

Termos de Uso

Este documento define as condições e políticas que regem a relação entre você (cliente) e a WHATICKET.

Cláusula 1 - Serviços prestados e documentos contratuais aplicáveis:

1.1 A WHATICKET é um Software as a Service (Software as a Service - SaaS) para empresas (Business to Business - B2B) e pessoas (Business to Person - B2P) que facilita a gestão do relacionamento com o cliente por meio da centralização e distribuição de contatos e atendimento ao cliente, com cobertura de comunicação multicanal.

1.1.1 O principal canal de comunicação em que a solução WHATICKET funciona é o WhatsApp.

1.1.2 A solução WHATICKET também funciona com os canais de comunicação do grupo Meta, incluindo Facebook e Instagram.

1.1.3 O CLIENTE poderá utilizar seu próprio número preexistente para se comunicar via WhatsApp;

1.1.4 O CLIENTE poderá utilizar uma conta comercial preexistente para utilizar a comunicação via Meta (Facebook e Instagram).

1.2 Além destes Termos de Uso e dos Termos de Uso do WhatsApp, Facebook e Instagram (Meta), outros documentos podem se aplicar à prestação de seus serviços, de acordo com os arranjos formais particulares que possam existir entre nós. Nesse caso, todos esses documentos compõem e formam o seu acordo.

1.3 As disposições contidas em documentos privados que possam existir entre nós prevalecerão quando tratarem de forma diferente qualquer conteúdo destes termos. Essa prevalência ocorrerá exclusivamente sobre esse conteúdo especificamente considerado.

Cláusula 2 - Partes do Acordo

2.1 As partes deste contrato são:

2.1.1 WHATICKET: composta pela Whaticket LLC, empresa americana registrada sob o EIN nº 36-5009550, com sede em 407 Lincoln Road, Suite 8N-421, Miami Beach, FL 33139, Estados Unidos;

2.1.2 “Você” ou “CLIENTE”: empresa ou pessoa física que contrata o licenciamento da solução WHATICKET, tornando-se assim responsável legal e econômico ante a WHATICKET.

Cláusula 3 - Preços e condições comerciais

3.1 Salvo estipulação em contrário em documento separado entre as partes, os preços aplicáveis, bem como as características presentes em cada plano de contratação disponível, são os expostos no link <https://whaticket.com/precios/>.

3.1.1 Os preços exibidos não incluem impostos nem retenções, que são de responsabilidade exclusiva do CLIENTE.

3.1.2 Quando o CLIENTE contratar a WHATICKET a partir de um país onde a WHATICKET não tenha operação local, os serviços serão prestados e faturados a partir de sua operação nos Estados Unidos, conforme o caso.

3.2 A escolha do plano é feita por você no momento da contratação, dentro da própria plataforma, por meio do botão “assinaturas” localizado no seu menu esquerdo.

3.2.1 As mudanças de plano também devem ser solicitadas dentro da própria plataforma, por meio do botão “assinaturas” localizado no seu menu esquerdo.

3.3 Os planos de contratação por assinatura compreendem um custo fixo mensal ou anual, determinado em função do número de conexões (números de WhatsApp) e usuários da solução WHATICKET contratados.

3.4 Qualquer compra de créditos para a funcionalidade de campanha de mensagens será realizada de forma totalmente independente e adicional, podendo também ser feita dentro da própria plataforma por meio do botão “assinaturas” localizado no seu menu esquerdo.

Cláusula 4 - Formas de Pagamento

4.1 Os métodos de pagamento aceitos são: débito automático em cartão de crédito ou débito.

4.2 Dependendo da sua nacionalidade, considerando que a WHATICKET é uma empresa sediada nos Estados Unidos, pode ser necessário que o cartão seja internacional.

4.3 As cobranças serão realizadas mensalmente e de forma antecipada, sendo o primeiro pagamento realizado no momento da contratação.

4.4 A WHATICKET não armazena nenhuma informação do cartão de crédito, mantendo apenas os últimos quatro dígitos do cartão e um token que identifica o meio de pagamento fornecido pela Stripe (Stripe.com).

4.5 A WHATICKET poderá suspender e bloquear o acesso do CLIENTE à solução, e até mesmo rescindir este contrato por justa causa, caso o CLIENTE promova indevidamente (1) solicitações de estorno (chargeback) ou (2) disputas com a operadora do cartão de crédito relativas à cobrança prevista nesta cláusula.

4.6 Atrasos no pagamento autorizarão a WHATICKET a suspender total ou parcialmente os serviços prestados, incluindo a funcionalidade de envio e recebimento de mensagens via WhatsApp, Facebook, Instagram ou o envio de campanhas.

4.7 Conforme o caso, além da suspensão dos serviços prevista nas cláusulas anteriores, os valores devidos serão acrescidos de juros de mora de 1% ao mês e multa não compensatória de 10%.

Cláusula 5 - Requisitos para o uso da solução WHATICKET:

5.1 São requisitos para a prestação de serviços pela WHATICKET os seguintes:

5.1.1 Navegador web atualizado e compatível para o acesso.

5.1.2 Dispositivo móvel compatível.

5.1.3 Aceitação e submissão às condições estabelecidas nestes Termos.

5.1.4 Pagamento de acordo com o plano contratado.

5.1.5 O registro dos dados do CLIENTE e de seus usuários autorizados na plataforma WHATICKET.

5.1.6 Manter os dados registrados atualizados.

5.1.7 A configuração dos serviços pelo CLIENTE de acordo com suas necessidades.

Cláusula 6 - Declarações das Partes

6.1 A WHATICKET e você, tendo aceitado a aplicação e o conteúdo destes Termos, declaram que:

6.1.1 São legalmente capazes e legitimados para contratar, encontram-se devidamente credenciados para o exercício de suas atividades e estão em situação regular, possuindo todas as licenças, autorizações, certificados, permissões ou qualquer outro requisito necessário nos níveis Federal, Estadual e Municipal.

6.1.2 Cumprem integralmente suas obrigações legais, especialmente as de natureza tributária, laboral e de seguridade social.

6.1.3 Possuem os requisitos técnicos e operacionais necessários para garantir a prestação e o gozo dos serviços oferecidos pela WHATICKET.

6.1.4 Não existe obstáculo administrativo, judicial ou contratual que as impeça de cumprir as obrigações assumidas em virtude de seu contrato.

6.1.5 Conduzirão sua conduta, durante e após a vigência do Contrato, com boa-fé e transparência, de modo a não lesar os direitos e as expectativas legítimas de terceiros, e respeitarão a função social de seu contrato.

6.1.6 Para estabelecer a relação contratual entre elas, não foram necessários investimentos consideráveis ou substanciais.

6.1.7 Comprometem-se a cumprir toda a legislação aplicável.

Cláusula 7 - Disposições Gerais

7.1 Se qualquer uma das Partes não exigir o cumprimento -quando facultativo- de qualquer das disposições que regem a relação entre elas, ou de qualquer direito que possuam, tal fato não será interpretado como renúncia ou como uma nova estipulação contratual.

7.1.1 Se, por qualquer motivo, qualquer disposição contratual que rege o Acordo entre as Partes for considerada inválida, ilegal ou inaplicável, as demais, na medida em que não seja impossível ou ilógico, permanecerão inalteradas e em pleno vigor. Caso necessário, as disposições afetadas poderão ser substituídas por outras novas, cujos efeitos sejam os mais próximos possíveis dos desejados pelas Partes quando tais disposições forem aceitas e acordadas.

7.1.1 A constituição da relação entre as Partes não implicará exclusividade, e as Partes permanecerão livres para contratar com outros fornecedores ou clientes.

7.1.2 Ambas as Partes farão todos os esforços possíveis para obrigar seus sucessores a cumprir as obrigações assumidas contratualmente.

7.1.3 Sem prejuízo das obrigações e garantias estipuladas nestes Termos, os serviços contratados serão prestados pela WHATICKET “no estado em que se encontram” (“as is”), sem garantias e obrigações, dentro dos limites legais aplicáveis, de aprimoramento ou adequação a um propósito específico.

7.1.4 A relação entre a WHATICKET e o CLIENTE é de prestador de serviços e tomador de serviços, respectivamente, não devendo ser considerada, em nenhum caso, como um meio para constituir sociedade, união temporária, associação, mandato, representação, agência, consórcio ou mesmo para estabelecer uma relação de trabalho em qualquer formato.

Cláusula 8 - Atualização dos documentos contratuais

8.1 O CLIENTE reconhece e aceita que qualquer alteração a estes ou a outros Termos que regem a relação entre as Partes poderá ser realizada unilateralmente pela WHATICKET, a fim de incluir mudanças ou desenvolvimentos nos serviços e/ou canais de comunicação em que a solução funciona.

Cláusula 9 - Propriedade Intelectual

9.1 As Partes comprometem-se a respeitar mutuamente e de forma permanente os direitos de autor, marcas, patentes, registros, códigos-fonte, software, desenhos industriais e demais direitos de propriedade intelectual.

9.2 Dada a natureza da atividade desenvolvida pela WHATICKET, que licencia o uso de software no formato as-a-service para uma solução de comunicação em canais digitais, qualquer tipo de desenvolvimento realizado em sua plataforma será considerado de sua propriedade, cabendo ao CLIENTE, quando aplicável, a licença de uso desse eventual desenvolvimento apenas enquanto estiver contratado.

9.3 As Partes comprometem-se a não reproduzir, descompilar ou realizar engenharia reversa de nenhum dos serviços ou plataformas da outra parte.

9.4 O uso do nome, logotipo ou outros sinais distintivos de uma parte pela outra somente poderá ocorrer com autorização para tanto, salvo disposição em contrário em qualquer outro documento firmado entre nós, estando ambas as partes obrigadas, em qualquer caso, a nunca prejudicar ou violar os direitos de terceiros ao fazê-lo.

Cláusula 10 - Sigilo e Confidencialidade

10.1 Dada a natureza da relação entre as Partes e a natureza dos serviços prestados pela WHATICKET, as Partes reconhecem que informações consideradas confidenciais podem ser trocadas entre elas.

10.2 Informação que não esteja: (1) disponível ao público, (2) disponibilizada ao público pelo titular da informação, (3) conhecida por qualquer uma das Partes antes de ter acesso a determinada informação em virtude do Contrato, (4) tenha sua divulgação determinada por ordem judicial ou autoridade administrativa no exercício de suas atribuições, ou (5) chegue ao conhecimento de qualquer uma das Partes por origem distinta da relação contratual mantida entre elas e sem violação de qualquer dever de sigilo do qual o receptor da informação tenha conhecimento.

10.3 Em caso de determinação judicial ou administrativa de divulgação de informação confidencial, a Parte obrigada a cumprir a ordem deverá informar o titular da informação -quando esse ato de informar não for legalmente proibido pela ordem de divulgação- o que deverá fazer antes de divulgar a informação, ou, quando isso não for possível por qualquer motivo, o mais rápido possível.

10.4 A informação confidencial fornecida por qualquer uma das Partes para a execução de seu Contrato será utilizada exclusivamente para os fins e na medida da necessidade para a qual foi divulgada. Em cumprimento a essas diretrizes, as Partes consentem com a divulgação de informação confidencial a empregados, agentes ou representantes, que estarão sujeitos ao mesmo dever de confidencialidade, ou a um dever mais rigoroso.

10.5 Os deveres de sigilo e confidencialidade previstos nestes Termos permanecerão vigentes até 5 (cinco) anos após o término da relação contratual entre as Partes.

Cláusula 11 - Subcontratação

11.1 A WHATICKET poderá subcontratar empresas colaboradoras para a execução de parte dos serviços contratados pelo CLIENTE.

Cláusula 12 - Ética e Práticas Anticorrupção

12.1 As Partes comprometem-se a cumprir estritamente a legislação brasileira anticorrupção atualizada, além de observar os mais altos padrões de boas práticas em seus respectivos mercados e em matéria de comunicação.

12.2 As Partes obrigam-se a impedir que sejam entregues ou recebidas quantias, presentes ou vantagens que não sejam consequência contratual das obrigações assumidas entre elas.

12.3 As Partes declaram que não estão envolvidas e comprometem-se a não se envolver, direta ou indiretamente, por si mesmas ou por seus representantes, em qualquer atividade ou prática que constitua violação de qualquer legislação anticorrupção.

12.4 As Partes comprometem-se a (1) não utilizar mão de obra infantil, escrava ou similar e (2) observar e cumprir as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção ambiental.

12.5 Os deveres e declarações assumidos pelas Partes poderão ser objeto de auditoria própria ou de terceiros expressamente contratados, momento em que serão buscados e analisados os documentos e atividades que comprovem o cumprimento da Parte nos termos desta cláusula.

Cláusula 13 - Caso fortuito e força maior

13.1 Em caso de ocorrência de fatos que possam ser qualificados como caso fortuito ou força maior, a Parte que tiver conhecimento do fato deverá informar a outra dentro de 3 (três) dias após a ocorrência, junto com as medidas que estejam sendo tomadas para enfrentar o fato e a previsão de regularização, quando possível.

13.2 Os prazos que possam ser afetados por caso fortuito ou força maior serão prorrogados proporcionalmente ao atraso.

13.3 A interrupção dos serviços prestados pela WHATICKET por período superior a 15 (quinze) dias por caso fortuito ou força maior permitirá a qualquer uma das Partes rescindir o Contrato, sem que sejam devidos valores a título de multa ou indenização. Nesse caso, permanecerão devidos os valores calculados em razão do uso e/ou disponibilidade, conforme o caso, dos serviços prestados.

13.4 Não será considerado caso fortuito ou força maior excludente do dever de contraprestação econômica assumido pelo CLIENTE em troca da prestação dos serviços pela WHATICKET.

Cláusula 14 - Hipóteses de Rescisão do Contrato

14.1 Sem prejuízo de qualquer outro direito ou recurso que a WHATICKET possa ter contra o Cliente, a WHATICKET poderá rescindir o contrato em qualquer momento e sem intervenção judicial em caso de circunstâncias excepcionais que tornem impossível a continuidade de qualquer cooperação profissional entre a WHATICKET e o Cliente.

14.1.1 O Cliente aceita que as seguintes circunstâncias serão consideradas circunstâncias excepcionais:

14.1.1.1 Se a WHATICKET detectar ou tiver motivos substanciais para crer que: os Dados do Cliente são falsos, enganosos, imprecisos ou obsoletos.

14.1.1.2 O Cliente descumpre materialmente qualquer uma das disposições destas condições de serviço e, mesmo após notificação da WHATICKET (i) para sanar a situação, bem como (ii) para se abster de tal descumprimento e, na medida do possível, (iii) evitar que tal descumprimento ou descumprimentos ocorram no futuro, descumpre essa solicitação dentro de 7 dias corridos após o recebimento da referida notificação, sem prejuízo do direito da WHATICKET de reclamar do Cliente indenização adicional em decorrência de tal descumprimento contratual.

14.1.1.3 O Cliente utiliza a Ferramenta, o Aplicativo e os Serviços para fins não autorizados, ilegais e/ou inadequados.

14.1.1.4 O acordo com o Cliente se baseia em informações incorretas ou falsas do Cliente;

14.1.1.5 O Cliente solicitou os Serviços por razões que não podem ser consideradas objetivamente razoáveis e aceitáveis.

14.1.1.6 Se o Cliente deixar de efetuar seus pagamentos, declarar falência, entrar em liquidação ou processo similar, ou for liquidado.

14.1.1.7 Se o Cliente cometer um ato de desonestidade, deslealdade ou fraude em relação à WHATICKET, seu negócio ou a Ferramenta, o Aplicativo e os Serviços.

14.1.1.8 Se o Cliente incorrer em uso abusivo dos canais de comunicação oferecidos pela WHATICKET, incluindo -de forma não taxativa- a criação massiva, indiscriminada ou fraudulenta de números de WhatsApp, ou o envio de mensagens a contatos que não tenham concedido consentimento para receber tal conteúdo (spam), em violação às políticas do WhatsApp Business e/ou às políticas da Meta.

14.1.2 Em caso de rescisão pela WHATICKET, notificada por e-mail ou qualquer outro meio de comunicação, o contrato será automaticamente rescindido, sem aviso prévio nem indenização, e sem prejuízo do direito a indenização. No caso específico da circunstância excepcional prevista na cláusula 14.1.1.8, a rescisão será imediata e unilateral, sem aviso prévio, e não dará direito a reembolso dos valores já pagos pelo CLIENTE.

14.1.3 A WHATICKET não garante (i) sua capacidade de usar o Serviço, (ii) sua satisfação com o Serviço, (iii) que o Serviço estará disponível em todos os momentos, sem interrupções e sem erros, (iv) a exatidão dos cálculos matemáticos realizados pelo Serviço, e (v) que bugs ou erros no Serviço serão corrigidos.

14.1.24 A WHATICKET não é responsável por nenhum dano direto, indireto, incidental, consequente, especial, exemplar, punitivo ou de qualquer outro tipo decorrente do uso do Serviço ou de qualquer forma relacionado a ele. Seu único recurso em caso de insatisfação com o Serviço é deixar de utilizá-lo.

14.2 O Cliente poderá cancelar imediatamente sua assinatura e rescindir este contrato diretamente dentro da plataforma, acessando o menu “assinaturas” e selecionando a opção de cancelar sua assinatura.

14.2.1 A rescisão resultará na desativação ou exclusão de sua Conta ou de seu acesso a ela, e na perda e renúncia de todo o Conteúdo em sua Conta. Essa informação não pode ser recuperada da WHATICKET uma vez que sua conta seja encerrada. Leve isso em consideração.

14.2.2 Não serão fornecidos reembolsos nem créditos de Tarifas caso você opte por rescindir este Acordo antes do término de seu Prazo. Caso rescinda este Acordo antes do vencimento de seu Prazo, ou caso a WHATICKET realize tal rescisão, além de outros valores que você possa dever à WHATICKET, você deve pagar imediatamente qualquer Tarifa não paga associada ao restante do seu Prazo.

14.3 Além de outros casos previstos neste ou em outros documentos aplicáveis, o Acordo firmado entre as Partes poderá ser rescindido quando:

14.4 Os serviços oferecidos pela WHATICKET não puderem mais ser prestados por atos ou fatos imputáveis a qualquer uma das Partes ou a terceiros.

14.5 O CLIENTE permanecer em mora por período superior a 7 (sete) dias.

Cláusula 15 - Serviços Beta e Serviços Gratuitos

15.1 A WHATICKET poderá prestar ocasionalmente serviços em fase Beta. A classificação de um serviço como “Beta”.

15.1.1 Os serviços em fase Beta são aqueles que não estão 100% (cem por cento) completos e que se encontram em constante evolução, mas que apresentam melhorias ou novas funcionalidades já em condições de serem utilizadas de forma funcional e efetiva;

15.2 Os Produtos Beta podem ser oferecidos gratuitamente ou mediante pagamento, o que não diminuirá o valor de suas características Beta.

15.3 Os serviços em fase Beta podem não funcionar perfeitamente, portanto condições como disponibilidade, eficiência e outras presentes nos serviços regulares podem não se aplicar;

15.4 A utilização dos serviços em fase Beta pelo CLIENTE é voluntária e está sujeita ao disposto nesta cláusula, de modo que a WHATICKET não poderá ser considerada responsável por atos ou fatos lesivos diretamente relacionados à utilização do serviço em fase Beta.

15.5 Os Serviços em fase Beta poderão apresentar seus próprios Termos de Uso, que tratarão em detalhe as especificidades das condições e obrigações inerentes a tais serviços.

15.6 A WHATICKET não garante a continuidade do serviço nem o lançamento de sua versão comercial.

15.7 A WHATICKET poderá interromper os serviços em fase Beta em qualquer momento e sem aviso prévio.

15.8 Além dos serviços em fase Beta, a WHATICKET também poderá disponibilizar ao CLIENTE testes gratuitos, serviços ou funcionalidades gratuitas por meio de suas Plataformas.

15.9 Os serviços gratuitos podem ser interrompidos ou cobrados no futuro. O CLIENTE será informado previamente, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, sobre as condições comerciais propostas para o uso dos serviços.

Cláusula 16 - Conteúdo objeto de tráfego

16.1 Cabe exclusivamente ao CLIENTE escolher e/ou preparar o conteúdo a ser enviado nas mensagens transmitidas por meio dos serviços prestados pela WHATICKET.

16.2 No entanto, ao se comunicar, o CLIENTE deve:

16.2.1 Identificar-se sempre de forma clara, precisa e legítima ao iniciar sua comunicação.

16.2.2 Não veicular conteúdos duvidosos, cuja natureza não possa ser claramente identificada.

16.2.3 Não enviar mensagens cujo conteúdo se saiba ser falso ou deliberadamente desatualizado.

16.2.4 Respeitar a função social da comunicação.

16.2.5 Não violar direitos de terceiros.

16.2.6 Respeitar os direitos dos titulares dos dados pessoais tratados pela comunicação realizada.

16.2.7 Observar e seguir a legislação vigente e aplicável, além das normas de uso do canal de comunicação utilizado, em especial os Termos de Uso do WhatsApp, Facebook e Instagram (Meta).

16.2.8 Cumprir as políticas do WhatsApp Business e as políticas da Meta relacionadas ao envio de mensagens, abstendo-se de realizar práticas abusivas, incluindo -de forma não taxativa- a criação massiva, indiscriminada ou fraudulenta de números, e o envio de mensagens a contatos que não tenham concedido consentimento para receber tal conteúdo (spam).

16.3 Independentemente da solução ou canal utilizado pelo CLIENTE, as mensagens transmitidas deverão ter caráter estritamente comercial, corporativo e/ou institucional, sendo proibido o uso dos serviços da WHATICKET para a veiculação de mensagens de caráter pessoal ou de outra natureza.

16.4 Se, em razão do conteúdo transmitido pelo CLIENTE, a WHATICKET sofrer (1) qualquer tipo de sanção, legal ou contratual, imposta por uma agência governamental ou empresa que controla um canal de comunicação, ou sofrer (2) qualquer tipo de dano reclamado por terceiros, será cobrado do CLIENTE o valor correspondente de forma integral e imediata, sem prejuízo da apuração de quaisquer danos e perdas adicionais.

16.5 Se a WHATICKET detectar ou receber evidências de que o CLIENTE incorre no uso abusivo descrito na cláusula 16.2.8, a WHATICKET poderá suspender ou cancelar de forma imediata e unilateral a conta do CLIENTE, conforme previsto na cláusula 14.1.1.8, sem opção de reembolso dos valores já pagos.

Cláusula 17 - Política de Preços

17.1 A WHATICKET poderá, mediante aviso prévio de pelo menos 30 (trinta) dias, modificar os preços cobrados pelos serviços prestados, de acordo com suas necessidades.

17.2 Se o CLIENTE não concordar com os preços atualizados, poderá solicitar o cancelamento de seu contrato, sem qualquer custo, diretamente dentro da plataforma, por meio do botão “assinaturas” em seu menu esquerdo.

17.3 A utilização dos serviços prestados pela WHATICKET implicará a aceitação, pelo CLIENTE, das novas condições comerciais.

Cláusula 18 - Responsabilidades

18.1 A WHATICKET não será responsável por:

18.1.1 Danos indiretos e/ou consequentes (incluindo, entre outros, perda de receita, perda de fundo de comércio e danos à propriedade do Cliente causados pela Ferramenta, pelo Aplicativo e pelos Serviços). Essa limitação de responsabilidade também se aplica quando a WHATICKET tiver sido especificamente informada sobre a perda potencial pelo Cliente.

18.1.2 Defeitos causados direta ou indiretamente por ação do Cliente ou de terceiros, independentemente de terem sido causados por erro ou negligência;

18.1.3 Danos causados pelo uso da Ferramenta, do Aplicativo e dos Serviços para finalidade distinta daquela para a qual foram desenvolvidos ou destinados pela WHATICKET.

18.1.4 Danos adicionais causados pelo uso continuado por parte do Cliente, Administrador e/ou Usuários após a detecção de um defeito.

18.1.5 A perda ou uso indevido dos Dados do Cliente, salvo se causada exclusivamente por culpa da WHATICKET.

18.1.6 Danos causados pelo descumprimento de qualquer orientação e/ou recomendação fornecida pela WHATICKET, a qual é sempre disponibilizada de forma discricionária.

18.1.7 Danos causados por força maior.

18.1.8 Considera-se que o Cliente não fornece nenhuma informação (confidencial) (por exemplo, uma planilha do Excel com dados, incluindo Dados do Cliente) nem dados de login a nenhum funcionário da WHATICKET, de nenhuma forma e por nenhum motivo. Caso o Cliente, contrariamente ao exposto, forneça tais dados à WHATICKET, o Cliente reconhece que está agindo por sua própria conta e risco. Nesse caso, a WHATICKET não pode garantir o mesmo nível de segurança e confidencialidade em relação à informação fornecida que garante em relação aos Dados do Cliente.

18.1.9 O Cliente indenizará e/ou manterá a WHATICKET indene frente a todas as reclamações de qualquer natureza que possam decorrer da existência, execução, descumprimento e/ou rescisão destas condições de serviço, e que tenham sido causadas por sua própria negligência, culpa ou descuido, ou por parte de seu Administrador e/ou de qualquer um de seus Usuários.

18.2 A WHATICKET não indenizará danos e perdas de qualquer natureza causados em razão do conteúdo das mensagens transmitidas pelo CLIENTE.

18.3 A WHATICKET não indenizará lucros cessantes ou danos e perdas causados em decorrência de perda de chance ou hipóteses análogas.

18.4 A WHATICKET não indenizará danos causados em decorrência do uso de produtos em fase Beta;

18.5 A WHATICKET não será responsável por atos, fatos ou falhas diretamente vinculados (1) aos provedores de canais de comunicação, tais como Facebook, Instagram (Meta), ou (2) a terceiros cuja atuação não esteja sob sua direção, supervisão ou responsabilidade.

18.6 Se a WHATICKET for objeto de notificação por parte de alguma autoridade governamental ou de terceiro fornecedor, e essa notificação tiver origem em ato ou fato praticado (1) pelo Cliente, (2) por terceiro que possa ser entendido como sob a responsabilidade do Cliente, ou (3) por terceiro em uso indevido e culposos das credenciais de acesso do Cliente a qualquer um dos canais, plataformas ou ferramentas oferecidos pela WHATICKET, o CLIENTE assumirá a responsabilidade por essa avaliação e reembolsará a WHATICKET pelas despesas incorridas ou pelos danos sofridos em decorrência da apuração.

