

SIRENA – Termos e Condições de Uso (v5.0-PT)

Este documento é aquele que vai apresentar quais são as condições, diretrizes, políticas e deveres que definem a relação entre você (CLIENTE) e SIRENA.

Cláusula 1ª – Serviços prestados e documentos contratuais aplicáveis:

1.1. A SIRENA presta serviço de licenciamento de Software como Serviço (*Software as a Service - SaaS*) para empresas (*Business to Business – B2B*) que facilita a gestão de relacionamento com clientes (*Customer Relationship Management - CRM*), através da centralização e distribuição de contato e atendimento de clientes, com cobertura multicanal de comunicação;

- i. O principal canal de comunicação sobre o qual trabalha a solução SIRENA é o *WhatsApp Business*, o qual é integrado pelo cliente via API por meio de parceiros oficiais do canal (ou *Business Services Providers – “BSP”*) habilitados a fornecer a conexão necessária, como a *Zenvia Mobile*;
- ii. Para a utilização da solução SIRENA em conjunção com o canal de comunicação *WhatsApp Business* é necessária a criação de uma conta do CLIENTE (*WhatsApp Business Account – “WABA”*), vinculada a um número de telefone para fins exclusivos de validação e funcionamento da conta;
- iii. O CLIENTE poderá utilizar um número próprio pré-existente ou poderá ser fornecido um número pela SIRENA para habilitação e uso do canal. Este número não permite uso para nenhuma outra finalidade que não a de habilitação e uso do canal;
- iv. Linhas eventualmente disponibilizadas pela SIRENA ficarão ativas somente durante a vigência de seu contrato;
- v. Após vinculados a uma *WABA* os números de telefone utilizados para habilitação e uso do canal, sejam fornecidas pela Sirena ou disponibilizado pelo cliente, **não poderão** ser utilizados para fins pessoais ou para uma nova conta *WhatsApp Business*;

1.2. Além destes *Termos e Condições de Uso* e dos *Termos de Uso – “WhatsApp Business Solution”*, outros documentos poderão se aplicar sobre a prestação de seus serviços, conforme ajustes particulares formais que eventualmente existam entre nós. Neste caso, todos estes documentos compõem e formam seu Contrato;

1.3. As previsões contidas em documentos particulares eventualmente existentes entre nós prevalecerão quando tratarem de maneira diversa algum conteúdo destes Termos. Esta prevalência ocorrerá exclusivamente sobre este conteúdo especificamente considerado;

Cláusula 2ª – Partes do Contrato

1.1. As partes deste contrato são:

- i. SIRENA: que compreende a empresa subsidiária que compõe o grupo *Rodati Motors Corporation* e que presta o serviço no país onde é realizada a contratação;

- ii. “Você” ou “CLIENTE”: sociedade empresária ou organização que contrata o licenciamento da solução SIRENA, tornando-se, portanto, responsável legal e financeira perante a SIRENA;

1.2. As empresas que compõe o grupo SIRENA são aquelas listadas no quadro abaixo:

País	Razão social	Dados
Argentina	RODATI SERVICES S.A.	CUIT 30-71447468-1 Cecilia Grierson 255, Piso 6°, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. C1107CPE
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	Rodati Motors Corporation	EIN: 36-4780247 2810 N Church St PMB 95826, Wilmington, DE 19802

Cláusula 3ª – Preços e condições comerciais

3.1 Salvo estipulação em sentido diverso formalizada em documento próprio entre as partes, os preços aplicáveis, assim como as *features* presentes em cada plano de contratação disponível, são aqueles expostos no link <https://www.sirena.app/pt-br/pricing>;

- i. Os preços exibidos não incluem eventuais impostos ou retenções, os quais ficam à cargo exclusivo do CLIENTE;
- ii. Quando o CLIENTE contratar a SIRENA a partir de um país em que a SIRENA não tenha operação local, os serviços serão prestados e faturados a partir de sua operação nos Estados Unidos ou no México, conforme o caso;

A escolha do plano é realizada por você no momento da contratação através do website <https://www.sirena.app/pt-br/>;

- i. Alterações de plano devem ser solicitadas com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência e serão refletidas a partir do ciclo de faturamento seguinte;

3.2 Os planos de contratação compreendem:

- i. Um custo fixo inicial de assistência para solicitar perante o *Facebook* a ativação da conta do *WhatsApp for Business*. Em caso de rejeição da solicitação pelo *Facebook*, essas despesas não serão reembolsadas;
- ii. Um custo fixo mensal, trimestral, semestral ou anual, determinado com base no número de contas de *WhatsApp Business* e Usuários da solução SIRENA contratados;

- iii. Um custo variável que consiste no consumo do serviço *WhatsApp for Business*, conforme a quantidade de sessões, sejam elas iniciadas pelo CLIENTE ou pela SIRENA, e conforme o país correspondente à linha de telefone vinculada à conta do WhatsApp. Os preços por país podem ser consultados no link <https://www.sirena.app/pt-br/pricing>;

3.3 Eventuais serviços opcionais contratados pelo CLIENTE (como assistência, integrações ou treinamentos) serão acordados entre as partes através de proposta comercial própria;

Cláusula 4ª – Formas de Pagamento

4.1 Débito Automático por Cartão de Crédito ou Cartão de Débito:

- i. as cobranças serão realizadas mensalmente e de forma antecipada, sendo o primeiro pagamento realizado no ato da contratação;
- ii. a SIRENA poderá estimar os valores cobrados a título de 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 de forma antecipada serão compensados, para mais ou para menos, com os valores a serem cobrados no mês seguinte;
- iii. a SIRENA não armazena nenhuma informação de cartão de crédito, sendo mantidos apenas os quatro últimos dígitos do cartão e um token de identificação dos meios de pagamento fornecidos pela Spreedly, Inc. (Spreedly.com);
- iv. a SIRENA poderá suspender e bloquear o acesso do CLIENTE à solução e até mesmo rescindir motivadamente este contrato, caso o CLIENTE promova indevidamente (1) pedidos de estorno ou (2) contestações junto à operadora do cartão de crédito da cobrança prevista nesta cláusula;

Transferência Bancária:

