

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO

Pelo presente instrumento particular, de um lado:a

Venttra Inteligência Comercial LTDA, com sede na Avenida Amazonas, 2095 - 4º Andar, Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, devidamente registrada no CNPJ/MF sob nº 29.356.148/0001-45, neste ato representada nos termos de seu contrato social, doravante denominada simplesmente CONTRATADA ou “Venttra”;

E de outro lado:

Cliente contratante, Pessoa jurídica, devidamente registrada no CNPJ/MF, neste ato representado nos termos de seu contrato social, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE ou “Cliente”.

Decidem as partes, na melhor forma de direito, celebrar o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, que reger-se-á mediante as cláusulas e condições adiante estipuladas.

Para a perfeita execução do Termo de Uso, as Partes deverão observar as condições gerais dispostas a seguir, sem prejuízo de cumprir com as condições específicas aos produtos e/ou serviços contratados que estão descritos no mesmo.

Este Termo de Uso inclui a nossa Política de Privacidade, que está disponível em nosso website (<https://www.venttra.com.br/politica-de-privacidade>), contendo as regras e condições do uso que fazemos dos seus dados pessoais

DEFINIÇÕES

Para todos os efeitos, nomeadamente os de interpretação deste CONTRATO, as expressões abaixo indicadas deverão ser compreendidas com base nas seguintes definições:

- a) Plataforma Venttra CRM: a plataforma virtual de gestão de atendimentos digitais, CRM, automação e chat commerce disponibilizada pela CONTRATADA, que inclui ambientes desktop e mobile (aplicativos);
- b) Conta: o perfil virtual da CONTRATANTE, por meio do qual um ou mais usuários, a depender da quantidade contratada, podem utilizar a Plataforma;
- c) Usuário: a pessoa autorizada pelo Cliente a usar a Plataforma em seu nome, por meio de login e senha criados pelo Usuário Administrador;
- d) Usuário Administrador: a pessoa autorizada pelo Cliente a operar a Plataforma em seu nome, a quem compete, entre outras funções, criar, modificar e excluir Usuários habilitados a utilizar os Serviços, bem como definir os seus níveis de acesso;
- e) Serviços: a disponibilização da Plataforma no modelo SaaS (“Software as a Service” ou “Software como Serviço”) e a prestação de suporte técnico e estratégico, mediante Plano fornecido pela Venttra ao Cliente;
- f) Planos: um ou mais pacotes de Serviços contratados, associados a funcionalidades específicas e com um valor de remuneração próprio.
- g) Serviços/Aplicativos Terceiros: plataformas ou sistemas terceiros que podem estar integrados à Plataforma, como por exemplo WhatsApp Business API, Instagram Direct e Facebook Messenger, bem com outros sistemas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 Este CONTRATO tem por objeto a prestação dos Serviços pela CONTRATADA, que se dará conforme este instrumento e as condições acordadas na PROPOSTA COMERCIAL (em anexo).

1.2 A CONTRATANTE poderá realizar ajustes nos planos contratados, como a inclusão ou exclusão de itens, por meio de PROPOSTAS adicionais.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DOS SERVIÇOS

2.1 A Plataforma funciona a partir de um software desenvolvido para que a CONTRATANTE possa realizar atendimentos digitais com os seus respectivos clientes e com outras pessoas ou organizações. As funcionalidades disponíveis para a CONTRATANTE são as indicadas nos canais de comunicação institucional da CONTRATADA, conforme a disponibilidade das mesmas para o Plano contratado.

2.2 Enquanto contratar os Serviços, a CONTRATANTE faz jus à licença de uso da Plataforma na modalidade de SaaS, e poderá demandar suporte técnico, excluída a resolução de problemas oriundos do mau uso, quebra ou funcionamento irregular do hardware e software de propriedade da CONTRATANTE, pelo qual a CONTRATADA não é responsável.

2.3 A licença outorgada pela CONTRATADA ao CONTRATANTE é limitada, intransferível, não exclusiva e revogável.

2.4 O acesso à Plataforma e, em geral, aos Serviços, deverá ser realizado mediante login individual, por meio de Usuário Administrador e de Usuários que a CONTRATANTE venha a criar.

