



Termos Gerais de Serviços

Termos e Condições

Este documento se aplica a todas as relações mantidas entre nós, e é aquele que vai apresentar quais são as condições, diretrizes, políticas e deveres que a definem, independentemente dos serviços prestados.

Se você começou a utilizar NOSSOS serviços em 21/12/2023 ou depois , estes Termos se aplicarão imediatamente. Caso você já utilizasse NOSSOS serviços antes desta data ou de acordo com outra versão destes Termos, VOCÊ poderá encontrar estas versões logo ali no lado esquerdo da sua tela na seção "Documentos Anteriores".

**Atenção! A utilização dos Serviços caracterizará SUA aceitação a estes Termos.*

Caso VOCÊ e NÓS tenhamos assinado outro documento que conflite, em qualquer parte, com o que descrevemos aqui, estes Termos não se aplicarão à VOCÊ naquilo que conflitar.

Para a interpretação destes Termos, quando utilizado o termo "VOCÊ" estaremos nos referindo a você Cliente, quando utilizado o termo "NÓS" estaremos nos referindo ao Grupo Hotmobile , o que inclui Hotmobile e suas controladas, e sempre que utilizarmos os termos "nós"/"nossa" em letras minúsculas, estaremos nos referindo a Cliente e Hotmobile em conjunto ou à nossa relação contratual.

A relação das empresas controladas e todas as demais palavras ou expressões que tenham ou possam vir a ter alguma conotação técnica ou específica no âmbito da relação entre nós estarão relacionadas e conceituadas no Dicionário hotmobile – Anexo VII.



Cláusula 1ª – Quais serviços prestamos e quais documentos serão aplicáveis?

1.1 Os serviços que NÓS prestamos podem ser (1) serviços de valor adicionado de integração com operadoras de Telefonia para o tráfego mecanizado e em massa através do canal de mensagens SMS e/ou (2) licenciamento de uso e acesso às nossas plataformas de Comunicação, que contém ferramentas, módulos e soluções de comunicação digital, além do acesso a outros canais de comunicação digital (como o WhatsApp Business, Instagram, e-mails etc.);

1.2 Os dois tipos de serviços descritos na cláusula 1.1 podem ser prestados de forma simultânea ou isolada, a depender do SEU uso dos serviços ofertados por NÓS;

1.3 Além de todo o descrito aqui nestes Termos Gerais, outros documentos poderão ser aplicáveis sobre a prestação de NOSSOS serviços, conforme formalizado no Contrato firmado entre VOCÊ e NÓS;

1.4 As previsões contidas nos Anexos destes Termos sobre cada canal de comunicação ou Plataforma prevalecerão sempre que conflitarem com as previsões contidas nestes Termos Gerais.

Cláusula 2ª – Para uma relação honesta, o que NÓS e VOCÊ declaramos?

2.1 VOCÊ declara que:

i Cumpre integralmente com suas obrigações legais, especialmente as de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária;

ii Não existe qualquer obstáculo administrativo, judicial ou contratual que lhe impeça de cumprir com as obrigações assumidas pelo nosso Contrato;

2.2 NÓS declaramos que:

i Possuímos os respectivos e necessários requisitos técnicos e operacionais para garantir a prestação e utilização dos serviços objeto do Contrato que assinamos;



2.3 VOCÊ e NÓS declaramos que:

i Somos legalmente capazes e legitimados para contratar, estamos devidamente credenciados a exercer nossas atividades e nos encontramos em situação regular, possuindo todas as licenças

ii autorizações, certificados e permissões relevantes necessárias para o desenvolvimento das atividades objeto deste Contrato;

iii Nos comportaremos durante e após à vigência de nosso Contrato, sempre observando a boa-fé e transparência;

iv Nos comprometemos a cumprir a legislação aplicável, especialmente a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet, o Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária e a Lei Geral de Proteção de Dados;

v Não foram necessários investimentos consideráveis para o início da relação contratual, sendo inaplicável a previsão do parágrafo único do artigo 473 do Código Civil

Cláusula 3ª – A seguir algumas regras gerais para nossa relação:

3.1 Todo e qualquer serviço contratado por VOCÊ deverá ser utilizado exclusivamente para a finalidade corporativa para a qual foi concebido e originalmente contratado. Neste sentido, caso seja identificado o uso indevido ou desvirtuado de qualquer um deles por VOCÊ, NÓS nos reservamos o direito de descontinuar o fornecimento do serviço sem prejuízo de apuração de eventuais perdas e danos que nos tenham sido impostos pelo mal uso;

3.2 VOCÊ não poderá carregar, armazenar, processar ou transmitir, por meio dos Serviços contratados, códigos, arquivos, *scripts* ou programas que sejam maliciosos ou que possam comprometer a segurança e integridade da NOSSA Plataforma ou causar danos à NÓS ou a terceiros;

3.3 Se qualquer um de nós não fizer valer – quando for opcional – qualquer das regras que disciplinam a nossa relação ou qualquer direito que possuamos,



tal fato não deverá ser interpretado como uma renúncia nem como nova estipulação contratual;

3.4 Se, por qualquer motivo, alguma disposição contratual for considerada inválida, ilegal ou inexequível, as demais – no que não for impossível ou ilógico – permanecerão inalteradas e plenamente eficazes. Se necessário, as disposições afetadas poderão vir a ser substituídas por novas, cujos efeitos se aproximem ao máximo daqueles originalmente desejados por nós, desde que sejam aceitas e acordadas;

3.5 Nossa relação NÃO será de exclusividade. Assim, VOCÊ e NÓS permanecemos livres para contratar com outros fornecedores ou clientes;

3.6 Tanto VOCÊ quanto NÓS deveremos envidar todos os esforços possíveis para obrigar eventuais sucessores a cumprir com as obrigações assumidas contratualmente;

3.7 Nossa relação é de prestador de serviços e tomador de serviços, de modo que não será considerada, em nenhuma hipótese, como um meio para constituir uma sociedade, joint venture, associação, mandato, representação, agência, consórcio ou, ainda, configurar uma relação trabalhista sob qualquer formato;

- I. Caso venha a ser distribuída reclamação trabalhista em razão da nossa relação, deverá a Parte que for responsável a qualquer título pelo reclamante manter indene a parte que foi equivocadamente alvo da reclamação;
- II. Manter indene significará, exemplificativamente: (1) buscar trazer aos autos da reclamação a realidade dos fatos e da relação havida entre NÓS e VOCÊ, (2) buscar a exclusão da parte indevida daquele processo através dos meios processuais disponíveis, (3) evitar bloqueios ou retenções judiciais sobre o patrimônio da parte inocente, realizando pagamentos ou apresentando garantias e (4) reembolsar bloqueios ou retenções de patrimônio que não puderam ser evitadas;

3.8 Independentemente da solução, ferramenta ou módulo utilizados, deverão ser observadas por VOCÊ as seguintes obrigações:



- I. zelar e se responsabilizar pela confidencialidade de suas credenciais de acesso (login e senha) e de seus usuários cadastrados à Plataforma e aos softwares nela contidos, além de exigir daqueles a quem forem concedido acesso às credenciais o mesmo nível de sigilo e confidencialidade que lhe é imposto por este documento;
- II. tomar todas as medidas razoáveis e possíveis para evitar acessos não autorizados à Plataforma contratada;
- III. NOS comunicar imediatamente na hipótese de suspeita ou efetivo vazamento de credenciais de acesso ou acesso não autorizado de terceiros aos NOSSOS serviços;
- IV. manter atualizadas e verdadeiras as informações cadastrais suas e de seus Usuários, se responsabilizando integralmente pela precisão, qualidade, conteúdo e licitude destas informações, em especial pelos dados pessoais, nos termos da legislação e regulamentação aplicável;
- V. seguir integralmente as diretrizes e regras previstas em legislação aplicável, nestes Termos e em outros documentos produzidos por NÓS ou por terceiros, e que compõe seu Contrato, especialmente os Termos relativos aos canais escolhidos para se comunicar com SEUS Destinatários;
- VI. utilizar os softwares contidos na Plataforma exclusivamente para o fim contratado, não devendo buscar alterar, desconstruir, decompilar, realizar engenharia reversa ou de qualquer outra forma intervir na integridade dos softwares, especialmente com a intenção de replicá-lo ou danificá-lo;
- VII. manter, às suas custas, hardwares, softwares, conexão suficiente com a internet e quaisquer outros requisitos para utilização da Plataforma;
- VIII. ao fazer uso de NOSSAS soluções, seja através de interfaces web ou de integrações via API, VOCÊ deverá adotar medidas de segurança, tais como mas não limitando-se a: análises recorrentes de vulnerabilidades, processo de gestão de riscos, uso de antivírus, mecanismos de proteção de senha e planos de resposta a incidentes, que sejam suficientemente aptas a endereçar riscos ligados que incluem, mas não se limitam (1) ao uso dos serviços para fins diversos daqueles contratados por VOCÊ, (2)



ao acesso indevido aos serviços por pessoas não autorizadas; (3) à segurança dos dados pessoais (incluindo o tratamento indevido destes); e/ou (4) fraude ou qualquer descumprimento da legislação ou destes Termos e Condições;

3.9 Os critérios de cobrança para cada um dos NOSSOS serviços poderão variar e serão sempre discriminados no Plano comercial ou Proposta Comercial contratado por VOCÊ;

3.10 Caso VOCÊ utilize NOSSA plataforma ou os serviços objeto de nosso Contrato para lhe auxiliar no cumprimento de certas obrigações ou deveres legais ou regulatórios, VOCÊ será o responsável por avaliar a adequação e conveniência da utilização para tal finalidade. E, ainda, na medida em que SUA utilização esteja sujeita a quaisquer requisitos legais ou regulatórios, caberá a VOCÊ assegurar, por si e por seus Usuários, que a utilização está em conformidade com tais requisitos, visto que NÓS (1) não seremos responsáveis por verificar se a utilização por VOCÊ é adequada ou atende a quaisquer leis ou regulamentos específicos e (2) nem prestamos ou oferecemos quaisquer garantias a VOCÊ neste sentido.

Cláusula 4ª – Como e quando faremos as atualizações destes ou outros Termos

4.1 VOCÊ reconhece e concorda que eventuais alterações, nestes ou em outros Termos que tratam da nossa relação, poderão ser realizadas por NÓS com o objetivo de reproduzir alterações ou evoluções sobre os serviços e/ou canais de comunicação que oferecemos;

4.2 Mas não se preocupe! Sempre que estas eventuais alterações importarem em qualquer ônus a VOCÊ, lhe comunicaremos com, ao menos, 30 dias de antecedência;

4.3 O prazo acima pode não ser cumprido quando a alteração realizada seja: (1) resultado de alteração de lei ou de regulação, (2) para cumprimento de determinação judicial, (3) resultante de alterações nas políticas de contratação de terceiros controladores de canais de comunicação (Meta (Facebook Inc.),



Operadores de Telefonia etc.) e que, portanto, influenciam diretamente na nossa prestação de serviços, (4) resultante de situação de caráter emergencial ou, ainda, (5) resultante de caso fortuito ou força maior, nos termos do que diz a Cláusula 11.1;

4.4 Apesar da nossa comunicação prévia sempre que possível, VOCÊ reconhece e concorda que deverá manter-se atualizado periodicamente das políticas de contratação e das obrigações constantes dos documentos contratuais que estarão sempre presentes neste site (www.hotmobile.com/privacidade) E sempre que continuar utilizando os serviços após o início da vigência das alterações, significará que VOCÊ aceitou as novas condições.

Cláusula 5ª – Como deveremos nos comunicar?

5.1 Para as nossas comunicações formais serem consideradas como válidas e recebidas: (1) VOCÊ deverá utilizar o endereço da nossa sede para via postal ou através do e-mail contato@hotmobile.com.br, e (2) NÓS utilizaremos o endereço físico ou o endereço de e-mail fornecidos por VOCÊ no ato da contratação.

Cláusula 6ª – Direitos autorais, marcas, patentes, plataformas... Quem é dono de que?

6.1 Tanto VOCÊ quanto NÓS nos comprometemos a respeitar recíproca e permanentemente todos os direitos autorais, marcas, patentes, registros, desenhos industriais e demais direitos de propriedade intelectual envolvidos na nossa relação contratual;

6.2 Considerando a natureza da atividade exercida por NÓS, de licenciamento de ferramentas, módulos, soluções e canais de comunicação digital sob o formato *as a service*, qualquer tipo de desenvolvimento realizado sobre nossa plataforma será considerado como de nossa propriedade, cabendo à VOCÊ, conforme o caso, a licença para uso deste eventual desenvolvimento



durante o prazo do contrato;

6.3 NÓS declaramos e garantimos, e VOCÊ entende e reconhece, que SOMOS titulares ou licenciados de todos os direitos, títulos e interesses sobre qualquer propriedade intelectual relacionada aos serviços que prestamos ou plataforma que disponibilizamos. Exceto em relação a eventuais licenças restritas e direitos expressamente outorgados a VOCÊ sob nosso Contrato, NÓS não outorgamos quaisquer direitos sobre a propriedade intelectual aqui mencionada, e todos e quaisquer direitos, títulos e interesses sobre NOSSA propriedade intelectual dos serviços prestados ou da plataforma disponibilizada permanecerá de NOSSA titularidade ou de NOSSAS licenciantes, conforme o caso;

6.4 VOCÊ concede à NÓS uma licença mundial, perpétua, irrevogável, irretratável, transferível, sublicenciável, não exclusiva e gratuita para explorar de forma irrestrita todo e qualquer eventual feedback fornecido por VOCÊ à NÓS em relação aos serviços que prestamos ou à NOSSA plataforma. O termo “feedback” inclui, sem limitação, comentários, sugestões, recomendações, pedidos de melhoria, ideias ou outras comunicações relativas ao aprimoramento daqueles;

6.5 Tanto VOCÊ quanto NÓS nos comprometemos, ainda, a não reproduzir, decompilar ou aplicar engenharia reversa sobre quaisquer serviços ou plataformas a que tenhamos acesso durante a relação contratual;

6.6 NÓS também nos comprometemos a não fornecer produtos cujos direitos de exploração não nos sejam legitimamente garantidos, seja por propriedade ou por contrato, ainda que de terceiros;

6.7 A utilização do nome, logomarca, outros sinais distintivos ou casos de uso de uma parte pela outra só poderá ocorrer mediante autorização neste sentido, exceto se acordado de outra forma em qualquer outro documento assinado entre nós, obrigando-se ambas as partes, em qualquer caso, a nunca prejudicar ou violar direitos da outra ao fazê-lo



Cláusula 7ª – Sigilo e Confidencialidade: Nossos segredos bem guardados!

Considerando a natureza da nossa relação e a natureza dos serviços prestados por NÓS, poderão ser trocadas entre nós informações consideradas confidenciais;

7.1 Serão consideradas confidenciais as informações que não: (1) estiverem disponíveis ao público, (2) forem disponibilizadas ao público pelo proprietário da informação, (3) eram de conhecimento de algum de nós antes de ter acesso à determinada informação em virtude de seu Contrato, (4) tiverem sua divulgação determinada por ordem judicial ou autoridade administrativa no exercício de seus poderes ou (5) chegarem a conhecimento de um de nós com origem que não seja a da nossa relação contratual e sem violação de qualquer obrigação de sigilo que seja de conhecimento daquele que receber a informação;

7.2 Quando houver determinação judicial ou administrativa de revelação de informação confidencial e quando este ato de informar não for legalmente proibido pela ordem de revelação, caberá àquele que tiver de cumprir a ordem, antes de revelar ou, quando isso não puder acontecer por qualquer motivo, assim que possível, informar ao proprietário da informação;

7.3 As informações confidenciais fornecidas por qualquer um de nós para a execução do Contrato deverão ser utilizadas exclusivamente para as finalidades e no limite da necessidade para as quais foram divulgadas.

Desde que obedecido o que tratamos nesta Cláusula, tanto VOCÊ quanto NÓS, concordamos com a revelação das informações confidenciais a empregados, prepostos ou representantes, os quais deverão estar submetidos a igual ou mais rigoroso dever de sigilo;

7.4 Os deveres de sigilo e confidencialidade previstos nestes Termos permanecerão vigentes por até 5 (cinco) anos após o fim da nossa relação contratual.



Cláusula 8ª – E se precisarmos ceder ou transferir nosso Contrato?

8.1 VOCÊ só poderá ceder ou transferir seu Contrato e/ou os direitos dele decorrentes mediante nossa prévia e expressa autorização;

8.2 A cessão ou transferência não autorizada por NÓS importará na sua responsabilização por todos os atos ou fatos ligados aos cessionários não-autorizados, além da possibilidade, a NOSSO critério, de suspender e/ou descontinuar a prestação dos serviços independentemente de aviso prévio;

8.3 A utilização dos serviços que NÓS prestamos por empresas afiliadas a VOCÊ, entendidas estas como empresas controladoras, controladas ou pertencentes a um mesmo grupo econômico, não importará em transferência das obrigações assumidas por VOCÊ;

8.4 Na hipótese de utilização conjunta da forma descrita no item anterior, VOCÊ deverá dar conhecimento a todas as suas afiliadas das regras, obrigações e diretrizes que são aplicáveis ao uso dos NOSSOS serviços, incluindo todos os documentos contratuais. VOCÊ será integralmente responsável por todo e qualquer ato ou fato praticado pelas suas afiliadas;

8.5 Tanto NÓS quanto VOCÊ poderemos ceder e/ou transferir o Contrato nas hipóteses de cisão, fusão ou incorporação societárias mediante prévio aviso, exceto quando qualquer desses atos envolvam nossos concorrentes, hipótese esta que poderá, a NOSSO critério, ser motivo para o encerramento de nossa relação contratual sem que tal encerramento importe em qualquer ônus para NÓS;

8.6 Nos casos em que forem autorizados por NÓS a revenda, repasse ou sublicenciamento de nossos serviços, VOCÊ deverá garantir que formalmente comunicou ao terceiro recebedor dos serviços e impôs a este as mesmas obrigações, regras e diretrizes de uso que recaem sobre VOCÊ, inclusive informando (1) o local onde estão hospedados todos os documentos legais que descrevem tais obrigações e (2) toda e qualquer atualização que venha a ser feita sobre tais documentos;

8.7 Caso VOCÊ não cumpra a obrigação prevista acima, estará sujeito à multa não compensatória equivalente a 12 (doze) vezes o valor médio mensal apurado a partir da utilização dos serviços prestados por NÓS e usufruídos pelo terceiro.



Cláusula 9ª – Subcontratação: Fique tranquilo! NÓS nos responsabilizamos!

9.1 Para melhor execução de parcela dos serviços contratados por VOCÊ, NÓS poderemos subcontratar empresas parceiras;

9.2 Quando NÓS precisarmos subcontratar empresas parceiras para execução dos serviços ou parte deles, VOCÊ será comunicado sobre esta subcontratação, exceto quando a subcontratação se tratar de parcela de serviço não prestado diretamente por NÓS que seja condição essencial para a execução do objeto do Contrato celebrado entre nós;

9.3 Mas não se preocupe! Todas as empresas parceiras voluntária e livremente subcontratadas deverão ser submetidas a condições e padrões de qualidade equivalentes aos que NÓS observamos na nossa relação com VOCÊ;

9.4 Além disso, NÓS seremos responsáveis pelos atos ou fatos ligados aos NOSSOS subcontratados voluntários e que digam respeito à execução do contrato firmado com VOCÊ.

Cláusula 10ª – Ética e Práticas Anticorrupção: Vamos fazer tudo corretamente!

10.1 VOCÊ declara que conhece e adere integralmente, por si, seus representantes, prepostos e terceiros sob sua subordinação, ao Código de Ética e Conduta do Grupo Hotmobile disponível no link

<https://hotmobile.com.br/hot360/politicaprivacidade/> , concordando com a adoção de conduta ética na utilização dos Serviços, de acordo com previsto na legislação anticorrupção brasileira (incluindo, mas não se limitando à lei 12.846/2013 e ao Decreto nº 8.420/2015), disposições do Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), UK Bribery Act e demais regulamentações aplicáveis ao negócio do Grupo Hotmobile.

10.2 Em casos de conhecimento de qualquer pedido de suborno, vantagem imprópria ou conduta de descumprimento do Código de Ética e Conduta do



Grupo Hotmobile, VOCÊ deverá, imediatamente quando descoberta, realizar a comunicação por escrito através do Canal de Ética, conforme indicado no Código de Ética e Conduta.

10.3 Se por qualquer meio, chegar ao NOSSO conhecimento qualquer situação de xingamento, ofensa e/ou desrespeito de qualquer natureza às regras, conforme descrito acima, VOCÊ poderá ser notificado para esclarecer em até 5 dias úteis quais medidas foram tomadas em relação ao acontecimento.

10.3.1 Em caso de não resposta à notificação, ausência da adoção de medidas eficazes para solucionar o caso, ou enquadramento em risco de dano ao Grupo Hotmobile e seus representantes, colaboradores, prepostos e/ou terceirizados, os Serviços poderão ser suspensos até que a apuração interna seja encerrada.

10.4 Sem prejuízo das medidas previstas acima, o descumprimento por VOCÊ ou terceiros relacionados, dos termos e preceitos contidos no Código de Ética e Conduta do Grupo Hotmobile, ensejará a responsabilização por todas as perdas e danos causados, sem prejuízo do direito de efetuar a rescisão imediata do Contrato independente de comunicação e sem a incidência de quaisquer ônus, e do reporte às autoridades competentes. Fica ajustado que não se aplica a esta cláusula qualquer limitação de responsabilidade.

10.5 NÓS e VOCÊ nos comprometemos em observar os mais altos padrões de boas práticas em nossos respectivos mercados e em termos de comunicação, inclusive todo o descrito na NOSSA Política de Prevenção e Combate à Corrupção, Suborno, Fraude e Lavagem de Dinheiro, além de evitar que sejam dados ou recebidos quaisquer valores, presentes ou vantagens que não sejam consequência contratual das obrigações assumidas entre nós;

10.6 NÓS e VOCÊ declaramos que não estamos envolvidos e, ainda, nos comprometemos a não nos envolvermos, direta ou indiretamente, por nós ou por nossos representantes, em qualquer atividade ou prática que se caracterize como uma infração de legislação anticorrupção, em especial da



Lei Anticorrupção e regulação respectiva, atualmente em vigor;

10.7 VOCÊ declara que:

- i. VOCÊ, suas subsidiárias, diretores, conselheiros, agentes, funcionários, afiliados ou representantes (aqui chamados individualmente "Pessoa") não estão, atualmente, sujeitos, nem são alvos de quaisquer sanções previstas ou aplicadas pelo Governo dos Estados Unidos, incluindo, sem limitação, o Departamento do Tesouro dos EUA do Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros (U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control - OFAC), o Conselho de Segurança das Nações Unidas (United Nations Security Council - UNSC), a União Europeia, ou outra autoridade competente para aplicação sanções (aqui chamadas coletivamente, "Sanções");
- ii. Não está localizada, organizada ou sediada em um país ou território objeto de Sanções, e que não usará, direta ou indiretamente, os NOSSOS serviços em quaisquer atividades ou negócios em países ou territórios que sejam objeto de Sanções, ou que de qualquer outra forma possa resultar em uma violação de Sanções por qualquer Pessoa;
- iii. Seus recursos não são fruto de quaisquer atividades ilícitas; e
- iv. Nenhum dos SEUS fundos ou outros ativos constituem propriedade de, ou são de propriedade beneficiária, direta ou indiretamente, de qualquer Pessoa, entidade ou governo sujeito a Sanções.

10.8 Além das declarações acima, VOCÊ reconhece e concorda, que a SUA inclusão, ou de qualquer de suas subsidiárias, diretores, conselheiros, agentes, funcionários, afiliados ou representantes, em uma lista de Sanções deverá ser comunicada imediatamente a NÓS e será considerada uma violação material ao nosso Contrato, o que poderá motivar o imediato encerramento deste, sem qualquer ônus a NÓS, respeitando e observando as demais cláusulas destes Termos;



10.9 Os deveres e declarações assumidos aqui por nós, poderão ser objeto de auditoria pessoal ou por terceiros especificamente contratados, oportunidade em que serão analisados os documentos e atividades que comprovem a nossa conformidade com os que diz esta cláusula.

Cláusula 11ª – Caso Fortuito e Força Maior: e agora?

11.1 Na hipótese de ocorrerem eventos que possam ser classificados como caso fortuito ou de força maior, aquele que tomar conhecimento do evento deverá informar ao outro, em até 2 (dois) dias, a ocorrência do fato juntamente das medidas que estão sendo tomadas para combater o fato, além da previsão de regularização, quando possível;

11.2 Os prazos eventualmente afetados por eventos de caso fortuito ou força maior serão prorrogados proporcionalmente ao atraso;

11.3 A interrupção dos serviços prestados por NÓS por período superior a 15 (quinze) dias durante eventos de caso fortuito ou força maior dará a VOCÊ ou a NÓS a opção de encerrar o Contrato sem que sejam devidos quaisquer valores a título de multa ou indenização. Neste caso, ainda serão devidos os valores por aqueles serviços usufruídos, seja por disponibilização ou por utilização, a depender do produto contratado;

11.4 Conforme citado acima, caso fortuito ou força maior não serão considerados excludentes do seu dever de realizar os pagamentos por aqueles serviços efetivamente prestados por nós;

Cláusula 12ª – Quando nosso Contrato poderá ser encerrado?

12.1 Além de outras hipóteses previstas neste ou em outros documentos aplicáveis, nosso Contrato poderá ser encerrado, total ou parcialmente, conforme o caso, quando:

- i. os serviços oferecidos por NÓS não mais puderem ser prestados por atos



ou fatos causados por qualquer um de nós ou por terceiros;

ii. NÓS ou VOCÊ tivermos decretada falência ou deferida recuperação judicial;

iii. forem protestados títulos ou distribuídas execuções contra VOCÊ em valor igual ou superior ao seu respectivo capital social;

iv. VOCÊ permanecer inadimplente por período superior a 90 (noventa) dias;

v. NÓS ou VOCÊ, após notificados por escrito a cumprir com qualquer obrigação prevista em Contrato, não cumprirmos esta obrigação em até 5 (cinco) dias úteis;

vi. VOCÊ for penalizado por controlador de canal de comunicação (Meta (Facebook Inc.), Operadoras de Telefonia etc.) e tiver banido ou impedido o seu acesso a determinado canal;

vii. eventual revisão de preços praticada por NÓS, nos termos da Cláusula 16ª abaixo, seja recusada por VOCÊ;

12.2 Nosso contrato poderá ser encerrado imediatamente sempre que VOCÊ ou qualquer terceiro sob sua responsabilidade descumpra qualquer obrigação prevista nas Cláusulas 10ª e 15ª.

Cláusula 13ª – Quando nossos serviços poderão ser suspensos?

13.1 NÓS poderemos suspender temporariamente o acesso aos serviços, sem prejuízo da rescisão do Contrato quando aplicável, sempre que:

i. for identificado que o conteúdo de SUAS mensagens e/ou SEU uso dos serviços estejam em desacordo com a legislação aplicável ou com as diretrizes que constam nestes Termos;

ii. a suspensão seja em virtude de determinação judicial, policial ou administrativa;



iii. independentemente de aviso prévio, VOCÊ permanecer inadimplente por período superior a 10 (dez) dias;

ix. forem identificados quaisquer danos, causados ou tentados, à NÓS em virtude do uso dos serviços por VOCÊ ou por qualquer terceiro a ligado a VOCÊ;

13.2 NÓS buscaremos avisar a VOCÊ previamente sobre o risco de suspensão e o prazo previsto para que ela ocorra – exceto no caso do item “iii” acima – sempre que possível; Porém, quando identificarmos que avisar VOCÊ previamente da suspensão pode causar danos à NÓS ou a terceiros, procederemos com a suspensão imediata dos serviços comunicando-o da suspensão o mais breve possível;

13.3 A suspensão de acesso – quando ocasionada por conduta culposa ou dolosa SUA ou de terceiros ligados a VOCÊ – não dará direito a abatimentos proporcionais no preço, em casos de pagamento de produtos por assinatura, nem em isenção de pagamento pelos serviços que foram prestados.

Cláusula 14ª – Serviços Beta e Serviços gratuitos

14.1 NÓS, ocasionalmente, poderemos disponibilizar serviços em fase Beta. A classificação de um serviço como “Beta” será realizada sempre de forma clara e prévia à sua utilização;

14.2 Os serviços em fase Beta são aqueles que não estão 100% (cem por cento) finalizados e que estão em constante evolução, mas que apresentam melhorias ou novas funcionalidades já aptas a serem utilizados de maneira funcional e eficaz;

14.3 Produtos betas poderão ser fornecidos de forma gratuita ou mediante pagamento, o que não retirará suas características de Beta;

14.4 Serviços em fase Beta poderão não apresentar perfeito funcionamento. Assim, condições como disponibilidade, eficiência e outras encontradas em



serviços regulares podem não se aplicar e nós não nos responsabilizamos por qualquer falha ocorrida na utilização destes serviços;

14.5 A utilização de serviços em fase Beta por VOCÊ é voluntária e sob conhecimento das disposições previstas nesta cláusula. Assim, NÓS não nos responsabilizamos por atos ou fatos eventualmente danosos ligados diretamente à utilização do serviço em fase Beta;

14.6 Serviços em fase Beta poderão apresentar Termos de Uso próprios que tratarão com detalhes as especificidades das condições e obrigações relacionadas a tais serviços;

14.7 NÓS não garantimos a continuidade do serviço e nem o lançamento de sua versão comercial, sendo assim, NÓS poderemos descontinuar serviços em fase Beta a qualquer momento e independentemente de aviso prévio;

14.8 Caso qualquer eventual feedback seja fornecido por VOCÊ à NÓS em relação aos serviços que prestamos ou à NOSSA plataforma, se aplica o disposto na Cláusula 6.4;

14.9 Além de serviços em fase Beta, NÓS também poderemos colocar à sua disposição serviços ou funcionalidades gratuitas, ou seja, todos aqueles que não são objetos específicos de cobrança, através de NOSSAS Plataformas, ainda que disponibilizados em conjunção com outros softwares que, por sua vez, são objeto de cobrança específica;

14.10 Do mesmo modo, serviços gratuitos também poderão vir a ser descontinuados ou passar a ser cobrados em momento futuro. VOCÊ será informado previamente, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, das condições comerciais propostas para utilização dos serviços.

Cláusula 15ª – Importante! Regras sobre as comunicações

15.1 Cabe exclusivamente a VOCÊ a escolha e/ou elaboração do conteúdo a ser enviado nas mensagens trafegadas através dos serviços prestados por NÓS, de modo que todo tráfego sob credenciais pertencentes a VOCÊ será de SUA exclusiva responsabilidade;



15.2 Ao se comunicar VOCÊ deverá sempre seguir as seguintes obrigações:

- i. Se identificar de forma, clara, precisa e legítima;
- ii. Não violar direitos de terceiros;
- iii. Respeitar os direitos de titulares de dados pessoais tratados pela comunicação realizada;
- iv. Observar e seguir a legislação, regulação e autorregulação brasileira aplicáveis, especialmente: a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária e a Lei Geral de Proteção de Dados;
- v. Garantir autorização formal (“opt-in”) do Destinatário para que qualquer comunicação com este seja iniciada por VOCÊ. Este *opt-in* deverá conter informações que permitam a identificação deste Destinatário, garantindo-se, ainda, que referidas informações de identificação repassadas serão tratadas com segurança;
- vi. Garantir a possibilidade do cancelamento formal (“opt-out”) da autorização pelo Destinatário através de mensagens “MO”, links de cancelamento (e-mail) ou outros meios aplicáveis para eventuais outros canais;
- vii. Incluir, quando aplicável, título/assunto claro e não enganoso, que descreva com precisão o conteúdo e a finalidade da mensagem (ex.: “este e-mail é um anúncio ou promoção”);

15.3 VOCÊ não poderá veicular mensagens e/ou arquivos que:

- I. apresentem informações falsas ou propositalmente desatualizadas (*fake news*), enganosas, dúbias ou cuja natureza não possa ser claramente identificada;
- II. apresentem informações sabidamente desatualizadas destinadas a formar opiniões ou incutir estados emocionais com base em erro;
- III. promovam qualquer forma de racismo ou discriminação;
- IV. façam apologias a ilegalidades;



- V. tragam conteúdo pornográfico, fanático religioso ou fanático político*;
**quanto ao conteúdo político, especificamente para o tráfego de mensagens no canal SMS, deverá ser cumprido o descrito no Anexo I (Termos de Uso Canal SMS).*
- VI. violem direitos de terceiros;
- VII. sejam vedadas ou não recomendadas para a faixa etária do Destinatário;
- VIII. apresentem conteúdo não solicitado massificado ou fraudulento, que caracterizem o *spam* ou *phishing*;
- IX. impliquem em tarifação do Destinatário, salvo tarifas eventualmente cobradas pelas Operadoras de telefonia para respostas das mensagens;
- X. promovam ou incentivem a portabilidade e/ou migração do Destinatário entre Operadoras de telefonia;
- XI. não tenham sido autorizadas formalmente (“opt-in”) ou que tenham tido seu cancelamento formal (“opt-out”) solicitado pelo Destinatário;

15.4 Para auxiliar na mais adequada utilização dos nossos canais por VOCÊ, NÓS poderemos aplicar filtros de conteúdo sobre as mensagens e/ou arquivos trafegados. Estes filtros, através de configuração algorítmica, servirão para evitar o tráfego de mensagens que apresentem (1) phishing, (2) spam ou (3) palavras de baixo calão;

15.5 A eventual utilização por NÓS dos filtros mencionados na cláusula anterior não retira ou diminui as obrigações impostas sobre você através deste documento e nem afasta a sua responsabilização por danos e prejuízos que sejam originados a partir do tráfego de mensagens com conteúdo indevido;

15.6 Não importando a ferramenta, solução ou canal utilizado por VOCÊ, as mensagens trafegadas devem ter natureza estritamente comercial, corporativa e/ou institucional, sendo vedada a utilização dos nossos serviços para tráfego de mensagens de natureza pessoal ou diversa;

15.7 Caso, em virtude do conteúdo trafegado por VOCÊ, NÓS venhamos a sofrer (1) qualquer tipo de sanção, legal ou contratual, imposta por órgão governamental ou empresa controladora de canal de comunicação, ou (2)



qualquer tipo de dano reclamado por qualquer terceiro, VOCÊ será cobrado do valor correspondente de forma integral e imediata, independentemente de apuração de eventuais perdas e danos adicionais;

15.8 Eventualmente, nos termos do que prevê a legislação, NÓS poderemos solicitar que VOCÊ nos envie a comprovação de obtenção dos “opt-in” e “opt-out” concedidos pelo Destinatário, portanto, VOCÊ deverá manter tais informações devidamente arquivadas, nos fornecendo sempre que solicitado, o que deve ser atendido em prazo razoável, acordado entre nós.

Cláusula 16ª – Equilíbrio econômico-financeiro do Contrato

16.1 Caso haja alterações nos preços praticados pelas Operadoras de telefonia sobre o tráfego de mensagens SMS, pela Meta (Facebook Inc.) sobre o tráfego de mensagens no canal WhatsApp Business ou qualquer outro controlador de canal de comunicação, NÓS poderemos reformular os preços praticados entre nós de modo a recompor o equilíbrio econômico-financeiro originalmente estabelecido em nosso contrato;

16.2 A reformulação prevista na cláusula anterior ocorrerá sempre mediante aviso prévio de pelo menos 30 (trinta) dias;

16.3 A reformulação prevista na cláusula anterior ocorrerá sempre mediante aviso prévio de pelo menos 30 (trinta) dias, salvo nas hipóteses em que (1) este prazo possa gerar dano grave ou de difícil reparação ou (2) NÓS sejamos comunicados de alterações de preços pela controladora do canal de comunicação com antecedência inferior;

16.4 Caso VOCÊ não esteja de acordo com as alterações propostas, será permitida a extinção do Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, desde que comunicadas antes da vigência de novos preços;

16.5 Outros fatores que surjam após a fixação dos preços praticados entre nós, imprevisíveis ou previsíveis, mas de difícil mensuração, também poderão fazer com que os preços praticados sejam revisados a fim de recompor o



equilíbrio econômico-financeiro entre as partes, e seguirão o procedimento das cláusulas acima;

16.6 Independentemente das hipóteses tratadas nos itens anteriores, fica estipulada a recomposição dos preços acordados entre as Partes, a cada período mínimo de 12 meses contados da data de assinatura de seu contrato, utilizando-se como índice de referência a variação positiva do Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M/FGV).

Cláusula 17ª – Quais as nossas Responsabilidades?

17.1 Tanto NÓS quanto VOCÊ seremos responsáveis pela reparação de eventuais danos causados durante a execução de nosso Contrato nos limites da respectiva participação comprovada em cada evento que nos originou o dano, exceto nos casos que estejam previstos nas cláusulas a seguir ou em outras especificamente previstas nestes Termos;

17.2 NÓS não indenizaremos:

- i. danos de qualquer natureza que sejam causados em virtude do conteúdo das mensagens trafegadas por VOCÊ ou por Terceiros em uso culposo ou doloso de suas credenciais de acesso aos serviços contratados;
- ii. lucros cessantes ou danos causados em virtude de perdas de chance ou hipóteses semelhantes;
- iii. danos causados em virtude da utilização de produtos em fase Beta;
- iv. danos causados por atos, fatos ou falhas ligadas diretamente (1) aos fornecedores dos canais, como Operadoras de telefonia e a Meta (Facebook Inc.), ou (2) à terceiros cuja atuação não está sob nossa direção, supervisão ou responsabilidade;

17.3 Com exceção dos casos que tenham como causa violações à Leis ou obrigações que digam respeito à (1) Políticas Anticorrupção e de Prevenção e combate à Lavagem de Dinheiro, (2) Confidencialidade, (3) Responsabilidade



Ambiental, (4) Proibição de trabalho infantil ou trabalho escravo ou ainda (5) cuja causa se dê por comprovado Dolo, eventuais indenizações devidas por NÓS estarão limitadas ao valor anual de SEU contrato, considerado este o equivalente ao valor pago por VOCÊ a NÓS nos últimos 12 meses;

17.4 Caso NÓS sejamos alvo de autuação por parte de qualquer autoridade governamental, qualquer terceiro ou empresa terceira controladora de canal de comunicação, e essa autuação tenha origem em ato ou fato praticado (1) por VOCÊ, (2) por terceiro que se possa entender sob SUA responsabilidade ou (3) por terceiro em uso indevido ou não e culpável das SUAS credenciais de acesso a qualquer dos canais, plataformas ou ferramentas oferecidas por NÓS, você deverá assumir a responsabilidade por essa autuação e nos manter indene e/ou reembolsar, conforme o caso, de quaisquer despesas que nós tenhamos incorrido ou por perdas e danos que tenhamos como resultado da autuação;

17.5 VOCÊ deverá NOS manter indene, ainda, contra quaisquer sanções ou prejuízos ligados ao conteúdo das mensagens trafegadas;

17.6 Manter indene significará, exemplificativamente, conforme o caso:

(1) indenizar e NOS reembolsar, (2) prestar garantias em processos, (3) assumir a responsabilidade sobre atos e fatos ligados a utilização do canal por VOCÊ, (4) habilitar-se em processos judiciais e administrativos que tenham por objeto atos ou fatos ligados a utilização do canal por VOCÊ, solicitando, quando cabível, a NOSSA exclusão daquele processo;

17.7 VOCÊ deverá indenizar solidariamente danos causados em virtude da violação de quaisquer obrigações previstas neste ou em outros Termos aplicáveis, sempre que tal violação for praticada por (1) terceiro que se possa entender sob SUA responsabilidade ou (2) por terceiro em uso indevido ou não e culpável de SUAS credenciais de acesso a qualquer dos canais, plataformas ou ferramentas oferecidas por NÓS;

17.8 Diante de processos judiciais ou administrativos, a Parte que for responsável pelos fatos lá apurados – de acordo com a lei aplicável ou destes Termos – deverá (1) fazer todo o possível, dentro do que razoavelmente se



espera, para defender e manter indene a parte inocente e (2) assumir sua parcela de responsabilidade sobre os atos e fatos em discussão, buscando, quando for o caso, a exclusão da parte inocente daquele processo.

Cláusula 18ª – Integrações de softwares com terceiros

18.1 Ao realizar integrações dos NOSSOS serviços com softwares próprios ou de terceiros permanecerão aplicáveis as disposições destes Termos e de nosso Contrato;

18.2 Quaisquer danos ou prejuízos originados a partir destes softwares próprios ou de terceiros serão de SUA integral responsabilidade;

18.3 A partir da realização da integração dos NOSSOS serviços com softwares de terceiros, todas as informações trafegadas pelas soluções ou ferramentas integradas serão necessariamente compartilhadas com o terceiro.



ANEXO I – TERMOS ESPECÍFICOS DE USO PARA CANAL SMS*

ESTE ANEXO SERÁ APLICÁVEL SEMPRE QUE VOCÊ UTILIZAR O SMS COMO CANAL DE COMUNICAÇÃO COM SEU DESTINATÁRIO;

A. Cada mensagem SMS poderá contar no máximo com 160 (cento e sessenta) caracteres alfanuméricos. Mensagens que extrapolarem este limite serão divididas e concatenadas automaticamente, passando a contar para todos os fins, especialmente para faturamento e cobrança, como múltiplas mensagens, a depender da quantidade de mensagens SMS concatenadas necessária;

B. As mensagens trafegadas serão cobradas com base no recebimento e/ou envio por VOCÊ, independentemente do sucesso da entrega ao Destinatário final;

C. Qualquer alteração ou atualização promovidas pelas Operadoras de telefonia acerca das regras de utilização do canal SMS serão prontamente informadas e VOCÊ somente poderá continuar sua utilização do canal se submetido a tais novas regras, sob pena de responsabilização pelo uso indevido;

D. Caso VOCÊ queira veicular mensagens SMS de conteúdo político, e desde que estas não violem aquilo que está descrito na Cláusula 15.3 destes Termos, deverão ser observadas as seguintes condições:

i. A mensagem não poderá criar, artificialmente, estados mentais emocionais ou passionais nem conter conteúdo que possa ser reputado como fanatismo;

ii. É terminante proibida a veiculação de (1) notícias sabidamente falsas ou, (2) quando fora de contexto e explicações, sabidamente desatualizadas, todas denominadas “fake news”*;

**as fake news poderão ser verificadas por agências de checagem de fatos (fact-checking) que mantenham cooperação com a justiça Eleitoral (vide www.justicaeleitoral.jus.br/fato-ou-boato/#fakenews)*

iii. Caso a mensagem direcione o destinatário à página da internet, o endereço eletrônico deverá ter sido previamente comunicado à Justiça Eleitoral



e deverá ser hospedado em território nacional;

iv. VOCÊ deverá respeitar toda a legislação eleitoral e diretrizes do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) (legislação eleitoral), em especial com relação aos prazos e alcance territorial para a veiculação de campanha eleitoral;

v. É vedada a utilização dos nomes, marcas ou logotipos de qualquer Operadora de telefonia no conteúdo das mensagens ou das páginas referenciadas;

vi. É terminantemente vedado o anonimato, devendo haver sempre a identificação do remetente;

vii. Caso seja recebida notificação judicial ou extrajudicial por VOCÊ, por NÓS ou por alguma Operadora de telefonia e que considere irregular a comunicação realizada, VOCÊ deverá tomar todas as providências necessárias para cessação da comunicação;

viii. Todas as mensagens enviadas deverão contar com mecanismo que permita a realização do "opt-out" pelo destinatário. A exclusão do destinatário a contar do pedido do destinatário.

ANEXO II – TERMOS ESPECÍFICOS DE USO DA PLATAFORMA APP.HOTMOBILE*

ESTE ANEXO SERÁ APLICÁVEL SEMPRE QUE VOCÊ FIZER USO DE QUALQUER DAS FERRAMENTAS, MÓDULOS E/OU SOLUÇÕES PRESENTES NA NOSSA PLATAFORMA APP.HOTMOBILE.

O CLIENTE encontrará disponíveis para utilização na NOSSA Plataforma APP.Hotmobile, mediante contratação prévia conforme o caso, as funcionalidades a seguir:

1. ATENDCHAT

1.1 O que é? É uma solução de mensageria, em tempo real ou não, que agrupa dentro de uma mesma interface e ambiente diversos canais de comunicação, tais como: SMS, Live Chat, E-mail, WhatsApp Business, Facebook Messenger,



Telegram e Mercado Livre.

2. Hotbot

2.1 O que é? É uma ferramenta de *flowbuilder* visual criada por NÓS que reúne as seguintes funcionalidades:

- i. criação de fluxos para automatizar processos lógicos previsíveis e integrar demais produtos contratados ou serviços;
- ii. modelos de fluxos conversacionais e templates de fluxos prontos para realizar notificações ou estabelecer comunicação de forma ilimitada e com qualquer número de Destinatários;
- iii. configurações de fluxos via canal de Voz;
- iv. programação de réguas de comunicação;
- v. componentes que podem ser utilizados para agregar valor e acrescentar funcionalidades aos seus fluxos de processos e assistentes virtuais;
- vi. relatórios gerenciais pré-configurados para acompanhar o desempenho de seu fluxo;
- vii. manuais e tutoriais elaborados por NÓS para otimizar o uso de fluxos que podem ser acessados através de: Central de Ajuda – Documentação do Produto (<https://hotmobile.com.br/hot360/hotcampaigning-vendas/>) e Hotmobile Academy – Certificação (<https://hotmobile.com.br/hot360/webteca-solucoes-moveis/>)
- viii. integrações com APIs e Webhooks;
- ix. gerenciamento de acessos por perfil de usuários junto a Plataforma Hotmobile (app.Hotmobile.com).