- i. os pagamentos deverão ser realizados antecipadamente, em até 20 dias contados do envio da nota fiscal para o CLIENTE por e-mail, a partir do endereço billing@sirena.app;
- ii. o CLIENTE deverá solicitar através do e-mail billing@sirena.app os dados para transferência bancária correspondente à subsidiária SIRENA que lhe presta os serviços e é responsável pelo seu faturamento;
- iii. o pagamento somente será considerado realizado após o envio da comprovação da transferência bancária para o e-mail billing@sirena.app;
- iv. a Sirena poderá estimar os valores cobrados a título de despesas variáveis (como quantidade de sessões via *WhatsApp*, sejam elas iniciadas pelo CLIENTE ou pela SIRENA). Eventuais diferenças entre o valor total devido após a apuração mensal das despesas variáveis e o valor cobrado de forma antecipada serão compensados, para mais ou para menos, com os valores a serem cobrados no mês seguinte;
- v. somente será considerada adimplida a obrigação de pagamento mensal com o depósito integral do valor faturado;

- vi. eventuais custos associados à transferência bancária serão suportados exclusivamente pelo CLIENTE;

Atrasos no pagamento autorizarão a SIRENA a suspender total ou parcialmente os serviços prestados, incluindo a funcionalidade de envio e recepção de mensagens via *WhatsApp*.

Em caso de suspensão parcial, onde algumas funcionalidades da solução da SIRENA deixam de ser disponibilizadas, continuarão sendo geradas as cobranças sobre as parcelas do serviço que permanecerem à disposição do CLIENTE.

Além da suspensão dos serviços prevista nas cláusulas anteriores, aos valores devidos serão acrescidos juros moratórios de 1% ao mês e multa não compensatória de 10%.

Cláusula 5ª – Requisitos de uso da solução *Sirena*:

5.1 São requisitos para a prestação dos serviços pela SIRENA:

- i. navegador web atualizado compatível para acesso web. A compatibilidade do navegador pode ser consultada através do link: <https://updatemybrowser.org/>;
- ii. aparelho celular móvel compatível, ou seja, capaz de fazer o download da aplicação *Sirena* a partir da loja de aplicativos *Google Play* (para Android) ou *App Store* (para IOS);
- iii. o aceite e submissão às condições previstas nestes *Termos*;
- iv. a realização do pagamento de acordo com plano contratado;
- v. o cadastramento dos dados do CLIENTE e de seus usuários autorizados na plataforma *Sirena*;
- vi. a manutenção dos dados cadastrados de forma atualizada;
- vii. a configuração dos serviços pelo CLIENTE de acordo com suas necessidades;

O procedimento de implantação da plataforma *Sirena* e sua preparação para uso ocorrerá em até 30 (trinta) dias contados da contratação dos serviços:

Cláusula 6ª – Declarações das Partes

6.1 A SIRENA e você, que concordou com aplicação e conteúdo destes Termos, declaram que:

- i. São legalmente capazes e legitimados para contratar, estão devidamente credenciadas a exercer suas atividades e se encontram em situação regular, possuindo todas as licenças, autorizações, certificados, permissões ou quaisquer outros requisitos eventualmente necessários em âmbito Federal, Estadual e Municipal;
- ii. Cumprem integralmente com suas obrigações legis, especialmente as de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária;

- iii. Possuem os respectivos e necessários requisitos técnicos e operacionais para garantir a prestação e fruição dos serviços oferecidos pela SIRENA;
- iv. Não existe qualquer obstáculo administrativo, judicial ou contratual que os impeça de cumprir com as obrigações assumidas no âmbito de seu Contrato;
- v. Pautarão sua conduta, durante e posteriormente à vigência de seu Contrato, em boa-fé e transparência, de modo a não prejudicar direitos e expectativas legítimas uma da outra e respeitarão a função social de seu Contrato;
- vi. Para que se estabelecesse a relação contratual havida entre si, não foram necessários investimentos consideráveis ou de grande monta;
- vii. Se comprometem a cumprir toda 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;

Cláusula 7ª – Previsões Gerais

7.1 Se qualquer das Partes não fizer valer – quando lhe for facultativo – qualquer das disposições que regem a relação havida entre si ou qualquer direito que possua, tal fato não deverá ser interpretado como uma renúncia nem como nova estipulação contratual;

7.2 Se, por qualquer motivo, alguma disposição contratual que rege o Contrato havido entre as Partes for considerada inválida, ilegal ou inexecutável, 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 daquele desejado pelas Partes quando aceitas e acordadas aquelas disposições;

7.3 A constituição da relação havida entre as Partes não importará em exclusividade, permanecendo as Partes livres para contratar com outros fornecedores ou clientes;

7.4 Ambas as Partes deverão envidar todos os esforços possíveis para obrigar eventuais sucessores a cumprir com as obrigações assumidas contratualmente;

7.5 Sem limitação das obrigações e garantias estipuladas nestes *Termos*, os serviços contratados serão prestados pela SIRENA “como estão” (“*as is*”), sem quaisquer garantias e obrigações, nos limites legais aplicáveis, de aperfeiçoamentos ou adequação a uma finalidade específica;

7.6 A relação havida entre SIRENA e CLIENTE é de prestador de serviços e tomador de serviços, respectivamente, 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 que tenha como relação subjacente aquela havida entre SIRENA e CLIENTE, 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 SIRENA e CLIENTE, (2) buscar a exclusão da parte indevida daquele processo através dos meios processuais disponíveis, (3) evitar constrições judiciais sobre o patrimônio da parte inocente, realizando pagamentos ou apresentando garantias e (4) reembolsar constrições de patrimônio que não puderam ser evitadas;

Cláusula 8ª – Atualização de documentos contratuais

8.1 O CLIENTE reconhece e concorda que eventuais alterações nestes ou outros *Termos* que disciplinam a relação havida entre as Partes poderão ser realizadas unilateralmente pela SIRENA a fim de comportar alterações ou evoluções sobre os serviços e/ou canais de comunicação sobre os quais trabalha a solução da SIRENA;

8.2 Sempre que eventuais alterações importarem em qualquer ônus ao CLIENTE, este será comunicado com ao menos 30 dias de antecedência.

