

## Termo de Uso da Plataforma “Tallos”

Estes Termos e Condições de Uso (“Termos”) regulam a utilização pelos Clientes e Usuários da plataforma virtual de gestão de atendimentos Tallos (“Plataforma Tallos”) disponível em painel. Os Serviços regulamentados por este instrumento são fornecidos pela Tallos Tecnologia da Informação Ltda., pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº. 28.688.116/0001-84 (“Tallos”) ao Cliente

### Cláusula 1º - Das definições

Para melhor compreensão deste instrumento é preciso que as expressões abaixo indicadas sejam compreendidas da seguinte forma:

- **Tallos:** a empresa fornecedora da Plataforma Tallos;
- **Cliente:** a pessoa física ou jurídica que contrata junto à Tallos o uso da Plataforma Tallos;
- **Plataforma Tallos/Plataforma/Portal:** a plataforma virtual de gestão de atendimentos digitais disponibilizada pela Tallos ao Cliente, acessado através do endereço <https://www.tallos.com.br>;
- **Conta:** o perfil virtual do Cliente, por meio do qual um ou mais Operadores, a depender da quantidade Tallos, podem utilizar a Plataforma Tallos;
- **Operador:** a pessoa autorizada pelo Cliente a usar a Plataforma em seu nome, por meio de login e senha criados pelo Operador Administrador;
- **Operador Administrador:** a pessoa autorizada pelo Cliente a operar a Plataforma em seu nome, a quem compete, entre outras funções, criar, modificar e excluir Operadores habilitados a utilizar os Serviços, bem como definir os seus níveis de acesso;
- **Serviços:** a disponibilização da Plataforma no modelo SAAS (“Software as a Service” ou “Software como Serviço”) e a prestação de suporte técnico na utilização da Plataforma, mediante Plano fornecido pela Tallos ao Cliente;
- **Plano:** o pacote de Serviços liberado, associado a funcionalidades específicas e com um valor de remuneração próprio.
- **Disponibilização:** Possibilitar o acesso do Cliente ao software Tallos através da internet;
- **Customização:** Desenvolvimento de nova funcionalidade especificada na Proposta Comercial, acordada pelo Cliente;
- **Manutenção:** Atualizações e aplicação de correções do software Tallos e infraestrutura, mediante requisição e agendamento;
- **Software:** Programa de computador, não incluindo seu código fonte e os conhecimentos utilizados na sua produção;
- **Backup:** Cópia de segurança que deve ser mantida pela Tallos, tanto dos arquivos de instalação dos softwares, quanto dos arquivos e bases de dados;
- **Suporte:** É o atendimento ao Cliente, feito por telefone, chat, cuja finalidade é esclarecer dúvidas de funcionamento do software da Tallos, objeto deste contrato, possibilitando o recebimento e tratamento de erros reportados pelo Cliente, gerando as respectivas correções;
- **Licença de uso –** É a autorização para a utilização dos softwares de propriedade da Tallos, por prazo determinado;
- **Atualização de versão –** É a disponibilização de novas versões do software;
- **Treinamento –** É o processo de transferência de conhecimento para os Operadores, para que os mesmos possam operar o sistema corretamente;
- **Chatbot –** É um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas.
- **API –** Interface de Programação de Aplicações, usada para integração com softwares em operação do Cliente.

### Cláusula 2º - Dos consentimentos e declarações

Em virtude do ato de concessão do acesso gratuito ao Cliente, este concorda com todas as regras e procedimentos a serem observados durante a utilização dos serviços e da plataforma. Em caso de discordância este não poderá utilizar dos serviços e da plataforma, haja vista estas serem essenciais ao atendimento dos serviços.

A realização do cadastro de Administrador e a utilização da Plataforma implica, para todos os fins de direito, ainda que tacitamente, na aceitação plena, inequívoca, irrevogável e integral de todas as regras e condições estabelecidas nestes Termos.

O Cliente reconhece que estes Termos possuem valor de contrato com assinatura eletrônica, regulando, assim, a sua relação com a Tallos. Assim, estes Termos, imediatamente à sua assinatura, substituem, para todos os efeitos, todos os acordos, ofertas e/ou Termos anteriores entre o Cliente e a Tallos.

