

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA ATENDE.UP

ATENDE.UP CONEXÕES E SOLUÇÕES LTDA (“ATENDE.UP”) inscrita sob o CNPJ 54.335.334/0001-45, estabelecida no endereço Rua Dona Maria Cesar, nº 170, sala 0203, Recife Antigo, Recife/PE, CEP 50.030-140, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**.

A **CONTRATANTE** declara que possui capacidade legal para contrair as obrigações constantes deste contrato e sua relação com a **CONTRATADA** será regulada de acordo com o presente documento, nomeado como “**Termos e Condições de Uso da Plataforma Atende.UP**”.

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

1.1. O presente documento determina as diretrizes e regras que regularão o uso da Plataforma SaaS Atende.UP.

1.2. Ao contratar os nossos serviços, o **CONTRATANTE** estará sujeito às mensalidades indicadas na Tabela de Preços do *Software* Atende.UP, o qual será destacado no formulário de contratação da Atende.UP.

1.3. A Plataforma Atende.UP é um Software oferecido como um serviço (SaaS), que combina diversas funcionalidades digitais, voltadas à comunicação por meio do WhatsApp Web. O *Software* poderá ser utilizado por qualquer indivíduo interessado em utilizar o WhatsApp como canal de comunicação e/ou vendas.

1.4. O sistema será estruturado a partir do plano selecionado, considerando as especificações do formulário de contratação, documento que indicará a quantidade específica de operadores contratados e que serão vinculados a pelo menos 1 (um) número de WhatsApp.

1.5. Estes operadores terão acesso simultâneo ao painel de atendimento da Atende.UP, onde terão acesso ao fluxo de comunicação e, por conseguinte, interação com as leads, sendo possível limitar os acessos de acordo com as permissões concedidas pelo Administrador da conta.

1.6. Além do cadastro dos múltiplos operadores, a Atende.UP permite a ativação de um ChatBot de auto respostas; emissão de relatórios com métricas diárias e mensais dos atendimentos; pesquisas de satisfação; histórico dos atendimentos e demais funcionalidades de gerenciamento.

1.7. A conexão entre a Plataforma Atende.UP e o(s) número(s) de WhatsApp cadastrado(s) deverá(ão) seguir os seguintes critérios:

I - Cadastrar ao menos 1 (um) número de telefone, fixo ou celular, na ferramenta;

II - o WhatsApp Web não poderá ser acionado pelo número enquanto estiver sendo utilizado na Plataforma, caso contrário, a conexão e fluxo de mensagens será interrompida;

III - o cadastro na Plataforma Atende.UP se dará através de um E-mail e senha, que não poderá ter mais de um acesso simultâneo, uma vez que cada acesso é exclusivo.

1.8. Cada acesso corresponde a 01 (um) operador, e por operador, entende-se como o indivíduo cadastrado como administrador e/ou usuário, sendo que as duas modalidades têm permissões e funcionalidades distintas na ferramenta.

1.9. Na hipótese de uma instabilidade no sinal da internet resultar na queda dos acessos dos operadores, as mensagens ficarão paradas na fila de envios e no momento que a conexão voltar a ser estabelecida, o sistema enviará todas as mensagens pendentes.

1.10. A falta de funcionamento, momentânea, da Atende.UP pode derivar de atualizações do próprio sistema, nestes casos, deve-se aguardar por mais detalhes e/ou acionar o suporte do setor de desenvolvimento para obter informações.

1.11. Em decorrência das atualizações do próprio aplicativo WhatsApp, o sistema poderá sofrer instabilidades até a devida correção e ajuste da Plataforma.

1.12. a **CONTRATADA** não é controlada, tampouco é responsável pelo modo como os clientes utilizam os recursos fornecidos, nem pelas ações, informações ou conteúdos recebidos e/ou enviados pelos clientes.

1.13. o **CONTRATANTE** isenta todos os colaboradores, funcionários, parceiros e representantes da empresa **CONTRATADA**, de toda e qualquer reivindicação, conflito e indenização oriundas destes casos.

CLÁUSULA 2ª - DA VIGÊNCIA

2.1. O presente Contrato terá validade a partir da data de envio do formulário de contratação de serviços e o aceite dos Termos e Condições de Uso deste instrumento.

CLÁUSULA 3ª - DAS FORMAS DE PAGAMENTO

3.1. A modalidade regular da contratação é a forma de pagamento pré-paga, ou seja, o **CONTRATANTE** pagará a mensalidade previamente para que o acesso mensal seja liberado.