8.3 O prazo mencionado na cláusula 7.2 pode não ser cumprido quando a alteração realizada seja: (1) resultado de alteração de lei ou de regulação, (2) em virtude de cumprimento de determinação judicial, (3) em virtude de alterações nas políticas de contratação de terceiros controladores de canais de comunicação e que, portanto, influenciam diretamente na prestação de serviços pela SIRENA ou (4) resultarem de situação de caráter emergencial;

8.4 Apesar da previsão da cláusula 5.2, o CLIENTE reconhece e concorda que deverá manter-se atualizado periodicamente das políticas de contratação e das obrigações constantes dos documentos contratuais presentes no link <https://www.sirena.app/pt-br/legal/terms-and-conditions/>;

8.5 Em complemento da previsão da cláusula 7.4 anterior, **a utilização dos serviços prestados pela SIRENA, após o início da vigência das alterações conforme tratado nesta cláusula, será entendida como o aceite do CLIENTE sobre as novas condições.**

8.6 Caso o CLIENTE não concorde com as alterações promovidas, poderá optar pela rescisão de seu contrato, livre de ônus de qualquer natureza, desde que o faça em até 15 dias da comunicação de alteração emitida pela SIRENA.

Cláusula 9ª – Comunicação entre as Partes

9.1 As comunicações formais entre as Partes se darão exclusivamente por e-mail: (1) o CLIENTE utilizará o endereço da sede da prestadora para via postal ou o endereço de e-mail billing@sirena.app e (2) a SIRENA utilizará o endereço de e-mail fornecidos pelo CLIENTE no ato da contratação;

9.2 Comunicações formais realizadas fora dos parâmetros estipulados na cláusula anterior serão consideradas como não recebidas;

Cláusula 10ª – Propriedade Intelectual

10.1 As Partes se comprometem a respeitar recíproca e permanentemente os direitos autorais, marcas, patentes, registros, códigos fonte, softwares, desenhos industriais e demais direitos de propriedade intelectual;

10.2 Dada a natureza da atividade exercida pela SIRENA, de licenciamento de uso de software em formato *as a service* de solução de comunicação sobre canais de comunicação digital, qualquer tipo de desenvolvimento realizado sobre sua plataforma será considerado como de sua propriedade, cabendo ao CLIENTE, conforme o caso, a licença para uso deste eventual desenvolvimento somente enquanto contratado;

10.3 As Partes se comprometem a não reproduzir, decompilar ou aplicar engenharia reversa sobre quaisquer serviços ou plataformas umas das outras;

10.4 A SIRENA compromete-se a não fornecer produtos cujos direitos de exploração não lhe sejam legitimamente garantidos, seja por propriedade ou por contrato, ainda que de terceiros;

10.5 A utilização do nome, logomarca ou outros sinais distintivos de uma parte pela outra só poderá ocorrer mediante autorização neste sentido, salvo se disposto de forma contrária 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 11 – Sigilo e Confidencialidade

11.1 Dadas a natureza da relação havida entre as Partes e a natureza dos serviços prestados pela SIRENA, as Partes reconhecem que poderão ser trocadas entre si informações consideradas confidenciais;

11.2 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 alguma das Partes 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 qualquer das Partes com origem diversa da relação contratual mantida entre elas e sem violação de qualquer obrigação de sigilo que seja de conhecimento daquela receber a informação;

11.3 Na hipótese de determinação judicial ou administrativa de revelação de informação confidencial, caberá à Parte que tiver de cumprir a ordem o dever de informar o proprietário da informação – quando este ato de informar não for legalmente vedado pela ordem de revelação – o que deverá fazer antes de revelar a informação ou, quando isso não puder acontecer por qualquer circunstância, assim que possível;

11.4 As informações confidenciais fornecidas por qualquer das Partes para a execução de seu Contrato deverão ser utilizadas exclusivamente para as finalidades e no limite da necessidade pelas quais foram divulgadas. Em observância destas diretrizes, as Partes consentem com a revelação das informações confidenciais a empregados, prepostos ou representantes, os quais deverão estar submetidos a igual ou mais rigoroso dever de sigilo;

11.5 Os deveres de sigilo e confidencialidade previstos nestes *Termos* permanecerão vigentes por até 5 (cinco) anos após o fim da relação contratual havida entre as Partes;

Cláusula 12 – Cessão e Transferência

12.1 O CLIENTE só poderá ceder ou transferir seu Contrato e/ou os direitos dele decorrentes mediante prévia e expressa autorização da SIRENA;

12.2 A cessão ou transferência não comunicada ou autorizada pela SIRENA importará na responsabilização do CLIENTE por todos os atos ou fatos ligados aos cessionários não-autorizados;

12.3 Apesar da previsão da cláusula 8.2, em caso de cessão ou transferência não-autorizada, a SIRENA poderá descontinuar a prestação de seus serviços. Quaisquer danos ou prejuízos advindos do exercício regular da faculdade prevista nesta cláusula deverão ser suportados exclusivamente pelo CLIENTE;

12.4 A utilização dos serviços prestados pela SIRENA por empresas filiadas ao CLIENTE, entendidas estas como empresas controladoras, controladas ou pertencentes a um mesmo grupo econômico não importará em transferência das obrigações assumidas pelo CLIENTE;

12.5 Na hipótese de utilização conjunta prevista no item anterior, o CLIENTE deverá dar conhecimento a todas as afiliadas das regras, obrigações e diretrizes que recaem sobre o uso dos serviços prestados pela SIRENA, incluindo todos os documentos contratuais que regem a relação havida entre as Partes. **O CLIENTE será integralmente responsável por todo e qualquer ato ou fato praticado pelas afiliadas;**

12.6 As Partes poderão ceder e/ou transferir seu Contrato nas hipóteses de cisão, fusão ou incorporação societárias que importem na transferência;

12.7 A alteração de razão social, nome fantasia ou logomarca não importa em transferência ou cessão, mantidas íntegras as obrigações existentes entre as partes;