2.5 Será disponibilizado para a CONTRATANTE um Painel de Configurações ("Ajustes") na sua página individual. Ajustes é uma ferramenta administrativa da CONTRATADA, por meio da qual poderão ser realizadas a gestão do plano, as configurações de acesso à Plataforma, inclusão ou exclusão de serviços adicionais (fora do Plano contratado), o atendimento de clientes, o gerenciamento de contatos e a criação e eliminação de conteúdos.

2.6 O cadastramento de Usuários pela CONTRATANTE é limitado em conformidade com o Plano contratado. A CONTRATANTE deverá cadastrar o Usuário Administrador da sua Conta, cabendo a este o cadastro dos demais Usuários, se houver, na própria Plataforma.

2.7 O aumento e/ou diminuição do número de Usuários poderão ser realizados na própria Plataforma, diretamente pelo Usuário Administrador da Conta da CONTRATANTE; ou a partir de solicitação por e-mail, em conformidade com as condições do Plano contratado.

2.8 Todos os Usuários com acesso à ferramenta da CONTRATADA deverão realizar a aceitação dos Termos de Uso e da Política de Privacidade que se encontram publicados no endereço <https://oihe.in/i/terms>, que constituem parte deste CONTRATO. O Usuário Administrador realiza a aceitação dos Termos de Uso em nome da CONTRATANTE.

2.9 A contratação de serviços adicionais apenas poderá alterar os itens no Plano. Todas as demais condições deste CONTRATO permanecem vigentes e eficazes.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - SERVIÇOS DE TERCEIROS

3.1 A CONTRATANTE poderá, se assim for do seu interesse e sob sua exclusiva responsabilidade, integrar a Plataforma com serviços/aplicativos de terceiros (a exemplo de, mas não limitado a, WhatsApp Business API, Instagram Direct e Facebook Messenger), sempre dependentes da disponibilidade contínua da respectiva API (i.e., Interface de Programação de Aplicativos), conforme limite de requisição do Plano contratado e da compatibilidade para integração com a Plataforma, o que será objeto de informação nos canais de comunicação institucional da CONTRATADA.

3.2 A CONTRATANTE se declara ciente de que a CONTRATADA não possui nenhuma ingerência ou controle sobre os serviços/aplicativos de terceiros. Assim, fica estabelecido que a CONTRATADA não será responsabilizada:

I - Por eventuais descumprimentos dos Termos de Uso e/ou quaisquer regulamentos de utilização desses serviços/aplicativos de terceiros;

II - Por eventuais indisponibilidades ou mau funcionamento desses serviços/aplicativos de terceiros;

III - por eventual bloqueio da conta/número telefônico no contexto da execução dos referidos serviços de terceiros, ou qualquer outra consequência que tenha como causa serviços de terceiros, em decorrência das normas decorrentes de seus Termos de Uso e/ou outras normas próprias.

3.3 A CONTRATANTE se declara ciente de que a CONTRATADA não tem controle sobre as políticas de preços ou cobranças adotadas pelos serviços/aplicativos de terceiros, uma vez que elas são geridas e operadas por empresas terceiras independentes. Em caso de qualquer mudança, a CONTRATADA envia seus melhores esforços para manter os preços e cobranças atualizados e precisos em todas as suas comunicações e interações com os clientes, por meio dessas plataformas de terceiros.

3.4 O Cliente se declara ciente do conteúdo das regras que regem a utilização dos serviços/aplicativos de terceiros integrados à Plataforma, reconhecendo neste ato que somente optará por usufruir deles se concordar plenamente com tais regras, comprometendo-se a permanecer de acordo (em compliance) com elas. O Cliente concorda, ainda, que mesmo quando contratada para a venda ou intermediação de algum serviço disponibilizado por terceiros, a Venttra não será responsável por nada que diga respeito ao seu bom funcionamento, mas apenas pelas suas atividades de venda ou intermediação.

