

Termos de Uso, Condições Comerciais e Política de Privacidade (LGPD) – Biaiz Retenção Ativa

Bem-vindo à Biaiz Data Strategy. Ao contratar a plataforma Biaiz Retenção Ativa e integrar o seu sistema de vendas (ERP) à nossa infraestrutura, o Cliente (Contratante/Lojista) concorda integralmente com os termos e políticas descritos abaixo. Estes documentos visam garantir a segurança jurídica, a conformidade legal e a máxima transparência na nossa relação comercial.

PARTE I: TERMOS DE USO DO SOFTWARE (SaaS)

1. Objeto e Licenciamento

A Biaiz concede ao Cliente uma licença de uso de software (Software as a Service), de caráter não exclusivo, revogável e intransferível, para fins de automação de comunicações e retenção de clientes por meio de canal oficial do WhatsApp Business API.

2. Responsabilidades do Cliente

- **Conformidade com a Meta:** O Cliente obriga-se a cumprir integralmente as Políticas Comerciais e de Mensagens do WhatsApp.
- **Consentimento (Opt-in):** O Cliente atesta que possui autorização expressa de todos os destinatários antes de iniciar qualquer envio.
- **Conteúdo:** A Biaiz fornece a infraestrutura, mas o Cliente é o único responsável pelo conteúdo (ofertas, textos, mídias) enviado aos seus consumidores.

3. Política Anti-Spam e Regras Anti-Fadiga

A Biaiz proíbe o envio de mensagens não solicitadas (Spam) ou o uso de listas compradas. O Biaiz Retenção possui “Regras Anti-Fadiga” nativas para bloquear disparos excessivos para o mesmo consumidor. Caso os índices de bloqueio ou denúncias da conta ultrapassem os limites da Meta, a Biaiz reserva-se o direito de suspender o serviço imediatamente para proteger a API Oficial.

PARTE II: CONDIÇÕES COMERCIAIS E NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

4. Planos, Mensalidade e Custos Variáveis

- **Mensalidade e Setup:** Os valores referentes à taxa de adesão (setup) quando houver, mensalidade fixa e limites de disparos variam de acordo com o pacote contratado. Estas condições estarão expressamente definidas na proposta comercial ou plano escolhido pelo Cliente no ato da contratação.
- **Custos Excedentes:** Caso o volume de mensagens enviadas ultrapasse o limite do plano contratado, será cobrado o valor adicional por disparo/mensagem excedente, o qual será faturado no ciclo de cobrança seguinte. Os valores para mensagens excedentes, sejam elas de marketing, utilidade ou de outras categorias, podem ser consultados aqui: <https://app.biaiz.com.br/precos>

5. Faturamento, Pagamento e Inadimplência

- **Forma de Pagamento:** A cobrança será realizada **exclusivamente via Cartão de Crédito**, com débito automático e recorrente no cartão cadastrado na plataforma. O faturamento ocorre de forma pré-paga para a mensalidade da assinatura fixa, e pós-paga para os eventuais excedentes (mensagens adicionais) consumidos no ciclo anterior.
- **Suspensão Imediata de Serviço:** Em caso de falha na captura da cobrança no cartão de crédito na data de vencimento (por falta de limite, cartão expirado ou bloqueio da emissora), o acesso à plataforma e a prestação dos serviços (incluindo automações ativas) serão **interrompidos imediatamente** de forma sistêmica. O serviço será restabelecido de forma automática apenas após a atualização dos dados de pagamento e a regularização total dos débitos pendentes.
- **Atraso e Multa (Sobre Excedentes e Inadimplência):** Caso a cobrança falhe e o Cliente possua valores em aberto (como o consumo de mensagens excedentes do mês anterior), incidirá sobre o saldo devedor uma multa moratória de 2% (dois por cento), acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês *pro rata die*, até a data do efetivo pagamento.
- **Reajuste Anual:** Os valores contratuais (mensalidade e tarifas por mensagem) serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, contados da data de adesão, com base na variação positiva do **IPCA** (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) acumulado no período.

6. Prazo, Fidelidade e Regras de Cancelamento

Os planos podem ser contratados nas modalidades **Mensal ou Anual**. As regras de cancelamento aplicam-se conforme o ciclo escolhido:

- **Plano Mensal (Sem Fidelidade):** O cancelamento tem efeito imediato e não incide multa. O Cliente poderá usufruir da plataforma até o fim do ciclo mensal já pago. Não haverá estorno de valores já faturados.
- **Plano Anual ou outro com fidelidade:** Estas modalidades possuem valor promocional em troca do compromisso de tempo. Caso o Cliente cancele antes do término do prazo contratado, incidirá uma **multa rescisória equivalente à devolução do desconto usufruído**.
 - *Exemplo de Cálculo:* Se o plano mensal padrão custa R\$ 500, e o Cliente contratou o semestral por R\$ 400 (R\$ 100 de desconto/mês), ao cancelar no 3º mês, ele deverá pagar a diferença correspondente aos meses utilizados ($3 \text{ meses} \times \text{R\$ } 100 = \text{R\$ } 300$ de multa rescisória).

