

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO C/C TERMO DE USO E CONDIÇÕES

Os serviços de Plataforma de multiatendimento são fornecidos por **SERVICE MARKETING - SMBOT**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 37.059.267/0001-64, com sede na Rua Agostinho Caporalli nº 38, bairro Jardim Armenia, Mogi das Cruzes- SP, CEP: 08780-510.

1 - DO OBJETO

A plataforma oferece ao usuário sistemas de múltiplos atendimentos, com múltiplos atendentes, estabelecendo a integração em tempo real das redes sociais associadas ao sistema, atualmente disponíveis no WhatsApp, Instagram, Facebook, Site, Telegram, API'S, Google Chat e Integração de E-mail, possibilitando ao usuário gerar respostas pré-estabelecidas no atendimento inicial, utilizando mecanismos de inteligência artificial programados de acordo com cada inserção de dados no sistema.

2- DA ACEITAÇÃO

O presente termo estabelece condições de uso, sendo a sua utilização ajustada de livre e espontânea vontade, por tempo indeterminado, entre a plataforma e os usuários do sistema.

Ao utilizar a plataforma o usuário aceita integralmente as presentes normas e compromete-se a observá-las.

A aceitação dos termos de uso e condições é imprescindível para o acesso e para a utilização de quaisquer serviços disponibilizados pela empresa. Caso não haja concordância com as disposições contidas no termo de uso e condições, o usuário não deverá utilizá-la.

3- DO ACESSO A TELA DO GESTOR

A tela do gestor poderá ser acessada a qualquer momento através do login e senha (fornecidos na contratação) 24(vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. No entanto, a navegação na plataforma poderá ser interrompida ou suspensa para atualizações, modificações ou qualquer ação necessária ao bom e pleno funcionamento da Plataforma, como por exemplo interrupção para atualizações e melhorias.

4- DO FORNECIMENTO DE DADOS DO USUÁRIO

O acesso às funcionalidades da plataforma exigirá o fornecimento de dados prévios a depender dos serviços ou produtos escolhidos e o pagamento do plano contrato.

O fornecimento de dados deverá ser completo, verídico e válido, sendo de sua exclusiva responsabilidade mantê-los atualizados.

O usuário se compromete a não informar seus dados cadastrais e/ou de acesso à plataforma para terceiros, que deverão ser tratados com confidencialidade, responsabilizando-se integralmente pelo uso de referidos dados.

Menores de 18 anos e aqueles que não possuírem plena capacidade civil deverão obter previamente o consentimento expresso de seus responsáveis legais para utilização da plataforma e dos serviços ou produtos, sendo de responsabilidade exclusiva dos mesmos o eventual acesso por menores de idade e por aqueles que não possuem plena capacidade civil sem a prévia autorização.

Mediante a realização do fornecimento de dados, o usuário declara e garante expressamente ser plenamente capaz, podendo exercer e usufruir livremente dos serviços e produtos oferecidos.

O usuário deverá fornecer um endereço de e-mail válido, através do qual a plataforma realizará todas comunicações necessárias, inclusive para envio de *slip's* bancários para continuidade do sistema.

Não será permitido ceder, vender, alugar, emprestar ou transferir, a qualquer pretexto, o acesso a plataforma, que é pessoal e intransferível.

Caberá ao usuário assegurar que o seu equipamento seja compatível com as características técnicas que viabilizem a utilização da plataforma e dos serviços ou produtos utilizados.

5- DOS PREÇOS DOS SERVIÇOS OU PRODUTOS

A plataforma oferece ao usuário um sistema de múltiplos atendimentos, com múltiplos atendentes estabelecendo a integração, em tempo real das redes sociais que estão associadas ao sistema, possibilitando ao usuário gerar respostas pré-estabelecidas no atendimento inicial, utilizando-se de mecanismos de inteligência artificial, programados de acordo com cada inserção e de dados no sistema. As redes sociais atualmente disponíveis para a integração ao sistema são: WhatsApp, Instagram, Facebook, Site, Telegram, API'S, Google Chat e Integração de E-mail A plataforma disponibiliza:

Plano Light: contém 2 atendentes + 1 Gestor + integração com: 01 Whatsapp



Plano Basic: contém 5 atendentes + 1 Gestor + 2 Supervisores + integração unitária com: WhatsApp, Instagram, Facebook, Site, Telegram, API'S, SMS, Google Chat e Integração de E-mail

Plano Standard: contém 15 atendentes + 1 Gestor + 3 Supervisores + integração unitária com: WhatsApp, Instagram, Facebook, Site, Telegram, API'S, SMS, Google Chat e Integração de E-mail

Plano Pró: contém 30 Atendentes + 1 Gestor + 5 Supervisores + integração unitária com: WhatsApp, Instagram, Facebook, Site, Telegram, API'S, SMS, Google Chat e Integração de E-mail

Módulos Adicionais:

Instagram

Instagram Pró (instagram API + 5 Atendentes)

Whatsapp

Whatsapp API OFICIAL

Usuários

Atendentes

Supervisores

Site

Facebook

Telegram

Google Chat

E-mail

Gestão de Link

Integrações via API

6- DAS CONDIÇÕES DOS PREÇOS

A Plataforma funciona na modalidade de pagamento pré-paga, ou seja, o usuário efetua o pagamento de acordo com o plano contratado e faz o uso desta pelo mês liquidado, sendo o serviço renovado mensalmente mediante o pagamento.