12.8 Nos casos em que forem autorizados pela SIRENA a revenda, repasse ou sub licenciamento de seus serviços, o CLIENTE deverá registrar formalmente que levou a conhecimento e impôs sobre o terceiro receptor dos serviços as mesmas obrigações, regras e diretrizes de uso dos serviços que recaem sobre si, inclusive informando (1) o local onde hospedados os documentos legais que prescrevem tais obrigações e (2) a eventual existência de qualquer atualização sobre eles;

Cláusula 13 – Subcontratação

13.1 A SIRENA poderá subcontratar empresas parceiras para a execução de parcela dos serviços contratados pelo CLIENTE;

13.2 As empresas parceiras subcontratadas deverão ser submetidas às mesmas condições e aos mesmos padrões de qualidade a serem observados pela SIRENA no âmbito da relação com o CLIENTE;

13.3 A SIRENA será responsável pelos atos ou fatos ligados a seus subcontratados e que digam respeito à execução do contrato com o CLIENTE;

Cláusula 14 – Ética e Práticas Anticorrupção

14.1 As Partes se comprometem a cumprir rigorosamente com a legislação brasileira anticorrupção (Lei no 12.846/2013) e a legislação americana anticorrupção (Foreign Corrupt Practices Act – FCPA), além de observar os mais altos padrões de boas práticas em nossos respectivos mercados e em termos de comunicação;

14.2 As Partes se comprometem a evitar que sejam dados ou recebidos quaisquer valores, presentes ou vantagens que não sejam consequência contratual das obrigações assumidas entre si;

14.3 As Partes declaram não estarem envolvidas e se comprometem a não se envolver, direta ou indiretamente, por si ou por seus representantes, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração de legislação anticorrupção, em especial da Lei Anticorrupção e regulação correlata, atualmente em vigor;

14.4 As Partes se comprometem a (1) não se utilizar de trabalho infantil, escravo ou análogo e a (2) observar e cumprir com as disposições legais aplicáveis que digam respeito à proteção do meio ambiente;

14.5 Os deveres e declarações assumidas pelas Partes poderão ser objeto de auditoria pessoal ou por terceiros especificamente contratados, oportunidade em que serão perquiridos e analisados os documentos e atividades que comprovem a conformidade da Parte com os termos desta cláusula;

Cláusula 15 – Caso Fortuito e Força Maior

- 15.1 Na hipótese de ocorrerem eventos que possam ser classificados como caso fortuito ou de força maior, a Parte que tomar conhecimento do evento deverá informar a outra em até 2 (dois) dias a ocorrência do fato juntamente das medidas que estão sendo tomadas para combater o fato e a previsão de regularização, quando possível;
- 15.2 Os prazos eventualmente afetados por eventos de caso fortuito ou força maior serão prorrogados proporcionalmente ao atraso;
- 15.3 A interrupção dos serviços prestados pela SIRENA por período superior a 15 (quinze) dias durante eventos de caso fortuito ou força maior facultará a qualquer das Partes o encerramento do Contrato sem que sejam devidos quaisquer valores a título de multa ou indenização. Neste caso, ainda serão devidos os valores apurados em virtude da utilização e/ou disponibilização, conforme o caso, dos serviços prestados;
- 15.4 Caso Fortuito ou Força Maior não serão considerados excludentes do dever de contraprestação financeira assumida pelo CLIENTE em troca da prestação de serviços pela SIRENA;

Cláusula 16 – Hipóteses de Encerramento do Contrato

- 16.1 Qualquer uma das partes poderá resilir este Contrato, sem ônus, desde que comunicada a outra Parte com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência;
- 16.2 Nos casos em que o CLIENTE tenha optado por algum plano que lhe conceda direito a qualquer desconto e decida encerrar o Contrato antes do final do período contratado, serão cobrados do CLIENTE as mensalidades pelo período utilizado e de aviso prévio **sem o desconto concedido**.
- 16.3 Além de outras hipóteses previstas neste ou em outros documentos aplicáveis, o Contrato havido entre as Partes poderá ser considerado encerrado quando:
- i. os serviços oferecidos pela SIRENA não mais puderem ser prestados por atos ou fatos imputáveis a qualquer das Partes ou a terceiros;
 - ii. qualquer das Partes tiver decretada sua falência ou deferida sua recuperação judicial;
 - iii. forem protestados títulos ou distribuídas execuções contra qualquer das Partes em valor igual ou superior ao seu respectivo capital social;
 - iv. o CLIENTE permanecer inadimplente por período superior a 10 (dez) dias;
 - v. qualquer das Partes, após ser instada a cumprir com qualquer obrigação prevista em Contrato, permanece inerte por prazo superior a 5 (cinco) dias úteis;
 - vi. o CLIENTE for penalizado por controlador de canal de comunicação e tiver banido ou impedido o seu acesso a determinado canal;

Cláusula 17 – Hipóteses de Suspensão de acesso aos serviços

- 17.1 A SIRENA poderá suspender temporariamente o acesso aos seus serviços quando:

- i. sua utilização estiver em desacordo com a Lei ou com qualquer regra de uso que deva ser respeitada;
- ii. por qualquer motivo, for identificado em suas mensagens algum conteúdo considerado ilícito;
- iii. a suspensão deva ocorrer em virtude de determinação judicial, policial ou administrativa;
- iv. inadimplência do CLIENTE por período superior a 5 (cinco) dias;
- v. forem identificados quaisquer danos, causados ou tentados, à SIRENA em virtude do uso dos serviços pelo CLIENTE ou de qualquer terceiro a si ligado;

17.2 Nas hipóteses descritas acima, a SIRENA poderá suspender o acesso aos seus serviços independentemente de prévio aviso. Não obstante, buscará notificar o CLIENTE previamente sobre o risco de suspensão sempre que possível;

17.3 A suspensão de acesso – quando imposta em virtude de conduta culposa ou dolosa do CLIENTE ou de terceiros a ele ligados – não ensejará abatimentos proporcionais no preço, em casos de pagamento por assinatura, nem em isenção de pagamento pelos serviços que foram prestados.

