

# SIRENAdat – Términos y Condiciones de Uso (v5.0-PT)

Este documento es el que presentará cuáles son las condiciones, directrices, políticas y deberes que definen la relación entre usted (CLIENTE) y SIRENA.

## Cláusula 1 - Servicios prestados y documentos contractuales aplicables:

1.1. SIRENA proporciona un servicio de licenciamiento de *Software como Servicio (SaaS)* para empresas (*Business to Business - B2B*) que facilita la gestión de la relación con el cliente (*Customer Relationship Management - CRM*), mediante la centralización y distribución de contactos y atención al cliente, con cobertura de comunicación multicanal;

- i. El principal canal de comunicación sobre el que trabaja la solución SIRENA es *WhatsApp Business*, que es integrado por el cliente a través de API a través de socios de canal oficiales (o *Business Services Providers - "BSP"*) calificados para brindar la conexión necesaria, como el *Zenvia Mobile*;
- ii. Para utilizar la solución SIRENA en conjunto con el canal de comunicación *WhatsApp Business*, es necesario crear una cuenta CLIENTE (*Cuenta WhatsApp Business - "WABA"*), vinculada a un número de teléfono para fines exclusivos de validación y operación de la cuenta;
- iii. El CLIENTE puede usar un número preexistente o SIRENA puede proporcionar un número para habilitar y usar el canal. Este número no permite su uso para ningún otro propósito que no sea habilitar y usar el canal;
- iv. Las líneas eventualmente puestas a disposición por SIRENA estarán activas solo durante la vigencia de su contrato;
- v. Después de estar vinculado a una *WABA*, los números de teléfono utilizados para habilitar y usar el canal **no se pueden** usar para fines personales o para una nueva cuenta de *WhatsApp Business*;

1.1. Además de estos *Términos y Condiciones de Uso* y los *Términos de Uso - "Solución empresarial de WhatsApp"*, pueden aplicarse otros documentos con respecto a la prestación de sus servicios, de acuerdo con los ajustes formales particulares que puedan existir entre nosotros. En este caso, todos estos documentos conforman y forman su Contrato;

1.2. Las previsiones contenidas en documentos particulares que puedan existir entre nosotros prevalecerán cuando traten de manera diferente algún contenido de estos Términos. Esta prevalencia ocurrirá exclusivamente sobre este contenido específicamente considerado;

## Cláusula 2 - Partes del Contrato

1.1. Las partes de este contrato son:

- i. que comprende la filial que integra el grupo *Rodati Motors Corporation* y que presta el servicio en el país donde se contrata;

- ii. empresa u organización que contrata la licencia de la solución SIRENA, haciéndose, por tanto, responsable legal y económicamente ante SIRENA;

1.2. Las empresas que integran el grupo SIRENA son las que se enumeran en la siguiente tabla:

País	Razón social	Datos
Argentina	RODATI SERVICES S.A.	CUIT 30-71447468-1 Domicilio en Superí 1456, Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Brasil	Rodati Motors Central de Informações de Veículos Ltda.	Avenida Paulista, nº 2300 – conjunto 184 Parte – Bela Vista – São Paulo/SP – 01310-300, Brasil
México	Rodati Servicios S.A. de CV	RFC: RSE1712128C9 Av. Tamaulipas 150 - 1301B Condesa Cuatémoc, Ciudad de México, 06140. Buzón 96.
Estados Unidos	Corporación Rodati Motors	EIN: 36-4780247 2810 N Church St PMB 95826, Wilmington, DE 19802

### Cláusula 3 - Precios y condiciones comerciales

2.1. Salvo que se estipule en otro sentido formalizado en un documento específico entre las partes, los precios aplicables, así como *las características* presentes en cada plan de contratación disponible, son las expuestas en el enlace <https://www.sirena.app/es-la/pricing/>;

- i. SIRENA no indemnizará los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se ocasionen por el contenido de los mensajes enviados por el CLIENTE;
- ii. Cuando el CLIENTE contrate SIRENA desde un país en el que SIRENA no tenga una operación local, los servicios serán prestados y facturados desde su operación en los Estados Unidos o México, según sea el caso;

La elección del plan la realiza usted en el momento de la contratación a través del sitio web <https://www.sirena.app/es-la/pricing/>;

- i. Los cambios de plan deben solicitarse con al menos treinta (30) días de antelación y se reflejarán a partir del siguiente ciclo de facturación;

2.3. Los planes de contratación incluyen:

- i. Un costo fijo inicial de asistencia para solicitar ante *Facebook* la activación de la cuenta de *WhatsApp for Business*. En caso de rechazo de la solicitud por parte de *Facebook*, estos gastos no serán reembolsados;

- ii. Un costo fijo mensual, trimestral, semestral o anual, determinado en función del número de cuentas de WhatsApp Business y Usuarios de la solución SIRENA contratados;
  - iii. Un costo variable consistente en el consumo del servicio *WhatsApp* for Business, según la cantidad de mensajes o notificaciones enviadas y según el país correspondiente a la línea telefónica vinculada a la cuenta de WhatsApp. Los precios por país se pueden consultar en el enlace <https://www.sirena.app/es-la/pricing/>;
- 2.4. Los servicios opcionales contratados por el CLIENTE (como asistencia, integraciones o formación) serán pactados entre las partes a través de su propia propuesta comercial;

## Cláusula 4 - Métodos de Pago

### 3.1. Débito automático con tarjeta de crédito o débito:

- i. los cobros se realizarán mensualmente y por adelantado, realizándose el primer pago en el momento de la contratación;
- ii. SIRENA podrá estimar los importes cobrados como gastos variables (como el volumen de tráfico de mensajes a través de WhatsApp). Cualquier diferencia entre el monto total adeudado después del cálculo mensual de los gastos variables y el monto cobrado por adelantado se compensará, más o menos, con los montos a cobrar en el mes siguiente;
- iii. SIRENA no almacena ninguna información de la tarjeta de crédito, solo se conservan los últimos cuatro dígitos de la tarjeta y un token que identifica los métodos de pago proporcionados por Spreedly, Inc. (Spreedly.com);
- iv. SIRENA podrá suspender y bloquear el acceso del CLIENTE a la solución e incluso motivar este acuerdo si el CLIENTE promueve indebidamente (1) solicitudes de devolución de cargo o (2) disputa con el operador de la tarjeta de crédito por el cargo previsto en esta cláusula;

