

# TERMOS DE USO E CONTRATAÇÃO

## OTTIMIZZA.TAREFFA E OTTIMIZZA.ATENDE+

Última atualização: 27 de agosto de 2026

Estes Termos regulam o acesso e o uso das soluções Ottimizza.Tareffa e Ottimizza.Atende+, fornecidas pela OTTIMIZZA SISTEMAS CONTÁBEIS LTDA, CNPJ 24.367.904/0001-18, com sede na Rua Iguaçu, 209, sala 05, Itoupava Seca, Blumenau/SC, CEP 89.030-030, e filial CNPJ 24.367.904/0002-07, na Rua Bela Vista, 18, sala 01, Saguacú, Joinville/SC, CEP 89.221-060 ("OTTIMIZZA"). A contratação, o acesso, o pagamento, a ativação, o uso ou o aceite eletrônico implica concordância integral do Cliente com estes Termos.

### 1. DEFINIÇÕES, OBJETO E ACEITE

1.1. Soluções: Ottimizza.Tareffa e Ottimizza.Atende+, conforme o Plano Contratado. Cliente ou Contratante: pessoa jurídica contratante. Usuário Autorizado: pessoa indicada pelo Cliente, interna ou vinculada a seus clientes. Cliente Final: cliente, usuário ou terceiro atendido pelo Cliente. Serviço: atividade, tarefa, solicitação ou processo registrado nas Soluções. Evidência: arquivo, nome de arquivo, informação ou registro utilizado para comprovar a execução de um Serviço. Parceiros Tecnológicos: provedores de comunicação, inteligência artificial, APIs, nuvem, meios de pagamento e conectores, incluindo a Meta Platforms e suas afiliadas ("Meta"). Plano Contratado: funcionalidades, limites, usuários, CNPJs, conexões, volumes, prazo e preço definidos no checkout, pedido ou proposta.

1.2. O Tareffa apoia a gestão de serviços, tarefas, processos, checklists, documentos, comunicações, relatórios e painéis. O Atende+ apoia a comunicação e o atendimento por chat e WhatsApp Business API, com recursos de inteligência artificial, protocolos, avaliações, serviços avulsos, áudios e transcrições, conforme disponibilidade técnica e Plano Contratado.

1.3. As Soluções são ferramentas operacionais e não substituem conferência humana, supervisão, julgamento profissional ou aconselhamento contábil, jurídico, fiscal, trabalhista, financeiro, administrativo ou de segurança da informação.

1.4. A contratação poderá ocorrer por checkout, proposta, pedido, pagamento, ativação ou aceite digital, com efeito de assinatura física. Quem contratar declara possuir poderes para vincular o Cliente. O Cliente garante a veracidade e a atualização dos dados informados. Condições específicas prevalecem sobre estes Termos somente quanto a preço, prazo, limites, pagamento e funcionalidades expressamente contratadas.

### 2. FUNCIONALIDADES E LIMITES

2.1. O Tareffa poderá incluir: cadastro de usuários, serviços, empresas e demais registros necessários; geração automática de serviços configurados; baixa automática ou manual de serviços, inclusive com uso do conteúdo ou nome do arquivo de evidência; comunicação automática ou manual por e-mail; configuração de checklists, processos e fluxos para gestão das atividades dos times; processos e checklists para cobrança de documentos de clientes; consultas, relatórios e painéis online; e exportação de dados para ferramentas de BI.

2.2. O Atende+ poderá incluir: chat com usuários cadastrados e internos; integração com WhatsApp; inteligência artificial para apoio ao atendimento; protocolo e avaliação do atendimento; abertura de serviços avulsos; recebimento e envio de áudios e transcrições em texto; e conexão de números de WhatsApp, conforme o Plano Contratado.

2.3. O uso do WhatsApp depende de solução parceira (META) Conexões adicionais para outros números de WhatsApp dependerão de solicitação, viabilidade técnica, aprovação e eventual cobrança adicional.

2.4. Recursos variam conforme plano, permissões, usuários, CNPJs, volume, canal, integração, configuração, políticas de terceiros e evolução técnica. É vedado compartilhar licença fora da operação do Cliente ou exceder limites contratados. A OTTIMIZZA poderá bloquear novos cadastros, serviços, mensagens ou processamentos, sugerir upgrade, oferecer pacote adicional ou cobrar a condição informada.

