



TERMOS DE USO

Bigchat Business, estabelecida na Rua Lauro Cavalcante, 44, Centro, Manaus, Amazonas. inscrito sob o CNPJ número 09.454.517/0001-25 e Razão social: SOLIMÕES CORRETORA DE SEGUROS EIRELI, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**.

BigChat Business é o sistema de atendimento, objeto desse contrato.

A **CONTRATANTE** será identificada pelo preenchimento do formulário de contratação de serviços e aceite dos termos deste instrumento em nosso site.

A **CONTRATANTE** declara que possui capacidade legal para contrair as obrigações constantes deste contrato. Não podem utilizá-los, assim, pessoas que não gozem dessa capacidade, inclusive menores de 18 anos de idade.

1 - OBJETO DO CONTRATO

1.1 Os serviços que constituem o objeto do presente Contrato consistem em um conjunto de ferramentas, recursos e funcionalidades web voltadas à Comunicação por meio do WhatsApp Web, integradas em um Sistema para o atendimento automático on-line dos contatos ali cadastrados pela **CONTRATANTE**.

O programa serve para empresas que queiram utilizar o WhatsApp como canal de comunicação e/ou vendas. A integração com o WhatsApp permite que o **CONTRATANTE** tenha vários usuários logados ao mesmo tempo, que poderão se comunicar com os seus contatos por meio de um vários número de WhatsApp, podendo ainda configurar o robô (Chatbot) para enviar mensagens programadas através de uma sequência previamente configurada pelo **CONTRATANTE**.

O serviço será executado de acordo com o **Sistema** colocado à

E-mail: atendimento@bigchat.com.br

Telefone: +55 92 85359651

Site: bigchat.com.br



disposição da **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA** por meio do painel administrativo onde, além de visualizar o seu fluxo de comunicação, também poderá interagir respondendo as mensagens em tempo real.

1.2 Os serviços deste **CONTRATO**, a serem realizados pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** consideram o plano selecionado no formulário de contratação de serviços e possuem a seguinte estrutura: Cada plano, de acordo com as especificações do formulário de contratação, dá direito à criação de certa quantidade de usuários vinculados à vários números WhatsApp. O servidor poderá ser ligado a um WhatsApp por vez, possibilitando a utilização simultânea destes usuários.

1.3 Caso o usuário fique offline por instabilidade de sinal de internet, o sistema poderá ficar sem operar durante esse período.

1.4 O **BigChat Business** não utiliza a API oficial do WhatsApp.

1.5 A falta de funcionamento momentânea do **BigChat Business** pode derivar de alguma atualização em nossos sistemas. Nestes casos, deve-se aguardar por mais detalhes ou procurar o suporte do setor para obter informações. Em caso de atualização de software do próprio WhatsAppWeb, o sistema poderá vir a sofrer instabilidades até a devida correção, desde que seja possível.

1.6 Não controlamos e não nos responsabilizamos por como nossos usuários utilizam os nossos serviços, recursos, interfaces fornecidas, nem as ações ou as informações (incluindo conteúdo) de nossos usuários ou de terceiros, de forma que o **CONTRATANTE** isenta nossa equipe, funcionários, parceiros e representantes de todas reivindicações, demandas, controvérsias, conflitos, indenizações, seja oriundas destes casos, seja em face de terceiros.

2 - VIGÊNCIA DO CONTRATO

2.1 O presente contrato terá vigência MENSAL, limitada à quantidade de usuários e de mensagens do plano selecionado no formulário de contratação dos serviços em nosso site.



2.2 O atraso no pagamento implica em suspensão do serviço após o período de 48 horas da data de vencimento.

3 - CANCELAMENTO

3.1 Poderá ser rescindido o serviço a qualquer momento por qualquer das partes, sem devolução dos valores já contratados, ou seja, não haverá fracionamento do plano contratado, sendo a periodicidade mínima de 30 dias. A rescisão implica na perda dos dias pagos até a data de vencimento.

