos, nem realizar a checagem da veracidade dos dados informados, não exime o Cliente da responsabilidade ora prevista.

4.3.2. O Cliente concorda em manter corretas, completas e atualizadas as informações fornecidas no registro de sua Conta a respeito dos Usuários, realizando as alterações cadastrais sempre que ocorrer alguma mudança nos dados previamente informados.

4.4. O Cliente poderá impor limitações de uso da Plataforma pelos Usuários, conforme as possibilidades técnicas verificadas no ambiente de configuração disponível para o Usuário Administrador.

5. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA E RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

O Cliente é responsável por todos os atos praticados na e por sua Conta. Assim, responde pelos atos dos Usuários a ela vinculados, competindo-lhe fazê-los cumprir estes Termos em sua integralidade, bem como as regras a seguir indicadas, devendo usar o serviço exclusivamente em observância à lei aplicável e apenas nos termos por ela permitidos.

5.1. Os Usuários terão acesso à Plataforma por meio de login e senha individuais e intransferíveis, sobre as quais a Contratada não possui nenhuma ingerência, de modo que em hipótese alguma poderão ser cedidas ou disponibilizadas a terceiros, face ao risco que isso implica à segurança

dos dados. Assim, o compartilhamento de tais dados será de exclusiva responsabilidade do Cliente, estando a Contratada completamente isenta de qualquer dever de reparar eventuais danos causados em decorrência de tal situação.

5.1.1. Em caso de extravio da senha, o Cliente deverá de imediato solicitar a sua alteração, pela Plataforma, para evitar quaisquer prejuízos em razão desse evento.

5.2. O Cliente reconhece que há uma série de formas pelas quais a Conta e os Usuários podem estar sob risco, como, por exemplo, o acesso à Plataforma em um computador compartilhado ou pessoal, o acesso a links duvidosos que podem conter vírus e outras mazelas virtuais. Assim, fica estabelecido que o acesso à Plataforma deve ser feito sempre com cuidado e em dispositivos seguros e revestidos de instrumentos de proteção contra ações ilícitas de terceiros, pautado em uma orientação preventiva de danos.

5.3. O Cliente é o único e exclusivo responsável pelas comunicações automatizadas e humanas realizadas através da Plataforma pelos Usuários vinculados à sua Conta, não tendo a Contratada qualquer tipo de ingerência e/ou controle sobre o teor dessas comunicações. Compete ao Cliente conceder acesso à Plataforma somente a pessoas de sua confiança, que possam atuar em seu nome.

5.3.1. O Cliente se compromete a usar a Plataforma com intuito e fins lícitos, observando as normas jurídicas que regulamentam o atendimento ao cliente, jamais promovendo atividades criminosas e/ou ilícitas em geral. A Contratada não responde por atos difamatórios, discriminatórios, ofensivos, obscenos, injuriosos, caluniosos, violentos, que constituam ameaças ou assédios de qualquer natureza, ou, ainda, que, por qualquer outro meio, possam ferir direitos da personalidade, individuais, coletivos, fundamentais e humanos de terceiros, e que venham a ser praticados por quaisquer dos Usuários.

5.3.2. A Contratada não será responsável por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou emergentes, lucros cessantes e quaisquer outros danos, materiais ou imateriais, relacionados, associados ou decorrentes do uso da Plataforma pelo Cliente, ainda que tenha sido alertada para a sua possibilidade.

6. REGRAS E RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO

6.1. O Usuário é responsável por manter sua senha em segurança, assim como quaisquer outras credenciais usadas para acessar sua conta. O Cliente, e não a Contratada, é responsável por qualquer atividade realizada na conta (que não sejam as atividades pelas quais a Contratada for diretamente responsável) quer tenha ou não autorizado essas atividades. Se o Usuário ficar sabendo de qualquer acesso não autorizado à sua conta, deverá notificá-lo imediatamente à

Contratada. As contas não podem ser compartilhadas, e cada conta deve ser usada apenas pela pessoa autorizada.

6.2. O Cliente é responsável por manter, proteger e fazer backups de seu conteúdo. A Contratada não será responsável por nenhuma falha no armazenamento, pela perda ou corrupção do seu conteúdo.

6.3. Ao usar a Plataforma, os Usuários consentem em receber comunicações eletrônicas relacionadas à sua conta. Essas comunicações podem envolver o envio de e-mails ao endereço de email fornecido na inscrição, por mensagem (por meio de SMS ou em aplicativos próprios para esse fim) para o número de telefone fornecido também na inscrição, ou o envio de comunicações sobre a Contratada na Plataforma e incluem notificações sobre a sua conta (por exemplo, autorizações de pagamento, mudanças de senha ou forma de pagamento, emails de confirmação e outras informações sobre seu uso da Plataforma) e são parte do seu relacionamento com a Contratada. O Usuário concorda que quaisquer avisos, consentimentos, divulgações ou outras comunicações enviadas pela Contratada eletronicamente satisfazem os requisitos de comunicações legais. O Usuário concorda que deve manter cópias físicas ou eletrônicas das comunicações eletrônicas. Também concorda em receber outras comunicações, incluindo comunicados sobre novos recursos, ofertas especiais, anúncios promocionais e pesquisas de satisfação por e-mail ou outros métodos. Se desejar não mais receber comunicações, o Usuário poderá se descadastrar no link existente nos e-mails enviados ou realizar a solicitação pelos meios de comunicação por mensagem (SMS ou aplicativos próprios para esse fim) onde tiver recebido comunicações.

7. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA: SERVIÇOS DE TERCEIROS

O Cliente poderá, se assim for do seu interesse e sob sua exclusiva responsabilidade, integrar a Plataforma com serviços/aplicativos de terceiros (a exemplo de, mas não limitado a, WhatsApp Business, Instagram Direct, Facebook Messenger, Telegram, provedor de e-mail, operadora telefônica, software de CRM etc.), sempre dependentes da disponibilidade contínua da respectiva API (Interface de Programação de Aplicativos), conforme limite de requisição do Plano contratado e da compatibilidade para integração com a Plataforma, o que será objeto de informação nos canais de comunicação institucional da Contratada.

7.1. O Cliente se declara ciente de que a Contratada não possui nenhuma ingerência ou controle sobre os serviços/aplicativos de terceiros. Assim, fica estabelecido que a Contratada não será responsabilizada:

I - por eventuais descumprimentos dos Termos de Uso e/ou quaisquer regulamentos de utilização desses serviços/aplicativos de terceiros;

II - por eventuais indisponibilidades ou mau funcionamento desses serviços/aplicativos de terceiros;

III - por eventual bloqueio da conta/número telefônico no contexto da execução dos referidos serviços de terceiros, ou qualquer outra consequência que tenha como causa serviços de terceiros, em decorrência das normas decorrentes de seus Termos de Uso e/ou outras normas próprias.

7.2 O Cliente se declara ciente que a Contratada não tem controle sobre as políticas de preços ou cobranças adotadas pelos serviços/aplicativos de terceiros, uma vez que elas são geridas e operadas por empresas terceiras independentes. Em caso de qualquer mudança, a Contratada envidará seus melhores esforços para manter os preços e cobranças atualizados e precisos em todas as suas comunicações e interações com os clientes, por meio dessas plataformas de terceiros.

7.3. O Cliente se declara ciente do conteúdo das regras que regem a utilização dos serviços/aplicativos de terceiros integrados à Plataforma, reconhecendo neste ato que somente optará por usufruir deles se concordar plenamente com tais regras, comprometendo-se a permanecer de acordo (em compliance) com elas. O Cliente concorda, ainda, que mesmo quando contratada para a venda ou intermediação de algum serviço disponibilizado por terceiros, a Contratada não será responsável por nada que diga respeito ao seu bom funcionamento, mas apenas pelas suas atividades de venda ou intermediação.