Estes Termos poderão ser alterados a qualquer momento, sem a necessidade de autorização prévia do Cliente, cabendo à Tallos apenas notificar os Usuários das modificações realizadas, por e-mail ou alerta na Conta. Tais alterações entrarão em vigor imediatamente após a publicação da versão atualizada dos Termos pela Tallos em seus canais de comunicação institucional. Em todo caso, caberá sempre a cada Usuário verificar periodicamente a ocorrência de atualizações no conteúdo deste documento, declarando desde já que tem conhecimento e aceita a possibilidade de os Termos serem modificados e compreende a relevância da sua verificação periódica.

Termos adicionais poderão se aplicar a situações determinadas, tais como condições específicas para um evento, atividades ou promoções em particular. Esses Termos adicionais serão divulgados em relação aos respectivos serviços, e não deverão ser entendidos como modificações das regras gerais instituídas por estes Termos. Termos adicionais são complementares e considerados partes integrantes destes Termos para os efeitos dos respectivos serviços por meio deles ofertados.

### **Cláusula 3ª - Do escopo da prestação do serviço**

A Plataforma funciona a partir de um software desenvolvido para que o Cliente possa realizar atendimentos digitais com os seus respectivos clientes e com outras pessoas ou organizações. As funcionalidades disponíveis para o Cliente são as indicadas nos canais de comunicação institucional da Tallos, conforme a disponibilidade das mesmas para o Plano que será liberado.

Constitui objeto deste instrumento: (i) o fornecimento do direito de uso (licença) da plataforma de atendimento e automatização de diálogos, Tallos, disponibilizando o acesso na modalidade SaaS (Software as a Service).

O Cliente poderá, sob sua exclusiva responsabilidade, integrar a Plataforma Tallos com serviços/aplicativos de terceiros (Whatsapp Web, **instagram**, Facebook Messenger, Telegram, provedor de e-mail, Zapier, Chat de Site, Agendor, RD CRM, RD Marketing, NectaCRM, API e Webhooks etc.), a depender da disponibilidade contínua da respectiva API (Interface de Programação de Aplicativos), conforme o limite de compatibilidade para integração com a Plataforma Tallos.

No menu da plataforma Tallos estarão disponíveis as seguintes funções: Início, Chat, Indicadores de Performance, Clientes e Mensagens, Agenda de Atividades, Funil, Lista de Transmissão, Configurações, Automatização, Integrações, Utilização do Sistema, Suporte e Financeiro.

Na função Início os Operadores da plataforma poderão consultar Indicadores de Atendimento, gerenciar Carteiras de Atendimento, acessar o Tallos Mail, Gerenciar os Fluxos de Atendimento, cadastrar as Informações da Empresa (Cliente) e consultar a Agenda de Atividades; poderão ainda consultar a quantidade de operadores online, a quantidade de clientes na fila de espera de atendimento e o fluxo da quantidade de atendimentos no tempo.

No Chat os Operadores realizarão as interações com os clientes, terão acesso às conversas de seu atendimento, à Fila de Espera e às conversas do ChatBot.

Nos Indicadores de Performance será possível aos operadores verificar a quantidade de atendimentos através do BOT, o percentual de retenção do BOT, obter a média de satisfação geral, visualizar a quantidade de atendimentos realizados, a média de atendimentos por operador, verificar o tempo médio de atendimento (T.M.A.) e o tempo médio de espera (T.M.E), além dos percentuais de atendimentos por canal e por setores da empresa.

Na função Clientes e Mensagens será possível ao operador cadastrar os clientes, montar carteiras de clientes, etiquetar os contatos, criar mensagens rápidas e mensagens variáveis para facilitar a comunicação e criar comandos de atalhos.

A Agenda de Atividades possibilitará aos operadores agendar tarefas e atividades, tal como realizar a comunicação com um cliente em determinado dia/hora.

A função "Funil" possibilita aos operadores utilizar um modelo estratégico separado por estágios, estruturando de forma visual toda a jornada do cliente.

A função Lista de Transmissão permite ao operador da plataforma Tallos enviar uma mesma mensagem para uma lista de contatos previamente determinada.