Cláusula 18 – Serviços *Beta* e Serviços gratuitos

18.1 A SIRENA ocasionalmente poderá disponibilizar serviços em fase Beta. A classificação de um serviço como “Beta” será realizada sempre de forma ostensiva e prévia à sua utilização;

18.2 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;

18.3 Produtos Betas poderão ser fornecidos de forma gratuita ou mediante pagamento, o que não retirará suas características próprias de Beta;

18.4 Serviços em fase Beta poderão não apresentar perfeito funcionamento, pelo que condições como disponibilidade, eficiência e outras encontradas em serviços regulares podem não se aplicar;

18.5 A utilização de serviços em fase Beta pelo CLIENTE é voluntária e sob conhecimento das disposições previstas nesta cláusula, pelo que a SIRENA não poderá ser responsabilizada por atos ou fatos danosos ligados diretamente à utilização do serviço em fase Beta;

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

18.7 A SIRENA não garante a continuidade do serviço e nem o lançamento de sua versão comercial;

18.8 A SIRENA poderá descontinuar serviços em fase Beta a qualquer momento e independentemente de aviso prévio;

18.9 Além de serviços em fase Beta, a SIRENA também poderá colocar à disposição do CLIENTE *free trials*, serviços ou funcionalidades gratuitas através de suas Plataformas;

18.10 Serviços gratuitos poderão vir a ser descontinuados ou passar a ser cobrados em momento futuro. O CLIENTE será informado previamente, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, das condições comerciais propostas para utilização dos serviços.

Cláusula 19 – Conteúdo Trafegado

19.1 Cabe exclusivamente ao CLIENTE a escolha e/ou elaboração do conteúdo a ser enviado nas mensagens trafegadas através dos serviços prestados SIRENA;

19.2 Ao se comunicar, porém, o CLIENTE deverá:

- i. Sempre se identificar de forma, clara, precisa e legítima ao iniciar sua comunicação;
- ii. Não trafegar conteúdo dúbio, cuja natureza não possa ser claramente identificada;
- iii. Não trafegar mensagens cujo conteúdo seja reconhecidamente falso ou propositalmente desatualizado;
- iv. Respeitar a função social da comunicação;
- v. Não violar direitos de terceiros;
- vi. Respeitar os direitos de titulares de dados pessoais tratados pela comunicação realizada;
- vii. observar e seguir a legislação vigente e aplicável, além das regras de uso do canal de comunicação utilizado, especialmente os *Termos de Uso – WhatsApp Business*;

19.3 Não importando a solução ou canal utilizado pelo CLIENTE, as mensagens trafegadas devem ter natureza estritamente comercial, corporativa e/ou institucional, sendo vedada a utilização dos serviços da SIRENA para tráfego de mensagens de natureza pessoal ou diversa;

19.4 Caso, em virtude do conteúdo trafegado pelo CLIENTE, a SIRENA venha sofrer (1) qualquer tipo de sanção, legal ou contratual, imposta por órgão governamental ou empresa controladora de canal de comunicação, ou venha a sofrer (2) qualquer tipo de dano reclamado por terceiro, o CLIENTE será cobrado do valor correspondente de forma integral e imediata, sem prejuízo de apuração de eventuais perdas e danos adicionais;

Cláusula 20 – Política de precificação

20.1 A SIRENA poderá, mediante aviso prévio de pelo menos 30 (trinta) dias alterar os preços praticados sobre os serviços prestados de acordo com suas necessidades;

20.2 Caso o CLIENTE não concorde com os preços atualizados, poderá solicitar o cancelamento de seu contrato, sem qualquer ônus, desde que o faça dentro do prazo mencionado no item 19.1 acima;

20.3 A utilização dos serviços prestados pela SIRENA após o período de 30 (trinta) dias mencionado no item 19.1 supra importará em **aceitação** do CLIENTE sobre as novas condições comerciais;

Cláusula 21 – Responsabilidades

- 21.1 A SIRENA não indenizará danos de qualquer natureza que sejam causados em virtude do conteúdo das mensagens trafegadas pelo CLIENTE;**
- 21.2 A SIRENA não indenizará lucros cessantes ou danos causados em virtude de perdas de chance ou hipóteses semelhantes;**
- 21.3 A SIRENA não indenizará danos causados em virtude da utilização de produtos em fase Beta;**
- 21.4 A SIRENA não responderá por atos, fatos ou falhas ligadas diretamente (1) aos fornecedores dos canais de comunicação, como o Facebook Inc., ou (2) à terceiros cuja atuação não está sob sua direção, supervisão ou responsabilidade;**
- 21.5 Caso a SIRENA seja alvo de autuação por parte de qualquer autoridade governamental ou empresa terceira fornecedora, e essa autuação tenha origem em ato ou fato praticado (1) pelo CLIENTE, (2) por terceiro que se possa entender sob responsabilidade do CLIENTE ou (3) por terceiro em uso indevido e culpável das credenciais de acesso do CLIENTE à qualquer dos canais, plataformas ou ferramentas oferecidas pela SIRENA, o CLIENTE deverá assumir a responsabilidade por esta autuação e reembolsar a SIRENA de quaisquer despesas que esta tenha incorrido ou danos que tenha sofrido em virtude da autuação;
- 21.6 Salvo os casos previstos nas cláusulas acima ou em outras especificamente previstas nestes Termos, a SIRENA e o CLIENTE responderão nos limites da respectiva participação em cada evento danoso;
- 21.7 O CLIENTE deverá indenizar solidariamente danos causados em virtude da violação de quaisquer obrigações previstas neste ou em outros Termos aplicáveis quando tal violação for praticada, (1) terceiro que se possa entender sob responsabilidade do CLIENTE ou (3) por terceiro em uso indevido e culpável de suas credenciais de acesso a qualquer dos canais, plataformas ou ferramentas oferecidas pela SIRENA;
- 21.8 Diante de processos judiciais ou administrativos a Parte que for responsável pelos fatos lá apurados – de acordo com a lei ou quaisquer dos Termos aplicáveis – deverá (1) envidar todos os esforços 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 22 – Segurança de Informação e Tratamento de Dados Pessoais

