

Termos e Condições de Uso

Última modificação: 27 de outubro de 2021.

HI PLATFORM (“Hi Platform”) é pertencente e operada pela **Hi Platform Comércio e Tecnologia S.A.**, sociedade com sede na Rua São Paulo, 2826 - Itoupava Seca - Blumenau /SC – CEP: 89030-000, inscrita no CNPJ sob o nº 14.366.418/0001-21, com Filial sediada à Rua Geraldo Flausino Gomes, 61, 5º andar, Bairro Cidade Monções, CEP 04.575-902, Cidade de São Paulo, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 14.366.418/0002-02 (neste ato referida simplesmente como “Contratada”).

A Hi Platform oferece, por meio dos domínios *hiplatform.com*, *directtalk.com.br*, *seekr.com.br* e *yourviews.com.br* (“Plataforma”), programas de computador que permitem a realização de serviços destinados ao gerenciamento e à análise do relacionamento de empresas (incluindo sua marca) com seus clientes (“Software”).

Estes Termos e Condições de Uso (“Termo”) estabelecem os termos e condições aplicáveis à utilização do *Software* e da Plataforma. Ao assinar a Proposta Comercial, conforme definida abaixo, e utilizar o *Software* e acessar a Plataforma, Você (“Você” ou “Usuário”, sendo Usuário e Contratada denominados, em conjunto, como “Partes”) assume e expressamente concorda com este Termo. Portanto, a Hi Platform recomenda que Você o leia atentamente.

Caso Você não concorde com algum destes termos e condições, a Hi Platform recomenda que Você não utilize a Plataforma e o *Software*, tendo em vista que eles só serão acessíveis através da aceitação deste Termo. Além disso, Você não poderá se escusar do Termo, alegando ignorância sobre as suas condições, inclusive quanto a eventuais modificações nas suas disposições.

1. OBJETO. A Hi Platform dá ao Usuário o direito limitado, não exclusivo, intransferível, oneroso e por período determinado de uso dos serviços contratados (“Serviços Contratados”), nos termos do quadro resumo da proposta comercial assinada entre a Hi Platform e o Usuário (“Proposta Comercial”).

1.1. SERVIÇO DE WHATSAPP. Caso o Usuário tenha contratado o serviço de *WhatsApp*, serão aplicáveis os seguintes termos (em conjunto “Termos de Uso do WhatsApp”):

- a) *WhatsApp Business Solution Terms* (<https://www.WhatsApp.com/legal/business-solution-terms/>);
- b) *Facebook Terms* (<https://www.facebook.com/legal/terms>);
- c) *Facebook Commercial Terms* (https://www.facebook.com/legal/commercial_terms);
- d) *Termos de Serviço do WhatsApp Business* (<https://www.WhatsApp.com/legal/business-terms/>);
- e) *Política do WhatsApp Business* (<https://www.WhatsApp.com/legal/business-policy/>);
- f) *Política de Privacidade do WhatsApp* (<https://www.WhatsApp.com/legal/#privacy-policy>);
- g) *Política de Propriedade Intelectual do WhatsApp* (<https://www.WhatsApp.com/legal/#ip-policy>);
- h) *Diretrizes de Marca do WhatsApp* (<https://WhatsAppbrand.com/>); e
- i) *Technical and product documentation* (<https://developers.facebook.com/docs/WhatsApp/guides>).

1.1.1. Ao contratar o serviço de *WhatsApp*, o Usuário declara que leu, compreendeu e concordou com os Termos de Uso do *WhatsApp*, obrigando-se a cumpri-los e a exigir seu cumprimento por todos seus prepostos e afiliadas. Adicionalmente, o Usuário declara reconhecer e concordar que os terceiros que operam o serviço de *WhatsApp* podem a qualquer momento:

- a) Adicionar novos termos de uso ao rol de Termos de Uso do *WhatsApp*, com a mesma validade e eficácia estabelecidas neste Termo; e

b) Alterar unilateralmente os Termos de Uso do *WhatsApp*, sendo certo que o Usuário, ao continuar utilizando o serviço de *WhatsApp*, automaticamente concordará com seu conteúdo e estará obrigada a cumpri-los e a exigir o seu cumprimento, na forma do item 1.1.1 acima.

1.1.2. O Usuário declara ter ciência de que, em conformidade com os Termos de Uso do *WhatsApp*, o acesso e uso do serviço de *WhatsApp* poderão ser suspensos ou cancelados pelos terceiros que o operam, sem que à Contratada possa ser atribuída qualquer responsabilidade, por:

- a) Descumprimento a qualquer das disposições estabelecidas nos Termos de Uso do *WhatsApp*, atuais ou futuramente editadas, incluindo a utilização do serviço de *WhatsApp*: (i) em atividades expressamente proibidas e (ii) em desconformidade com as políticas de relacionamento e comunicação com usuários e clientes;
- b) Suspensão do acesso ou uso do serviço de *WhatsApp* determinado pelos terceiros que o operam, por qualquer motivo, com prejuízo à distribuição do serviço de *WhatsApp*;
- c) Recebimento, pelos terceiros que operam o serviço de *WhatsApp*, de excessivos *feedbacks* negativos relacionados ao Usuário, por qualquer motivo;
- d) Atraso no pagamento pelo Usuário de qualquer parcela do preço devido pelo uso do serviço de *WhatsApp*, por período superior a 13 (treze) dias corridos; e
- e) Pedido de recuperação judicial ou falência ao Usuário, seja feito diretamente ou distribuído em seu nome.

1.1.3. Na hipótese de qualquer conflito existente entre as disposições deste Termo e dos Termos de Uso do *WhatsApp*, prevalecerão as disposições deste último.

1.2 O Usuário declara ter ciência de que o serviço de *WhatsApp*, embora possa ser contratado pela Plataforma, é operado por terceiros que não possuem qualquer relação societária com a Contratada. **O Usuário tem ciência de que a Contratada não possui capacidade técnica sobre qualquer aspecto do funcionamento do serviço de *WhatsApp*, reconhecendo e concordando que o seu uso somente poderá ser cancelado, suspenso alterado ou adequado pelos terceiros que o operam, sem que à Contratada possa ser atribuída qualquer responsabilidade ou possa realizar a portabilidade de quaisquer números de telefone para (i) voltar a utilizá-lo fora do API do Whatsapp Business, ou (ii) outro prestador de serviço (broker).**

2. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO. Pelo (i) suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação (“Setup”), e (ii) pela(s) licença(s) de uso de produtos de computador customizáveis, nos termos dos Serviços Contratados, o Usuário se compromete a remunerar a Hi Platform nos termos estabelecidos na Proposta Comercial.

2.1. A remuneração será calculada mensalmente conforme a quantidade de licenças de cada serviço e a faixa de utilização dos Serviços Contratados pelo Usuário e deverá ser paga conforme disposto na Proposta Comercial.

2.2. O atraso ou a irregularidade no pagamento de qualquer valor acarretará em multa de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês *pro rata die*, incidentes ambos sobre o montante total devido.

2.3. Sem prejuízo de poder cobrar os valores devidos e não pagos, a Hi Platform poderá interromper o acesso do *Software* e da Plataforma ao Usuário, somente restabelecendo-o após a quitação de tais valores.

2.4. O valor de cada um dos serviços contratados será reajustado no aniversário de assinatura do Contrato pela variação positiva do Índice de Preços ao Consumidor Amplo calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística(IPCA/IBGE) dos últimos 12(doze) meses.

3. CADASTRO NA PLATAFORMA. O cadastro do Usuário na Plataforma se dará mediante a atribuição de *login* e senha de acesso, com o fornecimento de dados pessoais, e o Usuário se obriga a mantê-los e guarda-los sob sigilo.

3.1. O Usuário é inteiramente responsável (i) por manter sigilo de sua senha, e (ii) pela veracidade, exatidão, autenticidade e atualidade dos dados e informações fornecidos à Hi Platform, de forma a sempre refletir os seus dados reais, sendo responsável por quaisquer danos causados à Contratada e a terceiros. Isso se deve ao fato de que a Hi Platform não se responsabiliza por erros no cadastro do Usuário.

3.1.1. Se a Hi Platform constatar que as informações são de alguma forma incompletas, imprecisas, falsas ou desatualizadas, o Usuário poderá ter seu cadastro na Plataforma suspenso ou cancelado, a exclusivo critério da Hi Platform, sem prejuízos de outras medidas que sejam aplicáveis, caso em que não serão devidos quaisquer reembolsos.

3.1.2. Caso ocorra o uso indevido de sua senha ou a quebra de segurança da senha, o Usuário deverá informar a Hi Platform sobre esse fato imediatamente.

3.1.3. Ao utilizar os serviços da Hi Platform, o Usuário garante de forma expressa que é plenamente capaz, nos termos da legislação vigente, para exercer e gozar de todos os serviços.

3.2 O Usuário pessoa física que realizar o cadastro na Plataforma em nome de uma pessoa jurídica declara e atesta possuir poderes para representá-la no tocante a este Termo e em outras disposições referentes ao uso do *Software*. O Usuário que realizar o cadastro em nome de pessoa jurídica responderá solidariamente perante a Hi Platform por qualquer violação a este Termo ou à legislação aplicável.

3.3. O Usuário autoriza que a Hi Platform lhe conecte através de canais de comunicação diretos ou indiretos, seja por e-mail, redes sociais, notificações de celular e outras modalidades.

4. CONTEÚDO DA PLATAFORMA. A Hi Platform irá se esforçar para manter o conteúdo da Plataforma atualizado e completo, livre de quaisquer defeitos ou vírus; contudo, a Hi Platform não é responsável por esses e outros possíveis problemas, tendo em vista que a internet não é um ambiente inteiramente seguro.

4.1. A Hi Platform poderá, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, adicionar ou remover conteúdos e funcionalidades da Plataforma, sem que isso caracterize, sob qualquer forma, ofensa aos direitos adquiridos do Usuário.

4.1.1 Parte das informações disponíveis na Plataforma são geradas e transmitidas à Plataforma por terceiros, sem o envolvimento ou responsabilidade da Hi Platform. A Hi Platform nunca irá alterar o conteúdo que for produzido por terceiros e não será responsável pelos conteúdos, práticas e serviços ofertados por terceiros, os quais serão regidos única e exclusivamente pelos termos de uso a eles aplicáveis, definidos por cada terceiro por eles responsáveis.

4.1.2 A integração de conteúdos, produtos e serviços de terceiros ao *Software*, bem como a disponibilização de *links* para outros *websites*, é feita para melhor conveniência do Usuário, não significando qualquer tipo de endosso, aprovação ou a existência de qualquer relação comercial com o terceiro por parte da Hi Platform.

4.1.3 Embora busque sempre firmar acordos com parceiros confiáveis, a Hi Platform não se compromete a revisar o conteúdo dos termos de uso de serviços de terceiros, razão pela qual a Hi Platform recomenda que o Usuário os leia atentamente.

4.1.4 Caso o Usuário utilize algum outro serviço de terceiro, além do *WhatsApp*, em conexão com os serviços da plataforma Hi Platform, o Usuário deverá anuir com os termos de uso desta outra plataforma também.

4.1.5 Nos casos em que a aceitação dos termos de uso de terceiros seja necessária para a utilização de determinados serviços da Hi Platform, a não aceitação destes termos pode limitar o seu acesso a esses serviços.

4.1.6 A Hi Platform não possui qualquer responsabilidade em relação a websites ou demais destinos de links que levem você para fora do ambiente virtual da Hi Platform. Da mesma forma, a Hi Platform não se responsabiliza por anúncios ou materiais de terceiros inseridos na Plataforma, nem pelos produtos e serviços anunciados.

4.2 O Usuário é responsável por se certificar de que seus equipamentos são condizentes com as características técnicas necessárias para o acesso e utilização da Plataforma, bem como em relação a quaisquer programas de computador necessários, incluindo de terceiros, e conexão à internet em alta velocidade ou banda larga.

4.2.1 Para o caso de utilização da Ferramenta “Hi Chat Web”, são necessários os seguintes Requisitos Técnicos Mínimos de Compatibilidade de Dispositivos:

4.2.1.1 Windows: Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 ou versão posterior
Processador Intel Pentium 4 ou posterior compatível com SSE2, com 2GB de Memória RAM (recomendado 4GB para uma melhor experiência); e

4.2.1.2 Navegador: Google Chrome, versão atualizada.

4.2 O Usuário poderá utilizar os Serviços da Hi Platform exclusivamente conforme pretendido por meio das funcionalidades previstas para a Plataforma, e desde que esteja em conformidade com estes Termos e com as leis e regulamentos aplicáveis.

5. DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA. A Hi Platform irá empreender seus melhores esforços para garantir a disponibilidade durante 98,5% do horário comercial, sendo as atualizações de rotina realizadas fora do horário comercial.

5.1. O *Software* é disponibilizado no estado em que se encontra (*as is*), sem que a Hi Platform preste quaisquer garantias quanto a sua adequação ou conformidade com as necessidades e demandas do Usuário. O Usuário declara e expressamente reconhece que usará o *Software* por sua conta em risco.

5.2. O Usuário deve zelar para que o uso da Plataforma e do *Software* não seja prejudicial à estabilidade e à disponibilidade destes. Caso isso ocorra, o Usuário poderá ser responsabilizado pelos prejuízos a que der causa.

6. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE. O Usuário reconhece que o uso inadequado e/ou a não observância da legislação nacional poderão constituir ato ilícito nos termos do artigo 186 do Código Civil.

6.1. O Usuário expressamente reconhece que a Hi Platform não será responsável caso a impossibilidade ou comprometimento da boa utilização do *Software* seja causada por fato não atribuível

a Hi Platform o que inclui, mas não se limita a falha na infraestrutura de servidores externos, de telecomunicações e de energia, falha em equipamento essencial para o acesso à Plataforma ou ao *Software* pelos Usuários, guerras, levantes, desastres naturais entre outros.

6.2. O Usuário expressamente reconhece que a Hi Platform, em nenhuma hipótese, será responsável por perdas e danos, lucros cessantes e/ou danos emergentes decorrentes da utilização indevida do *Software* ou da Plataforma em relação a outros usuários e/ou terceiros e deverá ser mantida indene pelo Usuário.

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL. O uso comercial de qualquer propriedade intelectual da Hi Platform por qualquer Usuário sem consentimento expresso é proibido.

7.1. Usar qualquer propriedade intelectual da Hi Platform sem a prévia e expressa autorização poderá acarretar em responsabilizações penais, civis e administrativas.

8. VIGÊNCIA. Este Termo entra em vigor na data de assinatura da Proposta Comercial e durará pelo período disposto na Proposta Comercial, sendo renovado automaticamente.

9. RESCISÃO. As Partes poderão rescindir o presente Termo, a qualquer tempo, mediante notificação a outra Parte com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, devendo ambas as Partes cumprir com as obrigações assumidas. As faturas referentes aos serviços com pagamento variável serão emitidas de forma pós paga, tendo em vista que a apuração do último mês do contrato ocorrerá no primeiro dia útil do mês subsequente. Com isso, a emissão da fatura relativa a esses serviços ocorrerá no mês seguinte ao prazo final de rescisão.

9.1. A Hi Platform se reserva no direito de, sem a necessidade de notificação prévia, resolver de pleno direito o presente Termo, impedindo ou interrompendo o acesso do Usuário no caso de (i) recuperação judicial ou extrajudicial, falência, liquidação judicial ou extrajudicial ou insolvência; (ii) violação ou não cumprimento, parcial ou total, de qualquer obrigação assumida nos termos deste Termo, de qualquer contrato celebrado por meio da Plataforma ou da legislação aplicável; ou (iii) a Hi Platform, por motivos alheios a sua vontade, não possa prestar os serviços previstos neste Contrato, situação em que os valores efetivamente pagos durante o período no qual o *Software* passou a estar definitivamente indisponível serão restituídos, não podendo o Usuário, por sua vez, nada mais reclamar para todos os fins de direito.

9.2. Caso o cadastro do Usuário seja interrompido ou cancelado, todas as operações pendentes na Plataforma deverão ser concluídas com a totalidade dos pagamentos.

10. PROPRIEDADE E PROTEÇÃO DOS DADOS. Os dados disponíveis na plataforma Hi Platform são de exclusiva propriedade da Contratante.

10.1. O Usuário expressamente concorda e anui que os dados incluídos na Plataforma Hi Platform poderão ser armazenados no exterior.

10.2. O Usuário expressamente reconhece que (i) solicitou, (ii) recebeu, e (iii) mantém registros da anuência de seus clientes para (i) realizar a coleta, transferência e a inclusão dos dados de clientes na Plataforma da Hi Platform, (ii) que os seus dados e de clientes sejam armazenados em servidor localizado no exterior, (iii) análise de perfis de atendimento para elaboração de relatórios gerenciais, e (iv) acessar os usuários e clientes para realização de avaliação de produtos e serviços através da Plataforma Hi Platform.

10.3. O Usuário expressamente concorda e declara que é o único responsável pela conformidade e gestão das anuências de que trata a Cláusula 10.2 acima, mantendo a Hi Platform indene de qualquer

contingência que possa advir do uso, armazenamento e tratamento indevido dos dados incluídos pelo Usuário na Plataforma Hi Platform.

10.4. As Partes declaram que cumprirão com a legislação aplicável, incluindo mas não se limitando ao Código Civil (Lei Nº 10.406/2002), Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018, “LGPD”) e demais normas aplicáveis.

10.5. As Partes expressamente declaram que implementaram medidas de segurança adequadas à garantia da proteção do *Software* contra acessos não autorizados, a fim de proteger os Dados Pessoais decorrentes da utilização da Plataforma Hi Platform.

10.6. As Partes se comprometem a empenharem seus melhores esforços e se auxiliarem mutuamente no atendimento da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, ou demais autoridades competentes, bem como no atendimento de titulares de dados pessoais, adotando todas as medidas necessárias a estes atendimentos em tempo hábil.

10.7. Em caso de recebimento, por qualquer uma das Partes, de ordem judicial, ou outra requisição advinda de autoridade pública competente, que determine o fornecimento e/ou divulgação dos dados pessoais armazenados e decorrentes da utilização da Plataforma Hi Platform, a Parte deverá, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, notificar a outra Parte a fim de permitir, a adoção de medidas legais cabíveis para impedir ou mitigar os efeitos decorrentes do fornecimento e/ou da divulgação.

10.8. Na ocorrência de qualquer incidente de segurança, assim entendido como perda, deleção ou exposição indevida ou acidental dos dados pessoais, que envolva as informações compartilhadas em razão da utilização da Plataforma Hi Platform (“Incidente”), deverá a Parte afetada seguir um plano escrito e estruturado que deverá conter, minimamente, os seguintes passos: notificação imediata à outra Parte, por meio de canal específico definido pelas Partes, devendo conter, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do Incidente; (ii) data e hora da ciência; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo Incidente; (iv) número de usuários afetados (volumetria do Incidente) e, se possível, a relação desses indivíduos; (v) dados de contato do Encarregado junto ao qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) descrição das possíveis consequências do evento.

10.8.1. Para os Incidentes que tenham sido causados por culpa exclusiva de uma das Partes, a Parte culpada será responsável pela reparação dos danos causados.

10.8.2. Caso a Parte inocente assuma a responsabilidade por sanções atribuídas em razão do Incidente causado pela Parte culpada, poderá a Parte inocente exercer o direito de regresso em relação à Parte culpada, nos termos da lei.

10.9. Caso qualquer das Partes realize o tratamento de dados pessoais de forma inadequada às finalidades deste Contrato ou à LGPD Nº 13.709/2018, ou comprometa a segurança, a confidencialidade e a integridade das informações compartilhadas em decorrência deste Contrato, ou ainda a integridade ou funcionalidade da Plataforma, será responsável pelas consequências da inadequação de sua conduta, bem como da conduta de seus respectivos funcionários, prepostos, representantes legais, contratados, ou qualquer pessoa que tenha tido acesso a esses dados pessoais, responsabilizando-se por todos e quaisquer custos e sanções que advenham da utilização inadequada dos dados.