Nas Configurações é possível configurar o expediente da empresa, o encerramento automático de atendimentos, ativar ou ocultar o início e término dos atendimentos, ativar ou ocultar a posição na fila de espera, ativar ou ocultar a transferência de operadores, definir permissões de perfis de administrador e operador, configurar a fila de atendimento, configurar o ChatBot, configurar mensagens automáticas de apresentação, de início e término de atendimento, quando em feriados ou fora de expediente, definir os setores da empresa, classificar e organizar os atendimentos pela Tabulação, com base em etiquetas descritivas.

Na função Automatização é possível configurar a Inteligência Artificial da Tallos que é uma solução cognitiva desenvolvida pela TALLOS para automatizar os diálogos, possibilitando ao BOT aprender e interagir de forma a ajudar a resolver situações do dia a dia, possibilitando a automatização de perguntas e respostas, inclusive respostas com mídia; Nesta função é possível criar chamadas para fluxos (FLOW) que é uma funcionalidade que permitirá aos operadores realizem de forma automatizada a coleta e o envio de informações a respeito de seus Clientes/Leads, tais como o Nome, E-Mail, Número de contato, Documentos, etc.;

Na aba de Integrações é possível verificar quais aplicativos e funcionalidades estão disponíveis para integração com a plataforma Tallos, bem como realizar tais integrações dos canais de chat.

#### **Cláusula 4º - Das regras de utilização da plataforma**

O Cliente é responsável por todos os atos praticados na sua Conta. Assim, responde pelos atos dos Usuários a ela vinculados, competindo-lhe fazê-los cumprir estes Termos em sua integralidade, bem como as regras a seguir indicadas.

O Cliente é o único e exclusivo responsável pelo conteúdo dos textos disponibilizados nas conversas por meio do Chatbot, obrigando-se a garantir que os conteúdos não violaram e nem causarão exposição indevida ou constrangimento dos usuários finais.

Os Usuários terão acesso à Plataforma por meio de login e senha individuais e intransferíveis, sobre as quais a Tallos não possui nenhuma ingerência, de modo que em hipótese alguma poderão ser cedidas ou disponibilizadas a terceiros, face ao risco que isso implica à segurança dos dados. Assim, o compartilhamento de tais dados será de exclusiva responsabilidade do Cliente, estando a Tallos completamente isenta de qualquer dever de reparar eventuais danos causados em decorrência de tal situação.

- Em caso de extravio da senha o Cliente deverá de imediato solicitar a sua alteração, pela Plataforma, para evitar quaisquer prejuízos em razão desse evento.

O Cliente reconhece que há uma série de formas pelas quais a Conta e os Usuários podem estar sob risco, como, por exemplo, o acesso à Plataforma em um computador compartilhado ou pessoal, o acesso a links duvidosos que podem conter vírus e outras mazelas virtuais. Assim, fica estabelecido que o acesso à Plataforma deve ser feito sempre com cuidado e em dispositivos seguros e revestidos de instrumentos de proteção contra ações ilícitas de terceiros, pautado em uma orientação preventiva de danos.

O Cliente é o único e exclusivo responsável pelas comunicações automatizadas e humanas realizadas através da Plataforma pelos Usuários vinculados à sua Conta, não tendo a Tallos qualquer tipo de ingerência e/ou controle sobre o teor dessas comunicações. Compete ao Cliente conceder acesso à Plataforma somente a pessoas de sua confiança, que possam atuar em seu nome.

- O Cliente se compromete a usar a Plataforma com intuito e fins lícitos, observando as normas jurídicas que regulamentam o atendimento ao cliente, jamais promovendo atividades criminosas e/ou ilícitas em geral. A Tallos não responde por atos difamatórios, discriminatórios, ofensivos, obscenos, injuriosos, caluniosos, violentos, que constituam ameaças ou assédios de qualquer natureza, ou, ainda, que, por qualquer outro meio, possam ferir direitos da personalidade, individuais, coletivos, fundamentais e humanos de terceiros, e que venham a ser praticados por quaisquer dos Usuários.
- A Tallos não será responsável por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou emergentes, lucros cessantes e quaisquer outros danos, materiais ou imateriais, relacionados, associados ou decorrentes do uso da Plataforma pelo Cliente, ainda que tenha sido alertada para a sua possibilidade.

O cliente declara estar ciente de que os pontos abaixo listados não são atendidos pela plataforma em virtude de limitações sistêmicas. Desse modo, as limitações abaixo indicadas não representam descumprimento contratual ou falha na prestação do serviço.