### 3.2. Transferencia bancaria:

- i. los pagos deben hacerse por adelantado, dentro de los 20 días siguientes al envío de la factura al CLIENTE por correo electrónico, desde la dirección [billing@sirena.app](mailto:billing@sirena.app);
- ii. el CLIENTE deberá solicitar por correo electrónico [billing@sirena.app](mailto:billing@sirena.app) los datos de la transferencia bancaria correspondiente a la filial de SIRENA que presta los servicios y es responsable de su facturación;
- iii. el pago solo se considerará realizado después de enviar comprobante de transferencia bancaria al correo electrónico [billing@sirena.app](mailto:billing@sirena.app);
- iv. Sirena podrá estimar los montos cobrados por gastos variables (como el volumen de tráfico de mensajes a través de *WhatsApp*). Cualquier diferencia entre el monto total adeudado después del cálculo mensual de los gastos variables y el monto cobrado por adelantado se compensará, más o menos, con los montos a cobrar en el mes siguiente;

- v. solo se considerará cumplida la obligación de pago mensual con el depósito íntegro del monto facturado;
  - vi. los costes asociados a la transferencia bancaria correrán a cargo exclusivamente del CLIENTE;
- 3.3. Los retrasos en los pagos autorizarán a SIRENA a suspender la totalidad o parte de los servicios prestados, incluida la funcionalidad de envío y recepción de mensajes a través de *WhatsApp*.
- 3.4. En caso de suspensión parcial, donde algunas características de la solución SIRENA ya no estén disponibles, se seguirán generando cargos sobre las cuotas del servicio que quedan a disposición del CLIENTE.
- 3.5. Además de la suspensión de servicios prevista en las cláusulas anteriores, los montos adeudados se incrementarán con un interés por todo concepto equivalente al doble de la tasa activa promedio mensual para descuento de documentos a 30 del Banco de la Nación Argentina, el interés se acumulará al capital cada 6 meses conforme el artículo 770 inc. a del Código Civil y Comercial de la Nación.

## **Los requisitos para la prestación de servicios por parte de *Sirena* son:**

- 4.1. Cláusula 5 - Requisitos para utilizar la solución Sirena:
- i. navegador web actualizado compatible para acceso web. La compatibilidad de los navegadores puede comprobarse a través del enlace: <https://updatemybrowser.org/>;
  - ii. dispositivo celular móvil compatible, es decir, capaz de descargar la aplicación *Sirena* desde la tienda de aplicaciones *Google Play* (para Android) o *App Store* (para IOS);
  - iii. aceptación y sometimiento a las condiciones previstas en estos *Términos*;
  - iv. realizar el pago de acuerdo al plan contratado;
  - v. el registro de los datos del Cliente y de sus usuarios autorizados en la plataforma *Sirena*;
  - vi. el mantenimiento de los datos registrados de forma actualizada;
  - vii. el registro de los datos del CLIENTE y sus usuarios autorizados en la plataforma *Sirena*;
- 4.2. El trámite de implementación de la plataforma *Sirena* y su preparación para su uso se realizará dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha de contratación de los servicios:

## Cláusula 6 - Declaraciones de las Partes

- 5.1. SIRENA y usted, que han aceptado la aplicación y el contenido de estos Términos, declaran que:
- i. Que sean legalmente capacitados y legítimos para contratar, estén debidamente acreditados para el desempeño de sus actividades y se encuentren en situación regular, poseyendo todas las licencias, autorizaciones, certificados, permisos o cualquier otro requisito que sea necesario a nivel Federal, Estatal y Municipal;
  - ii. Cumplen íntegramente con sus obligaciones legales, especialmente las de carácter fiscal, laboral y previsional;
  - iii. Cuentan con los requisitos técnicos y operativos respectivos y necesarios para garantizar la prestación y disfrute de los servicios ofrecidos por SIRENA;
  - iv. No existe obstáculo administrativo, judicial o contractual que les impida cumplir con las obligaciones asumidas en virtud de su Contrato;
  - v. Guiarán su conducta, durante y después de la vigencia de su Contrato, de buena fe y transparencia, para no perjudicar los legítimos derechos y expectativas de los demás y respetar la función social de su Contrato;
  - vi. Para establecer la relación contractual entre ellos, no fueron necesarias inversiones considerables o cuantiosas;
  - vii. Se comprometen a cumplir con toda la legislación aplicable, especialmente la Constitución Federal, el Código de Protección al Consumidor, el Código Civil, el Marco Civil de Internet, el Código Brasileño de Autorregulación Publicitaria y la Ley General de Protección de Datos;

## Cláusula 7 - Predicciones Generales

- 6.1. Si alguna de las Partes no hace cumplir -cuando sea opcional- alguna de las disposiciones que rigen la relación entre ellas o algún derecho que tenga, este hecho no debe interpretarse como una renuncia o como una nueva estipulación contractual;
- 6.2. Si, por cualquier motivo, alguna disposición contractual que rija el Contrato entre las Partes se considera inválida, ilegal o inaplicable, las demás - en lo que no sea imposible o ilógico - permanecerán inalteradas y plenamente efectivas. De ser necesario, las disposiciones afectadas podrán ser reemplazadas por otras nuevas, cuyos efectos sean lo más cercanos posible a los deseados por las Partes cuando dichas disposiciones sean aceptadas y acordadas;
- 6.3. La constitución de la relación entre las Partes no importará exclusivamente, quedando las Partes libres para contratar con otros proveedores o clientes;
- 6.4. Ambas Partes harán todo lo posible para obligar a cualquier sucesor a cumplir con las obligaciones asumidas contractualmente;
- 6.5. Sin limitar las obligaciones y cauciones estipuladas en estos *Términos*, los servicios contratados serán proporcionados por SIRENA "tal cual" ("*como es*"), sin ningún tipo de garantías y obligaciones, dentro de los límites legales aplicables, para la mejora o adaptación para un propósito específico;

- 6.6. La relación entre SIRENA y CLIENTE es la de prestador de servicios y prestatario de servicios, respectivamente, por lo que no se considerará, en ningún caso, como medio para formar empresa, *joint venture*, asociación, mandato, representación, agencia, consorcio, aún, configurar una relación laboral en cualquier formato;
- i. En el caso de que un reclamo laboral que tenga como relación subyacente que se distribuya entre SIRENA y CLIENTE, la Parte que sea responsable de alguna manera por el denunciante deberá mantener indemnizada a la parte que fue erróneamente objetivo del reclamo;
  - ii. 1) buscar llevar la realidad de los hechos y la relación entre SIRENA y CLIENTE al expediente de la denuncia, (2) buscar excluir la parte indebida de ese proceso a través de los medios procesales disponibles, (3) evitar las limitaciones de los procedimientos legales contra el patrimonio de la parte inocente, realizar pagos o presentar garantías y (4) reembolsar las limitaciones de capital que no pudieron evitarse;