3.2. Nenhum plano pré-pago, **mensal**, será vinculado a condições de fidelidade, assim o **CONTRATANTE** poderá cancelar o seu plano sem cobranças adicionais e/ou multa rescisória.

3.3. Além da modalidade de pagamento mensal prevista na cláusula 4.3., as contratações poderão se dar em periodicidades trimestrais, semestrais e anuais, nestas hipóteses será aplicada cláusula de fidelidade, sendo indicado no Termo Aditivo de Fidelidade.

3.4. Os planos de fidelidade mencionados na cláusula 4.4. serão regulados no Termo Aditivo de Fidelidade, que estipulará as condições e a periodicidade da contratação, indicando os percentuais de desconto que serão aplicados nesta modalidade de vínculo.

3.5. O **CONTRATANTE** deverá indicar um E-mail válido, para que a **CONTRATADA** envie as Notas Fiscais do serviço contratado, tendo esta o prazo de envio de até 3 (três) dias úteis, após a compensação do pagamento.

3.6. A qualquer momento, poderá ser solicitada a adição ou subtração dos usuários contratados na plataforma.

I - Na hipótese de adição de usuários será cobrado o valor de todo o exercício mensal (30 dias) até o próximo vencimento do(s) usuário(s) adicionado(s). Depois dessa data, os novos usuários serão integrados à cobrança anterior, consolidando a mensalidade com a totalidade dos usuários contratados;

II - na hipótese de redução de usuários, caso a solicitação seja feita já dentro do período de exercício do último pagamento, o valor não será devolvido, sendo somente reduzida a cobrança do próximo exercício;

III - a cobrança unitária do(s) usuário(s) será regulada de acordo com os preços indicados na Tabela vigente no momento da contratação.

CLÁUSULA 4ª - DA PROTEÇÃO E ARMAZENAMENTO DE DADOS

4.1. A **CONTRATADA** declara estar adequada às disposições e diretrizes da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), cumprindo a legislação aplicável.

4.2. A **CONTRATADA** declara que adota medidas de segurança técnicas e operacionais adequadas para proteger os dados pessoais do **CONTRATANTE**, tais como:

I - Restringir o acesso aos Dados Pessoais mediante a definição de pessoas habilitadas e responsáveis pelo Tratamento;

II - etapas de autenticação de acesso a registros e pastas, contando com procedimentos de dupla verificação;

III - verificação contínua da implementação das melhores práticas e medidas técnicas organizacionais.

4.3. A **CONTRATADA** declara que todas as informações tratadas são analisadas com a finalidade de oferecer o melhor suporte para a utilização do SaaS Atende.UP, considerando que o sistema tem a finalidade de reunir um conjunto de ferramentas, recursos e funcionalidades web voltadas à Comunicação por meio do WhatsApp Web.

4.4. A **CONTRATADA** não terá acesso ao painel de controle ou a quaisquer conversas do **CONTRATANTE**, o acesso poderá ser concedido apenas na hipótese de solicitação de suporte técnico, e quando haja expressa autorização do **CONTRATANTE** concedendo o acesso, seja por telefone, email ou mensagem via WhatsApp.

4.5. A **CONTRATADA** tem a responsabilidade de armazenar as mídias e arquivos das conversas realizadas na conta da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 5ª- USO DA IMAGEM

5.1. A **CONTRATADA** fica autorizada a divulgar o **CONTRATANTE** como seu cliente, bem como utilizá-la como referência para futuras contratações.

5.2. A **CONTRATADA** poderá proceder com a divulgação por veículos da imprensa, nos meios físicos e digitais, apresentações institucionais, e inclusive diretamente para terceiros.

5.3. A **CONTRATADA** se compromete a utilizar quaisquer informações e/ou documentos obtidos do **CONTRATANTE** ou proporcionados por ela, para fins do presente Contrato, e para cumprir exclusivamente as atividades aqui estipuladas, estando a **CONTRATADA** ciente que poderá ser responsabilizada por perdas e danos, caso venha a publicar essas informações e/ou documentos.

CLÁUSULA 6ª - DO CANCELAMENTO

6.1. Na hipótese de rescisão, o **CONTRATANTE** terá direito a utilizar o sistema por todo o período de tempo já pago à **CONTRATADA**, sem ter direito a devolução dos valores.

6.2. O sistema do **CONTRATANTE** que estiver com a mensalidade pendente por mais de 48 horas será suspenso, sendo liberado apenas com a quitação do débito.

6.2.1. Será bloqueado o serviço no caso de mora do **CONTRATANTE** de mais de 48 horas, a partir da data de vencimento.

6.3. O contrato poderá ser rescindido caso uma das partes descumpra o estabelecido nas cláusulas do presente instrumento, **não cabendo à nenhuma das partes o pagamento de multa rescisória**, perdas e danos ou qualquer outro tipo de reparação cível decorrente da utilização do serviço à outra.