2.2 como se dá a cobrança? As cobranças terão como parâmetro as sessões de conversação que se utilizam da ferramenta. Para isto, cada sessão terá a duração de 24h (vinte e quatro horas) a contar de seu início e será considerada



iniciada ("start") quando: (i) VOCÊ encaminha uma mensagem inaugural ao Destinatário; ou (ii) VOCÊ responde a uma mensagem inaugural enviada pelo Destinatário

** A elaboração de projetos de chatbots por NÓS será sempre de contratação de projeto desenhado juntamente com VOCÊ e será cobrada de forma autônoma.*

3. Hotmobile APIS

3.1 O que é? É um multicanal para integração que disponibiliza 8 canais conversacionais: SMS, WhatsApp, RCS, Google Business Message, Facebook Messenger, Telegram e Voz.

3.2 Funcionalidades:

- i. Tokens para autenticação via API.
- ii. Disparo de mensagens multicanal
- iii. Gerenciamento de webhooks para mensagens recebidas e status de mensagens.
- iv. Relatório multicanal
- v. Gerenciamento de templates
- vi. Ambiente de Sandbox para disparo de até 200 mensagens por dia para contatos conectados via SMS, WhatsApp, RCS, Instagram, Telegram ou Facebook Messenger.

4. Hotmobile Attraction

4.1 O que é? O Hotmobile Attraction é uma solução que permite disparo de comunicações em massa com facilidade para impactar seus clientes em múltiplos canais (SMS, WhatsApp, E-mail e RCS) maximizando os resultados das suas campanhas.



4.2 Algumas exigências para que VOCÊ consiga utilizar a solução:

- I. contratar em separado e/ou de forma adicional pelo menos um dos seguintes canais: SMS, WhatsApp Business, E-mail e/ou RCS;
- II. ter, informar e se responsabilizar pela própria base de clientes que desejar impactar;
- III. realizar o acesso via laptop ou desktop, visto que a solução não funciona via celular ou tablet;
- IV. ter acesso criado no App.Hotmobile;
- V. sempre que atingido o limite de tráfego do plano escolhido por VOCÊ, caso queira trafegar, VOCÊ deverá solicitar o upgrade do plano.

4.3 Quais os planos disponíveis e quais as funcionalidades?

LITE+: Disparo de Mensagens via SMS, WhatsApp / Números inclusos / Servidor e Hospedagem / Criptografia / Remetente oficial / Construtor de Jornada / Gestor de Contatos;

PRO+: Disparo de Mensagens via SMS, WhatsApp, E-mail e RCS / Números inclusos / Servidor e Hospedagem / Criptografia / Remetente oficial / Construtor de Jornada / Gestor de Contatos/ Automação e régua de comunicação.

4.4 Como funciona o plano PRO?

Para os planos PRO e Customize será cobrado uma assinatura mensal pela utilização da funcionalidade de Automação existente nos planos. A cobrança será realizada pela assinatura do plano escolhido com acesso as *features* da plataforma, caso VOCÊ escolha alguma franquia mínima de canais para disparo como SMS, WhatsApp, RCS e/ou E-mail será feita a cobrança do plano escolhido mais o valor da franquia mínima.

4.5 Quando o canal utilizado for e-mail, incluir ao final do texto:



- i. Um endereço de correspondência físico preciso no corpo do e-mail, um endereço para o qual as solicitações de cancelamento (opt-out) de inscrição podem ser enviadas fisicamente;
- ii. Um link de cancelamento de inscrição claro e visível; e
- iii. Um link para a SUA Política de Privacidade aplicável aos e-mails que VOCÊ envia aos Destinatários.

4.5.1 SEUS Clientes devem ter a capacidade de revogar o consentimento para receber quaisquer avisos não exigidos legalmente a qualquer momento. Uma vez recebida sinalização de OPT-OUT, VOCÊ deve honrar a solicitação dentro de 10 dias ou no prazo exigido pela lei ou regulamentação aplicável, o que for menor.

4.6 Capacidade de Entrega

4.6.1 Alguns conteúdos ou práticas de envio não são ilegais ou proibidos, mas têm grande probabilidade de enfrentar problemas de capacidade de entrega.

4.6.2 Altas taxas de problemas de capacidade de entrega e reclamações de terceiros (por exemplo, reclamações de Clientes Finais ou Destinatários) podem afetar negativamente o desempenho do provedor de entrega de E-mail.

4.6.3 O conteúdo de e-mail ou as práticas de envio que geram tais resultados podem levar à recusa do provedor em entregar e-mails ou à suspensão da conta. VOCÊ, então, declara que tem ciência e que NÓS não seremos responsáveis pela entrega dos e-mails que tragam conteúdos que podem estar em risco de monitoramento aumentado, gerando possíveis problemas de capacidade de entrega como, entre outros, os seguintes:

- i. E-mails relacionados a fraudes de trabalho em casa, esquemas de enriquecimento rápido e esquemas de ganhar dinheiro online;
- ii. Oportunidades de geração de leads não solicitadas;



- iii. Serviços de jogos de azar;
- iv. Marketing multinível e afiliado;
- v. Reparação de crédito e oportunidades de quitação de dívidas;
- vi. Serviço de Mensagens Multimídia; MM3 Fase 3 para Internet Mail Exchange;
- vii. Venda de “curtidas” ou seguidores para uma plataforma de mídia social;
- viii. Criptomoedas, moedas virtuais e quaisquer ativos digitais relacionados a uma Oferta Inicial de Moeda.

4.7 Preciso ter domínio próprio para enviar os e-mails via Attraction?

Sim! É necessário que VOCÊ já tenha um domínio próprio para disparar as suas mensagens pelo Hotmobile Attraction. Atualmente NÓS trabalhamos com a solução de disparo de mensagens e NÃO somos provedores de domínio.

4.8 Corretor Ortográfico com Inteligência Artificial

4.8.1 Uso da Inteligência Artificial (IA)

A HOTMOBILE poderá disponibilizar uma ferramenta de correção ortográfica que utilizará Inteligência Artificial (IA) para avaliação e correção unicamente ortográfica das mensagens do usuário. Ao utilizar a funcionalidade de corretor ortográfico no Hotmobile Attraction, o CLIENTE concorda que suas mensagens serão avaliadas e corrigidas pela Inteligência Artificial (IA). A IA é usada com o objetivo de melhorar a qualidade das mensagens, identificando e corrigindo erros ortográficos.

O CLIENTE declara estar ciente de que a IA pode não ser totalmente precisa em todas as situações. Portanto, é de responsabilidade do CLIENTE revisar suas mensagens após a correção para garantir a precisão final. Além disso, é também de responsabilidade do CLIENTE o conteúdo das mensagens enviadas,



e a HOTMOBILE não será em nenhuma circunstância responsabilizada pelo conteúdo enviado e/ou por eventuais erros, equívocos ou imprecisões da ferramenta de IA.

A HOTMOBILE reserva-se o direito de descontinuar o uso da IA de correção ortográfica a qualquer momento, sem aviso prévio.

4.8.2. Responsabilidade do Cliente

O CLIENTE declara estar ciente de que é integralmente responsável pelo conteúdo das mensagens enviadas. A IA atua apenas como uma ferramenta de suporte para correção ortográfica, e o CLIENTE é o único responsável por garantir que as mensagens estejam em conformidade com as políticas e regulamentos aplicáveis.

O CLIENTE reconhece que a HOTMOBILE não será em nenhuma circunstância responsabilizada pelo conteúdo enviado e/ou por eventuais erros, equívocos ou imprecisões da ferramenta de IA.

4.8.3. Feedback e Aperfeiçoamento

O CLIENTE pode fornecer feedback sobre a correção ortográfica realizada pela IA para melhorar continuamente o serviço. O termo “feedback” inclui, sem limitação, comentários, sugestões, recomendações, pedidos de melhoria, ideias ou outras comunicações relativas ao aprimoramento da ferramenta. Ao fornecer feedback, o CLIENTE concede à HOTMOBILE uma licença mundial, perpétua, irrevogável, irretratável, transferível, sublicenciável, não exclusiva e gratuita para explorar de forma irrestrita todo e qualquer eventual feedback fornecido à HOTMOBILE.

5. Disposições Gerais



5.1 Como se dá o acesso para cada canal? Dependerá do Plano Comercial ou dos acessos específicos a cada canal contratados por VOCÊ para utilização das Plataformas.

5.2 Os valores dos canais estão inclusos nos valores pagos por cada solução/ferramenta? Alguns canais específicos, como SMS, WhatsApp Business, E-mail, RCS ou Instagram, podem gerar cobranças adicionais e estarão devidamente descritas no Contrato ou Proposta Comercial.

ANEXO III – TERMOS ESPECÍFICOS DE USO PARA WHATSAPP BUSINESS SOLUTION*

**ESTE ANEXO SERÁ APLICÁVEL SEMPRE QUE VOCÊ FIZER USO DO CANAL DE COMUNICAÇÃO WHATSAPP BUSINESS, INDEPENDENTEMENTE DA SOLUÇÃO, FERRAMENTA OU INTERFACE EVENTUALMENTE INTEGRADAS AO CANAL.*

NOTA: A WhatsApp Business Solution é um software que viabiliza um canal de comunicação entre empresas e usuários do aplicativo WhatsApp, de propriedade e gerenciamento da Meta. Assim, a utilização da solução por VOCÊ não lhe confere qualquer direito de propriedade intelectual sobre a WhatsApp Business Solution.

1. Relação entre BSP e titular da WABA:

1.1 Para começarmos, o que significa BSP e WABA?

i. Business Service Provider (ou “BSP”): É a NOSSA qualidade e designação como prestadora oficial e homologada de acesso ao canal WhatsApp Business;

ii: WhatsApp Business Account (ou “WABA”): Acesso credenciado e homologado para a solução corporativa de comunicação do WhatsApp mantida pela Meta. Com este acesso é criada uma conta para que o usuário/titular possa através dela receber e enviar mensagens.

1.2 NÓS somos provedor oficial e gestor de acesso ao canal do WhatsApp



Business, homologado e autorizado pela Meta, e, portanto, reconhecido como Business Service Provider (“BSP”) ou Integrador.

1.3 No âmbito da nossa relação, NÓS, somos a única e exclusiva parte habilitada a oferecer todo e qualquer serviço de implantação e suporte referente ao canal do WhatsApp Business.

1.4 O titular da WABA será VOCÊ, desde que seja uma pessoa jurídica previamente validada e autorizada pela Meta a utilizar o canal WhatsApp Business para se comunicar com seus Destinatários finais.

1.5 VOCÊ não poderá, em qualquer hipótese, solicitar serviços, fazer reclamações e sugestões ou abrir chamados diretamente à Meta, ao WhatsApp ou quaisquer outras empresas pertencentes ao grupo, sob pena de interrupção dos serviços de acesso ao canal, rescisão contratual, aplicação de multa e apuração de perdas e danos, conforme o caso.

1.6 Após iniciadas, as Conversas serão cobradas independentemente do sucesso das entregas das demais mensagens, ao Usuário ou a VOCÊ, dentro da mesma Conversa.

1.7 Caso a cobrança seja com base nas categorias de Conversas (Autenticação, Utilidade, Marketing e/ou Serviço), VOCÊ declara estar ciente de que o enquadramento da Conversa em uma dessas categorias é feita exclusivamente pela Meta, com base no modelo de mensagem enviado por VOCÊ. NÓS não temos qualquer influência nessa categorização de cobrança.

2. Programa de ISVs:

2.1 Caso VOCÊ, como titular da WABA, (1) já se utilize de serviços prestados por terceiros (referidos como ISVs) integrados ao canal do WhatsApp Business ou (2) deseje utilizar serviços prestados por ISVs integrados ao canal, será obrigatória sua adesão e a do ISV ao “Programa de ISVs” instituídos pela Meta.



2.2 Para adesão ao “Programa” será necessária a formalização expressa através da assinatura de documentos próprios exigidos pela Meta, além de processo de validação prévia sobre o ISV pretendido a ser aplicado pela Meta. Neste caso, NÓS, como BSP, prestaremos as informações e suportes necessários para a adesão ao Programa.

3. Políticas, Termos e Condições de Uso estabelecidos pela Meta:

3.1 Além das previsões contidas aqui, outros documentos elaborados pela Meta também são responsáveis por estabelecer condições, obrigações e diretrizes para o uso do WhatsApp Business Solution:

- i. WhatsApp Business Solution Terms: (<https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>);
- ii. Facebook Terms: (<https://www.facebook.com/legal/terms>);
- iii. Facebook Commercial Terms: (<https://www.facebook.com/legal/commercial-terms>);
- iv. Termos de Serviços do WhatsApp Business: (<https://www.whatsapp.com/legal/business-terms>);
- v. Política do WhatsApp Business: (<https://www.whatsapp.com/legal/business-policy>);
- vi. Informação Legal do WhatsApp: (<https://www.whatsapp.com/legal/#privacy-policy>);
- vii. Política de Propriedade Intelectual do WhatsApp: (<https://www.whatsapp.com/legal/#ip-policy>);
- viii. Diretrizes de Marca do WhatsApp: (<https://whatsappbrand.com>);
- ix. Technical and product documentation: (<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/guides>);

**É importante saber que a Meta pode atualizar, unilateralmente e independentemente de aviso prévio, qualquer um dos documentos que tratam do uso do WhatsApp Business Solution, especialmente aqueles relacionados acima, e que, para continuação do uso da solução, VOCÊ deverá acatar e seguir eventuais novas condições, obrigações ou diretrizes.*

4. Obrigações que VOCÊ deverá observar e cumprir quando usar o canal:



- Zelar pelos dados de login de usuário(s) cadastrado(s) para utilização do software da solução, abstendo-se de revelar, duplicar, reproduzir ou distribuir tais dados de acesso;
- Ao longo da configuração da WABA, deverá indicar ao menos 1 (um) administrador de sistema que seja responsável por gerenciar a instância do WhatsApp Business Client e que esteja;
- No caso de contar com um terceiro prestador integrado à solução, garantir que este terceiro somente processará dados de acordo com as suas instruções e sua autorização, dentro dos limites impostos por todos os documentos que tratam de diretrizes e políticas de uso da solução, especialmente o Programa de ISVs;
- Apresentar os Logotipos do WhatsApp, no todo ou em parte, sempre inalterados, não devendo combiná-los com outro logotipo, nome de empresa, marca ou termos genéricos;
- Apresentar o nome “WhatsApp” como palavra única, sem modificações ou abreviaturas, mantendo maiúsculas as letras “W” e “A”;
- Seguir a identidade visual do WhatsApp, que incorpora as cores “verde azulado”, “verde”, “azul” e outras em toda a aplicação;
- Seguir as diretrizes de marca presentes no documento Brand Guidelines (<https://whatsappbrand.com>) ao utilizar o logotipo do WhatsApp para promover sua presença comercial na aplicação quando utilizando o WhatsApp Business Solution ou as WhatsApp Business APIs;
- Obter de forma prévia, expressa e registrada a Autorização Formal (OPT-IN) dos Destinatários para envio de mensagens por meio da WhatsApp Business Solution;
- Oportunizar aos Destinatários a solicitação de Cancelamento Formal (OPT-OUT) de recebimento de mensagens enviadas por meio da WhatsApp



Business Solution;