- Não é possível o envio de vídeos acima de 15 MB.
- Não é possível visualizar e nem responder mensagens selecionadas.
- Não é possível enviar foto e/ou vídeo com legenda.
- Não é possível inserir status.
- Não é possível adicionar grupos.
- Não é possível enviar figurinhas.
- Não é possível responder com botões.
- Os áudios gravados são enviados no formato encaminhado.
- Não é possível enviar e receber localização.
- Não é possível realizar chamadas de voz e vídeo.

#### **Cláusula 5º - Dos fatores limitadores das responsabilidades**

O Cliente poderá, se assim for do seu interesse e sob sua exclusiva responsabilidade, integrar a Plataforma com serviços/aplicativos de terceiros (a exemplo de, mas não limitado a, WhatsApp Business, Telegram, provedor de e-mail, operadora telefônica, software de CRM etc.), sempre dependentes da disponibilidade contínua da respectiva API (Interface de Programação de Aplicativos), conforme limite de requisição do Plano liberado e da compatibilidade para integração com a Plataforma, o que será objeto de informação nos canais de comunicação institucional da Tallos.

O Cliente se declara ciente de que a Tallos não possui nenhuma ingerência ou controle sobre os serviços/aplicativos de terceiros. Assim, fica estabelecido que a Tallos não será responsabilizada:

- Por eventuais descumprimentos dos Termos de Uso e/ou quaisquer regulamentos de utilização desses serviços/aplicativos de terceiros;
  - Por eventuais indisponibilidades ou mau funcionamento desses serviços/aplicativos de terceiros;
  - Por eventual bloqueio da conta/número telefônico no contexto da execução dos referidos serviços de terceiros,
- ou qualquer outra consequência que tenha como causa serviços de terceiros, em decorrência das normas decorrentes de seus Termos de Uso e/ou outras normas próprias;
  - Por reajustes de preços que possam impactar no preço final do produto, o qual será repassado ao Cliente na proporção do impacto.

O Cliente se declara ciente do conteúdo das regras que regem a utilização dos serviços/aplicativos de terceiros integrados à Plataforma, reconhecendo neste ato que somente optará por usufruir deles se concordar plenamente com tais regras, comprometendo-se a permanecer em *compliance* com elas. O Cliente concorda, ainda, que mesmo quando contratada para a venda ou intermediação de algum serviço disponibilizado por terceiros, a Tallos não será responsável por nada que diga respeito ao seu bom funcionamento, mas apenas pelas suas atividades de venda ou intermediação.

A Tallos não assegura que a Plataforma funcionará em qualquer equipamento ou dispositivo, cabendo ao Cliente adquirir e atualizar os equipamentos e dispositivos aptos e necessários para acessá-la e utilizá-la.

Cabe ao Cliente providenciar e custear os acessos à internet e aos serviços/aplicativos de terceiros necessários ao uso da Plataforma ou de alguma de suas funcionalidades, bem como custear as despesas referentes a tais acessos. A Tallos não se responsabiliza por falhas na conexão do Cliente, nem na conexão do Cliente com os serviços/aplicativos de terceiros por si utilizados.

A Tallos não responde pelos prejuízos sofridos pelo Cliente em razão de falhas de seus equipamentos ou de operação de suas redes, nem por eventuais bloqueios de acesso, ou obstáculos às operações, decorrentes da desatualização das configurações de acesso e permissões de utilização dos Usuários, cabendo ao Cliente atualizar esses dados sempre que preciso.

A Tallos não se responsabiliza por prejuízos decorrentes da violação das medidas de segurança adotadas por terceiros que utilizem as redes públicas ou a internet, subvertendo os sistemas de segurança para acessar as informações do cliente.

A Plataforma poderá estar sujeita a interferências, mau funcionamento e/ou atrasos inerentes ao uso da internet e de comunicações eletrônicas, e o Cliente declara que tem conhecimento desses riscos, bem como que esses fatores poderão afetar de algum modo a fruição dos Serviços, sem que lhe seja devida qualquer indenização por eventuais prejuízos, de qualquer natureza, que venha a sofrer, a exemplo de, mas não se limitando a: danos materiais, lucros cessantes, perda de uma chance, danos morais etc. Nesses casos a Tallos providenciará, com maior brevidade possível, o retorno do funcionamento da Plataforma.

#### **Cláusula 6º - Da propriedade intelectual**

A Plataforma e todos os direitos sobre ela são de propriedade da Tallos e assim permanecerão, sendo assim é vedado ao Cliente, sob pena de responsabilidade por qualquer prejuízo causado nesse sentido:

- Criar trabalhos derivados baseados nos Serviços; páginas, para quaisquer fins, sem autorização expressa e por escrito da Tallos;
- Copiar ou exibir o conteúdo e layout da Plataforma, ou mesmo reproduzir qualquer parte ou conteúdo das suas
- Realizar engenharia reversa dos Serviços.

A Plataforma poderá ser atualizada ou alterada a qualquer tempo, a critério da Tallos. Caso haja qualquer alteração em relação às suas especificações técnicas, que imponha uma alteração na metodologia de sua utilização, o Cliente será informado por e-mail ou por alerta na Conta. Nenhuma alteração interferirá nas funcionalidades oferecidas durante o prazo de vigência destes Termos, produzindo efeitos apenas em caso de renovação automática.

#### **Cláusula 7º - Da remuneração pelos serviços prestados**

A licença de uso da plataforma do Tallos Chat, neste modelo concedido, seguirá em uma modalidade gratuita por um período de 14 (quatorze) dias (corridos).

#### **Cláusula 8º - Do Acordo de Nível de Serviço (SLA)**

A Tallos compromete-se a manter 98% (noventa e oito por cento) de disponibilidade anual do software Tallos durante o horário de segunda a domingo, das 0h às 23h59min, incluindo finais de semana e feriados, não considerados na contabilização deste índice os seguintes eventos:

- Falhas na infraestrutura do Cliente, v.g., atualizações de software de navegação, antivírus e outros que possam causar indisponibilidade com a estrutura disponibilizada pela Tallos;
- Interrupções para manutenções preventivas ou corretivas e ajustes técnicos serão avisadas previamente, sempre que possível, com antecedência mínima de 12 (doze) horas úteis e por escrito, preferencialmente realizadas das 22h às 8h ou durante fins de semana e feriados;
- Intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a realizar correções de segurança;
- Suspensão da prestação dos serviços liberados por determinação de autoridades competentes, caso fortuito ou força maior;
- Interrupções ou mau funcionamento causado por força maior ou por empresas terceiras como por exemplo (mas não se limitando a) organismos de registro de domínio, sincronização de DNS, etc.;
- Tempo utilizado pela Tallos para validação de correções de erros;
- Paradas ou restaurações de cópias de segurança de dados por solicitação do Cliente.

A Tallos disponibilizará 01 (um) endereço ao Cliente para acesso ao software, utilizando o FQDN (Tallos.com.br), com certificado digital (porta TCP 443). Exemplo: <https://app.Tallos.com.br>. Através deste endereço, poderão ser acessados outros módulos que eventualmente tenham sido liberados .

É responsabilidade do Cliente realizar os treinamentos e as configurações internas em seu ambiente (chatbot, fluxos, inteligência artificial, automatização e etc.), para que o acesso aos serviços da plataforma seja satisfatório.

O Cliente poderá, sem limitação, baixar e gravar em sua rede interna cópias de segurança no que se refere aos ensinamentos do sistema, armazená-los em qualquer meio, desde que estas cópias não sejam para operação direta do sistema e sejam exclusivamente para garantia de recuperação dos dados, se necessário.

Todo o processo de configuração da infraestrutura dos servidores remotos e instalação dos softwares necessários para disponibilização do serviço liberado será realizado exclusivamente pela Tallos.

O processo de atualização do ambiente, para correção de eventuais incidentes no software Tallos será realizado primeiramente em um ambiente denominado “HOMOLOGAÇÃO”, para testes a serem realizados pela Tallos. Após a confirmação desta validação, a Tallos realizará a transferência desta atualização para o ambiente de produção.