6.4. Na hipótese de plano contratado por vínculo de fidelidade, se enquadrando neste caso os planos trimestrais, semestrais e anuais que não tenham sido pagos na modalidade pré-paga, incidirá multa de 10% sobre o valor remanescente, caso o **CONTRATANTE** rescinda o contrato, sem razão justificada.

6.5. Com o cancelamento do plano a **CONTRATADA** procederá com a eliminação das conversas e demais dados da conta do **CONTRATANTE**, mediante expressa autorização e confirmação

desta.

CLÁUSULA 7ª - DAS RESPONSABILIDADES

7.1. Cabe à parte CONTRATADA:

- I - Cumrir os termos deste contrato e observando as condições do cliente, nos termos do formulário de contratação;
- II - prestar o atendimento via mensagem, telefone e videochamadas durante o período comercial, que será compreendido entre às 08h e 18h, de segunda à sexta;
- III - realizar o ajuste de qualquer falha ou inconsistência no sistema que seja notificado pelo **CONTRATANTE**;
- IV - garantir a realização integral do(s) serviço(s) contratado(s) pelo **CONTRATANTE**.

7.2. Cabe à parte CONTRATANTE:

- I - A total responsabilização pela má utilização do serviço;
- II - a responsabilização pelo uso e distribuição da senha de acesso à(s) sua(s) conta(s);
- III - não incluir ou distribuir imagens, vídeos e demais conteúdos ilícitos ou para finalidades ilegais no Brasil e em qualquer outro país, caso seja identificada a violação destas condições a Atende.UP poderá excluir definitivamente todos os cadastros e as informações do **CONTRATANTE**;
- IV - Disponibilizar o número de WhatsApp que será conectado à internet, devendo fazer a leitura do QR Code disponível para acesso à Plataforma contratada.
- V - A responsabilização pela configuração do robô, que contará com o suporte técnico da **CONTRATADA**, para enviar mensagens programadas através de uma sequência previamente configurada pelo **CONTRATANTE**.
- VI - Na hipótese de integração da Plataforma Atende.UP com um software terceiro, será responsabilidade do **CONTRATANTE** manter o sistema integrado em operação.

8. DA PROPRIEDADE

8.1. Os serviços desenvolvidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, são de exclusiva propriedade da **CONTRATADA**.

8.2. O **CONTRATANTE** se compromete a não modificar, de nenhuma forma, a API disponibilizada pela **CONTRATADA**, sendo vedada a prática de engenharia reversa, considerando adaptações e integrações, sem o conhecimento da **CONTRATADA**, sendo passível de responsabilização civil.

CLÁUSULA 9ª - DAS CONDIÇÕES GERAIS

9.1. Qualquer pessoa jurídica nacional ou estrangeira, e qualquer pessoa física, maior de 18 anos, poderá contratar os serviços da empresa Atende.UP, e caso seja verificada alguma violação neste sentido, a empresa poderá cancelar, unilateralmente, o cadastro deste(s) indivíduo(s).

9.2. A Atende.UP é um serviço desenvolvido, principalmente, para o atendimento automático de comunicação iniciado por terceiros. Assim, a **CONTRATADA** orienta que a Plataforma não deverá ser utilizada para realizar disparos em massa, pois o **CONTRATANTE** poderá sofrer denúncias e/ou reclamações, por parte dos indivíduos que não pediram para receber os conteúdos, caracterizando as mensagens como SPAM.

9.3. De acordo com a Política de Uso do WhatsApp Inc, o **CONTRATANTE** poderá ter seu número de WhatsApp banido ou bloqueado, por categorizar o acesso como spam. Dito isto, aconselhamos os nossos usuários a respeitarem as diretrizes do *WhatsApp Inc*. Porque, caso haja violação das regras de utilização do aplicativo, a responsabilidade será, exclusivamente, do **CONTRATANTE**, não cabendo assim nenhuma ação legal, reivindicação e/ou multa sobre a **CONTRATADA** ou sobre qualquer um de seus colaboradores, funcionários, parceiros e representantes.

CLÁUSULA 10ª - DO FORO

Qualquer disputa ou controvérsia oriunda da execução ou interpretação deste Contrato, e que não seja amigavelmente resolvida entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, será dirimida pelo Foro Central da Comarca de Recife/PE.

Válido a partir da data de envio do formulário de contratação de serviço(s) e aceite dos termos deste instrumento.