3.5 A Venttra não se responsabiliza, nem concederá abatimentos ou suspenderá a exigibilidade, integral ou parcialmente, dos pagamentos a si devidos conforme o Plano contratado, por conta da inviabilização do uso de alguma(s) de suas funcionalidades em razão de impedimento de empresas terceiras, a exemplo de, mas não limitado a: cancelamento ou suspensão da conta do Cliente naqueles serviços/aplicativos; indisponibilidade técnica daqueles serviços, seja momentânea ou permanente; fechamento da empresa terceira ou descontinuidade de sua atividade empresarial.

4. CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1 Em contraprestação pelos Serviços, será devido à [Venttra], pelo Cliente, o valor referente ao Plano, em conformidade com o acordo de vontades firmado.

4.2 O Plano contratado pode conter valores adicionais referentes a usuários e outros serviços, bem como tarifas de consumo conforme previsto na Proposta Comercial, desde que formalmente solicitados pela CONTRATANTE.

4.3 O pagamento para utilização dos Serviços deverá ser feito por meio de boleto, PIX ou cartão de crédito, conforme os vencimentos acordados na Proposta Comercial, de modo que a disponibilização da Plataforma para uso somente ocorrerá quando for efetuado o pagamento pelo Cliente. A Venttra poderá suspender o acesso do Cliente (e de todos os Usuários vinculados à sua conta) em caso de não pagamento do valor devido no prazo estipulado.

4.4 Na hipótese de qualquer pagamento em atraso, ao valor devido será acrescido a multa de 2% (dois por cento), além dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, bem como a atualização do débito pelo IGP-M/FGV divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que venha a substituí-lo, incidentes a partir do dia seguinte ao do vencimento.

4.5 A Venttra poderá alterar o valor do Plano a qualquer tempo, sendo que a alteração ora referida só produzirá efeitos após o término do período de licença contratado, cabendo ao Cliente a decisão pela renovação ou não de acordo com as novas condições estabelecidas. Caso não haja interesse na continuidade da relação, o Cliente deve formalizar sua intenção de saída pelo e-mail contato@venttra.com.br.

4.6 Os valores e regras de tarifação de conversas do WhatsApp, Instagram Direct, Facebook Messenger, ou qualquer Serviço/Aplicativo Terceiro disponível, conectados na Venttra estarão sempre atualizados no site da Venttra. Esses valores podem mudar de acordo com a atualização das regras e políticas comerciais de cada provedor do serviço. Essas mudanças podem incluir, e não se limitam, a alteração do valor da conversa, cobrança por mensagem, mudança

na franquia gratuita e tempo de sessão. Os valores que são tabelados em dólar pelo provedor do serviço estão sujeitos a variações cambiais.

5. CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO E VALIDADE

5.1 Este instrumento tem validade de 12 meses ou, caso definido de forma diferente na PROPOSTA COMERCIAL, pelo período especificado na mesma, sendo renovado automaticamente, salvo em caso de manifestação contrária por qualquer uma das Partes, com antecedência mínima de 30 dias da data de vencimento.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA RESCISÃO IMOTIVADA

6.1 A Venttra poderá encerrar a Conta do Cliente, com ou sem motivo, a qualquer momento, mediante o envio de notificação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, garantindo-se ao Cliente o reembolso de valores eventualmente antecipados do período no qual não terá usufruído os Serviços. Tal notificação poderá ser enviada por e-mail ao Cliente, no endereço por si cadastrado.

6.3 Será considerado motivo justo para a resolução imediata destes Termos, por parte da Venttra, a utilização indevida da Plataforma pelo Cliente (por meio de qualquer Usuário vinculado à sua conta), bem como a violação das regras previstas nestes Termos e/ou na legislação brasileira.

6.4 A Venttra não se obriga a conservar os dados de atendimentos do Cliente após a extinção destes Termos. Assim, cabe ao Cliente, sempre que for do seu interesse, exportar os referidos dados para um ambiente privado sob sua responsabilidade. A referida exportação é gratuita durante o período de vigência contratual e poderá ser realizada diretamente pelo painel de controle do Usuário Administrador ou mediante solicitação ao e-mail contato@venttra.com.br. Fica estabelecido que os dados passíveis de exportação são os dados básicos dos atendimentos realizados, incluindo horários de início e de término, duração, nome do cliente, nome do atendente e departamento ao qual o atendente está vinculado (se aplicável), o que não inclui o conteúdo das mensagens enviadas e recebidas durante o atendimento.