7. Suporte Técnico e SLA

- **Atendimento Nível 1:** O suporte primário ocorre **24 horas por dia, 7 dias por semana**, através da nossa Assistente Virtual operada por Inteligência Artificial.
- **Incidentes Críticos (SLA):** Em casos de gravidade alta (onde o sistema apresente inoperância total ou paralisação das automações decorrente de falha exclusiva da infraestrutura da Biaiz), o tempo de resposta do suporte técnico humano será de **até 24 horas em dias úteis**.

8. Prazo de Implementação e Início de Vigência da Mensalidade

A implementação do sistema Biaiz Retenção Ativa requer a cooperação ativa do Contratante em etapas essenciais de configuração. Para garantir a continuidade operacional e a segurança jurídica de ambas as partes, aplicam-se as seguintes regras:

8.1 — Prazo de Implementação

O prazo máximo para conclusão da implementação é de **30 (trinta) dias corridos**, contados a partir da data de criação da conta do Contratante no sistema Biaiz. Caso ocorram restrições, bloqueios ou indisponibilidades originadas pela Meta Platforms, Inc. que impeçam o avanço das etapas de configuração, o prazo será automaticamente estendido por tantos dias corridos quantos durar a restrição comprovada, sem necessidade de acordo formal entre as partes. A Biaiz notificará o Contratante sobre a ocorrência e a resolução de tais restrições via WhatsApp e e-mail.

8.2 — Obrigações de Cooperação do Contratante

Durante o processo de implementação, o Contratante obriga-se a responder às solicitações da equipe Biaiz em até **48 horas úteis**, incluindo mas não se limitando a:

- Responder mensagens enviadas pela equipe via WhatsApp ou e-mail
- Comparecer a ligações ou videochamadas previamente agendadas
- Criar e conceder acesso ao Meta Business Manager (BM) conforme instruções fornecidas
- Adquirir e notificar à Biaiz qual será o número de telefone dedicado às automações
- Enviar os documentos solicitados para verificação da conta Meta (Cartão CNPJ, CNH do sócio, Contrato Social)
- Preencher as informações da empresa no Meta Business Manager
- Realizar qualquer outra ação necessária que dependa exclusivamente do Contratante para avanço das etapas de configuração

8.3 — Tentativas de Contato e Caracterização de Inércia

A Biaiz realizará no mínimo **3 (três) tentativas de contato** em dias distintos, por ao menos 2 (dois) canais diferentes (WhatsApp e e-mail), antes de caracterizar a inércia do Contratante.

Os prazos descritos nos itens abaixo são **independentes entre si e correm concomitantemente** ao prazo geral estabelecido em 8.1, não sendo cumulativos. O primeiro gatilho de inércia verificado já é suficiente para caracterizar o descumprimento das obrigações de cooperação.

Serão considerados exemplos de inércia do Contratante, sem caráter exaustivo:

- Ausência de resposta a mensagens da equipe de implementação por mais de 5 (cinco) dias úteis consecutivos
- Não comparecimento a 2 (duas) ou mais ligações ou videochamadas agendadas sem reagendamento prévio
- Não envio dos documentos solicitados dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos após a solicitação
- Não criação do Meta Business Manager após 7 (sete) dias corridos do recebimento do tutorial ou ligação de instrução da equipe da Biaiz
- Não aquisição e notificação do número de telefone dedicado às automações após 7 (sete) dias corridos da orientação recebida

8.4 — Início Automático da Cobrança da Mensalidade

Caso o prazo de 30 (trinta) dias seja atingido sem a conclusão da implementação por razões atribuíveis ao Contratante, ou caso seja caracterizada inércia conforme 8.3, a mensalidade passará a ser cobrada automaticamente a partir do **31º dia**,

independentemente de o sistema estar em plena operação. O setup pago não será reembolsado, uma vez que a infraestrutura e a equipe foram disponibilizadas dentro do prazo contratual.

8.5 — Comunicação Formal de Inércia

Antes do início automático da cobrança, a Biaiz enviará ao Contratante uma notificação formal via WhatsApp e e-mail informando a caracterização da inércia, a data de início da cobrança da mensalidade e as pendências em aberto, concedendo prazo final de **3 (três) dias úteis** para resposta.

9. Responsabilidade do Contratante pela Manutenção da Infraestrutura de Terceiros

A prestação dos serviços Biaiz Retenção Ativa depende de infraestrutura operada por terceiros, em especial a Meta Platforms, Inc. (WhatsApp Business API) e a operadora de telefonia do número dedicado às automações. A continuidade das automações está diretamente vinculada à manutenção ativa dessas infraestruturas pelo Contratante, nos termos abaixo.