## Cláusula 8 - Actualización de documentos contractuales

- 7.1. El CLIENTE reconoce y acepta que cualquier cambio a estos u otros *Términos* que rijan la relación entre las Partes podrá ser realizado unilateralmente por SIRENA con el fin de incluir cambios o desarrollos en los servicios y/o canales de comunicación en los que trabaja la solución SIRENA.
- 7.2. Siempre que cualquier cambio importe a cualquier cargo al CLIENTE, el cliente se comunicará con al menos 30 días de antelación.
- 7.3. El plazo mencionado en la Cláusula 5.2 podrá no cumplirse cuando el cambio realizado sea: (1) el resultado de un cambio en la ley o reglamento, (2) debido al cumplimiento de una resolución judicial, (3) debido a cambios en las políticas de contratación de terceros controladores de canales de comunicación y que, por lo tanto, influyan directamente en la prestación de servicios por SIRENA o (4);
- 7.4. A pesar de lo dispuesto en la cláusula 5.2, el CLIENTE reconoce y acepta que debe mantenerse actualizado periódicamente sobre las políticas y obligaciones de contratación contenidas en los documentos contractuales presentes en el enlace <https://www.sirena.app/es-la/legal/terms-and-conditions/>;
- 7.5. Además de lo dispuesto en la cláusula 4.4 anterior, **la utilización de los servicios prestados por SIRENA, con posterioridad a la fecha de vigencia de los cambios a que se refiere esta cláusula, se entenderá como la aceptación por parte del CLIENTE de las nuevas condiciones.**
- 7.6. Si el CLIENTE no está de acuerdo con los cambios realizados, podrá optar por rescindir su contrato, sin cargo de cualquier naturaleza, siempre que lo haga dentro de los 15 días siguientes a la notificación de cambio emitida por SIRENA.

## Cláusula 9 - Comunicación entre las Partes

- 8.1. Las comunicaciones formales entre las partes se realizarán exclusivamente por correo electrónico: (1) el CLIENTE utilizará la dirección del domicilio social del proveedor por correo postal o la dirección de correo electrónico [billing@sirena.app](mailto:billing@sirena.app) y (2) SIRENA utilizará la dirección de correo electrónico proporcionada por el cliente en el momento de la contratación;

- 8.2. Las comunicaciones formales realizadas fuera de los parámetros estipulados en la cláusula anterior se considerarán no recibidas;

## Cláusula 10 - Propiedad intelectual

- 9.1. Las Partes se comprometen a respetarse mutuamente y respetar permanentemente los derechos de autor, marcas registradas, patentes, registros, códigos fuente, software, diseños industriales y otros derechos de propiedad intelectual;
- 9.2. Dada la naturaleza de la actividad que desarrolla SIRENA, desde la licencia del uso de software en formato *como servicio* de una solución de comunicación por canales de comunicación digital, se considerará de su propiedad cualquier tipo de desarrollo que se realice en su plataforma, siendo el La responsabilidad del CLIENTE, en su caso, la licencia para utilizar este eventual desarrollo solo mientras esté contratado;
- 9.3. Las Partes se comprometen a no reproducir, descompilar ni aplicar ingeniería inversa a ningún servicio o plataforma entre sí;
- 9.4. SIRENA se compromete a no suministrar productos cuyos derechos de explotación no le estén legítimamente garantizados, ni por titularidad ni por contrato, aunque sea de terceros;
- 9.5. El uso del nombre, logotipo u otros signos distintivos de una parte por la otra puede ocurrir sólo con autorización a tal efecto, a menos que se disponga lo contrario en cualquier otro documento firmado entre nosotros, y ambas partes están obligadas, en cualquier caso, a nunca dañar o violar los derechos de la otra al hacerlo.

## Cláusula 11 - Secreto y Confidencialidad

- 10.1. Dada la naturaleza de la relación entre las Partes y la naturaleza de los servicios prestados por SIRENA, las Partes reconocen que la información considerada confidencial puede intercambiarse entre sí;
- 10.2. La información que **no esté:** 1) disponible al público, (2) puesta a disposición del público por el propietario de la información, (3) fue conocida por alguna de las Partes antes de tener acceso a cierta información en virtud de su Acuerdo se considerará confidencial., (4) tener su divulgación determinada por orden judicial o autoridad administrativa en el ejercicio de sus facultades, o (5) llegar al conocimiento de alguna de las Partes con un origen diferente al de la relación contractual mantenida entre ellas y sin incumplimiento de cualquier obligación de confidencialidad que tenga conocimiento de quien recibe la información;
- 10.3. En el caso de una determinación judicial o administrativa de divulgar información confidencial, la Parte que debe cumplir con la orden tendrá el deber de informar al propietario de la información - cuando este acto de informar no esté legalmente prohibido por la orden de divulgación - qué debe hacerlo antes de divulgar la información o, cuando esto no pueda suceder por cualquier motivo, lo antes posible;
- 10.4. La información confidencial proporcionada por cualquiera de las Partes para la ejecución de su Contrato se utilizará exclusivamente para los fines y en la medida necesaria para los que fue divulgada. En cumplimiento de estos lineamientos, las Partes consienten la divulgación de información confidencial a empleados, agentes o representantes, quienes deben estar sujetos al mismo o más riguroso deber de secreto;

- 10.5. Los deberes de secreto y confidencialidad previstos en estos *Términos* permanecerán en vigor hasta 5 (cinco) años después de la finalización de la relación contractual entre las Partes;

## Cláusula 12 - Cesión y Transferencia

- 11.1. El CLIENTE sólo podrá ceder o transferir su Contrato y/o los derechos derivados del mismo con la previa y expresa autorización de SIRENA;
- 11.2. La cesión o transferencia no comunicada o autorizada por SIRENA dará lugar a que el CLIENTE sea responsable de todos los actos o hechos relacionados con los cesionarios no autorizados;
- 11.3. A pesar de lo dispuesto en la cláusula 8.2, en caso de cesión o transferencia no autorizada, SIRENA podrá interrumpir la prestación de sus servicios. Los daños o perjuicios que se deriven del ejercicio regular de la opción prevista en esta cláusula deberán ser a cargo exclusivamente del CLIENTE;
- 11.4. La utilización de los servicios prestados por SIRENA por empresas afiliadas al CLIENTE, entendidas como matrices, controladas o pertenecientes al mismo grupo económico, no implicará la transferencia de las obligaciones asumidas por el CLIENTE;
- 11.5. En el caso de uso conjunto previsto en el punto anterior, el CLIENTE deberá informar a todos los afiliados de las normas, obligaciones y lineamientos que recaen sobre el uso de los servicios prestados por SIRENA, incluyendo todos los documentos contractuales que rigen la relación entre las Partes. **El CLIENTE será plenamente responsable de todos y cada uno de los actos o hechos practicados por los afiliados;**
- 11.6. Las Partes podrán ceder y/o transferir su Contrato en caso de una escisión, fusión o incorporación que pueda resultar en la transferencia;
- 11.7. Ambas Partes deberán hacer todos los esfuerzos posibles para obligar a los sucesores a cumplir con las obligaciones asumidas en el contrato;
- 11.8. En los casos en que SIRENA esté autorizada para revender, ceder o sublicenciar sus servicios, el CLIENTE deberá registrar formalmente que ha puesto en conocimiento e impuesto al tercero receptor de los servicios las mismas obligaciones, reglas y pautas para el uso de los servicios que recaen sobre sí mismo, incluyendo informar (1) la ubicación donde se encuentran alojados los documentos legales que prescriben tales obligaciones y (2) la eventual existencia de alguna actualización sobre los mismos;