3.2 Será bloqueado o serviço no caso de mora da **CONTRATANTE** de mais de 48 horas, a partir da data de vencimento.

3.3 O contrato também poderá ser rescindido caso uma das partes descumpra o estabelecido nas cláusulas do presente instrumento, não cabendo à nenhuma das partes o pagamento de multa rescisória, perdas e danos ou qualquer outro tipo de reparação cível decorrente da utilização do serviço à outra.

4 - DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

4.1 Cabe à parte **CONTRATADA**:

4.1.1 Realizar e cumprir os serviços selecionados no formulário de contratação de acordo com a descrição do **OBJETO DO CONTRATO**;

4.1.2 Garantir a realização integral do(s) serviço(s) contratado(s) pela **CONTRATANTE**.

4.1.3 Efetuar a qualquer tempo a correção de qualquer bug ou falha do sistema.

4.1.4 Reserva-se à parte **CONTRATADA** o direito de apagar da conta da **CONTRATANTE** qualquer arquivo ilícito, como os citados no item 4.2.4, sem nenhum aviso prévio.

4.2 Cabe à parte **CONTRATANTE**:

4.2.1 A total responsabilização pela má utilização do serviço.

4.2.3 A responsabilização pelo uso e distribuição da senha de acesso



à(s) sua(s) conta(s).

4.2.4 Não incluir ou distribuir imagens, vídeos e demais conteúdos pornográficos ou para finalidades ilegais no Brasil e em qualquer outro país. Sendo identificada esta situação, o **BigChat Business** poderá excluir definitivamente todos os cadastros e as informações do usuário.

4.2.5 Disponibilizar o celular contendo o aplicativo WhatsApp conectado à internet, devendo fazer a leitura do QR Code disponível para acesso ao sistema.

4.2.6. A responsabilização pela configuração do robô para enviar mensagens programadas através de uma sequência previamente configurada pelo **CONTRATANTE**.

4.2.7 Caso deseje a integração de terceiro sistema com o **BigChat Business**, é responsabilidade do **CONTRATANTE** manter o sistema integrado online.

5 - DAS ATUALIZAÇÕES

Não garantimos que nossos serviços estarão em funcionamento, livres de erros, protegidos ou seguros e que nossos serviços funcionarão sem interrupções, atrasos ou imperfeições, por isso fica acertado entre as partes que a **CONTRATADA** poderá, sem interferência da **CONTRATANTE**, realizar todas as alterações que reconhecer como necessárias de uma versão para outra do **BigChat Business**.

6 - DO PRAZO DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

O(s) serviço(s) passa a ser realizado após o envio do formulário de contratação de serviço(s) e o aceite dos termos deste instrumento, com a disponibilização do Painel Administrativo para a configuração do(s) serviço(s) contratado(s). A disponibilização se dará de forma permanente enquanto durar o tempo de vigência do contrato, conforme cláusula 2ª.

7 - DA PROPRIEDADE



Os serviços desenvolvidos pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, são de exclusiva propriedade da **CONTRATADA**.

8 - DOS VALORES DOS SERVIÇOS

8.1 O(s) Valor(es) estão publicados no formulário de contratação em nosso site: <https://bigchat.com.br/>. O valor a ser pago pelo **CONTRATANTE** será equivalente ao(s) serviço(s) selecionado(s) na calculadora e descritos nos detalhes de pagamento.

8.2 O não acesso à plataforma e/ou não utilização dos serviços postos na Ferramenta não isentará o Usuário do pagamento da mensalidade, pois o pagamento é devido pela simples disponibilização do serviço.

9 – DO REEMBOLSO

9.1 Conforme o código de defesa do consumidor, o cliente tem direito de arrependimento para contratação de produtos ou serviços realizados de forma online de até 7 dias após a primeira compra e receberá o reembolso referente a sua mensalidade.

9.2 **NÃO** serão reembolsados os planos adicionais de usuários, números adicionais e upgrades, ou quaisquer outros adicionais contratados posteriormente, além da taxa única de SETUP.

9.3 **NÃO** serão reembolsadas as compras parceladas via cartão de crédito, tendo em vista que o pagamento é feito à vista pela operadora do cartão e esta é quem cobrará as parcelas do Usuário.

