

TERMO DE USO

Plataforma ONLIVENDAS

Última atualização: 14 de julho de 2026 · Versão 1.0

Estes Termos de Uso (“Termos”) regulam a utilização da plataforma ONLIVENDAS, operada por **Online Soluções Digitais Ltda**, inscrita no CNPJ nº 11.587.975/0001-84, com sede na Rua Alemanha, nº 565, Bairro Santa Rosa, Cuiabá/MT, CEP 78040-010 (doravante “ONLIVENDAS”, “CONTRATADA” ou “nós”).

Ao acessar, cadastrar-se ou utilizar a plataforma, o usuário declara ter lido, compreendido e concordado integralmente com estes Termos e com a Política de Privacidade, que os integra e complementa. Caso não concorde com qualquer condição, o usuário não deve utilizar a plataforma.

1. DEFINIÇÕES

Para os fins destes Termos, aplicam-se as seguintes definições:

- **Plataforma:** o software, sistema e funcionalidades disponibilizados sob a marca ONLIVENDAS.
- **Contratante:** pessoa física ou jurídica que contrata e utiliza a plataforma.
- **Usuário autorizado:** pessoa que acessa a plataforma sob a conta e responsabilidade do Contratante.
- **Cliente do Contratante:** cliente, contato ou destinatário final do Contratante, cujos dados são inseridos e tratados na plataforma pelo próprio Contratante.
- **Conta:** o ambiente individual de acesso do Contratante, protegido por credenciais.
- **Assinatura:** o plano contratado que confere acesso à plataforma mediante pagamento.

2. OBJETO

A plataforma ONLIVENDAS disponibiliza, conforme o plano contratado, funcionalidades de:

- Gestão de clientes e contatos (CRM);
- Atendimento via integração com WhatsApp;
- Armazenamento de mensagens e arquivos;
- Envio de campanhas de comunicação;
- Automação de processos comerciais;
- Recursos de Inteligência Artificial para atendimento e automações;
- Relatórios e gerenciamento de atendimento.

3. ACEITE DOS TERMOS E VIGÊNCIA

O aceite destes Termos ocorre de forma eletrônica, mediante manifestação afirmativa do Contratante no momento do cadastro ou da contratação (por exemplo, marcação de opção de aceite ou uso da plataforma).

A CONTRATADA poderá registrar dados do aceite — como data, horário, endereço IP e a versão dos Termos vigente — para fins de comprovação. Estes Termos vigoram enquanto perdurar a relação contratual e a manutenção da conta.

4. ELEGIBILIDADE E CAPACIDADE

A plataforma destina-se a uso profissional e comercial. Ao contratar, o Contratante declara ser maior de 18 anos e plenamente capaz ou, no caso de pessoa jurídica, estar devidamente representado por quem possui poderes para tanto, assumindo responsabilidade pela veracidade dessa declaração.

5. CADASTRO E ACESSO

- O acesso à plataforma é restrito a usuários cadastrados;
- O Contratante é responsável pela veracidade e atualização das informações fornecidas;
- As credenciais de acesso são pessoais e intransferíveis;
- O Contratante é responsável por todas as ações realizadas em sua conta e por seus usuários autorizados;
- O Contratante deve comunicar imediatamente a CONTRATADA em caso de uso não autorizado ou comprometimento de suas credenciais.

6. PLANOS, ASSINATURA E PAGAMENTO

O acesso à plataforma é remunerado conforme o plano e a periodicidade escolhidos no momento da contratação. O Contratante autoriza a cobrança dos valores devidos pela forma de pagamento indicada.

6.1. Renovação. Salvo disposição em contrário, a assinatura pode ser renovada automaticamente ao fim de cada ciclo, pelo valor vigente, até que o Contratante solicite o cancelamento na forma da cláusula 7, ou mediante pagamento da fatura do mês em caso de optante pelo modelo de pagamento pré-pago.

6.2. Reajuste. Os valores poderão ser reajustados, mediante comunicação prévia ao Contratante, observada a legislação aplicável e, quando cabível, índice oficial de correção.

6.3. Recursos adicionais. Produtos, módulos, integrações, usuários adicionais ou serviços extras contratados durante o ciclo vigente serão cobrados pelo valor integral do respectivo item no momento da contratação, sem cálculo proporcional ao período restante da assinatura principal. Os valores serão incluídos na próxima cobrança ou cobrados imediatamente, conforme a política comercial vigente.

6.4. Inadimplência. O não pagamento poderá acarretar suspensão do acesso, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos e demais medidas previstas nestes Termos.