10.10. Ao término da relação contratual, ficam as Partes obrigadas a devolver e/ou eliminar os dados pessoais recebidos e armazenados em razão deste Contrato, exceto nos casos em que a guarda seja obrigatória para cumprimento de obrigações legais.

11. LEI APLICÁVEL E FORO. O presente Termo será regido de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil. Para dirimir quaisquer controvérsias é eleito o Foro da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS. A Hi Platform é uma empresa constituída no Brasil e a Plataforma e o *Software* são criados e mantidos em fiel cumprimento às leis brasileiras. Caso o Usuário esteja usufruindo do acesso da Plataforma fora do Brasil, o Usuário será responsável pelo cumprimento das leis locais, na medida em que forem aplicáveis.

12.1. Caso a Hi Platform deixe de exercer qualquer direito previsto neste Termo, isto não deverá ser interpretado como uma tolerância, renúncia, abdicação ou revogação de disposição constante deste Termo.

12.2. Estes Termos de Uso consistem na versão válida e eficaz de seus termos e condições. Essa versão é responsável por governar todas as relações entre você e a Hi Platform, exceto quando você utilizar serviços que possuem termos ou regimentos próprios, respeitados os direitos adquiridos, os atos jurídicos perfeitos e as coisas julgadas.

12.2.1. A versão dos Termos de Uso em vigor será sempre a mais recente. Para identificar a data da versão em vigor, você deve verificar a seção “Última modificação”, no topo deste documento.

12.3. A Hi Platform se reserva o direito de atualizar e modificar periodicamente quaisquer de seus documentos jurídicos, incluindo estes Termos de Uso.

12.3.1. Qualquer modificação nestes Termos que acarrete impacto no consentimento previamente fornecido ou implique em ônus financeiro para você será comunicada pela Hi Platform com antecedência. No entanto, qualquer alteração feita por razões legais ou devido a novas funcionalidades da Plataforma entrará em vigor imediatamente.

12.4. Qualquer novo recurso que aprimore os serviços atuais da Hi Platform, como a disponibilização de novas ferramentas e recursos, estará sujeito a este Termo.

12.5. O Usuário e a Hi Platform declaram e garantem que: (i) têm plenos poderes e autoridade para celebrar estes Termo de Uso e cumprir com as obrigações fixadas neste documento; (ii) não celebraram e, durante a vigência destes Termos de Uso, não celebrarão, nenhum acordo que as impeça de cumprir estes Termos; e (iii) observarão todas as leis aplicáveis no cumprimento destes Termos.

12.6. Caso Você tenha dúvidas sobre este documento e as práticas nele descritas, Você deverá entrar em contato com a Hi Platform, através do e-mail sucessodocliente@hiplatform.com.

12.7. Você concorda que a Hi Platform poderá ceder ou transferir sua posição contratual nestes Termos de Uso ou qualquer direito ou obrigação deles decorrentes a qualquer tempo, sem a necessidade de prévio aviso, inclusive em caso de operações societárias, tais quais, mas não se limitando, à fusão, aquisição, incorporação, reorganização societária e/ou venda de ativos, mantidas as demais condições deste Termo.

12.8. VOCÊ RECONHECE QUE AS PECULIARIDADES DE USO DOS SERVIÇOS DA HI PLATFORM FORAM SUFICIENTEMENTE DESCRITAS NESTES TERMOS E QUE A HI PLATFORM CUMPRIU DEVIDAMENTE O DEVER DE INFORMAÇÃO.

12.9. APÓS LER ATENTAMENTE ESTES TERMOS DE USO, VOCÊ CONSENTE DE MANEIRA LIVRE, INFORMADA, INEQUÍVOCA E EXPRESSA COM ESTES TERMO E ACEITA TODAS AS SUAS DISPOSIÇÕES