7.4. A Contratada não se responsabiliza, nem concederá abatimentos ou suspenderá a exigibilidade, integral ou parcialmente, dos pagamentos a si devidos conforme o Plano contratado, por conta da inviabilização do uso de alguma(s) de suas funcionalidades em razão de impedimento de empresas terceiras, a exemplo de, mas não limitado a: cancelamento ou suspensão da conta do Cliente naqueles serviços/aplicativos; indisponibilidade técnica daqueles serviços, seja momentânea ou permanente; fechamento da empresa terceira ou descontinuidade de sua atividade empresarial.

7.5. O Cliente pode ter acesso às regras e políticas estabelecidas especificamente do WhatsApp/Meta presentes dos nos seguintes endereços:

WhatsApp Business Solution Terms (Termos da Solução):

<https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>

WhatsApp Business Solution Policy (Política de uso da Solução)

<https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/>

Commerce Policy (Política Comercial)

<https://www.whatsapp.com/legal/commerce-policy/>

7.6. O Cliente declara ter ciência, que a plataforma não tem por objetivo armazenar conteúdo de conversas, isto inclui mensagens e arquivos, e que poderá ocorrer falhas na atualização e criação de conversas decorrentes de manutenção, atualização e/ou incompatibilidade de serviços.

8. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA: USO DA PLATAFORMA

A Contratada não assegura que a Plataforma funcionará em qualquer equipamento ou dispositivo, cabendo ao Cliente adquirir e atualizar os equipamentos e dispositivos aptos e necessários para acessá-la e utilizá-la.

8.1. Cabe ao Cliente providenciar e custear os acessos à internet e aos serviços/aplicativos de terceiros necessários ao uso da Plataforma ou de alguma de suas funcionalidades, bem como custear as despesas referentes a tais acessos. A Contratada não se responsabiliza por falhas na conexão do Cliente, nem na conexão do Cliente com os serviços/aplicativos de terceiros por si utilizados.

8.1.1. Caso previsto no Plano, a Contratada poderá intermediar a contratação de serviços/aplicativos de terceiros, não se responsabilizando, entretanto, por falhas ou prejuízos sofridos em função de falhas desses serviços terceiros.

8.2. A Contratada não responde pelos prejuízos sofridos pelo Cliente em razão de falhas de seus equipamentos ou de operação de suas redes, nem por eventuais bloqueios de acesso, ou obstáculos às operações, decorrentes da desatualização das configurações de acesso e permissões de utilização dos Usuários, cabendo ao Cliente atualizar esses dados sempre que preciso.

8.3. A Contratada não se responsabiliza por prejuízos decorrentes da violação das medidas de segurança adotadas por terceiros que utilizem as redes públicas ou a internet, subvertendo os sistemas de segurança para acessar as informações do Cliente.

8.4. A Plataforma poderá estar sujeita a interferências, mau funcionamento e/ou atrasos inerentes ao uso da internet e de comunicações eletrônicas, e o Cliente declara que tem conhecimento desses riscos, bem como que esses fatores poderão afetar de algum modo a fruição dos Serviços, sem que lhe seja devida qualquer indenização por eventuais prejuízos, de qualquer natureza, que venha a sofrer, a exemplo de, mas não se limitando a: danos materiais, lucros cessantes, perda de uma chance, danos morais etc. Nesses casos a Contratada providenciará, com maior brevidade possível, o retorno do funcionamento da Plataforma.

8.5 Análise de conteúdo. Você reconhece que, para garantir a observância das obrigações legais, a Contratada pode precisar analisar determinados conteúdos submetidos ao serviço para determinar se são ilegais ou infringem este Termo (como no caso de nos relatarmos algum conteúdo ilegal). Podemos também alterar, impedir o acesso, excluir ou nos recusarmos a exibir conteúdo que acreditarmos infringir a lei ou este Termo. Sem prejuízo do exposto, a Contratada não tem, de outra forma, obrigação de monitorar ou analisar qualquer conteúdo submetido ao serviço.

9. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A Contratada se compromete a realizar tratamentos de dados pessoais dos Usuários em respeito à LGPD (Lei 13.709/2018), ao Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) e às demais leis brasileiras relacionadas à proteção dos dados pessoais, tudo nos termos da Política de Privacidade, disponível na Plataforma. Neste ato, o Cliente declara ter ciência do conteúdo da Política de Privacidade, sem que tenha qualquer ressalva a opor.

10. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Nem este Termo nem o uso da Plataforma transfere a você a propriedade intelectual da plataforma ou do conteúdo que você acessa através do serviço (além do seu Conteúdo). Este Termo não lhe outorga nenhum direito de usar as marcas registradas ou outros elementos distintivos da Contratada. O uso indevido e desautorizado das marcas registradas ou outros elementos distintivos da Companhia pode acarretar na suspensão ou encerramento da sua utilização do site ou do serviço e gera o dever de indenizar a Companhia por danos morais e por perdas.

A Plataforma e todos os direitos sobre ela são de propriedade da Contratada ou de empresas parceiras da Contratada e assim permanecerão.

10.1. É vedado ao Cliente, sob pena de responsabilidade por qualquer prejuízo causado nesse sentido:

I - copiar ou exibir o conteúdo e layout da Plataforma, ou mesmo reproduzir qualquer parte ou conteúdo das suas páginas, para quaisquer fins, sem autorização expressa e por escrito da Contratada;

II - realizar ou tentar realizar engenharia reversa dos Serviços.

10.2. A Plataforma poderá ser atualizada ou alterada a qualquer tempo, a critério da Contratada. Caso haja qualquer alteração em relação às suas especificações técnicas, que imponha uma alteração na metodologia de sua utilização, o Cliente será informado por e-mail ou por alerta na Conta. Nenhuma alteração interferirá nas funcionalidades ofertadas durante o prazo de vigência destes Termos, produzindo efeitos apenas em caso de renovação automática.

11. ALTERAÇÕES NO SERVIÇO

A Contratada realiza constantes alterações e melhorias no serviço. Podemos adicionar, alterar ou remover a funcionalidade do serviço a qualquer momento sem prévia notificação. A Contratada também pode limitar, suspender ou interromper o serviço a seu exclusivo critério. Caso a Contratada interrompa o serviço, lhe enviaremos uma notificação com uma antecedência razoável para permitir que você exporte uma cópia do seu Conteúdo do serviço.

12. REMUNERAÇÃO DEVIDA PELOS SERVIÇOS

Em contraprestação pelos Serviços, será devido à Contratada, pelo Cliente, o valor referente ao Plano contratado, em conformidade com o acordo de vontades firmado.

12.1. O pagamento para utilização dos Serviços deverá ser feito por meio de cartão de crédito, boleto ou PIX, de forma antecipada, de modo que a disponibilização da Plataforma para uso somente ocorrerá quando for efetuado o pagamento pelo Cliente. Por esse motivo, a Contratada poderá suspender o acesso do Cliente (e de todos os Usuários vinculados à sua conta) em caso de não pagamento do valor devido no prazo estipulado.

12.2. A Contratada poderá alterar o valor do Plano a qualquer tempo. A alteração ora referida, no entanto, só produzirá efeitos após o término do período de licença contratado, cabendo ao Cliente a decisão pela renovação ou não de acordo com as novas condições estabelecidas. Caso não haja interesse na continuidade da relação, o Cliente deve formalizar sua intenção de saída por e-mail.

12.2.1. Os valores e regras de tarifação de conversas do WhatsApp, Instagram Direct, Facebook Messenger, ou qualquer serviço terceiro disponível, conectados na Contratada estarão sempre atualizados no site da Contratada. Em caso de mudança, a Contratada fará essa comunicação a todos os clientes a tempo, usando todos os meios disponíveis, mas principalmente para o email do administrador do Cliente. Esses valores podem mudar de acordo com a atualização das regras e políticas comerciais de cada provedor do serviço. Essas mudanças podem incluir, e não se limitam, a alteração do valor da conversa, cobrança por mensagem, mudança na franquia gratuita e tempo de sessão. Os valores que são tabelados em dólar pelo provedor do serviço estão sujeitos a variações cambiais.