6.5 O Cliente se declara ciente que a Venttra não tem controle sobre as políticas de retorno do número do WhatsApp Business API para o WhatsApp Business no celular, nem de demais Serviços Terceiros. As empresas de serviços/aplicativos de terceiros, como a Meta, definem a viabilidade e prazos para essa migração.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1 A CONTRATANTE deverá fornecer à CONTRATADA todas as condições e informações necessárias à realização do serviço, devendo especificar os detalhes necessários à perfeita consecução do mesmo.

7.2 A CONTRATANTE deverá comunicar eventuais irregularidades encontradas durante a execução dos serviços e nos produtos entregues pela CONTRATADA.

7.3 A CONTRATANTE deverá efetuar o pagamento na forma e condições estabelecidas neste contrato.

7.4 A CONTRATANTE é responsável por todos os atos praticados na e por sua Conta. Assim, responde pelos atos dos Usuários a ela vinculados, competindo-lhe fazê-los cumprir estes Termos em sua integralidade, bem como as regras a seguir indicadas, devendo usar o serviço exclusivamente em observância à lei aplicável e apenas nos termos por ela permitidos.

7.5 Os Usuários terão acesso à Plataforma por meio de login intransferível, sobre as quais a Venttra não possui nenhuma ingerência, de modo que em hipótese alguma poderão ser cedidas ou disponibilizadas a terceiros, face ao risco que isso implica à segurança dos dados. Assim, o compartilhamento de tais dados será de exclusiva responsabilidade do Cliente, estando a Venttra completamente isenta de qualquer dever de reparar eventuais danos causados em decorrência de tal situação.

7.6 A CONTRATANTE reconhece que há uma série de formas pelas quais a Conta e os Usuários podem estar sob risco, como, por exemplo, o acesso à Plataforma em um computador compartilhado ou pessoal, o acesso a links duvidosos que podem conter vírus e outras mazelas virtuais. Assim, fica estabelecido que o acesso à Plataforma deve ser feito sempre com cuidado e em dispositivos seguros e revestidos de instrumentos de proteção contra ações ilícitas de terceiros, pautado em uma orientação preventiva de danos.

7.7 A CONTRATANTE é o único e exclusivo responsável pelas comunicações automatizadas e humanas realizadas através da Plataforma pelos Usuários vinculados à sua Conta, não tendo a Venttra qualquer tipo de ingerência e/ou controle sobre o teor dessas comunicações. Compete ao Cliente conceder acesso à Plataforma somente a pessoas de sua confiança, que possam atuar em seu nome.

7.8 A CONTRATANTE se compromete a usar a Plataforma com intuito e fins lícitos, observando as normas jurídicas que regulamentam o atendimento ao cliente, jamais promovendo atividades criminosas e/ou ilícitas em geral. A Venttra não responde por atos difamatórios, discriminatórios, ofensivos, obscenos, injuriosos, caluniosos, violentos, que constituam ameaças ou assédios de qualquer natureza, ou, ainda, que, por qualquer outro meio, possam ferir direitos da personalidade, individuais, coletivos, fundamentais e humanos de terceiros, e que venham a ser praticados por quaisquer dos Usuários.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 A CONTRATADA deverá manter pessoal habilitado para a prestação dos serviços objeto deste contrato e executar os serviços prestados rigorosamente dentro das suas respectivas normas técnicas.

8.2 A CONTRATADA deverá dar suporte operacional para dirimir dúvidas quanto aos procedimentos operacionais para utilização do Venttra, por e-mail e WhatsApp.

8.3 A CONTRATADA deverá providenciar imediata correção de eventuais erros apontados quando da execução dos serviços.

8.4 A CONTRATADA deverá manter atualizada a Plataforma, efetuando implementações, modificações e aperfeiçoamentos em relação ao seu desempenho, a seu exclusivo critério, com vistas a deixar o programa sempre atualizado de modo a atender às finalidades previstas neste instrumento, a operar com estabilidade, comunicando sobre as atualizações efetuadas e colocando-as à disposição da CONTRATANTE;

8.5 A CONTRATADA se obriga a manter sigilo sobre as operações, dados, materiais, informações e documentos da CONTRATANTE e dos usuários dos serviços, mesmo após a conclusão dos serviços ou do término da relação contratual.