9.4 Em caso de compra à vista via cartão de crédito, o valor da compra será estornado na próxima fatura do seu cartão de crédito ou na fatura do mês subsequente, ou seja, de 30 a 60 dias, dependendo da data de fechamento de sua fatura e também da empresa de cartão de crédito.

9.5 O estorno do valor pago via boleto bancário será via conta corrente.

9 – DO SUPORTE



9.1 O Suporte Técnico da ferramenta se dará através de nosso canal exclusivo via WhatsApp, ou chat via site, em horário comercial, das 8h às 18h de segunda-feira a sexta-feira.

9 – DAS CONDIÇÕES GERAIS

9.1 A **CONTRATANTE** autoriza a utilização de seu nome pela **CONTRATADA**, podendo esta apresentá-la como sua cliente em peças de propaganda.

9.2 O **BigChat Business** é um serviço desenvolvido principalmente para o atendimento automático de comunicação iniciada por terceiros. Por isso, se houver reclamações, pelo envio de mensagens para pessoas que não pediram para receber seus conteúdos (SPAM), o WhatsApp poderá categorizar o acesso da **CONTRATANTE** como spam, podendo ocorrer o banimento.

9.3 A **CONTRATANTE** pode ser banida / bloqueada pelo WhatsApp se não respeitar as regras de aprovação dos conteúdos enviados, que são bem rígidas, e o descumprimento dos termos fornecidos pelo WhatsApp Inc. pode importar em bloqueio do número. A responsabilização pelo banimento no WhatsApp em caso de violação das regras de utilização do aplicativo é exclusiva da **CONTRATANTE**.

9.5 O **BigChat Business** utiliza o WhatsApp para operar, sendo assim depende das operações do WhatsApp para funcionar, portanto, à qualquer momento que o WhatsApp deixar de funcionar por qualquer motivo que seja, o **BigChat Business** poderá parar de operar por tempo indeterminado, o que por sua vez não trará danos cíveis, criminais ou administrativos para o **BigChat Business**.

9.6 O **CONTRATANTE** deve também estar atento aos termos de privacidade, termos jurídicos e de uso do WhatsApp que poderão ser obtidos no seguinte link https://www.whatsapp.com/legal/?lang=pt_br

10 – TERMOS E CONDIÇÕES FINAIS



10.1 Contratando o **BigChat Business**, o Usuário tem pleno conhecimento de que o sistema sofre alterações diariamente, não sendo obrigatório comunicados prévios perante cada alteração, a menos que julgemos necessário.

10.2 O Usuário também tem pleno conhecimento de que há possibilidade de se deparar com “bugs do sistema”, ou seja, falhas nos processos, bem como enfrentar lentidão e a impossibilidade de uso do sistema por algumas horas.

10.3 O **BigChat Business** não se responsabiliza por eventuais perdas ocorridas em virtude de bugs imprevistos e/ou por conta de ocorrências externas que toda empresa está sujeita.

10.4 Além de todas as regras impostas neste documento, o Usuário compromete-se em elaborar e fornecer a seus “clientes” ou “visitantes” as Políticas de Privacidade aplicadas em seu próprio ambiente, as quais deverão estar em consonância com este documento, com a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), com o Regulamento Europeu de Proteção de Dados ou GDPR (General Data Protection Regulation) e com a Lei Brasileira nº 13.709 (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE PROTEÇÃO DE DADOS).

10.5 Sempre que houver alteração destes Termos de Uso e Política de Privacidade o Usuário será comunicado através de e-mail. Após 5 (cinco) dias deste comunicado, se não houver manifestação, serão consideradas aceitas as alterações.

10.6 Caso o cliente não aceite os termos de uso impostos acima, o cancelamento da assinatura pode ser solicitado em nossa Central de Atendimento com o setor de Cancelamento.

10 - DO FORO

Elegem as partes, para dirimir eventuais demandas emergentes do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o Foro da Comarca de Manaus/AM.

Válido a partir da de cadastro na plataforma e por tempo indeterminado.