1-DAS CONDIÇÕES ESPECIFICAS

CONCIEX MONITOR E CONCIEX AGENT

1.1 A ferramenta fornecida é alimentada por Inteligência Artificial ("Ferramenta IA, razão pela qual a **Contratante** reconhece que o desempenho e os resultados da ferramenta podem variar dependendo de fatores externos, como dados de entrada, configurações do sistema e condições do ambiente operacional.

1.2 A **Contratada** não garante que a Ferramenta IA seja compatível com todos os sistemas operacionais, plataformas ou dispositivos da **Contratante**, sendo responsabilidade sua responsabilidade garantir a configuração adequada para o funcionamento correto da ferramenta.

1.3 A **Contratante** tem conhecimento de que a Ferramenta IA pode tomar decisões automáticas com base nos dados fornecidos, e que tais decisões não devem ser consideradas infalíveis, não podendo a **Contratada** ser responsabilizada por decisões tomadas pela ferramenta que resultem em prejuízos, danos ou quaisquer outras consequências adversas.

1.3.1 A **Contratante** concorda em revisar e validar as decisões tomadas pela Ferramenta IA antes de adotá-las em processos críticos, especialmente em áreas que envolvam riscos elevados, como saúde, segurança ou finanças.

1.4 A **Contratada** não se responsabiliza pela qualidade, integridade ou veracidade dos dados fornecidos pelo **Contratante**, sendo este responsável por garantir que os dados utilizados sejam completos, precisos e apropriados.

1.4.1 A **Contratada** não será responsável por qualquer prejuízo ou dano decorrente do uso de dados incorretos, incompletos ou desatualizados pelo **Contratante** em conjunto com a Ferramenta IA.

CONCIEX MESSAGING

1.5 A Contratada não se responsabilizará pela necessidade de opt-in pelo consumidor receptor da mensagem e nem pelos conteúdos enviados, os quais são de inteira responsabilidade da Contratante, sendo a plataforma da Contratada apenas um intermediário tecnológico.

1.6 Havendo a contratação da prestação de serviços de sistema de disparo de SMS e WhatsApp, a Contratante compromete-se a obter o opt-in do consumidor receptor da mensagem e se responsabiliza pelos conteúdos enviados, isentando a Contratada de qualquer responsabilidade a qual não tenha dado causa.

1.7 A Contratante não poderá fazer qualquer transmissão de informação, gravações ou conteúdo que sejam ilegais, nocivos, ameaçadores, abusivos, bem como conteúdos classificados como assédio, difamatórios, injuriosos, censuráveis por motivos raciais e étnicos, sociais, políticos, religiosos, condutas violadoras de direitos de terceiros, incluindo entre outras, direitos de celebridades, a imagem, privacidade e propriedade intelectual, nos termos do artigo 402 e artigo 927 parágrafo único, todos do Código Civil.

1.8 A Contratante responsabiliza-se integralmente pelas informações, gravações ou qualquer conteúdo disponibilizado por meio do uso da Plataforma.

1.9 Ao contratar o serviço de integração com o Whatsapp a COMMA apenas se responsabiliza pela disponibilização do serviço de acesso pela plataforma e suporte de instalação, devendo a configuração da conta ser feita pelo próprio Contratante respeitando os termos de uso, política de privacidade e segurança do Whatsapp e da COMMA, sendo inclusive de responsabilidade da Contratante a aprovação da mensagem escolhida pelo Facebook, não sendo sua rejeição motivo de isenção do pagamento.

1.10 A Contratada não se responsabilizará pela necessidade de opt-in pelo consumidor receptor da mensagem e nem pelos conteúdos enviados, os quais são de inteira responsabilidade da Contratante, sendo a Contratada apenas uma intermediária. A Contratante reconhece e concorda que é a única responsável por obter todos os consentimentos necessários dos Usuários Finais em conexão com qualquer uso da plataforma, dispositivos ou aplicativos, os quais deverão consentir em conformidade com toda a legislação aplicável de proteção de dados e outras leis, regras e regulamentos de privacidade.

1.11 A Contratante tem ciência de que para a utilização do serviço é essencial possuir gerenciador de negócios do Facebook e whatsapp conta comercial (WABA), e que o mesmo deve ser utilizado exclusivamente através do COMMA, não abrangendo demais interfaces.

1.12 A Contratante é a única responsável pela configuração da conta do Whatsapp que será utilizada, bem como pelo seu uso e atividade na conta, devendo abster-se de utilizar de forma ilícita, obscena, difamatória, ameaçadora, intimidadora, assediante, odiosa, ofensiva em termos raciais ou étnicos, ou que instigue ou encoraje condutas que sejam ilícitas ou inadequadas, como a incitação a crimes violentos, a exploração de crianças ou outras pessoas, a ação de colocá-las em perigo, ou a coordenação de danos reais; envolvendo declarações falsas, incorretas ou enganosas;

para se passar por outra pessoa; para enviar comunicações ilícitas ou não permitidas, como mensagens em massa, mensagens automáticas, ligações automáticas e afins.

1.13 Em caso de suspensão ou banimento da conta por utilização inadequada pela Contratante, a Contratada estará isenta de culpa, e caberá a Contratante tomar todas as providências cabíveis para o restabelecimento da conta, sem prejuízo do valor devido à Contratada pela disponibilização do serviço, configuração e manutenção.

1.14 Caso ocorra a utilização dos serviços através do Whatsapp, Meta, SMS, ou e-mail Zendesk, também deverão ser observadas as regras e limitações especificas destas ferramentas, contidas nos seguintes links:

Whatsapp: https://faq.whatsapp.com/

Meta: https://www.meta.com/help/

Zendesk: https://support.zendesk.com/hc/pt-br/