8.6 Os contratos, informações, dados, materiais e documentos inerentes à CONTRATANTE ou a seus clientes deverão ser utilizados, pela CONTRATADA, por seus funcionários ou contratados, estritamente para cumprimento dos serviços solicitados pela CONTRATANTE, sendo VEDADO a comercialização ou utilização para outros fins.

8.7 Será de responsabilidade da CONTRATADA todo o ônus trabalhista ou tributário referente aos seus funcionários utilizados para a prestação do serviço objeto deste instrumento, ficando a CONTRATANTE isenta de qualquer obrigação em relação a eles.

8.8 A CONTRATADA assume a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.

9. CLÁUSULA NONA - LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

9.1 A CONTRATADA não assegura que a Plataforma funcionará em qualquer equipamento ou dispositivo, cabendo ao Cliente adquirir e atualizar os equipamentos e dispositivos aptos e necessários para acessá-la e utilizá-la.

9.2 Cabe a CONTRATANTE providenciar e custear os acessos à internet e aos serviços/aplicativos de terceiros necessários ao uso da Plataforma ou de alguma de suas funcionalidades, bem como custear as despesas referentes a

tais acessos. A Venttra não se responsabiliza por falhas na conexão do Cliente, nem na conexão do Cliente com os serviços/aplicativos de terceiros por si utilizados.

9.3 Caso previsto no Plano, a Venttra poderá intermediar a contratação de serviços/aplicativos de terceiros, não se responsabilizando, entretanto, por falhas ou prejuízos sofridos em função de falhas desses serviços terceiros.

9.4 A CONTRATADA não será responsável por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou emergentes, lucros cessantes e quaisquer outros danos, materiais ou imateriais, relacionados, associados ou decorrentes do uso da Plataforma pelo Cliente, ainda que tenha sido alertada para a sua possibilidade.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DA OBSERVÂNCIA À LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS)

10.1 O CONTRATANTE declara expresso CONSENTIMENTO para que a CONTRATADA colete, trate e compartilhe todos dados necessários ao cumprimento do contrato, nos termos do art. 7º, inc. V da LGPD, os dados necessários para cumprimento de obrigações legais, nos termos do Art. 7º, inc. II da LGPD, bem como os dados, se necessários para proteção ao crédito, conforme autorizado pelo Art. 7º, inc. V da LGPD.

10.2 Outros dados poderão ser coletados, mediante termo de consentimento específico.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1 Nem este Termo nem o uso da Plataforma transfere à CONTRANTE a propriedade intelectual da plataforma ou do conteúdo acessado através do serviço (além do seu Conteúdo). Este Termo não outorga à CONTRATANTE nenhum direito de usar as marcas registradas ou outros elementos distintivos da Venttra. O uso indevido e desautorizado das marcas registradas ou outros elementos distintivos da Companhia pode acarretar na suspensão ou encerramento da sua utilização do site ou do serviço e gera o dever de indenizar a Companhia por danos morais e por perdas.

11.2 A Plataforma e todos os direitos sobre ela são de propriedade da Venttra e assim permanecerão.

11.3 É vedado ao Cliente, sob pena de responsabilidade por qualquer prejuízo causado nesse sentido:

I - Criar trabalhos derivados baseados nos Serviços;

II - copiar ou exibir o conteúdo e layout da Plataforma, ou mesmo reproduzir qualquer parte ou conteúdo das suas páginas, para quaisquer fins, sem autorização expressa e por escrito da Venttra;

III - realizar ou tentar realizar engenharia reversa dos Serviços.

11.4 A Plataforma poderá ser atualizada ou alterada a qualquer tempo, a critério da Venttra. Caso haja qualquer alteração em relação às suas especificações técnicas, que imponha uma alteração na metodologia de sua utilização, o Cliente será informado por e-mail ou por alerta na Conta. Nenhuma alteração interferirá nas funcionalidades ofertadas durante o prazo de vigência destes Termos, produzindo efeitos apenas em caso de renovação automática.

###FIM###