- Respeitar todas as solicitações - apresentadas através do WhatsApp ou fora dele - para bloquear, descontinuar ou recusar comunicações pelo WhatsApp (“Opção de Recusa”). Caso seja apresentada a Opção de Recusa por qualquer Destinatário, o BSP, quando ciente de tal Opção, removerá tal destinatário da Base de Usuários, impedindo envios de novas mensagens àquele;
- Utilizar-se de modelos para a confecção de suas mensagens, devendo, tais modelos, estarem de acordo com as diretrizes e políticas de uso da solução. O WhatsApp poderá analisar os modelos de mensagem antes que sejam utilizados;
- manter vigente uma Política de privacidade que respeite a legislação aplicável, especialmente quanto aos direitos de titulares de dados;
- Acerca do número de telefone que deve ser vinculado à WABA:
 - i. O número deve ser de propriedade do titular da WABA;
 - ii. O número deve ser capaz de receber SMS ou ligações de voz para que o registro seja concluído;
 - iii. Depois que um número de telefone for registrado no WhatsApp Business API, ele não poderá ser usado pelo aplicativo WhatsApp Business nem pelo WhatsApp normal. É possível fazer o upgrade de um número de telefone para a API do WhatsApp Business, mas não o downgrade;
- Autorizar o fornecimento à Meta de dados, métricas e outras informações relacionadas ao uso do CLIENTE da WhatsApp Business Solution, especialmente a partir da vinculação da sua conta Facebook Business Manager e Facebook para Desenvolvedores à WABA;
- Respeitar as diretrizes de imagem, marca e confidencialidade que se encontram nos documentos normativos elaborados pelo Facebook;



- Manter infraestrutura, servidores e quaisquer outros equipamentos necessários para o funcionamento da solução;
- Em caso de encerramento do contrato de prestação de serviços de licenciamento do canal, destruir cópias de softwares e modificações que estejam em SEU poder bem como devolver materiais e documentações que lhe foram entregues no âmbito de seu contrato;

5. O que VOCÊ NÃO pode fazer enquanto utilizar a WhatsApp Business Solution?

- Direta ou indiretamente, utilizar dados obtidos da WhatsApp Business Solution para (1) rastrear, construir ou aumentar perfis de destinatários individuais do WhatsApp, exceto quando se tratam de dados obtidos a partir do conteúdo de suas próprias conversas, (2) tratar tais dados junto a terceiros, ainda que de forma anonimizada; agregada ou derivada, (3) redirecionar os serviços da Meta e WhatsApp, usar piggyback ou redirecionamentos ou (4) combinar esses dados com quaisquer outras fontes de dados de terceiros;
- Utilizar os dados dos Destinatários contatados para fim diverso daquele necessário e justificado para dar suporte aos tipos de mensagem (conteúdo) trafegada;
- Enviar mensagens a Destinatários que não tenham dado Autorização Formal ou que tenham apresentado Opção de Recusa;
- Enviar mensagens de natureza promocional, publicitária ou de marketing, a menos que (1) o envio seja feito dentro de janela de 24 horas a contar de contato iniciado pelo destinatário final ou (2) sejam utilizados os templates aprovados pelo WhatsApp para notificações;
- Criar jogos ou programas interativos que envolvam habilidades, competição e/ou sorte;



- Relacionar-se, em qualquer nível, a atividades terroristas ou de crime organizado e, neste sentido, trafegar mensagens cujo conteúdo tolerem ou apoiem grupos ou indivíduos ligados a tais atividades;
- Utilizar a WhatsApp Business Solution para cometer crimes ou facilitar/organizar atividades criminosas que causem lesões em pessoas ou animais, prejudiquem empresas ou cause danos a terceiros;
- Divulgar ou pedir que sejam divulgados números e dados de cartão de crédito ou conta bancária;
- Trafegar mensagens cujo conteúdo esteja em desacordo com a legislação e regulação vigente aplicável, especialmente a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), Lei nº 12.965/14 (Marco Civil da Internet) e a Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados), dentre outras;
- Ceder a terceiros os direitos de utilização da WhatsApp Business Solution sem o consentimento prévio e expresso da Meta;

6. Interrupção ou Suspensão do SEU acesso à WABA pela Meta:

6.1 A Meta poderá, a seu exclusivo critério, restringir e/ou remover o seu acesso à solução nos casos em que VOCÊ:

- i. Receba excesso de feedbacks negativos dos destinatários ou cause danos ao WhatsApp ou aos seus usuários individuais, inclusive aos seus Destinatários;
- ii. Se utilize de soluções oferecidas por terceiros, mesmo quando disponíveis ferramentas e produtos oficiais do WhatsApp; e
- iii. Viole quaisquer das políticas ou diretrizes de utilização do WhatsApp ou incentive terceiros a fazê-lo. Nestes casos, VOCÊ poderá ser impedido de utilizar a solução novamente.

6.2 Não se preocupe! NÓS informaremos, em até 48 (quarenta e oito) horas, mudanças de status na SUA WABA promovidas pela Meta.

6.3 Quando cabível, em caso de suspensão ou banimento de SUA conta, NÓS



buscaremos entender os motivos da penalidade aplicada pela Meta e, quando for o caso, restabelecer o status ativo regular.

6.4 O banimento de conta não revertido pela Meta constituirá em hipótese de rescisão automática motivada do contrato mantido entre VOCÊ e NÓS. Esta rescisão se aplicará parcialmente quando o contrato mantido entre nós estabelecer a prestação de outros serviços não afetados pelo banimento de SUA conta no canal da WhatsApp Business Solution.

6.5 Considerando que as determinações de suspensão ou banimento, inclusive pela má utilização dos templates, são passadas exclusivamente pela Meta, NÓS não poderemos ser responsabilizados por qualquer dano que tenha origem nestas determinações, com exceção da hipótese de NÓS termos, comprovadamente, dado causa, de forma exclusiva, à eventual penalidade.

7. SUAS responsabilidades relacionadas ao uso do canal:

7.1 VOCÊ responderá integralmente:

- i. por todo e qualquer ato ou omissão de terceiros apontados por VOCÊ para integrarem-se ao canal do WhatsApp Business;
- ii. por todo e qualquer dano gerado em virtude do conteúdo das mensagens trafegadas;
- iii. por todo e qualquer dano que tenha origem na relação subjacente havida entre VOCÊ e o Destinatário de suas mensagens;
- iv. por toda e qualquer punição pecuniária ao BSP ou à Meta e que tenha origem em ato ou fato de SUA responsabilidade ou de terceiros sob sua responsabilidade.



ANEXO IV – ACORDO DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

AQUI DEFINIREMOS NOSSAS RESPONSABILIDADES PARA MANTERMOS O ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO APLICÁVEL A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS TRATADOS NA NOSSA RELAÇÃO CONTRATUAL.

1. Para aplicação deste Anexo, serão adotadas as seguintes definições:
 - Dado Pessoal: informação relacionada, direta ou indiretamente, à pessoa natural identificada ou identificável.
 - Tratamento: toda operação realizada com Dados Pessoais, como coleta, armazenamento, acesso, uso, compartilhamento, enriquecimento e/ou sua eliminação.
 - Titular: pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto de Tratamento.
 - Controlador: a quem competem as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais, especialmente relativas às finalidades e aos meios de Tratamento de Dados Pessoais.
 - Operador: a parte que trata Dados Pessoais de acordo com as instruções do Controlador.
 - Sub Operador: terceiro e/ou subcontratado por NÓS para auxiliar no cumprimento de obrigações referentes ao Tratamento de dados da contratação estabelecida entre nós.
 - Encarregado: pessoa indicada por NÓS para atuar como canal de comunicação com os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
 - Autoridades de Proteção de Dados: é o órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da Legislação Aplicável.
 - Incidente de Segurança (envolvendo Dados Pessoais): qualquer acesso, aquisição, uso, modificação, divulgação, perda, destruição ou dano



acidental, ilegal ou não autorizado que envolva Dados Pessoais.

- Legislação Aplicável: significa a Lei n. 13.709/18 (“LGPD”) e as demais regulações relacionadas à privacidade e proteção de Dados Pessoais, inclusive as legislações locais.

2. Conformidade com a Legislação Aplicável à Privacidade e Proteção de Dados

2.1 Tanto NÓS quanto VOCÊ declaramos que possuímos conhecimento e cumprimos toda a Legislação Aplicável, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016), a LGPD e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema.

2.2 VOCÊ declara que conhece as disposições contidas na nossa Política de Privacidade, disponível no link: <https://hotmobile.com.br/hot360/politicaprivacidade/>

3. Qual a finalidade do Tratamento de Dados Pessoais envolvidos na nossa relação?

3.1 Para os fins do presente Anexo, VOCÊ será considerado como Controlador de Dados Pessoais, enquanto NÓS seremos reputados como Operadores dos Dados Pessoais.

3.2 Enquanto Operadores, NÓS garantimos que os Dados Pessoais recebidos serão tratados apenas para cumprir o disposto em Contrato firmado com VOCÊ ou para cumprir as instruções fornecidas por VOCÊ, em decorrência da condição de Controlador, sempre observando aos princípios, regras e a Legislação Aplicável.

4. Como cuidamos da confidencialidade dos Dados Pessoais tratados por NÓS?

4.1 Todos os Dados Pessoais disponibilizados por VOCÊ no âmbito dos serviços prestados por NÓS serão considerados confidenciais e serão tratados conforme condições estabelecidas na Cláusula 7ª destes Termos Gerais de Serviços.



5. Quais as medidas e controles de segurança implementadas por NÓS?

5.1 NÓS declaramos e garantimos que possuímos medidas implementadas para proteger os Dados Pessoais Tratados, assim como possuímos políticas de segurança instituídas, que determinam medidas técnicas e administrativas para garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações.

5.2 São medidas de segurança adotadas por NÓS para garantir a maior segurança possível aos Dados Pessoais Tratados:

- (a) autenticação dos usuários;
- (b) criptografia dos Dados e do conteúdo das transações;
- (c) prevenção e detecção de intrusão;
- (d) prevenção de vazamento de informações;
- (e) proteção contra softwares maliciosos;
- (f) mecanismos de rastreabilidade;
- (g) controles de acesso e de segmentação da rede de computadores; e
- (h) manutenção de cópias de segurança dos Dados Pessoais e das informações.

5.3 Caso VOCÊ tenha dúvidas referentes às medidas de segurança adotadas por NÓS, poderá nos entrar em contato através do e-mail contato@hotmobile.com.br.

6. NÓS podemos compartilhar os Dados pessoais?

6.1 Em determinados casos, podemos compartilhar Dados Pessoais com eventuais Suboperadores que sejam contratados, por exemplo, para cumprir com algumas de nossas obrigações contratuais e prestar os NOSSOS serviços ou parte deles.

6.2 Quando solicitado por VOCÊ, NÓS daremos visibilidade sobre quais são estes terceiros Suboperadores e suas atividades específicas, desde que estejam diretamente ligados à execução dos serviços contratados por VOCÊ.



6.3 Sempre que isto ocorrer, NÓS buscamos garantir que tais terceiros se obriguem a adotar níveis e padrões equivalentes de proteção aos Dados Pessoais e de medidas de segurança da informação como as estabelecidas neste Anexo, bem como nos responsabilizamos por todas as perdas e danos decorrentes do uso indevido dos Dados Pessoais, desde que tais perdas e danos estejam ligados a condutas culposas ou dolosas de NOSSA parte ou dos Suboperadores.

7. Auditorias poderão ser realizadas?

7.1 Nós reconhecemos o direito de condução de auditorias relacionadas às atividades de Tratamento existentes por força deste Anexo e dos serviços prestados a VOCÊ. Assim, tanto NÓS quanto VOCÊ disponibilizaremos, quando solicitado, desde que haja comunicação prévia de 5 (cinco) dias úteis e que as nossas atividades regulares não sejam prejudicadas, toda a documentação necessária para demonstrar o cumprimento às obrigações previstas neste Anexo e na Legislação Aplicável sobre privacidade e proteção de Dados Pessoais.

7.2 Em nenhuma hipótese será admitido o acesso a quaisquer informações e/ou Dados Pessoais (i) relativos a outros clientes além daqueles diretamente relacionados aos serviços prestados a VOCÊ; e/ou (ii) que estejam sujeitos a obrigações de confidencialidade com terceiros ou protegidos por segredos comerciais e/ou industriais.

8. NÓS realizamos a transferência internacional de Dados Pessoais?

8.1 VOCÊ, desde já, concorda que, caso necessário para a execução dos Contrato e atendimento a qualquer das condições nele previstas, NÓS poderemos realizar transferência internacional dos Dados Pessoais Tratados durante a execução dos serviços prestados a VOCÊ.

8.2 NÓS nos comprometemos em tomar todas as medidas necessárias e possíveis para assegurar, de boa-fé, que tal transferência de Dados Pessoais



esteja em conformidade com a Legislação Aplicável.

9. Como deveremos cooperar para atender solicitações dos Titulares do Dados Pessoais?

9.1 VOCÊ, na condição de Controlador dos Dados Pessoais, deverá atender a requisições de exercício de direitos por parte dos Titulares ou solicitações das Autoridades de Proteção de Dados ou qualquer outra autoridade que venha a fiscalizar o Tratamento de Dados Pessoais.

9.2 NÓS, sempre que necessário e solicitado por VOCÊ, daremos todo o suporte para o cumprimento de quaisquer requisições realizadas pelos Titulares ou por qualquer autoridade, tais como:

- (a) pedidos de acesso aos Dados Pessoais;
- (b) correção de Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- (c) anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários ou excessivos;
- (d) portabilidade; e
- (e) outros direitos previstos na Legislação Aplicável.

10. Como NÓS comunicaremos incidentes de Segurança?

10.1 Caso ocorra um Incidente de Segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos Titulares, tanto NÓS como VOCÊ comunicaremos, conforme o caso, à outra parte sobre o Incidente de Segurança em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, contadas da ciência de sua ocorrência.

10.2 A comunicação deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- (a) Data e hora do Incidente de Segurança;
- (b) Data e hora da ciência pelo notificante;
- (c) Relação dos tipos de Dados Pessoais afetados pelo Incidente de



Segurança;

- (d) Número de titulares afetados (volumetria do Incidente de Segurança) e, se possível, a relação destes indivíduos;
- (e) Dados de contato do Encarregado ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e
- (f) Descrição das possíveis consequências do evento.

10.3 VOCÊ, na condição de Controlador dos Dados Pessoais relacionados ao Incidente de Segurança, será responsável por realizar as comunicações necessárias aos órgãos reguladores e aos Titulares de Dados Pessoais, quando necessário, nos termos da Legislação Aplicável.

10.4 Se o Incidente de Segurança ou os efeitos do Incidente de Segurança NOS envolvam, as comunicações em questão devem ser previamente alinhadas entre NÓS e VOCÊ.

10.5 Quando VOCÊ, atuando como Controlador, não comprovar o cumprimento da notificação do Incidente de Segurança à Autoridade Nacional de Proteção de Dados, em até 72 (setenta e duas) horas contadas da ciência do fato, NÓS teremos o direito de realizar as comunicações necessárias, sem necessidade de anuência prévia, exceto se o atraso se der por motivo justificado.

10.6 Nós acordamos que atuaremos em colaboração para evitar e cessar eventual Incidente de Segurança, investigando, ainda, as possíveis causas e considerando, inclusive, a realização de auditorias, para conclusão da investigação.

11. Como e quando NÓS eliminaremos os Dados Pessoais?

11.1 NÓS excluiríamos definitivamente ou devolveremos os Dados Pessoais quando:

- (a) solicitado por VOCÊ;
- (b) quando nossa relação contratual e as obrigações dela decorrentes, forem



encerradas; ou

(c) quando cumprida a finalidade do Tratamento.

11.1.1 NÓS poderemos manter eventuais Dados Pessoais, quando a permanência de Tratamento seja permitida por lei ou quando for necessária para cumprir alguma obrigação legal ou regulatória ou, ainda, resguardar um direito legítimo.

11.2 Mesmo após o encerramento da nossa relação contratual ou de outros acordos celebrados entre nós, as nossas obrigações perdurarão enquanto tivermos acesso, estivermos em posse ou conseguirmos realizar qualquer operação de Tratamento dos Dados Pessoais envolvendo informações fornecidas durante a relação contratual.

12. Quais as SUAS responsabilidades ao utilizar as Plataformas?

12.1 Além das demais responsabilidades previstas nestes Termos Gerais de Serviços, neste Anexo, no Contrato e na Legislação Aplicável, VOCÊ declara e garante que:

(a) todos os Dados Pessoais que, de qualquer forma, tenham sido ou sejam transferidos para NÓS, foram e serão obtidos de forma lícita, com uma base legal apropriada nos termos da Legislação Aplicável, com a devida transparência aos Titulares de Dados em relação a como serão tratados os Dados Pessoais, nos termos da Legislação Aplicável, inclusive em relação à proteção e sigilo dos Dados Pessoais;

(b) obteve, de forma prévia e através de manifestação livre, inequívoca e informada, o consentimento dos Destinatários para envio de mensagens, quando esta autorização for exigível para a legalidade da comunicação, nos termos da Legislação Aplicável e/ou por conta de responsabilidades assumidas contratualmente com terceiros;

(c) se, durante a utilização dos NOSSOS serviços, existir a possibilidade de



Tratamento de Dados Pessoais de menores de idade ou de Dados Pessoais sensíveis, VOCÊ obteve o consentimento necessário, conforme requisitos legais determinados pela Legislação Aplicável, e NOS comunicará sobre a possibilidade deste Tratamento;

(d) é integralmente responsável pelo formato, precisão, qualidade, conteúdo e licitude dos Dados Pessoais carregados, armazenados e processados nas Plataformas utilizadas nos serviços, nos termos da Legislação Aplicável;

(e) é integralmente responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais realizado diretamente por VOCÊ, ou conforme SUA solicitação, no contexto da execução da nossa relação contratual, NOS mantendo indenidos de quaisquer perdas e danos, direto ou indiretos, decorrentes de qualquer operação de Tratamento de Dados Pessoais realizada em desacordo com este Anexo e com a Legislação Aplicável.

12.1.1 Manter indene significará, exemplificativamente, conforme o caso:

(1) indenizar e NOS reembolsar, (2) prestar garantias em processos, (3) assumir a responsabilidade sobre atos e fatos ligados a utilização do canal por VOCÊ, (4) habilitar-se em processos judiciais e administrativos que tenham por objeto atos ou fatos ligados a utilização do canal por VOCÊ, solicitando, quando cabível, a NOSSA exclusão daquele processo.



ANEXO V – DICIONÁRIO HOTMOBILE

AQUI DEFINIREMOS OS PRINCIPAIS TERMOS OU EXPRESSÕES UTILIZADOS EM NOSSOS CONTRATOS, PROPOSTAS, TERMOS GERAIS DE SERVIÇOS E RESPECTIVOS ANEXOS, ALÉM DE QUAISQUER OUTROS DOCUMENTOS NOSSOS QUE SEJAM APLICÁVEIS À NOSSA RELAÇÃO.

API: A sigla vem do inglês (Application Programming Interface) e significa Interface de Programação de Aplicação. É um conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web.

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS: Órgão responsável pela fiscalização do cumprimento das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Federal nº 13.709/2018 no território nacional.

BASE DE DESTINATÁRIOS: É um conjunto de DESTINATÁRIOS apontados por VOCÊ para receber mensagens.

BSP (BUSINESS SERVICE PROVIDER): É a qualidade e designação da HOTMOBILE como prestadora oficial e homologada de acesso ao canal WhatsApp Business.

CANAL DE COMUNICAÇÃO (ou CANAL): É o meio de transmissão de mensagens através do qual acontece a comunicação entre VOCÊ e o DESTINATÁRIO. Não se confunde com a ferramenta ou plataforma utilizada com interface. São exemplos de canais o SMS , o WhatsApp e o Instagram.

CHATBOT: Programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas. O objetivo é gerar notificações ou respostas de perguntas de tal forma se tenha a impressão de estar conversando com uma pessoa e não com um programa de computador.



CLIENTE ou VOCÊ: Usuário de algum serviço prestado pela HOTMOBILE (ou NÓS).

CLIENTE ISV: Terceiro que, a pedido do titular da WABA, integre a relação entre este último e NÓS para prestar serviços integrados com a oferta do canal do WhatsApp Business.

COMPONENTE: Elemento que integra a Plataforma de Comunicação Hotmobile e que pode ser utilizado ao longo de uma conversa de forma a agregar valor e emprestar funcionalidades automatizadas adicionais. Ele pode ser utilizado antes da conversa para acionar o Chatbot (exemplo: SMS), durante a conversa (exemplo: Inteligência Artificial) ou ao final (exemplo: e-mail de confirmação).

CONTROLADAS: Qualquer empresa que (1) seja Controlada, direta ou indiretamente, por ou (2) esteja sob Controle comum em relação à Hotmobile Mobile Serviços Digitais S.A.

CONTROLADOR DE DADOS PESSOAIS: A quem competem as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais, especialmente relativas às finalidades e os meios de Tratamento de Dados Pessoais.

CONVERSA: Unidade de tarifação baseada no fluxo conversacional que se inicia a partir de uma interação, seja ela iniciada a partir do Usuário ou de VOCÊ, e que acontece dentro de um período de 24 horas, contadas da primeira interação; após este período, qualquer nova interação com o Usuário, seja iniciada a partir dele ou de VOCÊ, dará início a uma nova Conversa.

CONTATO: Será considerado Contato cada número de telefone cadastrado no Hotmobile Attraction a ser impactado por qualquer dos canais disponíveis, ainda que os números de telefone sejam de um mesmo titular.

CONVERSA DE UTILIDADE: Conversa que facilita uma solicitação, transação ou atualização específica previamente autorizada para um Usuário sobre transações em andamento, por exemplo, notificações pós- venda e extratos de faturas recorrentes;



CONVERSA DE AUTENTICAÇÃO: Conversa que habilita a autenticação de usuários com senhas de uso único em várias etapas do processo de login, por exemplo, verificação da conta, recuperação da conta, desafios de integridade;

CONVERSA DE MARKETING: Conversa que inclui promoções ou ofertas, atualizações de informações ou convites para Usuários que responderem ou realizarem ações. As Conversas que não se enquadrarem nas categorias de Utilidade ou Autenticação serão consideradas de Marketing.

CONVERSA DE SERVIÇO: Conversa iniciada pelo Usuário e que os ajuda a tirarem dúvidas.

CPaaS (Communication Platform as a Service): Trata-se do NOSSO software que unifica, em um ambiente hospedado em nuvem, diferentes soluções, ferramentas, módulos e integrações de acesso para comunicação através dos mais variados meios e canais.

DADOS PESSOAIS: Qualquer informação obtida em razão da nossa relação contratual, relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, como por exemplo: nome, CPF, RG, endereço residencial ou comercial, número de telefone fixo ou móvel, endereço de e-mail, informações de geolocalização, entre outros.

DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: Dado Pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

DADO ANONIMIZADO: Dado relativo a Titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu Tratamento.

DESTINATÁRIO: São aqueles que são atingidos e/ou interagem pela comunicação realizada por VOCÊ.

DOCUMENTOS LEGAIS: São as regras, diretrizes e obrigações que podem ser aplicadas simultânea e adicionalmente, de forma harmônica, à nossa relação.



EMPRESA: No contexto do canal WhatsApp, Empresa será VOCÊ.

FERRAMENTA: Software construído por NÓS e cujo uso é licenciado à VOCÊ para que seja agregado valor à sua comunicação digital, independentemente do canal de comunicação utilizado. Um exemplo de ferramenta é o Hotmobile Message, desenhado para parametrizar o disparo de mensagens através de diferentes canais.

INCIDENTE (envolvendo dados pessoais): Qualquer acesso, aquisição, uso, modificação, divulgação, perda, destruição ou dano acidental, ilegal ou não autorizado que envolva Dados Pessoais.

ISV: Terceiro que, de alguma forma, integre a relação entre Hotmobile (BSP) e Titular de WABA.

LARGE ACCOUNT (LA) ou SHORT CODE e LA DEDICADO/EXCLUSIVO: Número de até 6 dígitos que identificam mensagens SMS disparadas através do Integrador (SMS A2P) junto a Operadora. Esse número é atribuído às mensagens disparadas através do Integrador sob sua conveniência. O Cliente tem a opção de fixar um LA dedicado/exclusivo para si e seus disparos através de contratação deste add-on.

LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO: Trata-se da natureza do serviço prestado por NÓS, que consiste na disponibilização para o SEU uso, seja através de API ou através de interface gráfica em ambiente web, de software para realização e aprimoramento da comunicação digital mantida por VOCÊ, independentemente do canal de comunicação utilizado.

MARKETING: Ação de divulgação de produto ou serviço para influenciar sua aquisição pelo consumidor.

NOTIFICAÇÃO: Mensagem enviada ao Destinatário que não corresponde à uma resposta e nem tem a intenção de iniciar uma conversa.



OPERADOR DE DADOS PESSOAIS: Parte que trata Dados Pessoais de acordo com as instruções do Controlador.

OPERADORAS: Empresas que oferecem o serviço de telefonia no Brasil.

OPT-IN: É a manifestação expressa e inequívoca do Destinatário consentindo com o recebimento de mensagens enviadas por VOCÊ para fins determinados.

OPT-OUT: Ação do Destinatário que importe em sua manifestação de vontade em não mais integrar a Base de Destinatários do CLIENTE. Revoga o OPT-IN.

PA (posição de atendimento): Nome dado a uma unidade de contato entre empresa e seu cliente. Corresponde também, no contexto da nossa relação, a cada usuário capaz de acessar e utilizar alguma plataforma de atendimento oferecida por NÓS.

PHISHING: Meio fraudulento de induzir o destinatário a acessar conteúdo que lhe pode ser prejudicial. Normalmente se dá através do envio de links de acesso potencialmente perigosos.

PLATAFORMA: Ambiente onde é disponibilizado o conjunto de tecnologias, sistemas, banco de dados, soluções, produtos ou ferramentas gerenciadas internamente por NÓS.

SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): Trata-se da natureza do serviço prestado por NÓS que consiste na oferta de mecanização de disparos de SMS A2P, mediante a integração realizada entre VOCÊ e as Operadoras.

SESSÃO: Unidade de tarifação baseada no fluxo conversacional que se inicia com a interação do Destinatário com o chatbot e que acontece dentro de um período de 24 horas, contadas da primeira interação; após este período, qualquer nova interação com o Destinatário dará início a uma nova Sessão.



SPAM: Mensagem encaminhada sem prévia solicitação do Destinatário, normalmente em frequência abusiva, cujo conteúdo não necessariamente lhe interesse.

SMS (short message service): Mensagem curta de texto com até 160 (cento e sessenta) caracteres alfanuméricos trafegados entre VOCÊ e os Destinatários, por meio de linha de telefonia móvel.

SMS A2P(application to peer): É a mensagem SMS enviada a partir de uma aplicação/plataforma (e não de uma pessoa através de um número de celular convencional) para uma pessoa/destinatário. É a nomenclatura dada às mensagens enviadas por integradoras oficiais, como NÓS.

SMS CONCATENADO (LM): Trata-se de mensagem SMS que supera o limite de até 160 caracteres e que será fragmentada na quantidade de disparos necessários para envio de toda a mensagem.

SMS CORPORATIVO: Mensagens enviadas via SMS cujo conteúdo não seja de Marketing.

SMS TRAFEGADO: É a soma das mensagens de texto enviadas (MT) e das mensagens recebidas (MO).

SMS MARKETING: Mensagens enviadas via SMS cujo conteúdo seja referente à Marketing.

SMS-MO(mobile originated): Mensagens do tipo SMS recebidas por VOCÊ.

SMS-MT (mobile terminated): Mensagens do tipo SMS enviadas por VOCÊ.

SOLUÇÃO: Software construído por NÓS e cujo uso é licenciado para que seja agregado alto valor à comunicação digital, independentemente do canal de comunicação utilizado por VOCÊ. Através das soluções, diferentes ferramentas e canais podem ser utilizados, inclusive de forma simultânea, com a finalidade de atender um ou mais determinados casos de uso.



TEMPO: Unidade de tarifação baseada no tempo (segundos) efetivamente utilizado de um componente. Utilizada, por exemplo, para componentes de voz.

TITULAR DOS DADOS: Pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto de Tratamento.

TRANSAÇÃO: Unidade de tarifação baseada na contabilização unitária de mensagens enviadas ou recebidas. Utilizada, por exemplo, em cobranças de mensagens que se utilizem do canal SMS ou WhatsApp.

TRANSBORDO: Transferência da comunicação entre VOCÊ e Destinatário de em determinado canal e/ou plataforma para outro canal e/ou plataforma.

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS: Qualquer operação ou conjunto de operações efetuadas com Dados Pessoais ou sobre conjuntos de Dados Pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a coleta, o registro, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, a eliminação ou a destruição.

USUÁRIO: Indivíduo autorizado por VOCÊ a acessar, através de login e senha próprios, a SUA conta ligada à alguma de NOSSAS plataformas. No contexto do canal WhatsApp Usuário significará o SEU Cliente Final, aquele com quem você estabelecerá contato via WhatsApp.

USUÁRIO OPERADOR: Usuário da ferramenta Hotmobile Bots, assim designado por VOCÊ, com ações limitadas a envios, configurações de bots, contatos, relatórios e campanhas e extração de relatórios.

USUÁRIO VIEWER: Usuário da ferramenta Hotmobile Bots, assim designado por VOCÊ, titular da conta, com poderes de utilização limitados a visualizações sobre o quanto realizado na plataforma.



WABA (WHATSAPP BUSINESS ACCOUNT): Acesso credenciado e homologado para a solução corporativa de comunicação do WhatsApp mantida pela Meta (Facebook Inc). Com este acesso é criada uma conta para que o titular possa através dela receber e enviar mensagens. É a conta de WhatsApp corporativa oficial.

PLATAFORMA HOTMOBILE: É o ambiente criado pela HOTMOBILE para disponibilizar informações, conhecimentos e dados sobre variados assuntos envolvendo comunicação.

ANEXO VI – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

AQUI DEFINIREMOS OS COMPROMETIMENTOS DE DISPONIBILIDADES E PROCEDIMENTOS DE APONTAMENTO E REPARAÇÃO DE FALHAS EM TODOS PRODUTOS E SERVIÇOS PRESTADOS POR NÓS.

Nomenclaturas utilizadas:

- **Acionamento:** É um ato de contato com uma ou mais pessoas, com o objetivo de solicitar ajudar em um incidente e/ou problema em andamento;
- **Disponibilidade da plataforma:** Significa a proporção, expressa como um percentual, do Tempo Teórico Disponível durante o qual a Plataforma está apta para uso de acordo com o fim a que se destina;
- **Disponível:** Significa a capacidade de um serviço ser acessado e utilizado de acordo com o fim a que se destina;
- **Falha:** significa qualquer falha dos serviços para operar de acordo com o fim a que se destina, exceto se surgir durante ou como consequência de qualquer Tempo Excluído;
- **Horário Comercial:** Segunda à Sexta-feira, das 08h às 18h;
- **Incidente:** É a interrupção não planejada de um ou mais serviços/produtos e/ou a redução de qualidade destes conforme os



requisitos acordados;

- Monitoramento: É a capacidade de coletar informações e métricas de saúde da infraestrutura dos produtos, com o objetivo de se atuar de forma proativa na identificação de comportamentos anômalos, que podem prejudicar em algum momento o uso dos produtos e/ou serviços;
- Provedor de Serviço: terceiros controladores de outros serviços ou canais de comunicação integrados aos serviços prestados por NÓS;
- Requisição: É uma solicitação de atendimento e/ou serviço para o esclarecimento de dúvidas, execução de alterações de configurações, suporte para dificuldades no uso do produto e/ou solução de falhas;
- Solução Provisória: Aplicação de uma correção temporária com o objetivo de restabelecer o(s) serviço(s);
- Solução Definitiva: Aplicação de uma correção e/ou melhoria definitiva no componente e/ou serviço responsável (causa raiz) por um incidente e/ou problema;
- Tempo Excluído: Significa qualquer tempo durante o qual a Plataforma não está disponível ou o acesso a ela for restrito;
- Tempo Teórico Disponível: Significa a quantidade de tempo total de um determinado período, menos o Tempo Excluído.

1. O que será estabelecido aqui?

1.1 Aqui estabelecemos os padrões de desempenho e qualidade, estabelecendo assim as respectivas obrigações no que se refere: (1) a garantia da disponibilidade do serviço contratado e (2) procedimento de atendimento e suporte de chamados.

1.2 Este Acordo se aplicará somente à parcela de serviços ligada à NÓS, excluindo quaisquer falhas atribuíveis (1) a Provedor de Serviço, (2) a



problemas na Internet (3) e/ou falhas pelas quais VOCÊ seja responsável.

1.3 VOCÊ e NÓS concordamos que devemos:

- a. notificar uma à outra, assim que seja detectado qualquer defeito, anomalia, mau funcionamento ou falha que possa afetar direta ou indiretamente os serviços prestados;
- b. enviar imediatamente para a outra Parte qualquer comunicação recebida de Operadoras ou outros controladores de canais de comunicação referente aos serviços prestados, especialmente aquelas de conteúdo técnico.

2. Como serão classificadas as “falhas” e “impactos”?

2.1 Todas as falhas devem ser relatadas por VOCÊ a NÓS, de acordo com o procedimento descrito na cláusula 3, declarando a natureza da falha e as informações necessárias para o correto fornecimento de sua solução.

2.2 Para os fins deste Acordo, uma Falha será considerada relatada quando a NOSSA equipe de suporte receber um relatório de acordo com a cláusula 3.1 deste Acordo, seja por e-mail ou por telefone ou (b) quando VOCÊ iniciar uma solicitação/chamado no NOSSO sistema para rastrear a Falha;

2.3 Após a comunicação de uma falha e a realização das investigações iniciais por NÓS, informaremos a VOCÊ, por e-mail, o seguinte:

- a. Data e hora em que foi verificada a falha;
- b. Gravidade – classificada de acordo com o impacto de I – IV;
- c. Tempo estimado para solucionar a falha.



2.4 Os impactos nos serviços prestados por NÓS deverão ser classificados conforme a especificação abaixo:

ALTO	<p>Incluem:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Problemas que causem indisponibilidade total de requisições registradas na NOSSA plataforma durante o período oscilante;2. Problemas que causem indisponibilidade total do serviço.
MÉDIO	<p>Incluem qualquer problema que cause instabilidade de requisições registradas na NOSSA plataforma durante período oscilante. Ressalta-se que, instabilidade significa funcionamento parcial do serviço e por problema de proporção considerável* que cause instabilidade branda de requisições registradas na NOSSA plataforma durante período oscilante. Ressalta-se que instabilidade branda significa lentidão na resposta do serviço.</p> <p><i>*Entende-se por "proporção considerável" citado no item acima, a ocorrência de Degradação/Instabilidade, onde até 40% (quarenta por cento) dos Usuários são impactados. Nos casos em que o percentual de falha seja maior que 40% (quarenta por cento), a falha será considerada como uma indisponibilidade e, por conseguinte, será reclassificada a severidade para falhas de <u>IMPACTO ALTO</u>.</i></p>
BAIXO	<p>Incluem problemas que não afetam a qualidade de serviço prestado a VOCÊ, tais como: consultas sobre a aplicação e os serviços relacionados, consultas sobre configuração, manuseio, funcionalidades ativas; upgrade de software ou atualização de aplicação; atualização de documentação ou qualquer atividade que não esteja necessariamente associada à disponibilidade imediata do serviço ao cliente.</p>



2.5 Os serviços serão considerados indisponíveis quando:

- (i) As mensagens não são entregues na NOSSA e/ou na SUA plataforma por falha em um dos envolvidos (NÓS ou VOCÊ ou Provedor de Serviço); ou
- (ii) Mensagens não são entregues na NOSSA plataforma e/ou ao Provedor de Serviço; ou
- (iii) As demais transações trocadas entre as NOSSAS plataformas com o Provedor de Serviço não ocorrem; ou
- (iv) As demais transações trocadas entre as NOSSAS plataformas com VOCÊ não estão sendo finalizadas por falhas sistêmicas e/ou de rede em um dos ambientes.

ANEXO VII – TERMOS DE USO ESPECÍFICOS PARA HOTMOBILE SISTEMAS

Este Anexo será aplicável sempre que VOCÊ utilizar NOSSA solução Hotmobile Sistemas para comunicação com seu Destinatário;

Em caso de conflito ou inconsistência entre este Anexo e os Termos Gerais de Serviços, prevalecerá o disposto neste Anexo.

1. AtendChat

Um software (Software as a Service – SaaS) para empresas (Business to Business – B2B) que facilita a gestão do SEU relacionamento com o SEU cliente (Customer Relationship Management – CRM), através da centralização, distribuição de contatos e atendimento, com comunicação multicanal.

- i. O principal canal de comunicação em que funciona a solução Hotmobile Conversion é o WhatsApp Business, que é integrado por VOCÊ via API por meio de parceiros de canais oficiais (ou Business Services Providers– “BSP”) habilitados para fornecer a conexão necessária;
- ii. Para utilizar a solução AtendChat em conjunto com o WhatsApp Business



é necessário criar uma conta de cliente (WhatsApp Business Account – “WABA”), vinculada a um número de telefone com a finalidade exclusiva de validar e operar esta conta;

iii. VOCÊ pode usar um número pré-existente ou NÓS podemos fornecer um número para habilitar e permitir o uso do canal. Este número não pode ser utilizado para outra finalidade que não seja habilitar e utilizar o canal;

iv. As linhas eventualmente disponibilizadas por NÓS somente estarão ativas durante a vigência do seu contrato;

v. Uma vez vinculados a um WABA, os números de telefone usados para habilitar e usar o canal, sejam fornecidos por NÓS ou disponibilizados por VOCÊ, não podem ser usados para fins pessoais ou para uma nova conta do WhatsApp Business.

2. Documentação Aplicável a utilização do Atendchat

Além destes Termos Gerais de Serviços e Anexos, outros documentos poderão ser aplicáveis à prestação de NOSSOS serviços, conforme acordos formais particulares que eventualmente venham a existir entre nós.

Nesse caso, todos esses documentos compõem e formam o seu Contrato;

2.1 As disposições contidas em documentos particulares que possam existir entre nós prevalecerão quando tratarem de forma diferente qualquer conteúdo destes Termos. Essa prevalência ocorrerá exclusivamente neste conteúdo especificamente considerado.

3. Preços e Condições Comerciais

Salvo disposição em contrário em documento formal entre as partes, os preços aplicáveis, bem como as características presentes em cada plano de contratação disponível, são os expostos neste link <https://atendchat.hotmobile.com.br/>



3.1 Os preços apresentados não incluem quaisquer impostos ou retenções, que sejam de SUA exclusiva responsabilidade;

3.2 Quando VOCÊ nos contrata de um país onde não temos operação local, os serviços serão prestados e cobrados de sua operação nos Estados Unidos ou México, conforme o caso;

4. Quais são os Planos Disponíveis?

A escolha do plano é feita por você no momento da contratação através do site <https://atendchat.hotmobile.com.br/>

4.1. As alterações de planos devem ser solicitadas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e serão refletidas a partir do próximo ciclo de cobrança.

4.2 Os planos de contratação compreendem:

- Um custo fixo inicial de assistência para solicitar à Meta a ativação de seu WhatsApp for Business. Importante mencionar que em caso de não aprovação do pedido pela Meta, essas despesas não serão reembolsadas;
- Um custo fixo mensal, trimestral, semestral ou anual, determinado com base no número de contas do WhatsApp Business e Usuários da Solução de Conversão Hotmobile contratados;
- Um custo variável que consiste no consumo do WhatsApp Business, dependendo do número de sessões, iniciadas por VOCÊ ou pelos seus Destinatários, e dependendo do país correspondente à linha telefônica vinculada à conta do WhatsApp. Os preços por país podem ser consultados em <https://atendchat.hotmobile.com.br/>

4.3 Quaisquer serviços opcionais contratados por VOCÊ (como assistência, integrações ou treinamentos) serão acordados entre as partes por meio de proposta comercial própria.



5. De que forma posso escolher o pagamento?

— Débito Automático por Crédito ou Débito no Cartão

Observações:

- As cobranças serão feitas mensalmente e antecipadamente, sendo o primeiro pagamento feito no ato da contratação;
- NÓS podemos estimar os valores cobrados como despesas variáveis (como o volume de tráfego de mensagens via WhatsApp), eventuais diferenças entre o valor total devido após a apuração mensal das despesas variáveis e o valor cobrado antecipadamente serão compensadas, mais ou menos, com os valores a serem cobrados no mês seguinte;
- NÓS não armazenamos nenhuma informação de cartão de crédito, apenas os quatro últimos dígitos do cartão e um token identificando o meio de pagamento fornecido pelo ASAAS;
- NÓS podemos suspender e bloquear o seu acesso à solução e até mesmo rescindir este contrato com justa causa, caso VOCÊ promova indevidamente (1) solicitações de estorno ou (2) contestação com a operadora do cartão de crédito da cobrança prevista nesta cláusula.

— Transferência Bancária

Observações:

- Os pagamentos devem ser feitos antecipadamente, em até 20 (vinte) dias do envio da fatura para o SEU e-mail, através do endereço contato@hotmobile.com.br;
- VOCÊ deve solicitar, através do e-mail contato@hotmobile.com.br, os dados para transferência bancária correspondentes à nossa subsidiária que presta os serviços e é responsável pelo seu faturamento;
- O pagamento só será considerado efetuado após o envio do comprovante



de transferência bancária para contato@hotmobile.com.br;

- NÓS podemos estimar os valores cobrados como despesas variáveis (como o número de sessões via WhatsApp, sejam iniciadas por VOCÊ ou pelos Destinatários). Eventuais diferenças entre o valor total devido após a apuração mensal das despesas variáveis e o valor cobrado antecipadamente serão compensadas, mais ou menos, com os valores a serem cobrados no mês seguinte;
- A obrigação de pagamento mensal somente será considerada cumprida com o depósito integral do valor faturado;
- Quaisquer custos associados à transferência bancária serão suportados exclusivamente por VOCÊ.

— *Observação Geral*

- Estorno de Pagamento: Hotmobile não oferece estornos ou reembolsos para os serviços contratados. Ao concordar com estes termos, o cliente reconhece e concorda que todos os pagamentos feitos à Hotmobile são finais e não reembolsáveis. Entendemos que circunstâncias excepcionais podem ocorrer, e estamos comprometidos em resolver quaisquer problemas ou preocupações que o cliente possa ter em relação aos nossos serviços. O valor investido poderá ser substituído por outros serviços prestados pela Hotmobile, sujeito à nossa avaliação exclusiva. No entanto, mesmo em caso de substituição por outros serviços, não serão concedidos reembolsos.

6. E se houver atraso no pagamento?

Os atrasos no pagamento superiores a 8 (oito) dias da data de vencimento autorizam a suspensão total ou parcial dos serviços prestados, incluindo a funcionalidade de envio e recebimento de mensagens via WhatsApp.

6.1 Em caso de suspensão parcial, onde alguns recursos da solução Hotmobile



Conversion não estiverem mais disponíveis, continuarão sendo gerados encargos sobre as parcelas do serviço que permanecerem à sua disposição.

6.2 Além da suspensão dos serviços prevista nas cláusulas anteriores, o atraso no pagamento gera juros de 1% (um por cento) ao mês e multa não compensatória de 10% (dez por cento).

7. O que preciso cumprir para utilizar as soluções da Hotmobile

- Ter um navegador da web atualizado compatível com acesso à web;
- Dispositivo móvel compatível, ou seja, capaz de baixar a loja de aplicativos Hotmobile Google Play (para Android) ou App Store (para IOS);
- Aceitar e se submeter às condições estabelecidas nestes Termos e Anexos;
- Pagamento de acordo com o plano contratado;
- Manter os dados cadastrais atualizados;
- Configurar os serviços por VOCÊ de acordo com suas necessidades;

8. Em quanto tempo a solução é implantada?

A implantação de NOSSA plataforma e sua preparação para uso são realizadas em até 30 (trinta) dias a partir da data de contratação dos serviços.

9. Por onde nos comunicaremos?

(1) VOCÊ usará o endereço da NOSSA sede por correio ou o endereço de e-mail contato@hotmobile.com.br e

(2) NÓS usaremos o endereço de e-mail fornecido por VOCÊ no momento da contratação.



9.1. Comunicações formais feitas fora dos parâmetros estipulados na cláusula anterior serão consideradas como não recebidas.

10. E se quisermos ou precisarmos encerrar o Contrato?

Qualquer um de nós poderá rescindir este Contrato, gratuitamente, desde que comunicado à outra Parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

10.1 Nos casos em que VOCÊ tenha optado por um plano que lhe dê direito a algum desconto e decida rescindir o Contrato antes do término do período contratado, SERÁ cobrada de VOCÊ as mensalidades do período utilizado e do período de aviso prévio sem o desconto concedido.

10.2 Além das hipóteses já previstas nestes Termos Gerais de Serviços, também poderemos encerrar o Contrato se VOCÊ permanecer inadimplente por período superior a 10 (dez) dias.

11. Os serviços poderão ser suspensos?

Além dos casos já previstos nestes Termos Gerais, poderemos suspender os serviços se VOCÊ permanecer inadimplente por período superior a 5 (cinco) dias.

12. Política de Preços

NÓS podemos, mediante aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias, alterar os preços praticados nos serviços prestados de acordo com NOSSAS necessidades.

12.1 Caso VOCÊ não concorde com os preços atualizados, VOCÊ poderá solicitar o encerramento do Contrato, gratuitamente, desde que o faça dentro do prazo acima.



12.2 A utilização dos NOSSOS serviços por VOCÊ após o prazo citado, implicará na aceitação das novas condições comerciais.

