

# Termos de Serviço da Superatend

Seja bem-vindo à Superatend. Agradecemos por usar nossos produtos e serviços.

Os Serviços serão fornecidos por **MARCOS OTAVIO LOPES CUNHA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 60.022.286/0001-38, localizada à RUA CAIAPOS, 141, LOJA ESCRITORIO, BOA ESPERANCA, PARNAIBA - PI, CEP 64215-470.

Ao usar nossos Serviços, você está concordando com estes termos. Para tanto, é fundamental que você leia e compreenda todos os termos e condições que regulam a utilização deste produto. Caso tenha qualquer dúvida, entre em contato com nosso suporte através do e-mail [contato@superatend.com.br](mailto:contato@superatend.com.br) ou WhatsApp (+55 86 99944-4543), com atendimento de segunda a sexta das 09h00 às 17h00, exceto feriados.

## 1. Seu compromisso com a Superatend

Não faça uso indevido de nossos Serviços. Você somente poderá usar nossos serviços conforme permitido por lei. Podemos suspender ou deixar de fornecer nossos Serviços se você descumprir nossos termos ou políticas, ou se estivermos investigando casos de suspeita de má conduta.

## 2. Descrição dos serviços fornecidos

A Superatend é um software que otimiza a conversação e interação em tempo real utilizando mecanismos de inteligência artificial. Nossos softwares são programados para, através de aplicativos de mensagens, gerar respostas pré-estabelecidas de acordo com a inserção de dados do público.

O serviço funcionará integrado a websites e aplicativos de mensagens instantâneas. Fica a critério da empresa contratante fornecer o atendimento humano. Um único atendente poderá fornecer atendimentos em multicanais, podendo enviar textos, imagens e documentos em PDF. Os arquivos enviados na plataforma não podem ultrapassar o limite de 2 MB.

## 3. Como utilizar nossos serviços

Para atendimentos via aplicativos de mensagens, você deverá disponibilizar aparelho celular com conexão de dados e número de linha ativa. Para o funcionamento via website, será gerado um código HTML5 a ser implantado e mantido no seu site. Para integrações com o Messenger, você deverá ser o administrador da respectiva Fanpage no Facebook. Você é integralmente responsável pelos planos de dados, tarifas e impostos da sua operadora de telefonia.

## 4. Da responsabilidade e obrigações das empresas contratantes

Cabe à empresa contratante fornecer as informações, conteúdos e requisitos que serão apresentados ao usuário. A Superatend não será responsabilizada civil ou criminalmente pela veracidade, exatidão e teor dos dados repassados aos usuários finais.

O conteúdo deverá ser inserido por você no nosso Portal Administrativo (Dashboard) no prazo de 24 horas a contar da contratação. Cabe a você fazer o pedido de liberação da API de negócios (quando aplicável) e manter ativados os canais de atendimento. É de sua inteira responsabilidade manter protegida a sua senha de acesso e arcar com os tributos decorrentes da sua atividade comercial.

## **5. Da responsabilidade e obrigações da contratada (Superatend)**

É nossa obrigação apresentar a você o login e senha de acesso ao Dashboard, além de fornecer acesso a tutoriais ou treinamentos para configuração do sistema. Faremos cópias de segurança dos dados utilizados nas configurações. Iremos configurar, realizar manutenções técnicas, hospedar o sistema e manter a infraestrutura necessária para o funcionamento automático, disponibilizando suporte em horário comercial.

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

Você será responsável por arcar com o valor da taxa de ativação (setup) e as mensalidades fixas correspondentes ao plano escolhido:

- A taxa de ativação será paga no ato da contratação. Por se tratar de horas de programação utilizadas para a liberação do sistema, você não terá direito a reembolso ou rescisão do valor de implantação.
- A mensalidade será cobrada após 30 dias contados da ativação.
- Sua assinatura é sem fidelidade e poderá ser cancelada a qualquer momento.

O atraso no pagamento de qualquer parcela acarretará cobrança de multa de R\$ 10,00 (dez reais) e encargos de 2% (dois por cento) ao mês. Ocorrendo atraso superior a 10 (dez) dias, a Superatend poderá suspender o acesso ao sistema até que as pendências sejam regularizadas.

## **7. Da limitação da responsabilidade**

A Superatend não se responsabiliza por:

- Resultados afetados por programas externos ou "vírus" na máquina do cliente;
- Falha de operação da contratante ou uso por pessoas não autorizadas;
- Casos fortuitos ou de força maior.

Em hipótese alguma seremos responsáveis por lucros cessantes ou danos morais sofridos pela contratante. Nossa responsabilidade máxima por perdas e danos, em qualquer situação, não excederá a quantia equivalente ao valor pago na mensalidade do serviço. A relação estabelecida não é de consumo, afastando-se a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990).

## **8. Privacidade, Sigilo e Propriedade Intelectual**

As partes obrigam-se a manter o mais absoluto sigilo sobre dados, propostas, inovações e

informações comerciais a que tenham acesso. Nossos serviços devem ser utilizados apenas para fins lícitos.

A Superatend é a proprietária exclusiva de todos os direitos autorais, marcas, domínios, códigos, logotipos e segredos de empresa associados ao sistema. Você não poderá copiar, modificar, sublicenciar ou criar trabalhos derivados da nossa plataforma sem autorização. Fica estritamente proibida a captura indiscriminada de cadastros a fim de evitar a prática de spam.

## **9. Disponibilidade e encerramento de nossos serviços**

O acesso ao sistema deverá estar disponível 24 horas por dia, exceto em manutenções programadas. Indisponibilidades não durarão mais que 48 horas e, em caso de falha de servidor, o sistema retornará em no máximo 24 horas. Caso algum canal de mensagens instantâneas sofra instabilidade técnica externa, disponibilizamos como alternativa nosso aplicativo de atendimento via link PWA. Podemos modificar ou encerrar seu acesso caso você viole as disposições destes Termos.

## **10. Sobre violação de direitos autorais**

Nos é assegurado todos os direitos relativos ao projeto, mesmo em caso de rescisão. Poderemos cancelar a sua conta no nosso sistema em caso de violação de direitos de propriedade intelectual.

## **11. Disposições Gerais**

Podemos alterar ou atualizar estes termos no futuro. O presente instrumento não cria vínculo empregatício e nem de representação comercial entre as partes. A tolerância com o atraso no cumprimento de obrigações não configurará renúncia de direitos. Caso alguma cláusula seja considerada nula, ela não afetará a validade das demais.

## **12. Do Foro**

As partes elegem o foro da Comarca de Parnaíba - PI, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Termos de Serviço, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja.