



TERMOS DE USO DA PLATAFORMA B2B ATENDE

Seja bem-vindo a B2B SOLUÇÕES SEGMENTADAS. Agradecemos por usar nossos produtos e serviços.

Os Serviços serão fornecidos pelo pela B2B SOLUÇÕES SEGMENTADAS., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 30.139.983/0001-02, localizada à Rua Lisandro Nogueira nº 2106, bairro Centro, CEP 64.000-200, Teresina-PI.

Ao usar nossos Serviços, você está concordando com estes termos. Para tanto, é fundamental que você leia e compreenda todos os termos e condições que regulam a utilização deste produto. Leia-os com atenção.

Caso tenha qualquer dúvida sobre o conteúdo deste Termos de Uso, entre em contato com nosso suporte através do *Whatsapp, facebook, messenger*, telefone e *e-mail*, com atendimento de segunda a sexta das 09h00 às 17h00, exceto feriados. Será um prazer atendê-lo.

Ao utilizar as ferramentas do *Chatbot - Megazap*, você estará legalmente vinculado a todos os termos e condições aqui presentes. Caso não concorde com qualquer das regras aqui estabelecidas, você não deverá servir-se do produto.

1. Seu compromisso com o *b2b atende* – *B2B Soluções Segmentadas*

Não faça uso indevido de nossos Serviços. Por exemplo, não interfira nos nossos Serviços nem acesse-os através de método diferente da interface selecionada ou descumpra quaisquer instruções que fornecemos. Você somente poderá usar nossos serviços conforme permitido por lei. Podemos suspender ou deixar de fornecer nossos Serviços se você descumprir nossos termos ou políticas ou se estivermos investigando casos de suspeita de má conduta.

2. Descrição dos serviços fornecidos

O *b2b atende* é um software que otimiza a conversação e interação em tempo real utilizando mecanismos de inteligência artificial. Estes softwares são programados para, através de um aplicativo de mensagem instantânea, gerar



respostas pré-estabelecidas de acordo com cada *input*/inserção de dados das pessoas que estiverem fazendo uso do sistema.

Tendo como objetivo promover uma interface de atendimento ao público, o serviço de *b2b atende* funcionará integrado a *websites* e aplicativos de mensagens instantâneas.

Após ter conectado a uma plataforma, o usuário poderá digitar o número correspondente a opção desejada e o sistema fará o pré atendimento de forma rápida, agilizando assim, a interação entre você e o cliente. Durante a comunicação, as informações poderão ser disponibilizadas através de texto, imagem ou link de direcionamento.

Fica a critério da empresa contratante dos nossos serviços fornecer atendimento humano, onde poderá ser realizado diversos atendimentos simultâneos. Os atendentes poderão atender os clientes que buscarem a opção de falar com atendente. Um único atendente poderá fornecer atendimentos em multicanais. No atendimento humano multicanal, pode ser enviado para o cliente: texto, imagem e documentos em PDF. Para os documentos enviados, um link de redirecionamento é gerado e esse é encaminhado ao contato em atendimento, para fins de compatibilidade. Os arquivos não podem passar de 2 MB.

3. Como utilizar nossos serviços

Quanto aos atendimentos realizados através dos Canais de Atendimento, *websites* e aplicativos de mensagens instantâneas, você deverá disponibilizar aparelho celular com conexão de dados e número da linha telefônica já ativa no citado aparelho.

Para o funcionamento do serviço através do Canal de Atendimento *botsite*, será gerado um código HTMLS a ser implantado no seu *website* que deverá ser mantido por você.

No tocante aos atendimentos pelo Canal *Messenger*, você deverá ser o administrador da respectiva *Fanpage* do *Facebook*, da qual deseja conectar o sistema.

Você é responsável por todos os planos de dados da operadora, tarifas e impostos associados ao seu uso do sistema *b2b atende*.



4. Da responsabilidade e obrigações das empresas contratantes

Cabe a empresa contratante dos nossos serviços fornecer as informações, conteúdos e requisitos que serão apresentados ao usuário. Portanto, as informações contidas no sistema serão de sua inteira responsabilidade. Nós, em qualquer hipótese, não seremos responsabilizados civilmente ou criminalmente pela veracidade, exatidão e teor dos dados passados aos usuários do sistema.

Entende-se como Conteúdo as saudações, menus, sub-menus, mensagens de texto, imagens, *links* de redirecionamento ou qualquer outro requerido por nós.

O conteúdo deverá ser inserido por você no Portal Administrativo mantido por nós, doravante denominado *Dashboard*, no prazo de 24hs a contar da contratação do serviço.

Antes do sistema entrar em operação, as informações a serem apresentadas ao público deverão ser revisadas por você.

Cabe a você fazer o pedido de liberação da API de negócios, para os casos de ativação dos serviços contratados em outros Canais de Atendimento não listados neste termo.

Você é responsável por manter a ativação dos serviço *b2b atende* nos Canais de Atendimento.

Você é responsável por manter protegida e segura a sua senha de acesso ao *Dashboard* e de ativação dos serviço *b2b atende* nos Canais de Atendimento.

É de sua inteira total responsabilidade o uso incorreto dos *softwares* e dos *chatbots* disponibilizados por nós.

Os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais) que sejam devidos em decorrência, direta ou indireta, deste contrato e de sua execução serão de sua exclusiva responsabilidade, cabendo a você emitir Nota Fiscal e Recibo de Pagamento;

5. Da responsabilidade e obrigações da empresa contratada



Apresentar a você o login e senha de acesso ao *Dashboard* e de ativação do serviço *b2b atende* nos Canais de Atendimento.

Elaborar e apresentar a você o login e senha de acesso à plataforma de treinamento online, onde constará o tutorial, em formato de vídeo, para configuração do *Dashboard* e de ativação do serviço nos Canais de Atendimento.

Criaremos banco de dados contendo nome e número do usuário assim que o mesmo interagir com o sistema pela primeira vez onde, após o primeiro acesso, o sistema automaticamente o reconhecerá pelo nome.

Faremos cópias de segurança dos dados utilizados nas configurações do sistema.

Iremos configurar e realizar manutenções técnicas do sistema, hospedar o sistema em seu servidor ou de terceiro indicado por você, manter a infraestrutura necessária para o funcionamento automático da central de atendimento e disponibilizaremos canais de suporte via *Whatsapp, facebook messenger, telefone e e-mail*, com atendimento de segunda a sexta das 09h00 às 17h00, exceto feriados.

6. Dos valores, formas de pagamento, multas e encargos

Os valores dos serviços aqui estipulados, serão honrados conforme proposta enviada por nós e aceita por você anteriormente.

Ao concordar com os presentes termos, você esclarece que recebeu através do email contato@b2bsolucoessegmentadas.com.br os planos e serviços oferecidos por nós.

Você será responsável e estará obrigado a arcar com o valor do setup (taxa de ativação) do plano escolhido e mensalidades fixas correspondentes, a serem cobrados da seguinte forma:

A) O setup (taxa de ativação) será pago no ato da contratação. Este serviço é prestado em horas de programação, vez que, o seu valor é utilizado para arcar com os custos dos programadores para a liberação do sistema. Portanto, você não terá direito a rescisão do valor da implantação.

B) A mensalidade será cobrada após 30 dias contados da ativação dos serviços. Lembre-se que sua assinatura é sem fidelidade e poderá ser cancelada a qualquer momento.

O atraso no pagamento de qualquer parcela, por parte do usuário acarretará em cobrança de multa de R\$ 10,00 (dez reais) e encargos de 2% (dois por cento) a.m.

Ocorrendo atraso no pagamento em período superior a 10 (dez) dias, a **CONTRATADA**, a seu critério, e independentemente de notificação, poderá suspender o acesso ao Sistema e aos serviços contratados até que as pendências financeiras sejam regularizadas.

7. Da limitação da responsabilidade

Nós não nos responsabilizamos por:

- A) Pelos resultados produzidos pelos Sistemas caso estes sejam afetados por algum tipo de programa externo, ou aqueles normalmente conhecidos como “vírus”;
- B) Por falha de operação da contratante, operação por pessoas não autorizadas ou qualquer outra causa em que não exista culpa da contratada;
- C) Por problemas definidos como caso fortuito ou força maior, ambos contemplados pelo art. 393, do Código Civil Brasileiro.

Não obstante qualquer disposição em contrário contida neste Termo de uso, nós, em hipótese alguma, seremos responsáveis por perdas e danos diretos / indiretos, tampouco por lucros cessantes ou danos morais sofridos ou incorridos pela contratante ou qualquer terceiro em decorrência da relação estabelecida entre as Partes.

Sem prejuízo do disposto no parágrafo acima, a nossa responsabilidade perante a empresa contratante ou qualquer terceiro, por perdas e danos resultantes do descumprimento deste Termo, em hipótese alguma excederá, no conjunto, a quantia equivalente ao valor pago na mensalidade do serviço.

Ao concordar com o termos de uso, você esclarece que os serviços contratados não possuem relação de consumo, afastando-se, neste ato, qualquer possibilidade de aplicação da lei 8.078/1990.

8. Políticas de privacidade e dados do usuário



O *b2b atende* se preocupa com a privacidade do usuário e de seus colaboradores. Por isso, o contratante e a contratada se obrigam a manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, propostas comerciais, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais e inovações de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que lhe tenha sido confiado em razão do uso do sistema, sendo eles de interesse da contratante ou da contratada, não podendo divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, salvo para o fiel desempenho do contrato, sob as penas da lei, além de indenização por eventuais perdas e danos causados.

Caso a Parte e/ou respectivas afiliadas ou representantes seja(m) obrigado(s) a divulgar, por força de lei, norma infra legal ou ordem de autoridade, incluindo por qualquer autoridade judicial, administrativa ou arbitral, conforme o caso, qualquer Informação Confidencial de qualquer das Partes, aquela deverá prontamente comunicar a outra Parte, por escrito, sobre a existência da respectiva exigência, remetendo-lhe cópia desta, de modo que oportunize, se assim desejar, a busca de medidas cautelares ou outras proteções apropriadas para evitar ou mitigar a divulgação, sendo que, na hipótese de tais medidas ou outras proteções apropriadas não serem obtidas a tempo, a Parte, da qual a Informação Confidencial tenha sido exigida deverá (i) fornecê-la apenas na medida estritamente exigida; e (ii) se legalmente possível, requerer à respectiva autoridade tratamento confidencial à informação.

Os nossos Serviços devem ser utilizados apenas somente para fins lícitos, autorizados e aceitáveis.

É vedado o uso dos direitos autorais, marcas, domínios, logotipos, aparência do produto, segredos de empresa, patentes e outros direitos de propriedade intelectual das partes, sem a sua autorização por escrito.

A contratada é proprietária de todos os direitos autorais, marcas, domínios, logotipos, aparência do produto, segredos de empresa, patentes e outros direitos de propriedade intelectual associados ao serviço *b2b atende*.

Você não poderá usar, acessar, modificar, copiar, adaptar, elaborar trabalhos derivados, licenciar, distribuir, sublicenciar, transferir ou explorar nossos Serviços de maneira não permitida ou autorizada.



Nos é lícito coletar dados específicos sobre os serviços contratados, relatórios de diagnósticos e desempenho, com o intuito de aprimorar a sua experiência e dos seus usuários, desde que respeitadas as disposições contidas nas cláusulas anteriores.

Poderemos criar banco de dados contendo nome e número do usuário assim que o mesmo interagir com o nosso sistema pela primeira vez onde, para que após o primeiro acesso, o sistema automaticamente o reconhecerá pelo nome.

Acreditamos que você seja o proprietário dos seus dados e que é importante preservar seu acesso aos nossos serviços. Portanto, você é responsável por manter seus dispositivos protegidos e seguros, de modo que nós não nos responsabilizamos por qualquer uso não autorizado ou violação de segurança em sua conta ou em nossos serviços.