## Cláusula 13 - Subcontratación

- 12.1. SIRENA podrá subcontratar empresas colaboradoras para realizar parte de los servicios contratados por el CLIENTE;
- 12.2. Las empresas colaboradoras subcontratadas deberán someterse a las mismas condiciones y los mismos estándares de calidad a ser observados por SIRENA en el ámbito de la relación con el CLIENTE;
- 12.3. SIRENA será responsable de los actos o hechos vinculados a sus subcontratistas y que afecten a la ejecución del contrato con el CLIENTE;

## Cláusula 14 - Ética y prácticas anticorrupción



- 13.1. Las Partes se comprometen a cumplir estrictamente con la legislación brasileña contra la corrupción (Ley 12.846/2013) y la legislación estadounidense contra la corrupción (Exteriores Corrupt Practices Act - FCPA), además de observar los más altos estándares de buenas prácticas en nuestros respectivos mercados y en términos de comunicación;
- 13.2. Las Partes se comprometen a evitar la entrega o recepción de valores, obsequios o ventajas que no sean consecuencia contractual de las obligaciones asumidas entre ellas;
- 13.3. Las Partes declaran que no están involucradas y se comprometen a no involucrarse, directa o indirectamente, por sí mismas o sus representantes, en cualquier actividad o práctica que constituya una infracción a la legislación anticorrupción, en particular la Ley Anticorrupción y la normativa relacionada., actualmente en vigor;
- 13.4. Las Partes se comprometen a (1) no utilizar mano de obra infantil, esclava o similar y (2) observar y cumplir con las disposiciones legales aplicables con respecto a la protección del medio ambiente;
- 13.5. Los deberes y declaraciones asumidos por las Partes podrán ser objeto de auditoría personal o por terceros específicamente contratados, oportunidad en la que se investigarán y analizarán los documentos y actividades que acrediten el cumplimiento de la Parte con los términos de esta cláusula;

## **Cláusula 15 - Caso fortuito y fuerza mayor**

- 14.1. En caso de ocurrir hechos que puedan ser calificados como imprevisible o fuerza mayor, la Parte que tenga conocimiento del hecho deberá informar a la otra dentro de los 2 (dos) días siguientes a la ocurrencia del hecho junto con las medidas que se estén tomando para combatir el hecho y la previsión de regularización, cuando sea posible;
- 14.2. Los plazos eventualmente afectados por eventos de imprevisto o fuerza mayor se extenderán en proporción a la demora;
- 14.3. La interrupción de los servicios prestados por SIRENA por un período superior a 15 (quince) días durante eventos de imprevisto o fuerza mayor permitirá a cualquiera de las Partes rescindir el Contrato sin ningún monto adeudado como multa o indemnización. En este caso, los importes determinados en virtud del uso y/o disponibilidad, según sea el caso, de los servicios prestados seguirán siendo adeudados;
- 14.4. No se considerará que el caso fortuito o de fuerza mayor excluye el deber de contraprestación económica asumido por el CLIENTE a cambio de la prestación de servicios por parte de SIRENA;

## **Cláusula 16 - Hipótesis de terminación del contrato**

- 15.1. Cualquiera de las partes podrá reprimir este Acuerdo de forma gratuita siempre que se comunique a la otra Parte con al menos treinta (30) días de antelación;
- 15.2. Además de los demás casos previstos en este u otros documentos aplicables, el Contrato entre las Partes podrá darse por terminado cuando:
  - i. los servicios ofrecidos por SIRENA ya no puedan ser prestados por actos o hechos imputables a alguna de las Partes o a terceros;
  - ii. cualquiera de las Partes se ha declarado en quiebra o aplazado su reorganización judicial;

- iii. se depositen valores o se distribuyan ejecuciones contra cualquiera de las Partes por un monto igual o superior a su respectivo capital social;
- iv. el CLIENTE permanece en incumplimiento por un período superior a 10 (diez) días;
- v. cualquiera de las Partes, luego de ser solicitada para cumplir con cualquier obligación prevista en el Contrato, permanece inerte por un período superior a 5 (cinco) días hábiles;
- vi. el CLIENTE es sancionado por un controlador de canal de comunicación y ha prohibido o impedido el acceso a un canal específico;

## **Cláusula 17 - Hipótesis de suspensión de acceso a servicios**

- 16.1. SIRENA podrá suspender temporalmente el acceso a sus servicios cuando:
- i. su uso sea contrario a la Ley o alguna regla de uso que deba ser respetada;
  - ii. por cualquier motivo, cualquier contenido que se considere ilegal se identifica en sus mensajes;
  - iii. la suspensión debe ocurrir por determinación judicial, policial o administrativa;
  - iv. incumplimiento por parte del CLIENTE por un período superior a 5 (cinco) días;
  - v. cualquier daño, causado o intentado, a SIRENA sea identificado como consecuencia de la utilización de los servicios por parte del CLIENTE o de cualquier tercero vinculado al mismo;
- 16.2. En los casos descritos anteriormente, SIRENA podrá suspender el acceso a sus servicios independientemente de previo aviso. No obstante, buscará notificar al CLIENTE con anticipación del riesgo de suspensión siempre que sea posible;
- 16.3. La suspensión del acceso , cuando se imponga debido a la conducta del cliente o del tercero o de terceros vinculada a él , no dará lugar a reducciones proporcionales en el precio, en los casos de pago por suscripción o en la exención del pago de los servicios prestados.