### 3. META, WHATSAPP E PARCEIROS TECNOLÓGICOS

3.1. A Meta é parceira tecnológica responsável pela infraestrutura e pelas políticas do WhatsApp Business API conectado ao Atende+. O uso está sujeito aos termos, políticas, processos de validação, limites, disponibilidade, segurança e critérios de aprovação da Meta, que podem ser alterados independentemente da OTTIMIZZA.

3.2. Os valores cobrados pela Meta pelo envio ou processamento de mensagens, conversas, modelos ou demais eventos serão pagos diretamente à Meta pelo Cliente, de acordo com a política de preços vigente, sem prejuízo dos valores devidos à OTTIMIZZA pelo Atende+.

3.3. A OTTIMIZZA não garante aprovação, manutenção, disponibilidade ou ausência de bloqueios da conta, número, modelo de mensagem ou integração na Meta. Não responde por reprovação, suspensão, banimento, limitação, atraso, indisponibilidade, mudança de preço ou política, desde que exclusivamente atribuível à Meta, ao Cliente, ao conteúdo enviado, ao histórico do número ou a terceiros.

3.4. Caso o volume de uso recomende upgrade de infraestrutura da integração com o WhatsApp, a OTTIMIZZA apresentará a alternativa ao Cliente para aprovação prévia, com o respectivo acréscimo de valor quando aplicável.

#### **4. PRÉ-REQUISITOS PARA ATIVAÇÃO DO ATENDE+**

4.1. Para ativação e manutenção do Atende+ com WhatsApp Business API, o Cliente deverá manter site próprio ativo e acessível, contendo no rodapé a razão social e o CNPJ, além de conexão HTTPS com certificado SSL válido.

4.2. O Cliente deverá possuir conta ativa no Gerenciador de Negócios da Meta, com acesso administrativo disponível durante a implantação, e manter situação cadastral e de verificação adequada. O Cliente reconhece que o status de empresa verificada reduz riscos de bloqueios e limitações e pode ser crítico para a ativação.

4.3. O Cliente disponibilizará número novo, nunca utilizado no WhatsApp, ou número fixo exclusivo. Deverá evitar números com histórico de spam, mala direta, bloqueios ou restrições. A existência de histórico desfavorável poderá impedir ou comprometer a ativação e o uso da API.

4.4. Na reunião de conexão ou ativação, o Cliente garantirá a presença de decisor com autonomia para autorizar decisões estratégicas, realizar validações e inserir dados de cartão de crédito quando necessário. Sem a participação e as autorizações exigidas, a ativação poderá não avançar.

4.5. O Cliente utilizará preferencialmente e-mail corporativo de domínio próprio para cadastro e validação perante a Meta, reconhecendo que provedores gratuitos podem reduzir a credibilidade ou a taxa de aprovação.

4.6. O Cliente verificará sua rede, firewall e bloqueios de tráfego externo, providenciando as liberações necessárias. Configurações inadequadas podem impedir conexões da API, integrações e o funcionamento do Atende+.

4.7. O atendimento integral dos requisitos desta seção é condição para ativação segura e ágil. Sua ausência ou irregularidade poderá acarretar reprovação, suspensão, limitação, atraso ou impossibilidade de ativação junto à Meta, sem responsabilidade da OTTIMIZZA quando o evento decorrer desses requisitos.

#### **5. LIMITAÇÕES E TARIFICAÇÃO DO WHATSAPP BUSINESS API**

5.1. O Cliente declara ciência de que a WhatsApp Business API não oferece, salvo alteração da Meta, grupos, listas de transmissão, chamadas de áudio ou vídeo, status e edição ou exclusão de mensagens após o envio.

5.2. A tarifação seguirá a política vigente da Meta. Quando aplicável, poderá ocorrer por janela de atendimento de 24 horas iniciada na primeira mensagem da conversa, e a cobrança poderá permanecer válida durante essa janela mesmo após o encerramento do atendimento no sistema. Mudanças de modelo, categoria, preço, janela ou gratuidade impostas pela Meta serão aplicáveis independentemente de alteração destes Termos.

5.3. O Cliente é responsável pelos dados de pagamento cadastrados na Meta, pela aprovação de cobranças e pelo acompanhamento dos gastos, limites, categorias de mensagem e políticas de uso do WhatsApp Business API.

#### **6. COMUNICAÇÕES, CONTEÚDO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

6.1. O Cliente é responsável pelo conteúdo, destinatários, horários, frequência, fundamentos legais, consentimentos e finalidade das mensagens enviadas por seus usuários, automações e integrações. É vedado o envio de spam, comunicações ilícitas, abusivas, discriminatórias, enganosas ou contrárias às políticas da Meta e dos demais canais.