Fica-se determinado como proibitivo, a captura indiscriminada de cadastro de pessoas, a fim de evitar a prática de *spam*.

9. Disponibilidade e encerramento de nossos serviços

O acesso ao menu com estas informações deverá estar disponível 24 horas por dia, durante todos os dias da semana, salvo em casos manutenção programada, atualizações ou reparos de equipamento. As indisponibilidades, salvo por motivo de caso fortuito ou força maior, não durarão mais que 48 (quarenta oito) horas.

Na hipótese de falha do servidor ou do disco que armazena os dados ativos em produção, o sistema retornará em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas.

Na remota hipótese de algum Canal de Atendimento deixar de funcionar com a nossa plataforma, disponibilizamos como alternativa nosso aplicativo de atendimento via link pwa, que pode ser adicionado a tela de qualquer celular.

O usuário, desde já, concorda com a substituição na plataforma de quaisquer aplicativos de mensagens instantâneas, pelo nosso aplicativo pwa.

Podemos modificar, suspender ou encerrar seu acesso ou uso dos nossos Serviços a qualquer momento, especialmente se você violar as disposições ou intenções destes Termos.

A impossibilidade de prestação do serviço causada por incorreção em informação fornecida por você ou por omissão no provimento de informação essencial à prestação, não caracterizará descumprimento de obrigação contratual, nos isentando de toda e qualquer responsabilidade, ao tempo em que configurará o não cumprimento de obrigação por você.

10. Sobre violação de direitos autorais, marcas e outros direitos de propriedade intelectual

Nos é assegurado todos os direitos autorais relativos ao projeto, sem que a você caiba qualquer direito neste sentido, mesmo em caso de rescisão do presente instrumento e com nossa total libertação para publicar em seus meios de divulgação pessoal tais como Mídias Sociais, Sites e Portfólio;

Podemos deixar de prestar os serviços e cancelar a sua conta no nosso sistema em caso de violação de direitos de propriedade intelectual.

11. Sobre estes termos

Podemos alterar ou atualizar estes termos. Caso isso ocorra, podemos pedir que você concorde com os termos adicionais relativos a determinados Serviços no futuro.

Qualquer alteração ou renúncia aos nossos Termos requer nossa autorização expressa.

Nós poderemos transferir ou delegar as atribuições e responsabilidades que assume por força deste termo de uso a terceiros, sob sua responsabilidade, bem como transferir, no todo ou em parte, as obrigações e direitos contraídos neste contrato, seja a que título for.

Ao concordar com os presentes termos, você assegura e afirma ser o representante legal competente para assumir, em nome das parte, as obrigações descritas neste termo e representar de forma efetiva seus interesses.

O presente instrumento não cria vínculo empregatício e nem de representação comercial entre as partes, sendo que nenhuma delas poderá declarar que possui qualquer autoridade para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita,

em nome da outra, e nem representá-la sob nenhum pretexto e em nenhuma situação

O não exercício por qualquer das partes de direitos ou faculdades que lhe assistam em decorrência do presente termo, ou a tolerância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra parte, não afetará aqueles direitos ou faculdades, os quais poderão ser exercidos a qualquer tempo, a exclusivo critério do interessado, não alterando as condições neste instrumento estipuladas.

As partes declaram que nenhuma norma de ordem pública poderá ser levantada contra as disposições deste instrumento, exceto para resguardar direitos tutelados pela administração pública ou de terceiros alheios ao contrato.

Se deixarmos de impor alguma cláusula destes termos, isso não será considerado uma renúncia ao direito pertinente.

Caso alguma cláusula do presente termo seja considerada ilícita, nula ou inexequível por qualquer motivo, ela será considerada independente das demais e não afetará a validade e a exequibilidade das cláusulas remanescentes.

O presente termo de uso possui prazo de validade indeterminado.

12. Do Foro

As partes elegem o foro da Cidade de Teresina-PI, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Termo de Uso.