A Plataforma, por ser um intermediário de APIs (Instagram, Facebook, Whatsapp, Telegram, Email, Google Chats e Sites) se reserva no direito de ajustar os valores contratados, sem aviso prévio.

Caso haja a contratação de planos ou produtos adicionais, os mesmos serão acrescidos e detalhados nos boletos.

Quanto as considerações da implantação da API OFICIAL do Whatsapp (opcional), para implantação e configuração da API OFICIAL do Whatsapp no sistema SMBOT é cobrada pelo serviço apenas uma única taxa no valor de R\$ 133,50 apartado do plano.

As configurações para troca de API poderá ser entre 1 a 60 dias a depender das configurações do usuário, caso não seja possível transformar o número do usuário em API OFICIAL o valor será estornado integralmente.

Ressalvamos que quanto as cobranças das sessões de conversas do Whatsapp serão de plena responsabilidade do usuário junto ao facebook, sendo totalmente separado do uso da plataforma SMBOT.

7 – DA MULTA

Em caso de atraso no pagamento haverá multa equivalente a 2% (dois por cento) do valor estampado nos slip's bancários, acrescidos de juros de 0,033% a.d., calculados pro rata die.

No 3º dia de atraso a plataforma será bloqueada automaticamente, independente de aviso prévio, podendo o usuário reativá-la desde que comprove que as pendências foram devidamente quitadas.

8- DO CANCELAMENTO E DO DIREITO AO ARREPENDIMENTO

Após a fidelização do seu pedido e aprovada a compra, o **CONTRATANTE** receberá, via aplicativo de mensagens *WhatsApp* o *login* e a senha para acessar a plataforma SMBOT e configurá-la de acordo com as necessidades e demandas da sua empresa.

Se por algum motivo o **CONTRATANTE** não se adequar, ou se adaptar à plataforma, dentro de 7 (sete) dias corridos, será possível solicitar o cancelamento através da equipe de suporte, pelo *WhatsApp* no telefone (11)98704-3133, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

O serviço poderá ser cancelado por:

- a) Parte do usuário: nessas condições os serviços somente cessarão quando concluído o ciclo vigente ao tempo do cancelamento;
- b) Violação dos termos de uso: os serviços serão cessados imediatamente.

Por se tratar de uma modalidade de serviço pré-pago, em nenhuma hipótese, mesmo no prazo de arrependimento, não haverá devolução proporcional de qualquer valor.

9- DO SUPORTE

Em caso de qualquer dúvida, sugestão ou problema com a utilização da plataforma, o usuário poderá entrar em contato com o suporte, através do telefone nº (11) 98704-3133.

Estes serviços de atendimento ao usuário estarão disponíveis nos seguintes dias e horários: de segunda-feira à sexta-feira, das 9:00h às 17:00h e aos sábados das 9:00h às 12:00h (horário de Brasília).

10- DAS RESPONSABILIDADES

É de responsabilidade do usuário:

- a) Conduzir a utilização da plataforma atendendo a preceitos legais;
- b) Permanecer e manter uma conexão estável para que a plataforma funcione corretamente, com uma internet mínima de 20Mb;
- c) Não infringir nenhuma política de privacidade e/ou termos de uso das redes sociais aqui integradas;
- d) Manter protegidos login e senha de acesso;
- e) Manter seus dados atualizados juntamente com o pagamento em dia;
- f) Configurar a plataforma de acordo com a lei e, principalmente, avisar o cliente final a destinação dos dados armazenados;
- g) Seguir as orientações fornecidas pelo suporte para o perfeito funcionamento do sistema;
- h) Fazer o pedido de liberação da API;
- i) Manter dados e links atualizados;
- j) Solicitar o backup do cliente ao suporte, respeitando o lapso temporal para ser enviado.

11- DOS DIREITOS AUTORAIS

O presente Termo de Uso concede aos usuários uma licença não exclusiva, não transferível e não sublicenciável, para acessar e fazer uso da plataforma e dos serviços e produtos por ela disponibilizados.