6.2. O Cliente configurará e revisará automações, checklists, processos, respostas, modelos de mensagem, arquivos, evidências e regras de baixa antes do uso em produção. Comunicações, baixas, classificações, transcrições ou sugestões geradas automaticamente devem ser conferidas por pessoa autorizada.

6.3. Recursos de inteligência artificial podem produzir respostas inexatas, incompletas ou inadequadas. O Cliente não utilizará suas saídas como único fundamento de decisão sensível e manterá supervisão humana compatível com o risco do atendimento.

6.4. Áudios e transcrições podem conter erros de reconhecimento, ruído, omissões ou interpretação incorreta. O Cliente obterá os avisos, consentimentos e bases legais aplicáveis para gravação, envio, armazenamento e transcrição.

#### **7. SUPORTE, CONFIGURAÇÕES E CUSTOMIZAÇÕES**

7.1. A OTTIMIZZA prestará suporte por chat na plataforma, podendo iniciar por inteligência artificial, com encaminhamento humano quando necessário, conforme horário, fila, prioridade e disponibilidade. Não estão incluídas consultorias estratégicas, jurídicas, trabalhistas ou financeiras, auditoria, revisão manual, gestão de pessoas, elaboração de políticas internas, análises individualizadas, prompts complexos ou integrações especiais, salvo contratação específica.

7.2. Alterações de canal, API, Meta, WhatsApp, navegador, rede, sistema, arquivo ou Cliente podem exigir nova configuração. Customizações, conexões adicionais, integrações especiais, migrações, volumes atípicos e infraestrutura dedicada dependerão de avaliação, orçamento, prazo e aprovação próprios.

## 8. ACESSOS, PRIVACIDADE, RETENÇÃO E EXPORTAÇÃO

8.1. O Cliente manterá perfis individualizados, senhas, dispositivos, cartões, contas Meta e acessos sob sigilo e responde por seus Usuários Autorizados. Diante de risco, fraude ou uso incompatível, a OTTIMIZZA poderá exigir medidas adicionais, redefinir acessos ou suspender sessões.

8.2. Em regra, o Cliente é Controlador e define finalidade, base legal, informações aos titulares e políticas; a OTTIMIZZA é Operadora e seguirá instruções lícitas. As Soluções poderão tratar dados cadastrais, contatos, mensagens, históricos, arquivos, documentos, áudios, transcrições, notas, protocolos, avaliações e indicadores. O Cliente fará os avisos e obterá as autorizações aplicáveis.

8.3. A OTTIMIZZA adotará medidas técnicas e administrativas razoáveis de segurança e não venderá nem explorará comercialmente, fora da prestação das Soluções, os dados do Cliente. Poderá usar registros operacionais, métricas, estatísticas e dados agregados ou anonimizados para segurança, auditoria, prevenção de abuso, correção, desenvolvimento e melhoria, desde que não identifiquem titulares.

8.4. A retenção varia conforme funcionalidade, plano, necessidade operacional, segurança, lei e políticas da OTTIMIZZA e de parceiros. O Cliente manterá cópias próprias para prova, auditoria e continuidade. Exportações devem ser solicitadas antes do encerramento e ficam limitadas aos formatos disponíveis. Após o término, dados poderão ser excluídos ou anonimizados, ressalvadas retenções legais e backups.

## 9. PREÇO, PAGAMENTO, PRAZO E RENOVAÇÃO

9.1. A contratação ocorrerá por cartão, salvo opção expressa diversa. O pagamento dos serviços da OTTIMIZZA poderá ser processado pela Stripe ou equivalente. Tarifas e cobranças da Meta serão tratadas conforme a cláusula 3.2. O Cliente manterá e-mail, dados fiscais, cartões e limites válidos.

9.2. Falha ou recusa de cobrança, cartão vencido ou bloqueado, chargeback, contestação indevida ou inconsistência cadastral autoriza suspensão ou cancelamento, sem afastar valores devidos.

9.3. Os planos poderão ter compromisso de 3, 6 ou 12 meses. O Cliente pagará todas as parcelas do período, mesmo se cancelar antes do término. A cobrança poderá ser recorrente ou parcelada.

9.4. Não haverá prorata, crédito, desconto ou reembolso por contratação ou cancelamento em data intermediária, alteração, uso parcial, baixo consumo ou ausência de uso. A renovação será automática ao fim do ciclo, salvo pedido de suspensão ou cancelamento.

