

TERMOS DE USO

Estes Termos e Condições de Uso (“Termos”) regulam a utilização pelos Clientes e Usuários da plataforma virtual de gestão de atendimentos **Meu James** disponível em painel. Os Serviços regulamentados por este instrumento são fornecidos pela **EMPRESA ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no **CNPJ sob o nº. 46.893.677/0001-05**.

1. DEFINIÇÕES IMPORTANTES

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

I – **Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA**: a empresa fornecedora da Plataforma Meu James;

II – **Cliente**: a empresa que contrata junto à Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA o uso da Plataforma Meu James;

III – **Plataforma Meu James**: a plataforma virtual de gestão de atendimentos digitais disponibilizada pela Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA ao Cliente;

IV – **Conta**: o perfil virtual do Cliente, por meio do qual um ou mais Usuários, a depender da quantidade contratada, podem utilizar a Plataforma Meu James;

V – **Usuário**: a pessoa autorizada pelo Cliente a usar a Plataforma em seu nome, por meio de login e senha criados pelo Usuário Gestor;

VI – **Usuário Gestor**: 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;

VII – **Serviços**: a disponibilização da Plataforma no modelo SAAS (“Software as a Service” ou “Software como Serviço”) e a prestação de suporte técnico na utilização da Plataforma, mediante Plano fornecido pela Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA ao Cliente;

VIII – **Plano**: o pacote de serviços contratado, associado a funcionalidades específicas e com um valor de remuneração próprio;

IX - **Cota de armazenamento**: espaço em disco para armazenamento de arquivos de mídias (áudio, documentos e imagens) atrelado à conta.

2. NATUREZA E EFICÁCIA DOS TERMOS

Ao contratar os serviços, o Cliente concorda com estes Termos, que estabelecem as regras e procedimentos a serem observados no contexto da utilização da Plataforma. Caso não concorde com as regras presentes nestes Termos, o Cliente não poderá acessar e utilizar a Plataforma, uma vez que o atendimento a elas é condição essencial para que a Meu James possa prestar de forma satisfatória os serviços.

2.1. A realização do cadastro de Usuário Administrador e a utilização da Plataforma implica, para todos os fins de direito, ainda que tacitamente, na aceitação plena, inequívoca, irrevogável e integral de todas as regras e condições estabelecidas nestes Termos.

2.2. O Cliente reconhece que **estes Termos possuem valor de contrato** com assinatura eletrônica, regulando, assim, a sua relação com a Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA. Assim, estes Termos, imediatamente à sua assinatura, substituem, para todos os efeitos, todos os acordos, ofertas e/ou Termos anteriores entre o Cliente e a Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA no uso da plataforma Meu James.

2.3. **Estes Termos poderão ser alterados** a qualquer momento, sem a necessidade de autorização prévia do Cliente, cabendo à Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA apenas notificar os Usuários das modificações realizadas, por e-mail ou alerta na Conta. Tais alterações entrarão em vigor imediatamente após a publicação da versão atualizada dos Termos pela Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA em seus canais de comunicação institucional. Em todo caso, caberá sempre a cada usuário verificar periodicamente a ocorrência de atualizações no conteúdo deste documento, declarando desde já que tem conhecimento e aceita a possibilidade de os Termos serem modificados e compreende a relevância da sua verificação periódica.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E POSSIBILIDADES TÉCNICAS

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

3.1. Enquanto contratar os serviços, o cliente faz jus à licença de uso da Plataforma na modalidade de SAAS, e **poderá demandar suporte técnico, no horário comercial das 08h às 12h e das 14h às 18h, de segunda feira a sexta feira, sábado das 08h às 12h**, excluída a resolução de problemas oriundos do mau uso, quebra ou funcionamento irregular do hardware de propriedade do Cliente, pelo qual a Meu James não é responsável.

3.1.1. A licença outorgada pela Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA ao Cliente é limitada, intransferível, não exclusiva e revogável.

3.1.2. O acesso à Plataforma e, em geral, aos Serviços, deverá ser realizado mediante login e senha individuais, por meio de Usuário Administrador e de Usuários que o Cliente venha a criar.

3.1.3. Será disponibilizado para o Cliente um Painel na sua página individual. O Painel é uma ferramenta administrativa da Meu James, por meio da qual poderão ser realizados a gestão do plano, as configurações de acesso à Plataforma, o atendimento de clientes, o gerenciamento de contatos e a criação e eliminação de conteúdos.

3.2. O Cliente poderá impor limitações de uso da Plataforma pelos Usuários, conforme as possibilidades técnicas verificadas no ambiente de configuração disponível para o Usuário Administrador.

4. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA MEU JAMES: SERVIÇOS DE TERCEIROS

O Cliente 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, Telegram, Instagram, etc.), sempre dependentes da disponibilidade contínua da respectiva API

(Interface de Programação de Aplicativos), e da compatibilidade para integração com a Plataforma, o que será objeto de informação nos canais de comunicação institucional da Meu James.

4.1. O Cliente se declara ciente de que a Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA não possui nenhuma ingerência ou controle sobre os serviços/aplicativos de terceiros (a exemplo de WhatsApp, Telegram, Instagram, etc.). Assim, fica estabelecido que **a Meu James 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.

4.2. 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 complacente com elas. O Cliente concorda, ainda, que mesmo quando contratada para a venda ou intermediação de algum serviço disponibilizado por terceiros, a Meu James não será responsável por nada que diga respeito ao seu bom funcionamento, mas apenas pelas suas atividades de venda ou intermediação.

5. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA MEU JAMES: USO DA PLATAFORMA

5.1. Cabe ao Cliente 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 Meu James não se responsabiliza por falhas na conexão do Cliente, nem na conexão do Cliente com os serviços/aplicativos de terceiros por si utilizados.

5.2. A Meu James não responde pelos prejuízos sofridos pelo Cliente em razão de falhas de seus equipamentos ou de operação de suas redes, nem por eventuais bloqueios de acesso, ou obstáculos às operações, decorrentes da desatualização das configurações de acesso e permissões de utilização dos Usuários, cabendo ao Cliente atualizar esses dados sempre que preciso.

5.3. A Meu James não se responsabiliza por prejuízos decorrentes da violação das medidas de segurança adotadas por terceiros que utilizem as redes públicas ou a internet, subvertendo os sistemas de segurança para acessar as informações do Cliente.

5.4. A Plataforma poderá estar sujeita a interferências, mau funcionamento e/ou atrasos inerentes ao uso da internet e de comunicações eletrônicas, e o Cliente declara que tem conhecimento desses riscos, bem como que esses fatores poderão afetar de algum modo a fruição dos Serviços, sem que lhe seja devida qualquer indenização por eventuais prejuízos, de qualquer natureza, que venha a sofrer, a exemplo de, mas não se limitando a: danos materiais, lucros cessantes, perda de uma chance, danos morais etc. Nesses casos a Meu James providenciará, com maior brevidade possível, o retorno do funcionamento da Plataforma.

5.5. Os arquivos de mídias (áudios, imagens, documentos) transacionados ficarão armazenados nos servidores da Meu James, cada Cliente, conforme plano contratado, terá uma cota de armazenamento, podendo ser adquirido armazenamento extra em caso de necessidade, contudo,

caso o Cliente opte por não contratar armazenamento extra, os arquivos de mídias citados que excederem sua cota serão excluídos para manter o uso de armazenamento compatível com o plano contratado, sendo portanto mantidos os arquivos mais recentes dentro da cota.

6. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA se compromete a realizar tratamentos de dados pessoais dos Usuários em respeito à LGPD (Lei 13.709/2018), ao Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) e às demais leis brasileiras relacionadas à proteção dos dados pessoais.

Os dados fornecidos pelos clientes ao contratar a Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA serão utilizados de forma única e exclusiva para o fim a que se destina a contratação, ou seja, cadastro do cliente para contratação da Empresa Meu James. Não havendo a possibilidade de qualquer outro tratamento dos dados fornecidos, quer seja para fins comerciais, marketing, políticos, eleitorais ou qualquer outro.

Assim, a partir deste Termo de Uso, o cliente consente no fornecimento de seus dados para uso exclusivo da finalidade a qual se propõe a Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA. Tal consentimento pode ser revogado a qualquer momento mediante manifestação expressa do titular.

7. REMUNERAÇÃO DEVIDA PELOS SERVIÇOS

Em contraprestação pelos Serviços, será devido à Meu James, pelo Cliente, o valor referente ao Plano contratado, em conformidade com o acordo de vontades firmado.

7.1. O pagamento para utilização dos Serviços deverá ser feito por meio de cartão de crédito, boleto ou PIX, de forma antecipada, de modo que a disponibilização da Plataforma para uso somente ocorrerá quando for efetuado o pagamento pelo Cliente. Por esse motivo, **após a tolerância de 03 (três) dias corridos do vencimento do pagamento**, a Meu James 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.

7.2. A Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA poderá alterar o valor do Plano a qualquer tempo. A alteração ora referida, no entanto, 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, é suficiente que o Cliente não realize o pagamento; por outro lado, na hipótese de realização do pagamento, ficam estes Termos renovados por mais um período de renovação equivalente ao pagamento efetuado.

7.3. A Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA permite que o Cliente, uma única vez, faça uso gratuito da Plataforma por um período limitado de 07 (sete) dias ("Período de Testes"), após os quais o acesso será mantido, porém limitado a espera de contratação de algum dos planos disponíveis. Durante o Período de Testes, algumas funcionalidades da Plataforma podem não ser disponibilizadas pela Meu James, sem qualquer oposição do Cliente quanto a esse procedimento.

8. CANCELAMENTO DA CONTA

O Cliente poderá cancelar a sua Conta a qualquer tempo, contudo, permanecerão devidos os valores referentes ao período de licença contratado, quanto aos quais a Meu James não tem dever de ressarcimento. O cancelamento poderá se dar de forma antecipada, com respeito aos pagamentos de todo o período de licença contratado; ou ao término do período, com a opção do Cliente pela não renovação do Contrato.

8.1. A Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA 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.

8.2. Será considerado motivo justo para a resolução imediata destes Termos, por parte da Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA, 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.

8.3. **A Meu James não se obriga a conservar os dados de atendimento 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 se indisponível no momento da solicitação, poderá ser efetuada via e-mail após o término do contrato. Fica estabelecido que os dados passíveis de exportação são os dados básicos dos atendimentos realizados.

9. NÃO REPÚDIO

O Cliente declara que está totalmente informado e que entende todas as cláusulas destes Termos. Igualmente, reconhece e concorda que é o único responsável por determinar se a Plataforma é adequada e suficiente para os objetivos por si pretendidos. Assim, considerando que a Plataforma funcione dentro das especificações técnicas adequadas, conforme o disposto nestes Termos, o Cliente declara e afirma que a Meu James disponibiliza uma Plataforma segura, autêntica, aceitável para uso e compatível com o que foi exposto nos meios de comunicação e nas tratativas negociais.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Caso uma das partes deixe de exigir o cumprimento pontual e integral de quaisquer das obrigações decorrentes destes Termos, ou deixe de exercer qualquer direito ou faculdade que lhe seja atribuída, tal fato será interpretado como mera tolerância e não importará na renúncia dos direitos e faculdades não exercidos, nem em precedente, novação ou revogação de quaisquer cláusulas ou condições dos presentes Termos que, para todos os efeitos, continuarão em pleno vigor.

10.2. Estes Termos obrigam as partes, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.

10.3. Caso qualquer cláusula ou condição destes Termos seja, por qualquer razão, reputada inválida ou ineficaz, permanecerão plenamente válidas e vinculantes todas as cláusulas e condições restantes, gerando efeitos em sua máxima extensão, como forma de alcançar a vontade das partes.

10.4. Fica, desde logo, assegurado à Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA o direito de regresso proveniente do pagamento de indenizações judiciais e extrajudiciais cuja

responsabilização decorra das atividades realizadas pelo Cliente na utilização da Plataforma, sendo igualmente assegurado o direito de denunciar a este a lide.

10.5. Não poderá o Cliente ceder, total ou parcialmente, a sua posição nestes Termos, salvo mediante expressa autorização por parte da Empresa ALMEIDA, SIMOES & TENORIO TECNOLOGIA LTDA. De seu lado, fica a Meu James autorizada a ceder a sua posição nestes Termos, desde que sem prejuízo à qualidade e ao escopo dos Serviços, na hipótese de ser vendida ou submetida a qualquer processo de aquisição ou fusão, independente de autorização prévia do Cliente.

11. LEI APLICÁVEL E FORO

Estes Termos serão regidos e interpretados exclusivamente de acordo com as leis do Brasil. Qualquer reclamação, conflito ou controvérsia que surgir deste Termo ou a ele relacionado, inclusive que diga respeito a sua validade, interpretação ou exequibilidade, será solucionada exclusivamente na jurisdição brasileira, elegendo-se especificamente o foro da Comarca de Maceió/AL, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.