A estrutura do site ou aplicativo, as marcas, logotipos, nomes comerciais, layouts, gráficos e design de interface, imagens, ilustrações, fotografias, apresentações, vídeos, conteúdos escritos e de som e áudio, programas de computador, banco de dados, arquivos de transmissão e quaisquer outras informações e direitos de propriedade intelectual da razão social **SERVICE MARKETING – SMBOT**, observados os termos da Lei de Propriedade Industrial (Lei nº 9.279/96), Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610/98) e Lei do Software (Lei nº 9.609/98), estão devidamente reservados.

Este Termo de Uso não cede ou transfere ao usuário qualquer direito, de modo que o acesso não gera qualquer direito de propriedade intelectual ao usuário, exceto pela licença limitada, ora concedida.

O uso da plataforma pelo usuário é pessoal, individual e intransferível, sendo vedado qualquer uso não autorizado, comercial ou não comercial. Tais usos consistirão em violação dos direitos de propriedade intelectual da razão social **SERVICE MARKETING – SMBOT**, puníveis nos termos da legislação aplicável.

12- DA RESCISÃO

A não observância das obrigações pactuadas neste Termo de Uso ou da legislação aplicável poderá, sem prévio aviso, ensejar a imediata rescisão unilateral por parte de **SERVICE MARKETING – SMBOT** e o bloqueio de todos os serviços prestados ao usuário.

14- DAS ALTERAÇÕES

Os itens descritos no presente instrumento poderão sofrer alterações unilateralmente e a qualquer tempo, por parte de **SERVICE MARKETING-SMBOT**, para adequar, modificar e atualizar os serviços, bem como para atender novas exigências legais. As alterações serão veiculadas ou pelo site **SERVICE MARKETING - SMBOT**, ou pelo aplicativo **SMBOT – CHATBOT**, e o usuário poderá optar por aceitar o novo conteúdo ou por cancelar o uso dos serviços, caso seja assinante de algum serviço.



15- DA PROTEÇÃO AOS DADOS

A **SERVICE MARKETING - SMBOT**, por si e seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Termo em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/ fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento de dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio de dados a **SERVICE MARKETING – SMBOT** disponibiliza, por meio do **DPO (Data Protection Officer)**, que deverá ser a pessoa do Sr. **DELIS NILTON FERNANDES MACIEL**, tornando-se, neste instrumento responsável por:

- a) Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções contidas no presente Termo e em conformidade com estas condições, e que, na eventualidade, de não poder mais cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar, de modo formal este fato imediatamente ao usuário, que terá seu direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo.
- b) Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.
- c) Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito do usuário.
- d) Garantir, por si próprio ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes, terceiros contratados e colaboradores, que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da **SERVICE MARKETING – SMBOT e do DPO (DATA PROTECTION OFFICER)** declaram que toda e qualquer informação é confidencial com o usuário, bem como manter quaisquer dados pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços ao usuário. Ainda treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.
- e) Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito do usuário, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas informações.
- f) Caso a **SERVICE MARKETING – SMBOT** e o **DPO (DATA PROTECTION OFFICER)** sejam obrigados, por determinação legal ou judicial a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente ao usuário para que este adote as medidas que julgar cabíveis.

A plataforma deverá notificar ao usuário em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:

- a) Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela plataforma seus funcionários ou terceiros autorizados;
- b) Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da plataforma;

A plataforma **SERVICE MARKETING – SMBOT e o DPO (DATA PROTECTION OFFICER)** será integralmente responsável pelo tratamento de dados, resultantes do descumprimento dos Termos e Condições de Uso de qualquer das condições previstas, quanto à proteção e uso dos dados pessoais.

O usuário declara conhecimento de que não há violação e não há a possibilidade de se acessar as suas conversas sem que seja disponibilizada expressamente a sua autorização, mesmo em casos de backup, sendo a plataforma inteiramente protegida por seu login e senha fornecidos.

Em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados), no seu artigo 15, I, o término do tratamento de dados ocorrerá quando:

- verificação de que a finalidade foi alcançada ou de que os dados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada;
- fim do período de tratamento;
- comunicação do titular, inclusive no exercício de seu direito de revogação do consentimento conforme disposto no § 5º do art. 8º desta Lei, resguardando o interesse público; ou
- determinação da autoridade nacional, quando houver violação ao disposto na Lei.



De acordo com o artigo 16 da lei nº 13.709/2018 (LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados), será autorizada a conservação dos dados para algumas finalidades específicas, qual seja:

- cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;

16 - DO FORO DE ELEIÇÃO

CLAUSULA 13. Fica eleito o foro da Comarca de Mogi das Cruzes - SP para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este contrato.

E por estarem as partes assim justas e contratadas, firmam o presente contrato particular de prestação de serviço em duas vias de igual teor e forma.

São Paulo, 20 de Março de 2023.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a long horizontal stroke extending to the right.

Equipe SMBOT