## **Cláusula 18 - Servicios Beta y Servicios gratuitos**

- 17.1. Ocasionalmente, SIRENA puede ofrecer servicios en la fase Beta. La clasificación de un servicio como "Beta" siempre se realizará de forma ostensible y previa a su uso;
- 17.2. Los servicios en fase beta son aquellos que no están finalizados al 100% (cien por cien) y que están en constante evolución, pero que presentan mejoras o novedades que ya se pueden utilizar de forma funcional y eficaz;
- 17.3. Los productos Betas se pueden suministrar de forma gratuita o mediante pago, lo que no eliminará sus propias características Beta;
- 17.4. Es posible que los servicios Beta no funcionen a la perfección, por lo que es posible que no se apliquen condiciones como la disponibilidad, la eficiencia y otras que se encuentran en los servicios regulares;

- 17.5. El uso de los servicios en fase Beta por parte del CLIENTE es voluntario y está sujeto a lo establecido en esta cláusula, por lo que SIRENA no se hace responsable de actos lesivos o hechos directamente relacionados con el uso del servicio en fase Beta;
- 17.6. Los servicios Beta pueden presentar sus propios Términos de uso que tratarán los detalles de las condiciones y obligaciones inherentes a dichos servicios en detalle;
- 17.7. SIRENA no garantiza la continuidad del servicio ni el lanzamiento de su versión comercial;
- 17.8. SIRENA puede discontinuar los servicios en Beta en cualquier momento e independientemente del aviso previo;
- 17.9. Además de los servicios en la fase Beta, SIRENA también será capaz de proporcionar al cliente con gratuitas ensayos, servicios o funciones libres a través de sus plataformas;
- 17.10. Los servicios gratuitos pueden discontinuarse o cargarse en el futuro. El CLIENTE será informado previamente, con al menos 30 (treinta) días de anticipación, de las condiciones comerciales propuestas para el uso de los servicios.

## **Cláusula 19:**

- 18.1. Corresponde exclusivamente al CLIENTE elegir y/o elaborar el contenido a enviar en los mensajes traficados a través de los servicios prestados por SIRENA;
- 18.2. Sin embargo, al comunicarse, el CLIENTE debe:
- i. Identificarse siempre de forma clara, precisa y legítima al iniciar su comunicación;
  - ii. No traficar contenido dudoso, cuya naturaleza no se puede identificar claramente;
  - iii. No realice el tráfico de mensajes cuyo contenido se sepa que es falso o intencionalmente desactualizado;
  - iv. Respete la función social de la comunicación;
  - v. El número debe ser propiedad del titular de WABA;
  - vi. Respetar los derechos de los titulares de los datos personales tratados por la comunicación realizada;
  - vii. observar y seguir la legislación vigente y aplicable, además de las reglas de uso del canal de comunicación utilizado, en especial las Condiciones de Uso - WhatsApp Business;
- 18.3. Independientemente de la solución o canal utilizado por el CLIENTE, los mensajes enviados deben ser de carácter estrictamente comercial, corporativo y/o institucional, quedando prohibido el uso de los servicios de SIRENA para el tráfico de mensajes de carácter personal o diverso;
- 18.4. Si, por los contenidos traficados por el CLIENTE, SIRENA sufrirá (1) cualquier tipo de sanción, legal o contractual, impuesta por un organismo gubernamental o empresa que controle el canal de comunicación, o sufrirá (2) cualquier tipo de daño reclamado en tercer lugar, se cobrará al CLIENTE el monto correspondiente en su totalidad e inmediatamente, sin perjuicio de la determinación de las pérdidas y daños adicionales;

## Cláusula 20 - Política de precios

- 19.1. SIRENA podrá, previo aviso de al menos 30 (treinta) días, modificar los precios cobrados por los servicios prestados de acuerdo con sus necesidades;
- 19.2. Si el CLIENTE no está de acuerdo con los precios actualizados, podrá solicitar la cancelación de su contrato, sin cargo alguno, siempre que lo haga dentro del plazo mencionado en el punto 19.1 anterior;
- 19.3. La utilización de los servicios prestados por SIRENA después del plazo de 30 (treinta) días mencionado en el punto 19.1 anterior, dará lugar a la aceptación por parte del CLIENTE de las nuevas condiciones comerciales;

## Cláusula 21 - Responsabilidades

- 20.1. **SIRENA no indemnizará los daños y perjuicios de cualquier naturaleza causados por el contenido de los mensajes traficados por el CLIENTE;**
- 20.2. SIRENA no indemnizará por lucro cesante o daños causados por pérdida de oportunidad o hipótesis similares;
- 20.3. SIRENA no indemnizará los daños causados por el uso de productos en fase Beta;
- 20.4. SIRENA no será responsable por actos, hechos o fallas directamente vinculados a (1) proveedores de canales de comunicación, como Facebook Inc., o (2) a terceros cuyo desempeño no esté bajo su dirección, supervisión o responsabilidad;
- 20.5. Si SIRENA está sujeta a evaluación por parte de alguna autoridad gubernamental o tercero proveedor, y esta evaluación se origina en un acto o hecho practicado (1) por el CLIENTE, (2) por un tercero que pueda entenderse bajo la responsabilidad del CLIENTE o (3) por un tercero en el uso indebido y culpable de las credenciales de acceso del CLIENTE a cualquiera de los canales, plataformas o herramientas ofrecidas por SIRENA, el CLIENTE deberá asumir la responsabilidad de esta evaluación y reembolsar a SIRENA los gastos en los que haya incurrido o daños que ha sufrido debido a la tasación;
- 20.6. Salvo los casos previstos en las cláusulas anteriores o en otros específicamente previstos en estos Términos, SIRENA y el CLIENTE responderán dentro de los límites de la participación respectiva en cada evento lesivo;
- 20.7. El CLIENTE indemnizará solidariamente los daños causados como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones previstas en este u otros Términos aplicables cuando se practique dicho incumplimiento, (1) un tercero que pueda entenderse bajo la responsabilidad del CLIENTE o (3) por un tercero en uso indebido y culposo, sus credenciales para acceder a cualquiera de los canales, plataformas o herramientas que ofrece SIRENA;
- 20.8. Frente a procedimientos judiciales o administrativos, la Parte que sea responsable de los hechos allí encontrados, de acuerdo con la ley o cualquiera de los Términos aplicables, deberá (1) realizar todos los esfuerzos que razonablemente se esperen para defender y mantener a la parte inocente. y (2)) asumir su parte de responsabilidad por los hechos y hechos en discusión, buscando, cuando corresponda, la exclusión de la parte inocente de ese proceso;