9.5. Os valores serão reajustados a cada 12 meses pelo IGP-M/FGV, com mínimo de 5% se o índice for inferior. O atraso gera multa de 2% ao mês ou fração, juros de 1% ao mês ou fração e correção pelo IGP-M. A nota fiscal será emitida no primeiro dia útil do mês, com vencimento conforme a proposta.

9.6. A mudança de plano ou infraestrutura poderá alterar preço, limites, conexões, ciclo e funcionalidades. O cancelamento impede renovações futuras, mas não elimina débitos vencidos, valores em aberto ou parcelas remanescentes. O canal oficial de cancelamento é [cancelamento@ottimizza.com.br](mailto:cancelamento@ottimizza.com.br).

## 10. OBRIGAÇÕES, SUSPENSÃO E RESPONSABILIDADE

10.1. O Cliente deverá cumprir estes Termos, a legislação e as políticas dos parceiros; atualizar dados e pagamentos; possuir autorizações e bases legais; configurar e revisar automações; proteger acessos; manter os pré-requisitos de ativação; não realizar engenharia reversa, cópia, revenda, sublicenciamento ou exploração; e responder por seus usuários, conteúdo, mensagens, clientes e terceiros autorizados.

10.2. A OTTIMIZZA deverá disponibilizar as Soluções conforme o plano; empregar esforços comercialmente razoáveis para mantê-las funcionais; fornecer atualizações e suporte; corrigir erros e promover melhorias; adotar segurança razoável; cumprir a legislação; e tratar dados nos limites destes Termos.

10.3. A OTTIMIZZA poderá suspender ou limitar o acesso por inadimplência, falha de cobrança, chargeback, violação de direitos ou políticas, spam, uso indevido ou abusivo, risco de segurança, fraude, ordem legal, determinação de parceiro ou emergência técnica.

10.4. A OTTIMIZZA não responde por conteúdo ou destinatário incorreto, automação ou baixa sem conferência, falha de IA ou transcrição, indisponibilidade ou bloqueio da Meta, WhatsApp, rede, firewall, credencial, permissão ou configuração do Cliente; nem por dano indireto, lucro cessante, perda de receita, oportunidade ou dados não copiados, dano reputacional ou multa decorrente de uso inadequado.

10.5. Quando comprovada, a responsabilidade limita-se a danos materiais diretos causados exclusivamente por culpa grave ou dolo da OTTIMIZZA e ao total pago nos 3 meses anteriores ao evento, na máxima extensão legal, sem excluir responsabilidades inderrogáveis.

## 11. PROPRIEDADE INTELECTUAL E CONFIDENCIALIDADE

11.1. Soluções, software, interfaces, fluxos, arquitetura, marcas, códigos, modelos, documentação, relatórios, métodos, configurações e know-how pertencem à OTTIMIZZA ou a seus licenciantes. O Cliente recebe licença temporária, revogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável. É vedado copiar, modificar, distribuir, vender, alugar, ceder, descompilar, extrair código-fonte, fazer engenharia reversa ou disponibilizar a não autorizados. Dados e configurações próprios do Cliente permanecem sob sua titularidade.

11.2. As partes manterão sigilo sobre informações confidenciais técnicas, comerciais, estratégicas, financeiras, operacionais, cadastrais e tecnológicas. Excluem-se informações públicas, previamente conhecidas sem sigilo, recebidas legitimamente, desenvolvidas de forma independente ou cuja divulgação seja exigida por lei ou autoridade. O sigilo sobrevive ao término.

## 12. ALTERAÇÕES E DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. A OTTIMIZZA poderá atualizar estes Termos por razões legais, regulatórias, técnicas, comerciais, operacionais, de segurança ou em decorrência de alterações de parceiros, comunicando mudanças relevantes por plataforma, e-mail, checkout, publicação ou meio razoável. O uso continuado após a atualização significa aceite da nova versão.

12.2. Aplicam-se as leis brasileiras. Tolerância não implica renúncia ou novação; nulidade parcial não afeta as demais disposições. O Cliente não poderá ceder, transferir ou sublicenciar sem autorização. A OTTIMIZZA poderá transferir estes Termos em reorganização, venda, fusão, aquisição ou operação semelhante, preservados os direitos essenciais do Cliente.

12.3. Fica eleito o foro da Comarca de Joinville/SC, salvo competência legal obrigatória diversa.

**Ao aceitar eletronicamente, o Cliente confirma ciência e concordância com estes Termos.**