12.3. O Cliente declara ciência e concorda que, salvo disposição expressa em sentido contrário, eventuais ofertas gratuitas de funcionalidades e módulos serão temporárias, podendo a Contratada alterá-las, descontinuar-las ou passar a cobrá-las sem necessidade de anuência prévia, cabendo-lhe apenas o dever de informar previamente a ação que adotará com relação aos itens gratuitos.

13. MEIOS DE PAGAMENTOS

O Cliente e Contratada, também denominadas PARTES, firmam este entendimento sobre os MEIOS DE PAGAMENTO, conforme as seguintes condições:

13.1. Para o processamento dos pagamentos, a Contratada utiliza uma solução intermediadora (gateway) a seu critério e que poderá ser alterada a qualquer tempo sem prévia anuência do Cliente.

13.2. O Cliente deverá informar à Contratada a conta corrente para transferência dos valores recebidos em até 48 horas da ativação do módulo de recebimento de pagamentos, obrigatoriamente, sendo uma conta de sua titularidade.

13.3. As cobranças enviadas pelo MEIO DE PAGAMENTO poderão ser pagas por boleto, PIX ou cartão de crédito.

13.4. Sobre todas as cobranças enviadas incidirá valores de taxas a serem definidas pela Contratada ou pela solução intermediadora. Esses valores estarão sempre acessíveis dentro da Plataforma.

13.5. Os valores das taxas poderão mudar a qualquer momento mediante comunicação prévia aos Clientes.

13.6. O Cliente se compromete a declarar o valor total recebido, sendo todos os impostos de sua responsabilidade.

13.7. O Cliente declara ter conhecimento de que cada pagamento recebido estará disponível em sua conta de acordo com o meio de pagamento escolhido. Esse tempo pode variar de acordo com a solução intermediadora e políticas de antecipação que possam existir. Essa informação estará sempre disponível a partir da Plataforma e podem mudar de acordo com as políticas comerciais da solução intermediadora.

13.8. O Cliente declara ter ciência que pode existir custo de transferência do intermediador (gateway) para sua conta corrente e que o mesmo será subtraído do valor que tem a receber.

13.9. O Cliente declara ter ciência que o adiantamento de recebíveis terá um custo financeiro e ele é definido pelo intermediador de pagamentos ou banco digital utilizado na cobrança. Essa informação deve estar disponível na Plataforma.

13.10. O Cliente declara ter ciência que os pagadores poderão contestar algum débito da seguinte forma:

I- O pagador poderá contestar algum débito até 6 meses após o pagamento da última parcela.

II- O Cliente será notificado por e-mail ou pela Plataforma em caso de contestação de débitos e o valor será automaticamente bloqueado do saldo na conta do intermediador do pagamento.

III- O Cliente terá um prazo para enviar os argumentos e documentos que comprovem a efetividade da prestação do serviço ou entrega do produto.

IV- O julgamento pelo intermediador (gateway), adquirente, bandeira e banco emissor poderá ser realizado em até 3 meses.

V- Em caso de sucesso no recurso, o saldo será desbloqueado do saldo.

13.11. Ao criar uma conta de recebimento na Plataforma, o Cliente se declara ciente e concorda plenamente com os termos do intermediador vigente, o ASAAS. Os termos podem ser lidos integralmente em:

<https://ajuda.asaas.com/pt-BR/articles/102021-termos-e-condicoes-de-uso>

14. CANCELAMENTO DA CONTA

O Cliente poderá cancelar a sua Conta a qualquer tempo, contudo, permanecerão devidos os valores referentes ao período de licença contratado, quanto aos quais a Contratada não tem dever de ressarcimento. O cancelamento poderá se dar de forma antecipada, com respeito aos pagamentos de todo o período de licença contratado; ou ao término do período, com a opção do Cliente pela não renovação do Contrato.