## Cláusula 22 - Seguridad de la información y tratamiento de datos personales

- 21.1. SIRENA y el CLIENTE se comprometen a tratar los Datos Personales implicados en la elaboración y necesarios para la ejecución del contrato suscrito entre ellos, única y exclusivamente para cumplir con la finalidad a la que están destinados y en cumplimiento de toda la legislación aplicable en materia de privacidad y protección de datos.
- 21.2. SIRENA o sus afiliadas, sus empleados, representantes, contratistas u otros llevarán a cabo el Tratamiento de Datos Personales en nombre del RESPONSABLE se asegurará de que cualquier persona involucrada en el Tratamiento de Datos Personales en su nombre, debido al contrato suscrito entre SIRENA y CLIENTE, cumplirá con las disposiciones previstas en esta cláusula;
- 21.3. **Objetivo:** SIRENA, como Operador, tratará los Datos Personales recibidos únicamente para cumplir con lo dispuesto en el contrato suscrito con el CLIENTE, en cualquier modificación o para cumplir con las instrucciones proporcionadas por el Responsable dentro de la relación contractual, siempre en cumplimiento de lo aplicable. principios y normas, observando la legislación aplicable en materia de privacidad y protección de datos;
- 21.4. Medidas y controles de seguridad: SIRENA declara y garantiza que cuenta con medidas para proteger los Datos Personales procesados, además de contar con una política de seguridad de la información establecida, que determina medidas técnicas y administrativas capaces de garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información procesada;
- 21.5. **Información personal compartiendo:** SIRENA se asegurará de que los Datos Personales no sean accedidos, compartidos o transferidos a terceros (incluidos subcontratistas, agentes autorizados y afiliados) sin la autorización previa por escrito del Responsable, excepto en los casos necesarios para la ejecución del contrato firmado con el CLIENTE;
- i. a) cumplan con la legislación aplicable en materia de privacidad y protección de datos; b) observar los propósitos y lineamientos establecidos por el Controlador para el Tratamiento de Datos Personales; y c) adoptar, al menos, los mismos estándares de protección de datos adoptados por SIRENA.
  - ii. En los casos previstos en el punto “i” anterior, SIRENA será responsable de todas las acciones y omisiones realizadas por dichos terceros, relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales, como si las hubiera realizado de manera personal y directa;
- 21.6. Auditorías: SIRENA reconoce el derecho del Contralor a realizar auditorías relacionadas con las actividades de Tratamiento existentes bajo su contrato, de manera que pondrá a disposición, cuando se solicite y siempre que exista un preaviso de 15 (quince) días y que las actividades regulares de SIRENA no se vean afectadas la documentación necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en esta cláusula y la legislación aplicable en materia de privacidad y protección de Datos Personales, con el debido respeto a los secretos comerciales;
- 21.7. Confidencialidad de la auditoría: Las Partes acuerdan que cualquier auditor o empresa de seguridad de terceros que celebre un contrato con SIRENA debe (1) utilizar la información confidencial de SIRENA solo para fines de inspección o auditoría; (2) mantener la confidencialidad de la información confidencial de SIRENA (incluida cualquier información relacionada con sus otros clientes); y (3) tratar los Datos Personales de conformidad con las reglas aquí establecidas para el Tratamiento de Datos Personales por parte de SIRENA;

- 21.8. Transferencia internacional: Si es necesaria una transferencia internacional de Datos Personales para cumplir con el contrato suscrito con el CLIENTE, SIRENA informará al Responsable con anticipación y adoptará las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los Datos Personales transferidos;
- 21.9. Derechos de los titulares: Siempre que se solicite, SIRENA ayudará al Controlador a cumplir con las solicitudes realizadas por los Interesados;
- i. La obligación de asistencia prevista en el caput podrá realizarse mediante la implementación de funcionalidades en los sistemas SIRENA, de manera que permita al Controlador y sus representantes extraer la información por su cuenta;
- 21.10. Incidentes: SIRENA declara tener un plan de respuesta a incidentes. En caso de Incidencia que involucre Datos Personales, SIRENA informará al Responsable a la mayor brevedad, informando:
- i. Fecha y hora del incidente;
  - ii. Fecha y hora de la notificación por parte del notificador;
  - iii. Lista de tipos de datos personales afectados por el incidente;
  - iv. Número de titulares afectados (volumetría del Incidente) y, si es posible, la lista de estos individuos;
  - v. Datos de contacto del responsable u otra persona de quien sea posible obtener más información sobre lo sucedido;
  - vi. Descripción de las posibles consecuencias del evento;
- 21.11. Destrucción o devolución de datos personales: SIRENA deberá, bajo el control del Responsable, o cuando se extinga el vínculo contractual y obligatorio existente, devolver los Datos Personales compartidos con motivo de las finalidades previamente pactadas y llevar a cabo el borrado definitivo y permanente de los Datos Personales, salvo en el caso de que SIRENA tiene protección u obligación legal de continuar procesando Datos Personales;
- 21.12. Documentación: SIRENA podrá documentar y archivar todas las decisiones e instrucciones del Controlador relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales necesarias para la ejecución de su Contrato, por un período suficiente para protegerse en caso de procedimientos administrativos o judiciales, debido a la no cumplimiento de la legislación aplicable;
- 21.13. **Responsabilidad:** SIRENA no será responsable de reclamaciones, perjuicios y perjuicios, costas judiciales, administrativas o arbitrales, en cualquier instancia o tribunal, multas, o cualquier otra situación que implique el pago de cantidades dinerarias, salvo que los hechos que motivaron tales consecuencias sean culpa exclusiva y probada de SIRENA, y están directamente relacionados con el contrato suscrito con el CLIENTE:
- i. De acuerdo con lo dispuesto en la caput, el Contralor se compromete a mantener al SIRENA libre de cualquier procedimiento judicial, administrativo o arbitral que pudiera incoarse;

- ii. Como Operador, SIRENA salvaguarda su derecho de devolución frente al Contralor, en caso de incurrir en alguno de los trámites/costos mencionados anteriormente, sin perjuicio del reembolso de los gastos derivados del proceso, además de otras medidas, como la denuncia de la controversia.;
- iii. SIRENA salvaguarda su derecho a rechazar, mediante notificación formal por escrito, cualquier operación ordenada por el Responsable que implique en el Tratamiento de Datos Personales el incumplimiento de las normas de protección de Datos Personales vigentes;

21.14. Supervivencia: Sin perjuicio de lo contrario, las obligaciones de las Partes definidas en esta cláusula continuarán mientras SIRENA continúe teniendo acceso, esté en posesión, adquiriendo o realizando alguna operación de Tratamiento de los Datos Personales obtenidos como consecuencia de la relación contractual con el Responsable, incluso si todos los contratos entre SIRENA y el Responsable han expirado o han sido rescindidos.

## **Cláusula 23 - Jurisdicción**

22.1. Cualquier conflicto que surja de la ejecución del contrato entre las Partes deberá resolverse, preferiblemente, de mutuo acuerdo y negociación de buena fe;

22.2. Si la resolución amistosa no es posible, los conflictos serán resueltos exclusivamente a través de un procedimiento de arbitraje, con renuncia a cualquier jurisdicción o jurisdicción, de conformidad con las Reglas de Arbitraje de la Internacional de la Cámara de Comercio Internacional (CCI);

- i. los costos del procedimiento de arbitraje, incluidos los honorarios de abogados y los honorarios procesales, correrán a cargo de la parte que tenga su reclamo desestimado, en proporción a su rechazo;
- ii. no serán de aplicación los procedimientos de emergencia previstos en el Reglamento;

23. La sala de arbitraje competente será la del lugar donde tenga su sede la empresa SIRENA que presta los servicios en discusión;

# Condiciones de Uso – WhatsApp Business Solution

Este documento es el que presentará las condiciones, lineamientos y políticas aplicables al CLIENTE en el uso del canal de comunicación de WhatsApp Business .