7. CANCELAMENTO, ARREPENDIMENTO E REEMBOLSO

O Contratante poderá solicitar o cancelamento da assinatura a qualquer momento, pelos canais de atendimento da CONTRATADA. O cancelamento encerra as renovações futuras, mantendo o acesso até o fim do período já pago, salvo disposição diversa.

7.1. Após o período de 7 (sete) dias corridos contados da contratação ou da ativação da conta, não haverá devolução, total ou parcial, dos valores pagos, independentemente do motivo do cancelamento. Solicitações realizadas dentro do prazo de 7 (sete) dias serão analisadas conforme o direito de arrependimento previsto na legislação consumerista aplicável.

8. INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP E META

Ao utilizar a integração com o WhatsApp, o Contratante declara que:

- Possui autorização para utilizar os números conectados;
- Respeitará os Termos de Serviço do WhatsApp e da Meta;
- Não utilizará a plataforma para envio de spam, golpes, mensagens fraudulentas ou conteúdo ilícito;
- Possui base legal adequada para contatar os destinatários das mensagens.

A CONTRATADA não possui vínculo com a Meta Platforms, Inc. ou WhatsApp LLC e não se responsabiliza por bloqueios, limitações, suspensões ou alterações nas políticas dessas plataformas.

9. CAMPANHAS E POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL

O envio de campanhas e comunicações é de exclusiva responsabilidade do Contratante. É vedado ao Contratante e a seus usuários:

- Enviar mensagens sem consentimento quando exigido por lei;
- Utilizar listas adquiridas de terceiros sem base legal;
- Praticar spam ou envio em massa não autorizado;
- Enviar conteúdo ofensivo, discriminatório, ilegal, difamatório ou enganoso;
- Violar direitos de terceiros, inclusive de propriedade intelectual e de proteção de dados;
- Tentar burlar mecanismos de segurança, sobrecarregar ou comprometer a plataforma.

A CONTRATADA poderá suspender imediatamente contas que apresentem indícios de abuso ou de violação a esta política.

10. UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A plataforma poderá disponibilizar recursos baseados em Inteligência Artificial (IA) para atendimento automatizado, geração de respostas, classificação de contatos, execução de automações, sugestões operacionais e comerciais e análise de informações inseridas na plataforma.

10.1. Natureza dos resultados. Os resultados produzidos pela IA são gerados de forma automatizada, com base em dados fornecidos pelo Contratante e em modelos computacionais, podendo conter imprecisões, interpretações inadequadas ou resultados não esperados.

10.2. Responsabilidade e supervisão. A IA atua como ferramenta de apoio operacional. As decisões finais devem ser avaliadas e validadas pelo Contratante ou por seus usuários autorizados, cabendo a estes configurar corretamente os fluxos, revisar periodicamente o comportamento da IA, monitorar as mensagens enviadas automaticamente e garantir a conformidade com a legislação aplicável. O uso das respostas, sugestões e automações ocorre por conta e risco do Contratante.

10.3. Disponibilidade. Os recursos de IA poderão sofrer alterações, limitações temporárias, indisponibilidades ou descontinuação, sem garantia de funcionamento contínuo ou de resultados específicos.

A CONTRATADA não se responsabiliza por respostas incorretas, incompletas ou inadequadas geradas pela IA; falhas de interpretação; decisões tomadas com base exclusiva em conteúdo gerado pela IA; execução inadequada de automações configuradas pelo Contratante; perdas financeiras, comerciais ou operacionais decorrentes do uso da IA; ou conteúdo enviado automaticamente pela IA a clientes ou terceiros.

11. ARMAZENAMENTO DE MENSAGENS E ARQUIVOS

A plataforma poderá armazenar conversas de atendimento, registros de campanhas, imagens, áudios, documentos e demais arquivos compartilhados. O Contratante é responsável por garantir que possui autorização e base legal para armazenar e tratar tais informações.

12. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento de dados pessoais observa a Política de Privacidade da plataforma e a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

12.1. Papéis. A CONTRATADA atua como controladora dos dados de cadastro, conta e uso do Contratante; e como operadora dos dados dos Clientes do Contratante inseridos na plataforma, hipótese em que o Contratante é o controlador desses dados.

12.2. Obrigações do Contratante. Na qualidade de controlador dos dados de seus clientes, o Contratante é responsável por definir as finalidades, obter as bases legais adequadas (inclusive o consentimento, quando exigido) e atender às solicitações dos respectivos titulares.

13. CONFIDENCIALIDADE

As partes obrigam-se a manter sigilo sobre informações confidenciais a que tiverem acesso em razão da relação contratual, utilizando-as apenas para o cumprimento destes Termos e adotando medidas razoáveis de proteção, ressalvadas as informações públicas ou cuja divulgação seja exigida por lei ou autoridade competente.

14. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todos os direitos sobre a plataforma ONLIVENDAS, incluindo código-fonte, interface, marca, logotipos e documentação, pertencem à CONTRATADA. É vedado copiar, modificar, revender, realizar engenharia reversa ou distribuir a plataforma sem autorização expressa. Os dados e conteúdos inseridos pelo Contratante permanecem de sua titularidade.

15. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO E SUPORTE

A CONTRATADA envidará esforços para manter a plataforma disponível, porém não garante funcionamento ininterrupto. Poderão ocorrer interrupções por manutenção programada, atualizações de segurança, falhas de provedores terceiros, problemas de conectividade ou alterações

nas APIs integradas. O suporte será prestado pelos canais e nas condições informadas pela CONTRATADA.

16. ISENÇÃO DE GARANTIAS

A plataforma é fornecida “no estado em que se encontra” e “conforme disponível”. A CONTRATADA não garante que o serviço atenderá a finalidades específicas do Contratante, nem que estará livre de erros, falhas ou interrupções, sem prejuízo das garantias legais aplicáveis.

17. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Nos limites permitidos pela legislação aplicável, a CONTRATADA não será responsável por:

- Perda de negócios, lucros, receitas ou oportunidades;
- Bloqueios de contas de WhatsApp ou de plataformas de terceiros;
- Uso indevido da plataforma pelo Contratante ou por seus usuários;
- Conteúdo das mensagens enviadas e informações inseridas pelos usuários;
- Decisões tomadas com base em recursos automatizados ou de IA;
- Danos indiretos, incidentais ou de terceiros.

Na máxima extensão permitida pela lei, eventual responsabilidade da CONTRATADA fica limitada ao valor efetivamente pago pelo Contratante nos 12 (doze) meses anteriores ao evento que originou a responsabilização.

18. INDENIZAÇÃO

O Contratante obriga-se a indenizar e manter a CONTRATADA isenta de responsabilidade por perdas, danos, custos e despesas (incluindo honorários) decorrentes de reclamações de terceiros relacionadas ao uso indevido da plataforma, à violação destes Termos, da legislação aplicável ou de direitos de terceiros, inclusive em matéria de proteção de dados.

19. SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO

A CONTRATADA poderá suspender ou encerrar o acesso do Contratante em caso de descumprimento destes Termos, uso para práticas ilícitas, envio de spam em massa, inadimplência ou risco à segurança da plataforma. Encerrada a relação, os dados poderão ser eliminados conforme a Política de Privacidade e a legislação aplicável, ressalvados os prazos legais de guarda.

20. CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR

A CONTRATADA não será responsável por falhas ou atrasos no cumprimento de suas obrigações decorrentes de eventos alheios ao seu controle razoável, como falhas de energia, telecomunicações, ataques cibernéticos, atos de autoridade, desastres naturais ou indisponibilidade de provedores terceiros.

21. ALTERAÇÕES DESTES TERMOS

A CONTRATADA poderá alterar estes Termos a qualquer momento. As alterações entrarão em vigor após sua publicação na plataforma ou comunicação ao Contratante, sendo mantida a indicação da data da última atualização. O uso continuado após a publicação implica concordância com a versão vigente.

22. DISPOSIÇÕES GERAIS

- **Cessão:** o Contratante não poderá ceder ou transferir estes Termos sem autorização prévia da CONTRATADA, que poderá cedê-los mediante comunicação.
- **Independência das cláusulas:** a eventual invalidade de uma cláusula não afeta as demais.
- **Tolerância:** a não exigência de qualquer disposição não implica renúncia ou novação.
- **Comunicações:** as notificações serão feitas pelos canais e endereços eletrônicos informados pelas partes.
- **Acordo integral:** estes Termos, a Política de Privacidade e eventuais anexos constituem o entendimento integral entre as partes.

23. LEI APLICÁVEL E FORO

Estes Termos são regidos pela legislação brasileira. Fica eleito o foro da comarca de Cuiabá/MT, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais controvérsias.

24. CONTATO

Online Soluções Digitais Ltda

CNPJ nº 11.587.975/0001-84

Telefone: 65 2121 0860

Endereço: Rua Alemanha, nº 565, Santa Rosa, Cuiabá/MT, CEP 78040-010.

Ao utilizar a plataforma ONLIVENDAS, o Contratante declara estar ciente e de acordo com todas as condições estabelecidas neste Termo de Uso.