14.1. A Contratada poderá encerrar a Conta do Cliente, com ou sem motivo, a qualquer momento, mediante o envio de notificação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, garantindo-se ao Cliente o reembolso de valores eventualmente antecipados do período no qual não terá usufruído os Serviços. Tal notificação poderá ser enviada por e-mail ao Cliente, no endereço por si cadastrado.

14.2. Será considerado motivo justo para a resolução imediata destes Termos, por parte da Contratada, a utilização indevida da Plataforma pelo Cliente (por meio de qualquer Usuário

vinculado à sua conta), bem como a violação das regras previstas nestes Termos e/ou na legislação brasileira.

14.3. A resolução destes Termos na forma do item 13.2 não ensejará a devolução dos valores já pagos, e a Contratada também poderá reter valores para compensar eventuais descontos concedidos sobre o valor base da mensalidade. O cancelamento da Conta nesta hipótese não confere ao Cliente o direito de receber multas, indenizações ou qualquer outro valor, ficando ressalvado o direito da Contratada de ser indenizada por quaisquer danos que tenha sofrido por conta da conduta ilícita do Cliente.

14.4. A Contratada não se obriga a conservar os dados de atendimentos do Cliente após a extinção destes Termos. Assim, cabe ao Cliente, sempre que for do seu interesse, exportar os referidos dados para um ambiente privado sob sua responsabilidade. A referida exportação é gratuita durante o período de vigência contratual e poderá ser realizada diretamente pelo painel de controle do Usuário Administrador; após o término do contrato, se e enquanto a Contratada não tiver excluído os dados de que trata este item, o Cliente poderá acessar os dados e exportá-los por meio da utilização do Plano Gratuito, desde já manifestando sua concordância com a cobrança de uma taxa de serviço para esse fim. Fica estabelecido que os dados passíveis de exportação são os dados básicos dos atendimentos realizados, incluindo horários de início e de término, duração, nome do cliente, nome do atendente e departamento ao qual o atendente está vinculado (se aplicável), o que não inclui o conteúdo das mensagens enviadas e recebidas durante o atendimento.

14.5. O Cliente se declara ciente que a Contratada não tem controle sobre as políticas de retorno do número do WhatsApp Business API para o WhatsApp Business no celular. As empresas de serviços/aplicativos de terceiros, como a Meta, definem a viabilidade e prazos para essa migração. As regras especificamente sobre o WhatsApp podem ser lidas em:

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/phone-numbers/>

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

Estes Termos devem ser interpretados em conjunto com a Proposta Comercial enviada pela Contratada e aceita pelo Cliente antes da sua celebração.

15.1. Caso uma das partes deixe de exigir o cumprimento pontual e integral de quaisquer das obrigações decorrentes destes Termos, ou deixe de exercer qualquer direito ou faculdade que lhe seja atribuída, tal fato será interpretado como mera tolerância e não importará na renúncia dos direitos e faculdades não exercidos, nem em precedente, novação ou revogação de quaisquer cláusulas ou condições dos presentes Termos que, para todos os efeitos, continuarão em pleno vigor.

15.2. Estes Termos obrigam as partes, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.

15.3. Caso qualquer cláusula ou condição destes Termos seja, por qualquer razão, reputada inválida ou ineficaz, permanecerão plenamente válidas e vinculantes todas as cláusulas e condições restantes, gerando efeitos em sua máxima extensão, como forma de alcançar a vontade das partes.

15.4. Fica, desde logo, assegurado à Contratada o direito de regresso proveniente do pagamento de indenizações judiciais e extrajudiciais cuja responsabilização decorra das atividades realizadas pelo Cliente na utilização da Plataforma, sendo igualmente assegurado o direito de denunciar a este a lide.

15.5. Não poderá o Cliente ceder, total ou parcialmente, a sua posição nestes Termos, salvo mediante expressa autorização por parte da Contratada. De seu lado, fica a Contratada autorizada a ceder a sua posição nestes Termos, desde que sem prejuízo à qualidade e ao escopo dos Serviços, na hipótese de ser vendida ou submetida a qualquer processo de aquisição ou fusão, independente de autorização prévia do Cliente.