## Cláusula 1 - Solución empresarial de WhatsApp:

- 1.1. Es una solución corporativa que consiste en un canal de comunicación entre empresas y usuarios de la aplicación WhatsApp. Es un software cliente de propiedad y gestión por parte de Facebook Inc.;
- 1.2. En este sentido, el uso de la solución por parte del CLIENTE no lo invierte en ningún derecho de propiedad intelectual sobre WhatsApp Business Solution;

## Cláusula 2 - Aplicación de estos Términos:

- 1.1. El CLIENTE debe observar y seguir las reglas y pautas presentes en este documento - y las referenciadas a continuación - siempre que utilice la aplicación WhatsApp como canal de comunicación con su Destinatario, independientemente de la solución, herramienta o interfaz eventualmente integrada en el canal;
- 1.2. Estos Términos se consideran parte integral del Contrato del CLIENTE y aplican simultáneamente con los demás documentos legales que rigen los servicios de SIRENA en general o el uso de canales de comunicación específicos;

## Cláusula 3 - La relación entre BSP y el titular de WABA:

- 2.1. Para fines de aclaración, se aplican las siguientes definiciones con respecto al uso del canal de la Solución Empresarial de WhatsApp:
  - 2.1.1. *Business Service Provider* (o "BSP"): Es la calidad y designación del proveedor oficial y homologado de acceso al canal WhatsApp Business;
    - 2.1.1.1. El Zenvia Móvil Digital de Servicios SA, a través de su subsidiaria "MKMB Technology Solutions LTD", es ahora el BSP de WhatsApp cuentas empleadas por el cliente;
  - 2.1.2. Cuenta comercial de WhatsApp (o " WABA "): Acceso acreditado y homologado a la solución de comunicación corporativa de WhatsApp mantenida por Facebook Inc. Con este acceso se crea una cuenta para que el usuario/titular pueda recibir y enviar mensajes a través de ella.
- 2.2. Dentro del alcance de esta relación, Zenvia/MKMB es el único y exclusivo habilitado para ofrecer todos y cada uno de los servicios de implementación y soporte relacionados con el canal WhatsApp Business;



- 2.3. El titular de WABA es la entidad legal prevalidada y autorizada por Facebook Inc. para utilizar el canal WhatsApp Business para comunicarse con sus destinatarios finales;
- 2.4. El CLIENTE no podrá, en ningún caso, solicitar servicios, realizar quejas y sugerencias o abrir directamente convocatorias de Facebook Inc., a WhatsApp o cualesquiera otras empresas del grupo, sujeto a interrupción del acceso a los servicios del canal, rescisión del contrato, aplicar una multa y determinar las pérdidas y daños, según sea el caso;

#### **Cláusula 4 - El programa ISV:**

- 3.1. Si el titular de WABA, (1) ya utiliza servicios proporcionados por terceros (denominados ISV s) integrados en el canal WhatsApp Business o (2) desea utilizar servicios proporcionados por ISV s integrados en el canal, es obligatorio unirse y el ISV a los " ISV del programa " impuestos por Facebook Inc;
- 3.2. Para adherirse al "Programa", será necesario manifestar formalización mediante la firma de documentos propios requeridos por Facebook Inc. además del proceso de validación previa en el ISV que pretende ser aplicado por Facebook Inc.;
- 3.3. En el caso del punto 4.2 anterior, ZENVIA, en su rol de BSP, proporcionará la información y el apoyo necesarios para que el titular de WABA se una al programa;

#### **Cláusula 5 - Políticas, Términos y Condiciones de Uso establecidos por Facebook:**

- 4.1. Además de las disposiciones contenidas en estos Términos, otros documentos elaborados por Facebook también son responsables de establecer condiciones, obligaciones y pautas para el uso de WhatsApp Business Solution;
- 4.2. La lista actual de dichos documentos, con sus respectivos enlaces de acceso, es la siguiente:
  - 4.2.1. Términos de la solución empresarial de WhatsApp (<https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms/>);
  - 4.2.2. Términos de Facebook (<https://www.facebook.com/legal/terms>);
  - 4.2.3. Términos comerciales de Facebook ([https://www.facebook.com/legal/commercial\\_terms](https://www.facebook.com/legal/commercial_terms));
  - 4.2.4. Términos de servicio de WhatsApp Business (<https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/>);
  - 4.2.5. Política comercial de WhatsApp (<https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/>);
  - 4.2.6. Información legal de WhatsApp (<https://www.whatsapp.com/legal/#privacy-policy>);
  - 4.2.7. Política de propiedad intelectual de WhatsApp (<https://www.whatsapp.com/legal/#ip-policy>);
  - 4.2.8. *Directrices de marca de WhatsApp* (<https://whatsappbrand.com/>);
  - 4.2.9. Documentación técnica y de productos (<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/guides>);

- 4.3. Es importante saber que el Facebook puede actualizar, de forma unilateral y sin tener en cuenta previo aviso, cualquiera de los documentos que abordan el uso de negocios WhatsApp solución, especialmente los enumerados anteriormente, y, para el uso continuado del canal, el cliente debe aceptar y seguir las nuevas condiciones, obligaciones o directrices;

## **Cláusula 6 - Obligaciones Generales del CLIENTE respecto al uso del canal:**

- 5.1. Asegurar los datos de inicio de sesión de los usuarios registrados para utilizar el software de la solución, absteniéndose de revelar, duplicar, reproducir o distribuir dichos datos de acceso;
- 5.2. Si tiene un proveedor externo integrado en la solución, asegúrese de que este tercero solo procesará los datos de acuerdo con sus instrucciones y autorización, dentro de los límites impuestos por todos los documentos relacionados con las pautas y políticas para el uso de la solución, especialmente el ISV. programa;
- 5.3. Presentar los logotipos de WhatsApp, en su totalidad o en parte, siempre sin cambios, y no deben combinarse con otro logotipo, nombre de empresa, marca o términos genéricos;
- 5.4. Presentar el nombre "WhatsApp" como una sola palabra, sin modificaciones ni abreviaturas, manteniendo las letras "W" "y" y "A" en mayúsculas;
- 5.5. Seguir la identidad visual de WhatsApp, que incorpora los colores "verde azulado", "verde", "azul" y otros en toda la aplicación;
- 5.6. Siga las pautas de marca presentes en el documento de Pautas de marca (<https://whatsappbrand.com/>) cuando utilice el logotipo de WhatsApp para promover su presencia comercial en la aplicación cuando utilice la Solución empresarial de WhatsApp o las API de WhatsApp Business;
- 5.7. Obtener la Autorización Formal de los Destinatarios (OPT-IN) por adelantado, expresamente y registrado para enviar mensajes a través de WhatsApp Business Solution;
- 5.8. Permitir que los destinatarios soliciten una cancelación formal (OPT-OUT) para recibir mensajes enviados a través de WhatsApp Business Solution;
- 5.9. Respete todas las solicitudes, enviadas a través de WhatsApp o fuera de él, para bloquear, interrumpir o rechazar las comunicaciones a través de WhatsApp ("Opt-Out"). En caso de que la Opción de Rechazo sea presentada por algún Destinatario, BSP, cuando tenga conocimiento de dicha Opción, eliminará a dicho Destinatario de la Base de Usuario, evitando el envío de nuevos mensajes a ese Destinatario;
- 5.10. Utilice plantillas para hacer sus mensajes; Dichos modelos deben cumplir con las pautas y políticas de uso de la solución y WhatsApp podrá analizar los modelos de mensajes antes de su uso;
- 5.11. Mantener vigente una Política de Privacidad que respete la legislación aplicable, especialmente en lo que respecta a los derechos de los interesados;
- 5.12. Sobre el número de teléfono que se vinculará a WABA:
- 5.12.1. El número debe ser propiedad del titular de la WABA;
- 5.12.2. El número debe poder recibir SMS o llamadas de voz para que se complete el registro;

- 5.12.3. El número no se puede haber utilizado antes con la API de WhatsApp Business;
- 5.12.4. Una vez que un número de teléfono se ha registrado en el API de WhatsApp de negocios, que puede no ser utilizado por la aplicación WhatsApp WhatsApp o de negocios normal. Es posible actualizar un número de teléfono a la API de WhatsApp Business, pero no degradarlo;
- 5.13. Autorizar el suministro a Facebook de datos, métricas y otra información relacionada con el uso del CLIENTE de WhatsApp Business Solution, especialmente desde la vinculación de su Facebook Business Manager y cuenta de Facebook para Desarrolladores a WABA;
- 5.14. Respetar las pautas de imagen, marca y confidencialidad que no se encuentran en los documentos normativos elaborados por Facebook;
- 5.15. Mantener la infraestructura, los servidores y cualquier otro equipo necesario para que funcione la solución;
- 5.16. En caso de rescisión del contrato de servicio de licencia de canal, destruir copias de software y modificaciones que estén en posesión del CLIENTE así como devolver materiales y documentación que le fueron entregados bajo su contrato;

## **Cláusula 7 - Prohibiciones impuestas al CLIENTE relacionadas con el uso del canal:**

- 6.1. Directa o indirectamente, use los datos obtenidos de WhatsApp Business Solution para (1) rastrear, construir o aumentar los perfiles de los destinatarios individuales de WhatsApp, (2) tratar dichos datos con terceros, incluso de manera anónima; agregados o derivados, (3) redirigir los servicios de Facebook y WhatsApp, usar piggyback o redirecciones, o (4) combinar estos datos con cualquier otra fuente de datos de terceros;
- 6.2. Utilizar los datos de los Destinatarios contactados para un propósito distinto al necesario y justificado para respaldar los tipos de mensajes (contenido) traficados;
- 6.3. Enviar mensajes a Destinatarios que no hayan otorgado una Autorización Formal o que hayan presentado una Opción de Rechazo;
- 6.4. Enviar mensajes de carácter promocional, publicitario o de marketing;
- 6.5. Cree juegos o programas interactivos que involucren habilidades, competencia y/o suerte;
- 6.6. Relacionar, en cualquier nivel, con actividades terroristas o del crimen organizado y, en este sentido, con mensajes de tráfico cuyo contenido tolera o apoye a grupos o individuos vinculados a tales actividades;
- 6.7. Utilizar WhatsApp Business Solution para cometer delitos u facilitar/organizar actividades delictivas que causen lesiones a personas o animales, perjudiquen a empresas o causen daños a terceros;
- 6.8. Revelar o solicitar que se revelen datos y números de tarjeta de crédito o cuenta bancaria;
- 6.9. Mensajes de tráfico cuyo contenido esté en desacuerdo con la legislación y normativa aplicable, en especial la Ley 8.078/90 (Código de Protección al Consumidor), la Ley 12.965/14 (Marco Civil da Internet) y la Ley 13.709/18 (Ley General de Protección de Datos), entre otras;

6.10. Asignar derechos de terceros para utilizar WhatsApp Business Solution sin el consentimiento previo y expreso de Facebook;

## **Cláusula 8 - Prerrogativas de Facebook sobre WABA:**

7.1. El Facebook Inc. puede, a su discreción, restringir y/o eliminar el acceso del usuario a la solución donde el cliente:

- 7.1.1. Recibir comentarios negativos excesivos de los destinatarios o causar daños a WhatsApp o sus usuarios individuales, incluidos sus destinatarios;
- 7.1.2. utilizar soluciones ofrecidas por terceros, incluso cuando las herramientas y productos oficiales de WhatsApp estén disponibles;
- 7.1.3. violar cualquiera de las políticas o pautas para el uso de WhatsApp o alentar a terceros a hacerlo. En estos casos, es posible que el CLIENTE no pueda volver a utilizar la solución;

## **Cláusula 9 - El estado de la WABA y los efectos de la suspensión o cancelación de la cuenta:**

8.1. La Zenvia informa a la SIRENA dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas de los cambios de estado en el CLIENTE WABA promovido por Facebook;

8.2. En su caso, en caso de suspensión o destierro de la cuenta del CLIENTE, ZENVIA, junto con SIRENA, buscará comprender los motivos de la sanción aplicada por Facebook y, en su caso, restablecer el estado activo habitual;

8.3. La prohibición de una cuenta no revertida por Facebook \* constituirá en caso de terminación automática motivada del contrato mantenido entre el CLIENTE y SIRENA;

8.4. Dado que las determinaciones de suspensión o prohibición se pasan exclusivamente por Facebook, SIRENA o ZENVIA no se hace responsable de cualquier daño que se origina a partir de estas determinaciones, excepto en el caso de que ZENVIA ha demostrado que causa, en exclusiva, la posible pena.;

## **Cláusula 10 - Responsabilidades del CLIENTE relacionadas con el uso del canal:**

9.1. El CLIENTE responderá íntegramente:

- 9.1.1. por todos y cada uno de los actos u omisiones de terceros designados por el CLIENTE para unirse al canal WhatsApp Business;
- 9.1.2. por cualquier daño causado por el contenido de los mensajes que se trafican;
- 9.1.3. para todos y cada uno de los daños que se originan en la relación subyacente entre el CLIENTE y el Destinatario de sus mensajes;
- 9.1.4. todas y cada una de las travesuras de aturdimiento de castigo impuestas a SIRENA, ZENVIA o *Facebook Inc.* que procedan de un acto o hecho atribuible al CLIENTE o a terceros bajo su responsabilidad;