- 22.1 A SIRENA e o CLIENTE se comprometem a tratar os Dados Pessoais envolvidos na confecção e necessários à execução do contrato firmado entre si, única e exclusivamente para cumprir com a finalidade a que se destinam e em respeito a toda a legislação aplicável de privacidade e proteção de Dados Pessoais, sob pena de incidência de multa por descumprimento contratual, sem prejuízo de perdas e danos
- 22.2 A SIRENA ou suas afiliadas, seus funcionários, representantes, contratados ou outros realizará o Tratamento de Dados Pessoais em nome do CONTROLADOR garantirá que qualquer pessoa envolvida no Tratamento de Dados Pessoais em seu nome, em razão do contrato firmado entre SIRENA e CLIENTE, cumprirá com as disposições previstas nesta cláusula;

22.3 Finalidade: A SIRENA, enquanto Operadora, irá tratar os Dados Pessoais recebidos apenas para cumprir o quanto disposto em contrato firmado com o CLIENTE, em eventuais aditivos ou para cumprir as instruções fornecidas pelo Controlador dentro da relação contratual, sempre em observância aos princípios e regras aplicáveis, observando-se a legislação de privacidade e proteção de dados aplicável;

22.4 Medidas e controles de segurança: A SIRENA declara e garante possuir medidas implementadas para proteger os Dados Pessoais tratados, assim como possui uma política de segurança da informação instituída, a qual determina medidas técnicas e administrativas capazes de garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações tratadas;

22.5 Compartilhamento de informações pessoais: A SIRENA assegurará que os Dados Pessoais não sejam acessados, compartilhados ou transferidos para terceiros (incluindo subcontratados, agentes autorizados e afiliados) sem a autorização prévia e por escrito do Controlador, exceto nos casos necessários para a execução do contrato firmado com o CLIENTE;

- i. Nos casos em que ocorrerem compartilhamentos para terceiros, a SIRENA deverá se certificar de que os terceiros: a) observem a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados; b) observem as finalidades e diretrizes estabelecidas pelo Controlador para o Tratamento dos Dados Pessoais; e c) adotem, no mínimo, os mesmos padrões de proteção de dados adotados pela SIRENA.;
- ii. Nos casos previstos no item “i” acima, a SIRENA será responsável por todas as ações e omissões realizadas por tais terceiros, relativas ao Tratamento dos Dados Pessoais, como se as tivesse realizado pessoal e diretamente;

22.6 Auditorias: A SIRENA reconhece o direito do Controlador de conduzir auditorias relacionadas às atividades de Tratamento existentes por força de seu contrato, de modo que disponibilizará, quando solicitado e desde que haja comunicação prévia de 15 (quinze) dias e que as atividades regulares da SIRENA não sejam prejudicadas, toda a documentação necessária para demonstrar cumprimento às obrigações previstas nesta cláusula e à legislação aplicável sobre privacidade e proteção de Dados Pessoais, observados os segredos de negócio;

22.7 Confidencialidade das Auditorias: As Partes concordam que qualquer auditor ou empresa de segurança terceirizada que celebre um contrato com a SIRENA deverá (1) usar as informações confidenciais da SIRENA somente para fins de inspeção ou auditoria; (2) manter as informações confidenciais da SIRENA (incluindo quaisquer informações relativas a seus outros clientes) confidenciais; e (3) tratar os Dados Pessoais em observância às regras aqui estabelecidas para o Tratamento de Dados Pessoais pela SIRENA;

22.8 Transferência internacional: Caso seja necessária a transferência internacional de Dados Pessoais para o cumprimento do contrato firmado com o CLIENTE, a SIRENA irá informar previamente o Controlador e adotar as medidas de segurança necessárias para a garantia da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos Dados Pessoais transferidos;

22.9 Direitos dos Titulares: Sempre que solicitado, a SIRENA irá auxiliar o Controlador no atendimento das requisições realizadas por Titulares de Dados;

- i. A obrigação de auxílio prevista no *caput* poderá ser executada através de implementação de funcionalidades nos sistemas da SIRENA, de modo que permita ao Controlador e seus representantes extraírem as informações por conta própria;

22.10 Incidentes: A SIRENA declara possuir um plano de resposta a Incidentes. Em caso de ocorrência de Incidente envolvendo Dados Pessoais, a SIRENA irá comunicar o Controlador o mais breve possível, informando:

- i. Data e hora do Incidente;
- ii. Data e hora da ciência pelo notificante;
- iii. Relação dos tipos de Dados Pessoais afetados pelo Incidente;
- iv. Número de titulares afetados (volumetria do Incidente) e, se possível, a relação destes indivíduos;
- v. Dados de contato do Encarregado ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido;
- vi. Descrição das possíveis consequências do evento;

22.11 Destruição ou devolução dos Dados Pessoais: A SIRENA deverá, sob o comando do Controlador, ou quando da extinção do vínculo contratual e obrigacional existente, devolver os Dados Pessoais compartilhados em razão das finalidades previamente pactuadas e realizar a exclusão definitiva e permanente dos Dados Pessoais, salvo na hipótese de a SIRENA possuir amparo ou obrigação legal para continuar a tratar os Dados Pessoais;

22.12. Documentação: A SIRENA poderá documentar e arquivar todas as decisões e instruções do Controlador relativas ao Tratamento dos Dados Pessoais necessários à execução de seu Contrato, por período suficiente para que possa se resguardar caso seja instaurado procedimento administrativo ou judicial, em razão da não observância da legislação aplicável;

22.13 Responsabilização: A SIRENA não deverá ser responsabilizada por quaisquer reclamações, perdas e danos, despesas processuais judiciais, administrativas ou arbitrais, em qualquer instância ou tribunal, multas, ou qualquer outra situação que envolva o pagamento de valores pecuniários, exceto se os eventos que levaram a tais consequências decorrem de culpa exclusiva e comprovada da SIRENA, e estejam diretamente relacionados ao contrato firmado com o CLIENTE:

- i. Conforme o quanto disposto no caput, o Controlador se compromete a manter a SIRENA indene de qualquer processo judicial, administrativo ou arbitral que venha a ser instaurado;
- ii. Enquanto Operadora, a SIRENA resguarda seu direito de regresso contra o Controlador, caso venha a suportar qualquer dos procedimentos/custos acima mencionados, sem prejuízo do ressarcimento das despesas decorrentes do processo, além de outras medidas, como denúncia à lide;
- iii. A SIRENA resguarda o seu direito de recusar, mediante notificação formal por escrito, qualquer operação ordenada pelo Controlador que implique em Tratamento de Dados Pessoais em desconformidade com as normas de proteção de Dados Pessoais vigentes;

22.14 Sobrevivência: Não obstante qualquer disposição em contrário, as obrigações das Partes definidas nesta cláusula perdurarão enquanto a SIRENA continuar a ter acesso, estiver na posse, adquirir ou realizar qualquer operação de Tratamento aos Dados Pessoais obtidos em

razão da relação contratual com o Controlador, mesmo que todos os contratos entre a SIRENA e o Controlador tiverem expirado ou sido rescindidos.