9.1 — Obrigações de Manutenção do Contratante

O Contratante é o único responsável por manter ativos e em pleno funcionamento, durante toda a vigência do contrato:

- Sua conta Meta Business Manager, incluindo a regularidade do método de pagamento cadastrado junto à Meta, o atendimento aos Termos de Uso e Políticas Comerciais da Meta Platforms, Inc., e o monitoramento de alertas, notificações e comunicados enviados pela Meta via e-mail ou painel do Business Manager, tais como avisos de erro de pagamento, restrições de conta, limitações de disparo ou solicitações de verificação
- O número de telefone dedicado às automações, mantendo-o ativo junto à operadora de telefonia, sem cancelamento, portabilidade ou transferência sem prévia comunicação formal à Biaiz com antecedência mínima de **10 (dez) dias úteis**. Nos casos em que a troca do número de telefone dedicado exija nova configuração técnica por parte da Biaiz, poderá ser cobrada uma nova taxa de implementação, a ser avaliada e informada ao Contratante previamente à execução dos serviços

9.2 — Isenção de Responsabilidade da Biaiz

A Biaiz não se responsabiliza por paralisações, interrupções ou degradações das automações decorrentes de:

- Restrições, bloqueios ou suspensões da conta Meta do Contratante por descumprimento das políticas da Meta Platforms, Inc.
- Falha ou atraso no pagamento das mensagens junto à Meta
- Cancelamento, portabilidade, suspensão ou inatividade do número de telefone dedicado às automações
- Não atendimento pelo Contratante a alertas ou notificações da Meta ou da operadora de telefonia
- Qualquer ação ou omissão do Contratante que resulte em bloqueio ou limitação dos serviços por parte de terceiros

Nesses casos, a paralisação das automações não caracteriza falha na prestação de serviços pela Biaiz, não gerando direito a reembolso, crédito, desconto ou indenização de qualquer natureza.

9.3 — Suspensão Temporária a Pedido do Contratante

Nas hipóteses previstas em 9.2, o Contratante poderá solicitar formalmente à Biaiz a suspensão temporária da cobrança da mensalidade, pelo prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos**, mediante:

- Comunicação formal via e-mail ao suporte da Biaiz, com descrição do problema e comprovação de que a causa está sendo tratada junto à Meta ou à operadora
- A suspensão será concedida uma única vez por período de 12 (doze) meses de contrato
- Findo o prazo de 15 (quinze) dias, a cobrança da mensalidade será retomada automaticamente, independentemente de o problema ter sido resolvido

9.4 — Vedação a Chargeback e Contestação Indevida

O Contratante reconhece expressamente que a contestação de cobranças (chargeback) junto à operadora do cartão de crédito ou instituição financeira, referentes a períodos em que a paralisação das automações tenha sido causada por fatores de sua responsabilidade conforme 9.1 e 9.2, constitui inadimplemento contratual grave.

Nesses casos, a Biaiz reserva-se o direito de:

- Suspende imediatamente o acesso à plataforma
- Inscrever o débito em cadastros de inadimplentes (SPC/Serasa)
- Cobrar, além do valor contestado, multa equivalente a **20% (vinte por cento)** sobre o valor do chargeback indevido, acrescida de honorários advocatícios de **10% (dez por cento)** sobre o total devido em caso de cobrança judicial

9.5 — Dever de Comunicação Imediata

O Contratante obriga-se a comunicar à Biaiz, no prazo máximo de **24 horas**, qualquer ocorrência que afete ou possa afetar a continuidade das automações, incluindo alertas recebidos da Meta, problemas com o número de telefone dedicado ou qualquer restrição imposta por terceiros à sua conta.

PARTE III: POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

10. Posição Jurídica: Operadora vs. Controlador

Nos termos da Lei 13.709/2018 (LGPD):

- **O Cliente é o Controlador:** Decide quais campanhas fazer e detém a responsabilidade legal sobre a base de contatos.
- **A Biaiz é a Operadora:** Processa os dados (histórico de compras, valor, produtos) apenas sob as instruções do Cliente, para o funcionamento do software.

11. Tratamento e Finalidade

Processamos via API/Webhook com o ERP do Cliente: Nome, telefone, e-mail e dados transacionais (status do pedido, valor e produto). Estes dados são utilizados exclusivamente para automatizar o disparo de campanhas, alimentar os painéis de B.I. da conta e calcular a projeção de custos do lojista.

12. Compartilhamento e Sigilo

A Biaiz não comercializa nem compartilha dados com empresas de marketing terceiras. O processamento externo ocorre apenas com a **Meta Platforms, Inc.** (fornecedora do WhatsApp) e provedores de infraestrutura em nuvem estritamente necessários para o disparo da mensagem.

13. Opt-out e Direitos do Consumidor

O **Biaiz Retenção** conta com mecanismo nativo de revogação de consentimento (*Opt-out*). Quando o consumidor final solicitar a exclusão da lista, o sistema bloqueará envios futuros de forma automática, preservando o Cliente de passivos jurídicos.

☒ **[Checkbox Obrigatória no Cadastro/Login]** *Declaro que li, compreendi e concordo integralmente com os Termos de Uso, Condições Comerciais e a Política de Privacidade (LGPD) da Biaiz Retenção, e reconheço ser o Controlador legal da base de dados inserida na plataforma.*