15.6. O relacionamento entre você e a Contratada é o de partes contratantes independentes, e não de sócios legais, funcionários ou agentes da outra parte.

15.7. O fato de uma parte deixar de executar uma disposição prevista neste Termo ou de demorar a fazê-lo não será interpretado como uma renúncia, desta parte, a seu direito de fazê-lo posteriormente.

15.8. Se qualquer disposição deste Termo for considerada inexequível por um tribunal de jurisdição competente, a mencionada disposição deverá ser considerada individualmente, devendo as demais disposições permanecer em pleno vigor e efeito.

15.9. Salvo manifestação formal em desejo contrário por parte do Cliente, a Contratada poderá divulgar o fechamento desses termos para fins comerciais, fazendo menção ao nome, marca e logomarca do Cliente em campanhas e no seu material de divulgação, mesmo após o término da contratação.

16. RENÚNCIAS E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

16.1. Renúncias. Embora a plataforma esteja sempre online, é possível que haja indisponibilidade periódica por vários motivos. COM EXCEÇÃO DO PREVISTO EXPRESSAMENTE NESTE TERMO E NA MEDIDA DO PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, O SERVIÇO É PRESTADO "TAL COMO SE APRESENTA", E A CONTRATADA NÃO PRESTA NENHUMA GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA ELA EXPRESSA, IMPLÍCITA OU ESTATUTÁRIA, INCLUSIVE DE COMERCIALIZIDADE, ADEQUAÇÃO PARA UM FIM ESPECÍFICO E DE NÃO INFRAÇÃO, E RELATIVA À DISPONIBILIDADE, CONFIABILIDADE OU PRECISÃO DO SERVIÇO.

16.2. Exclusão de Responsabilidade. NA MEDIDA DO PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, A CONTRATADA, SEUS EXECUTIVOS, EMPREGADOS, AGENTES, FORNECEDORES E LICENCIADORES NÃO SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, EMERGENCIAIS, ESPECIAIS, INCIDENTAIS, PUNITIVOS OU EXEMPLARES DE QUALQUER TIPO, INCLUINDO DANOS POR LUCROS CESSANTES, PERDA DE USO E PERDA DE DADOS, RESULTANTES DE OU RELACIONADOS AO SERVIÇO E ESTE TERMO, SEJAM TAIS DANOS BASEADOS EM CONTRATO, ATO ILÍCITO, RESPONSABILIDADE OBJETIVA OU QUALQUER OUTRA TEORIA LEGAL, MESMO QUE A CONTRATADA TENHA SIDO ADVERTIDA DA POSSIBILIDADE DOS REFERIDOS DANOS E MESMO QUE UM RECURSO NÃO CUMPRA COM SEU PROPÓSITO ESSENCIAL.

17. NÃO REPÚDIO

O Cliente declara que está totalmente informado e que entende todas as cláusulas destes Termos. Igualmente, reconhece e concorda que é o único responsável por determinar se a Plataforma é adequada e suficiente para os objetivos por si pretendidos. Assim, considerando que a Plataforma funcione dentro das especificações técnicas adequadas, conforme o disposto nestes Termos, o Cliente declara e afirma que a Contratada disponibiliza uma Plataforma segura, autêntica, aceitável para uso e compatível com o que foi exposto nos meios de comunicação e nas tratativas negociais.

18. LEI APLICÁVEL E FORO

Estes Termos serão regidos e interpretados exclusivamente de acordo com as leis do Brasil. Qualquer reclamação, conflito ou controvérsia que surgir deste Termo ou a ele relacionado, inclusive que diga respeito a sua validade, interpretação ou exequibilidade, será solucionada exclusivamente na jurisdição brasileira, elegendo-se especificamente o foro da Comarca de AMERICANA/SP, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

DATA DA PUBLICAÇÃO: 03/07/2024.