18.7 Exceto nos casos previstos nas cláusulas anteriores ou em outros expressamente previstos nestas Condições, a WHATICKET e o CLIENTE responderão dentro dos limites de sua respectiva participação em cada evento danoso.

18.8 O CLIENTE indenizará solidariamente os danos e perdas causados em decorrência do descumprimento de qualquer das obrigações previstas neste ou em outros Termos aplicáveis, quando tal descumprimento for praticado (1) por terceiro que possa ser entendido como sob a responsabilidade do CLIENTE, ou (2) por terceiro em uso indevido e culposos de suas credenciais de acesso a qualquer um dos canais, plataformas ou ferramentas oferecidos pela WHATICKET.

18.9 Diante de procedimentos judiciais ou administrativos, a Parte responsável pelos fatos neles comprovados -conforme a lei ou quaisquer dos Termos aplicáveis- deverá (1) fazer todos os esforços razoáveis para defender e manter indene a parte inocente, e (2) assumir sua parte de responsabilidade pelos atos e fatos em discussão, buscando, quando aplicável, a exclusão da parte inocente desse processo.

Cláusula 19 - Segurança da Informação e Tratamento de Dados Pessoais

19.1 A WHATICKET e o CLIENTE comprometem-se a tratar os Dados Pessoais envolvidos na elaboração e necessários à execução do contrato firmado entre eles, única e exclusivamente para cumprir a finalidade a que se destinam e com respeito a toda a legislação aplicável em matéria de privacidade e proteção de Dados Pessoais, sob pena de incorrer em multa por descumprimento contratual.

19.2 A WHATICKET ou suas afiliadas, funcionários, representantes, contratados ou outros realizarão o Tratamento de Dados Pessoais em nome do RESPONSÁVEL, garantindo que qualquer pessoa envolvida no Tratamento de Dados Pessoais em seu nome, em virtude do contrato celebrado entre a WHATICKET e o CLIENTE, observará o disposto nesta cláusula.

19.2.1 Finalidade: A WHATICKET, como Operadora, tratará os Dados Pessoais recebidos exclusivamente para dar cumprimento ao disposto no contrato firmado com o CLIENTE, em suas alterações, ou para cumprir as instruções fornecidas pelo Responsável dentro da relação contratual, sempre em conformidade com os princípios e normas aplicáveis, observando a legislação aplicável em matéria de privacidade e proteção de dados.

19.2.2 Medidas e controles de segurança: A WHATICKET declara e garante que implementou medidas para proteger os Dados Pessoais tratados, além de possuir uma política de segurança da informação estabelecida, que determina medidas técnicas e administrativas capazes de garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade desses dados.

19.2.3 Compartilhamento de informações pessoais: A WHATICKET garantirá que os dados pessoais não sejam acessados, compartilhados ou transferidos a terceiros (incluindo subcontratados, agentes autorizados e afiliadas) sem a autorização prévia por escrito do Controlador, exceto quando necessário para a execução do contrato firmado com o CLIENTE.

19.2.4 Nos casos em que ações sejam compartilhadas com terceiros, a WHATICKET garantirá que os terceiros: a) observem a legislação aplicável em matéria de privacidade e proteção de dados; b) observem as finalidades e diretrizes estabelecidas pelo Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais; e c) adotem, no mínimo, os mesmos padrões de proteção de dados adotados pela WHATICKET.

Se você tiver dúvidas, estamos aqui para ajudar.

Escreva para
hola@whaticket.com ou +51 9 4533 6847.

Os quadros destacados em verde indicam o conteúdo incorporado nesta atualização (cláusulas 14.1.1.8, 14.1.2, 16.2.8 e 16.5).