12.3 Se NOSSOS serviços forem prestados pela nossa filial do Brasil, além do previsto nos itens anteriores, fica estipulado que os preços acordados entre as partes serão reajustados a cada período mínimo de 12 (doze) meses a partir da data de assinatura do contrato, tomando como referência indexar a variação positiva do Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM-FGV).

13. Em caso de conflito, que leis serão aplicáveis à NOSSA relação?

Eventuais conflitos decorrentes da execução do NOSSO contrato serão resolvidos, preferencialmente, por mútuo acordo e negociações de boa-fé. Mas, na impossibilidade de resolução amigável, as partes elegem o foro da Comarca de São Paulo/SP, como competente para dirimir todo e qualquer conflito, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

14. Termos de Uso WhatsApp Business

É importante reforçar que os Termos de Uso Específicos do WhatsApp Business Solution, disponíveis em:

<https://chat.hotmobile.com.br/hc/central-de-ajuda/articles/1689881045-whatsapp>

Esses integrarão estes Termos por todos os meios, considerando que estabelecem condições, obrigações e diretrizes para o uso do WhatsApp Business.

ANEXO VIII – TERMOS DE USO ESPECÍFICOS PARA CHATBOT HOTMOBILE

Este Anexo será aplicável sempre que VOCÊ utilizar NOSSA solução chatbot Hotmobile para comunicação com seu Destinatário;



1. Hotmobile Docs e Hotmobile NLU

São serviços de computação em nuvem por assinatura na modalidade software como serviço (*software-as-a-service* ou SaaS), disponibilizados a VOCÊ por meio de uma conta na NOSSA Plataforma. A Conta é disponibilizada mediante o pagamento de uma Taxa de Assinatura, conforme previsto no Formulário de Pedido. Os Serviços disponibilizados ao Cliente, os recursos e funcionalidades desses serviços, bem como os valores correspondentes ao volume de Transações habilitados para cada Serviço durante a vigência do Contrato, também estarão previstos no Formulário de Pedido em questão.

1.1 Bots: É o serviço de comunicação via assistentes virtuais avançados (chatbots), com recursos de inteligência artificial, além de outros recursos e funcionalidades correlatos, conforme disponíveis na NOSSA Plataforma e previsto no Formulário de Pedido. No serviço de Bots, cada sessão de chatbot ativada, com duração de até 24 horas, é considerada uma Transação.

1.1.1 Atendimento Humano: NÓS poderemos ofertar também serviço de atendimento humano para canais digitais (por exemplo, chatbot), com recursos de inteligência artificial. O serviço de atendimento humano poderá ser cobrado de VOCÊ diretamente por NÓS ou por um parceiro NOSSO que presta tais serviços, conforme previsto no Formulário de Pedido. Para o serviço de atendimento humano, é cobrada um valor de licença para cada Usuário cadastrado nesse serviço, conforme previsto no Formulário de Pedido.

1.5 Workflow: É o serviço de automatização e integração de processos, controles e trabalhos entre um ou mais Canais, conforme disponibilizado e configurado por VOCÊ através da NOSSA Plataforma. No serviço de Workflow, cada processo finalizado é considerado uma Transação. Além disso, é cobrado um valor de licença para cada Usuário cadastrado no Workflow, conforme previsto no Formulário de Pedido.

2. Utilização dos Serviços



Os Usuários poderão (i) acessar os Serviços contratados por meio da conta criada por NÓS; (ii) carregar dados, informações, mensagens, textos e documentos (incluindo dados dos cliente) na Conta; (iii) consultar informações e histórico de Transações realizadas; e (iv) integrar os NOSSOS Serviços com produtos e serviços próprios ou de terceiros, por meio de APIs; dentre outras funcionalidades disponíveis. Os Serviços são oferecidos para SEU autoprovisionamento e consumo, e caberá a VOCÊ e seus Usuários operar os Serviços por meio da SUA conta. Caso VOCÊ necessite do NOSSO apoio para operar a Conta (como, por exemplo, o desenho e configuração de fluxos de comunicação), poderá contratar Serviços Profissionais específicos para tal finalidade.

3. Armazenamento

Durante a vigência do Contrato, NÓS armazenamos os dados do cliente e registros processados através da SUA conta, sendo que VOCÊ e seus Usuários poderão acessar e obter cópias destas informações a qualquer momento. O Cliente ou seus Usuários poderão, ainda, excluir da Conta os Dados do Cliente ou os Registros realizados. Após o fim do período de Conta ativa, NÓS habilitaremos um acesso limitado à conta por um prazo de 30 dias, apenas para que VOCÊ possa recuperar o backup das informações que ainda estejam armazenadas na conta. Ainda, VOCÊ poderá contratar os Serviços Profissionais para que NÓS auxiliemos na recuperação do backup.

3.1 Prazo adicional: VOCÊ poderá contratar o armazenamento por prazo adicional, por meio de um Formulário de Pedido. Finalizado o período adicional de 30 dias previsto acima e não contratado armazenamento por prazo adicional, NÓS eliminaremos todos os dados e registros armazenados na conta.

3.2 Guarda na Geração de Documentos: As disposições de armazenamento previstas acima só serão aplicáveis ao serviço de Geração de Documentos se VOCÊ tiver contratado a guarda dos documentos gerados.



4. Preço

Pela utilização de NOSSOS Serviços, VOCÊ pagará os preços especificados no Formulário de Pedido e/ou Ordem de Serviço aplicável. Exceto se de outra forma previsto no Formulário de Pedido e/ou Ordem de Serviço, (a) os preços referentes aos Serviços são cobrados com base na disponibilização das NOSSAS Soluções e Serviços, e não na efetiva utilização por VOCÊ (b) os preços são calculados com base nos prazos, quantidades e outras condições comerciais acordados entre as Partes; (c) as obrigações de pagamento são não canceláveis e não reembolsáveis; e (d) o prazo e quantidades acordados não poderão ser reduzidos durante a vigência do Contrato. Exceto se de outra forma previsto no Formulário de Pedido e/ou Ordem de Serviço, os preços serão reajustados anualmente, ou na menor periodicidade permitida em lei, pela variação positiva do IGPM-FGV (ou outro índice de metodologia similar que venha substituí-lo).

5. Taxa de Assinatura

A partir da assinatura do Formulário de Pedido ou da efetiva disponibilização da conta (o que ocorrer primeiro), VOCÊ deverá pagar a Taxa de Assinatura descrita no Formulário de Pedido para ter direito de acesso e utilização da NOSSA Plataforma. Para fins de clareza, a Taxa de Assinatura corresponde ao licenciamento da NOSSA Plataforma contratada por VOCÊ pelo período total de vigência previsto no Formulário de Pedido (subscription fee), independentemente (i) da forma de parcelamento acordada entre as Partes e (ii) do efetivo consumo de Transações nos Serviços. A Taxa de Assinatura poderá compreender os valores correspondentes aos pacotes de Transação contratados por VOCÊ, se e conforme previsto no Formulário de Pedido.



6. Pacotes de Transações

VOCÊ realizará o pagamento dos pacotes de Transações na forma prevista no Formulário de Pedido. Caso tenha utilizado todas as Transações contratadas, e exceto se contratar um novo, VOCÊ incorrerá em consumo excedente. Para fins de clareza, cada pacote de Transações corresponde ao volume de Transações disponibilizadas por NÓS ao VOCÊ, e não às transações efetivamente realizadas.

7. Consumo Excedente

Caso as Transações realizadas por VOCÊ excedam as quantidades previstas no pacote contratado, NÓS poderemos cobrar os valores adicionais correspondentes ao volume excedente utilizado. O valor será faturado no mês seguinte ao consumo excedente, e o pagamento deverá ser realizado na forma prevista no Formulário de Pedido.

8. Atraso no pagamento e Suspensão dos Serviços

O atraso no pagamento acarretará a incidência de multa de mora de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% ao mês (um por cento) ao mês bem como correção monetária pela variação positiva do IGPM-FGV (ou outro índice de metodologia similar que venha substituí-lo) sobre o valor em atraso, calculado desde a data de vencimento até a data do efetivo pagamento.

9. Tributos

Salvo se de outra forma previsto no Formulário de Pedido aplicável, os preços incluem todos os tributos incidentes. Caso haja alteração na tributação aplicável de forma a majorar a carga tributária incidente, NÓS nos reservamos no direito de reajustar unilateralmente os preços para refletir tal alteração, desde que devidamente comprovada a alteração da carga tributária incidente.



10. Contestação de Faturas

Caso VOCÊ conteste uma fatura razoavelmente e de boa-fé, não serão aplicados multa, juros e correção monetária, enquanto estivermos cooperando diligentemente e de boa-fé para a resolução da contestação. A contestação de uma fatura por VOCÊ não o exime da obrigação de pagar as demais faturas pendentes ou faturas que ainda serão emitidas e que não estejam sob contestação.

11. Taxas de Terceiros

Eventualmente, VOCÊ poderá pagar diretamente certas taxas de terceiros, incluindo custos relativos aos Canais. Nesses casos, tais taxas não estarão inclusas nos preços correspondentes à Taxa de Assinatura e aos pacotes de Transações, e serão faturados diretamente pelo terceiro em questão, e VOCÊ entende e concorda que condições específicas de faturamento do terceiro podem ser aplicáveis.

11.1 Termos e Condições Adicionais: Na medida em que utilizar determinado Canal (e.g. WhatsApp Business e RCS), VOCÊ entende que poderá estar sujeito a termos, condições, encargos e restrições adicionais, como termos de uso e políticas próprios do provedor ou distribuidor deste Canal. Nos casos aplicáveis, NÓS repassaremos tais termos e condições adicionais a VOCÊ, e caberá a VOCÊ observar e cumprir tais termos e políticas ao utilizá-los em associação com os NOSSOS Serviços. VOCÊ entende e concorda que NÓS não controlamos o uso de Canal, que não seja NOSSO, feito pelo Cliente, e não SEREMOS responsáveis por usos indevidos ou ilícitos que VOCÊ faça do respectivo Canal.



12. Vigência

A vigência do Contrato será estabelecida no Formulário de Pedido ou Ordem de Serviço aplicável. Exceto se de outra forma expressamente acordado entre nós, cada Contrato será automaticamente renovado por períodos iguais e sucessivos, exceto se qualquer das Partes se manifestar de forma contrária, por escrito, em até 90 (noventa) dias antes da renovação.

13. Rescisão Motivada

Além das hipóteses previstas na Cláusula 12º destes Termos Gerais de Serviços, nós podemos encerrar motivadamente nossa relação, ainda, por violação de qualquer obrigação relevante prevista, mediante notificação com prazo de 30 (trinta) dias para remediação de tal violação.

14. Rescisão Imotivada

Exceto se de outra forma previsto no Formulário de Pedido e/ou Ordem de Serviço, VOCÊ poderá rescindir unilateral e imotivadamente qualquer Contrato em vigor mediante o pagamento de multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) dos valores devidos no período remanescente de vigência do Contrato.

15. Obrigações Pós-Término

Uma vez rescindido e/ou expirado o Contrato, (a) os direitos de acesso e uso dos Serviços por VOCÊ serão encerrados imediatamente; (b) todas as licenças e autorizações referentes à NOSSA Propriedade Intelectual concedidas a VOCÊ cessarão imediatamente, exceto se de outra forma prevista neste Contrato; e (c) todos os valores devidos e não pagos por VOCÊ continuarão exigíveis.



16. Dados Agregados

VOCÊ entende e concorda que NÓS poderemos compilar e agregar dados estatísticos e quantitativos relacionados ao desempenho, funcionamento e utilização dos Serviços, e utilizar tais dados agregados para gerar análises estatísticas, relatórios e insights sobre a utilização dos Serviços, para gerar informações de inteligência de mercado, compartilhar tais análises, relatórios e insights com clientes e parceiros de negócio, bem como identificar e implementar melhorias nos Serviços. Tais dados agregados serão anonimizados e não conterão quaisquer informações que permitam identificar qualquer indivíduo. As Partes entendem e reconhecem que tais dados agregados são de NOSSA titularidade.

17. Garantia dos Serviços

NÓS garantimos que durante a vigência do Contrato, os Serviços serão substancialmente disponibilizados em conformidade com os termos e condições do Contrato. O único e exclusivo remédio que VOCÊ poderá se utilizar para qualquer violação desta garantia é o reparo ou a substituição das partes dos Serviços que estiverem em não conformidade. Se o reparo ou substituição previstos nesta cláusula não forem comercial ou tecnicamente viáveis a NOSSO critério, então NÓS ou VOCÊ poderemos rescindir o Contrato. Neste caso, NÓS deveremos lhe reembolsar proporcionalmente por quaisquer valores pré-pagos correspondentes ao período remanescente de vigência do Contrato.

17.1 Isenção de Garantia: exceto pelas declarações e garantias expressamente estabelecidas no contrato, na máxima extensão permitida por lei, a hotmobile: (a) não presta qualquer declaração ou garantia adicionais, de qualquer tipo, seja expressa, implícita ou legal, em relação a qualquer assunto que seja; (b) se isenta de todas as garantias implícitas de comercialização e adequação a uma finalidade específica e afins; (c) não garante que os serviços são ou estarão livre de erros ou operará de forma ininterrupta; e (d) não garante que os serviços atendem aos requisitos e/ou suas necessidades específicas.



18. Limitações de Responsabilidade

Na máxima extensão permitida por lei, e exceto por danos decorrentes de dolo ou culpa grave das partes ou incidentes relacionados à lei geral de proteção de dados pessoais, a responsabilidade total e acumulada, relacionada ao contrato e aos serviços, será limitada ao valor pago nos últimos 12 meses por você sob o formulário de pedido e/ou ordem de serviço ao qual se relaciona tal responsabilidade.

19. Não Aliciamento

Durante a vigência do Contrato e até 6 (seis) meses do seu término ou rescisão, VOCÊ não poderá direta ou indiretamente aliciar, solicitar, empregar, contratar ou tentar aliciar, solicitar, empregar ou contratar qualquer de NOSSOS colaboradores, empregados ou subcontratados que tenha contribuído para a prestação dos Serviços. Da mesma forma, VOCÊ não poderá incentivar, encorajar, ou de qualquer forma solicitar o colaborador, empregado ou subcontratado a rescindir o contrato de trabalho com a HOTMOBILE, nem tampouco influenciar no relacionamento. Caso VOCÊ descumpra qualquer das restrições acima, tal prática compreenderá em ato de aliciamento indevido e ensejará a aplicação de multa equivalente a 20% dos valores sobre o Contrato em questão, sem limitação das perdas e danos.

20. Restrições de Uso

Sem prejuízo de outras restrições e limitações estabelecidas em qualquer dos documentos que compõem o Contrato, VOCÊ não deve fazer, nem permitir que seus Usuários ou quaisquer terceiros, sem autorização, vendam, revendam, licenciem, sublicenciem, aluguem, distribuam ou de qualquer outra forma disponibilizem os Serviços para quaisquer terceiros, incluindo, sem limitação, em modalidades de *outsourcing* ou *service bureau*.



21. Integração

A integração dos NOSSOS serviços com quaisquer produtos, serviços, soluções, sistemas, programas de computador e tecnologias próprias que sejam de SUA propriedade ou de terceiros (com exceção das integrações padrão da NOSSA Plataforma, como, por exemplo, a integração com os Canais) não está incluída na Taxa de Assinatura ou no valor correspondente aos pacotes de Transações. NÓS poderemos realizar tais integrações por meio de Serviços Profissionais, conforme descritos em uma Ordem de Serviço.