Cláusula 23 – Jurisdição

23.1 Eventuais conflitos que surjam da execução do contrato entre as Partes deverão ser resolvidos, preferencialmente, por mútuo acordo e negociações de boa-fé;

23.2 Na impossibilidade de resolução amigável, os conflitos serão dirimidos exclusivamente através de procedimento de arbitragem, com renúncia a qualquer foro ou jurisdição, de acordo com o Regimento de Arbitragem da Câmara de Comércio Internacional (*International Chamber of Commerce – ICC*);

- i. os custos com o procedimento de arbitragem, incluídos aí honorários advocatícios e taxas procedimentais, serão suportados pela parte que tiver seu pleito julgado improcedente, na proporção de sua improcedência;
- ii. não serão aplicáveis procedimentos emergenciais previstos no Regimento;

23.3 A câmara de arbitragem competente será a do local onde sediada a empresa SIRENA prestadora dos serviços em discussão;

Termos de Uso – *WhatsApp Business Solution*

Este documento é aquele que vai apresentar as condições, diretrizes e políticas aplicáveis ao CLIENTE enquanto se utiliza do canal de comunicação *WhatsApp Business*.

Cláusula 1ª – A *WhatsApp Business Solution*:

- 1.1. É uma solução corporativa consistente em canal de comunicação entre empresas e usuários do aplicativo *WhatsApp*. Trata-se de um software cliente de propriedade e gerenciamento pela *Meta*;
- 1.2. Neste sentido, a utilização da solução pelo CLIENTE não o investe em qualquer direito de propriedade intelectual sobre a *WhatsApp Business Solution*;

Cláusula 2ª – Aplicação destes Termos:

- 2.10 CLIENTE deverá observar e seguir as regras e diretrizes presentes neste documento – e naqueles referenciados abaixo – sempre que utilizar como canal de comunicação com seu Destinatário a aplicação *WhatsApp*, independentemente da solução, ferramenta ou interface eventualmente integradas ao canal;
- 2.2 Estes *Termos* são considerados parte integrante do *Contrato* do CLIENTE e se aplicam simultaneamente com os demais documentos legais que disciplinam os serviços da SIRENA de forma geral ou o uso de canais de comunicação específicos;

Cláusula 3ª – A relação entre BSP e titular da WABA:

- 2.1. Para fins de esclarecimento, aplicam-se as seguintes definições no que diz respeito a utilização do canal *WhatsApp Business Solution*:
 - 2.1.1. *Business Service Provider* (ou “BSP”): É a qualidade e designação da prestadora oficial e homologada de acesso ao canal *WhatsApp Business*;
 - 2.1.1.1. A *Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.*, através de sua subsidiária integral “MKMB Soluções Tecnológicas LTDA.”, é hoje a *BSP* das contas *WhatsApp* utilizadas pelo cliente;
 - 2.1.2. *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.
- 2.2. No âmbito desta relação, a *Zenvia/MKMB* é a única e exclusiva habilitada a oferecer todo e qualquer serviço de implantação e suporte referente ao canal do *WhatsApp Business*;
- 2.3. O titular da WABA é a pessoa jurídica pré-validada e autorizada pelo *Meta* a utilizar o canal *WhatsApp Business* para se comunicar com seus Destinatários finais;

2.4. O CLIENTE não poderá, em qualquer hipótese, solicitar serviços, fazer reclamações e sugestões ou abrir chamados diretamente junto 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;

Cláusula 4ª – O Programa de ISVs:

3.1. Caso o 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*;

3.2. Para adesão ao “Programa” será necessária a formalização expressa através da assinatura de documentos próprios exigidos pela *Meta* além de processo validação prévia sobre o *ISV* pretendido a ser aplicado pela *Meta*;

3.3. Na hipótese do item 4.2 supra, A *ZENVIA*, em seu papel de *BSP*, prestará as informações e suportes necessários para adesão do titular da WABA ao programa;

Cláusula 5ª – Políticas, Termos e Condições de Uso estabelecidos pela *Meta*:

4.1. Além das previsões contidas nestes Termos, outros documentos elaborados pela *Meta* também são responsáveis por estabelecer condições, obrigações e diretrizes para o uso do *WhatsApp Business Solution*;

4.2. A relação atual de tais documentos, com seus respectivos *links* de acesso, é a seguinte:

4.2.1. *WhatsApp Business Solution Terms* (<https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms/>);

4.2.2. *Facebook Terms* (<https://www.facebook.com/legal/terms/>);

4.2.3. *Facebook Commercial Terms* (<https://www.facebook.com/legal/commercial-terms/>);

4.2.4. *Termos de Serviço do WhatsApp Business* (<https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/>);

4.2.5. *Política do WhatsApp Business* (<https://www.whatsapp.com/legal/business-policy/>);

4.2.6. *Informação Legal do WhatsApp* (<https://www.whatsapp.com/legal/#privacy-policy/>);

4.2.7. *Política de Propriedade Intelectual do WhatsApp* (<https://www.whatsapp.com/legal/#ip-policy/>);

4.2.8. *Diretrizes de Marca do WhatsApp* (<https://whatsappbrand.com/>);

4.2.9. *Technical and product documentation* (<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/guides/>);

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

Cláusula 6ª – Obrigações Gerais do CLIENTE relativas ao uso do canal:

- 5.1. 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;
- 5.2. 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;
- 5.3. Apresentar os logotipos do *WhatsApp*, no todo ou em parte, sempre inalterado, não devendo combiná-lo com outro logotipo, nome de empresa, marca ou termos genéricos;
- 5.4. Apresentar o nome “*WhatsApp*” como uma palavra única, sem modificações ou abreviaturas, mantendo maiúsculas as letras “*W*” e “*A*”;
- 5.5. Seguir a identidade visual do *WhatsApp*, que incorpora as cores “verde azulado”, “verde”, “azul” e outras em toda a aplicação;
- 5.6. 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*;
- 5.7. Obter de forma prévia, expressa e registrada a Autorização Formal (OPT-IN) dos Destinatários para envio de mensagens por meio da *WhatsApp Business Solution*;
- 5.8. Oportunizar aos Destinatários a solicitação de Cancelamento Formal (OPT-OUT) de recebimento de mensagens enviadas por meio da *WhatsApp Business Solution*;
- 5.9. 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;
- 5.10. Utilizar-se de modelos para a confecção de suas mensagens; Tais modelos devem estar de acordo com as diretrizes e políticas de uso da solução e o *WhatsApp* poderá analisar os modelos de mensagem antes que sejam utilizados;
- 5.11. Manter vigente uma Política de Privacidade que respeite a legislação aplicável, especialmente quanto aos direitos de titulares de dados;
- 5.12. Acerca do número de telefone que deve ser vinculado à WABA:
 - 5.12.1. O número deve ser de propriedade do titular da WABA;
 - 5.12.2. O número deve ser capaz de receber SMS ou ligações de voz para que o registro seja concluído;

- 5.12.3. O número não pode ter sido usado antes com a API do WhatsApp Business;
- 5.12.4. Depois que um número de telefone for registrado na 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;
- 5.13. 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;
- 5.14. Respeitar as diretrizes de imagem, marca e confidencialidade que se encontram nos documentos normativos elaborados pela *Meta*;
- 5.15. Manter infraestrutura, servidores e quaisquer outros equipamentos necessários para o funcionamento da solução;
- 5.16. Em caso de encerramento do contrato de prestação de serviços de licenciamento do canal, destruir cópias de *softwares* e modificações que estejam em poder do CLIENTE bem como devolver materiais e documentações que lhe foram entregues no âmbito de seu contrato;
- 5.17. Após iniciadas, as sessões serão cobradas independentemente do sucesso das entregas das demais mensagens, ao Usuário ou à Empresa, dentro da mesma conversa.

Cláusula 7ª – Vedações impostas ao CLIENTE relacionadas ao uso do canal:

- 6.1. Direta ou indiretamente, utilizar dados obtidos da *WhatsApp Business Solution* para (1) rastrear, construir ou aumentar perfis de destinatários individuais do *WhatsApp*, (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;
- 6.2. Utilizar os dados dos Destinatários contatados para fim diverso daquele necessário e justificado para dar suporte aos tipos de mensagem (conteúdo) trafegada;
- 6.3. Enviar mensagens a Destinatários que não tenham dado Autorização Formal ou que tenham apresentado Opção de Recusa;
- 6.4. Enviar mensagens de natureza promocional, publicitária ou de *marketing*;
- 6.5. Criar jogos ou programas interativos que envolvam habilidades, competição e/ou sorte;
- 6.6. 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;
- 6.7. 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;
- 6.8. Divulgar ou pedir que sejam divulgados números e dados de cartão de crédito ou conta bancária;
- 6.9. 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;

6.10. Ceder a terceiros os direitos de utilização da WhatsApp Business Solution sem o consentimento prévio e expresso da *Meta*;

Cláusula 8ª – Prerrogativas da *Meta* sobre a WABA:

7.1. A *Meta* poderá, a seu exclusivo critério, restringir e/ou remover o seu acesso à solução nos casos em que o CLIENTE:

- 7.1.1. Receba excesso de *feedbacks* negativos dos destinatários ou cause danos ao *WhatsApp* ou aos seus usuários individuais, inclusive aos seus Destinatários;
- 7.1.2. se utilize de soluções oferecidas por terceiros, mesmo quando disponíveis ferramentas e produtos oficiais do *WhatsApp*;
- 7.1.3. viole quaisquer das políticas ou diretrizes de utilização do *WhatsApp* ou incentive terceiros a fazê-lo. Nestes casos, o CLIENTE poderá ser impedido de utilizar a solução novamente;

Cláusula 9ª – O *status* da WABA e os efeitos da suspensão ou cancelamento da conta:

8.1. A Zenvia informará a SIRENA em até 48 (quarenta e oito) horas mudanças de *status* na WABA do CLIENTE promovidas pela *Meta*;

8.2. Quando cabível, em caso de suspensão ou banimento de conta do CLIENTE, a ZENVIA, em conjunto com a SIRENA, buscará entender os motivos da penalidade aplicada pela *Meta* e, quando for o caso, reestabelecer o *status* ativo regular;

8.3. O banimento de conta não revertido pela *Meta** constituirá em hipótese de rescisão automática motivada do contrato mantido entre o CLIENTE e a SIRENA;

8.4. Dado que as determinações de suspensão ou banimento são passadas exclusivamente pela *Meta*, a SIRENA ou a ZENVIA não poderão ser responsabilizadas por qualquer dano que tenha origem nestas determinações, salvo na hipótese de a ZENVIA ter comprovadamente dado causa, de forma exclusiva, à eventual penalidade;

Cláusula 10ª – Responsabilidades do CLIENTE relacionadas ao uso do canal:

9.1. O CLIENTE responderá integralmente:

- 9.1.1. por todo e qualquer ato ou omissão de terceiros apontados pelo CLIENTE para integrarem-se ao canal do *WhatsApp Business*;
- 9.1.2. por todo e qualquer dano gerado em virtude do conteúdo das mensagens trafegadas;
- 9.1.3. por todo e qualquer dano que tenha origem na relação subjacente havida entre CLIENTE e o Destinatário de suas mensagens;
- 9.1.4. por toda e qualquer punição ou sanção impostas à SIRENA, à ZENVIA ou à *Meta* que tenham origem em ato ou fato imputável ao CLIENTE ou a terceiros sob sua responsabilidade;