

TERMOS DE USO DA PLATAFORMA SD-OMNI

Última atualização: 22/12/2025

Estes Termos de Uso (“**Termos**”) regulam o acesso e a utilização da plataforma **SD-Omni**, solução de **CRM Omnichannel corporativo**, disponibilizada por **SHARKDATA SOFTWARE E CONSULTORIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº **35.461.215/0001-94**, com sede em **Avenida Getúlio Vargas, 21-51, Sala 16 Andar 1 Edif. Com. Business Office, Parque Jardim Europa, CEP 17.017-383** (“**Contratada**”).

Ao utilizar a Plataforma, o **Cliente** declara que leu, compreendeu e concorda integralmente com estes Termos, bem como com as condições comerciais acordadas entre as partes.

1. DEFINIÇÕES

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

- **Plataforma:** software de CRM Omnichannel, incluindo módulos, APIs, integrações, painéis administrativos e demais funcionalidades disponibilizadas pela Contratada.
- **Cliente:** pessoa jurídica que contrata o uso da Plataforma.
- **Usuários Autorizados:** colaboradores, representantes ou terceiros indicados pelo Cliente e habilitados a acessar a Plataforma.
- **Canais de Comunicação:** meios integrados à Plataforma, como WhatsApp, e-mail, chat, redes sociais, telefone ou outros que venham a ser suportados.
- **Dados do Cliente:** dados, informações e conteúdos inseridos, processados ou armazenados pelo Cliente na Plataforma.

2. OBJETO

2.1. O presente instrumento tem por objeto a concessão, pela Contratada ao Cliente, de um **direito de uso não exclusivo, intransferível e limitado** da Plataforma, para fins de **gestão de relacionamento com clientes, atendimento, vendas e comunicação omnichannel**.

2.2. A Plataforma é destinada exclusivamente ao **uso corporativo e profissional**, sendo vedado seu uso para fins pessoais.

3. CONTRATAÇÃO E CONDIÇÕES COMERCIAIS

3.1. As condições comerciais da Plataforma, incluindo:

- escopo de funcionalidades,
- volume de Usuários Autorizados,
- limites operacionais,
- integrações,
- valores,
- prazos e forma de pagamento,

serão **definidas por negociação direta entre as partes**, formalizadas por meio de **proposta comercial, contrato específico ou aditivo**, que prevalecerá sobre estes Termos em caso de conflito.

3.2. A inexistência de planos pré-definidos não implica obrigação da Contratada de manter condições comerciais anteriores em futuras renegociações.

4. ACESSO E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

4.1. O Cliente é integralmente responsável:

- pelas informações fornecidas no cadastro;
- pelas atividades realizadas por seus Usuários Autorizados;
- pela adequada utilização da Plataforma conforme a legislação vigente.

4.2. O Cliente compromete-se a:

- manter o controle de acessos;
- comunicar imediatamente qualquer uso indevido ou suspeita de violação de segurança;
- garantir que seus Usuários Autorizados estejam cientes destes Termos.

5. USO ADEQUADO DA PLATAFORMA

5.1. É expressamente vedado ao Cliente utilizar a Plataforma para:

- práticas ilegais, abusivas ou fraudulentas;
- envio de comunicações em desacordo com a legislação aplicável (incluindo normas antispam);
- violação de direitos de terceiros;
- atividades que comprometam a integridade, segurança ou desempenho da Plataforma.

5.2. A Contratada poderá suspender ou limitar o acesso à Plataforma caso identifique uso em desacordo com estes Termos.

6. PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. A Plataforma, incluindo seu código-fonte, arquitetura, interfaces, marcas, nomes comerciais e demais ativos intelectuais, é de titularidade exclusiva da Contratada.

6.2. Nenhuma disposição destes Termos confere ao Cliente qualquer direito de propriedade sobre a Plataforma, sendo concedido apenas o direito de uso conforme contratado.

6.3. É vedada a prática de engenharia reversa, descompilação, cópia ou exploração não autorizada da Plataforma.

7. DADOS, LGPD E CONFIDENCIALIDADE

7.1. O Cliente permanece como **controlador dos Dados do Cliente**, sendo responsável pela legalidade de sua coleta, tratamento e uso.

7.2. A Contratada atuará como **operadora de dados**, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), tratando os dados exclusivamente conforme instruções do Cliente e sua Política de Privacidade.

7.3. Cada parte compromete-se a manter confidenciais todas as informações técnicas, comerciais e estratégicas às quais tiver acesso em razão desta relação.

8. INTEGRAÇÕES COM SERVIÇOS DE TERCEIROS

8.1. A Plataforma poderá integrar-se a serviços de terceiros, cujos termos e políticas são de responsabilidade exclusiva desses fornecedores.

8.2. A Contratada não se responsabiliza por:

- indisponibilidades,
- alterações,
- falhas ou descontinuidade desses serviços externos.

9. DISPONIBILIDADE E SUPORTE

9.1. A Contratada envidará esforços comercialmente razoáveis para garantir a estabilidade da Plataforma, podendo realizar manutenções programadas ou emergenciais.

9.2. Níveis de serviço (SLA), prazos de atendimento e canais de suporte poderão ser definidos em contrato específico.

10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

10.1. A Contratada não será responsável por:

- decisões comerciais tomadas com base nas informações da Plataforma;
- falhas decorrentes de uso inadequado pelo Cliente;
- danos indiretos, lucros cessantes ou perda de oportunidades.

10.2. Eventual responsabilidade da Contratada, quando aplicável, estará limitada aos valores efetivamente pagos pelo Cliente no período contratual definido em instrumento próprio.

11. VIGÊNCIA E RESCISÃO

11.1. A vigência e as hipóteses de rescisão serão definidas no contrato ou proposta comercial firmada entre as partes.

11.2. A Contratada poderá rescindir o acesso à Plataforma em caso de violação destes Termos ou da legislação aplicável.

12. ALTERAÇÕES DOS TERMOS

A Contratada poderá atualizar estes Termos periodicamente. As versões atualizadas entrarão em vigor após sua publicação oficial.

13. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil.

Fica eleito o foro da comarca de Bauru/SP, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

14. CONTATO

Dúvidas ou solicitações poderão ser encaminhadas para: **comercial@sharkdata.com.br**