Entende-se por incidentes as falhas na infraestrutura de servidores da Tallos que impeçam o acesso da Tallos ou limitem o seu funcionamento. Os incidentes que necessitem correção podem se enquadrar nas seguintes prioridades:

- Prioridade Alta: Sistema indisponível, não sendo possível o usuário operar o sistema. Neste caso, a Tallos compromete-se a responder o atendimento em até 04 (quatro) horas úteis, a contar do seu registro no chat on-line de abertura de chamados ([app.Tallos.com.br](https://app.Tallos.com.br)).
- Prioridade Média: intermitência, lentidão ou algum componente do sistema não está operacional, porém é possível operar o Tallos. Atendimento respondido em até 20 (vinte) horas úteis, a contar do seu registro no chat on-line de abertura de chamados ([app.Tallos.com.br](https://app.Tallos.com.br)).

Requisições de serviços, tais como a restauração de cópias de segurança, aplicação de atualizações ou correções do Tallos, reconfiguração de itens relacionados à infraestrutura dos servidores, serão atendidos preferencialmente dentro das janelas de manutenção existentes, sendo acordado previamente com o Cliente o seu início e fim.

Caso não seja possível o acesso remoto à estação do usuário do Cliente para verificar um incidente, por culpa grave ou dolo do Cliente, desde que devidamente comprovados, o atendimento poderá ser cancelado, sem ônus para a Tallos.

#### **Cláusula 9ª - Das obrigações do cliente**

Sem prejuízo de outras decorrentes deste Contrato e do sistema jurídico vigente, são obrigações do Cliente:

Fornecer instalações para a correta exibição do software Tallos (navegadores, estações de trabalho, equipamentos de rede, cabos, internet, etc.), dentro das características, requisitos e procedimentos recomendados pela Tallos;

Treinar o conhecimento do chatbot, configurações administrativas da plataforma, integração com os mensageiros conforme descrito neste instrumento, mediante prévio treinamento e da seguindo instruções da Tallos;

Comunicar imediatamente à Tallos, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, caso tome conhecimento de qualquer vazamento dos dados do servidor utilizado para armazenamento dos dados que trafegam pela plataforma Tallos;

Realizar as adequações técnicas solicitadas pela Tallos, tais como homologações e atualizações de sistemas/ softwares, com o intuito de garantir a segurança e a eficiência dos serviços.

#### **Cláusula 10º - Da confidencialidade**

---

As Partes, por si e seus prepostos, obrigam-se a não divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, mantendo sob o mais absoluto sigilo todas as informações de caráter sigiloso e confidencial a que vierem a ter ciência ou acesso, ou que lhes sejam confiadas durante a vigência deste contrato ("Informações Confidenciais"), pelo prazo de vigência deste e por 2 (dois) anos contados da sua extinção.

Cada Parte deve utilizar as Informações Confidenciais da outra Parte somente para os fins e propósitos definidos neste Contrato. Ambas as Partes concordam em tomar as mesmas medidas que utilizam para a manutenção da confidencialidade de suas próprias informações confidenciais, para proteger a confidencialidade das Informações Confidenciais da outra Parte. As Partes deverão comunicar aos seus funcionários e representantes, sobre a natureza confidencial das informações confidenciais e das proibições contidas neste instrumento.

As estipulações e obrigações anteriormente estabelecidas não serão aplicadas às informações que: (i) sejam ou tornem-se de domínio público por razões não atribuíveis à quebra da confidencialidade ora acordada; (ii) já estejam em poder da parte recebedora das informações como resultado de sua própria pesquisa ou desenvolvimento; (iii) tenham sido legitimamente recebidas de terceiros; (iv) sejam reveladas em razão de ordem, administrativa, judicial e/ou regulatória, válida, somente até a extensão de tal ordem, contanto que a Parte requerida tenha notificado a existência da ordem previamente e por escrito à outra Parte, dando a esta última, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis; e/ou (v) devam ser reveladas pela Parte Receptora para fins de cumprimento de suas obrigações.

#### **Cláusula 11º - Da rescisão e cancelamento do contrato**

---

Ressaltamos que a Tallos poderá encerrar a Conta do Cliente, com ou sem motivo, a qualquer momento. A vigência de uso da plataforma Tallos na modalidade gratuita é de 14 (quatorze) dias (corridos), após este prazo de aceite, no 15º (décimo quinto) dia, o acesso aos módulos da plataforma serão desabilitados, sendo assim a TALLOS se reserva o direito de interromper a prestação dos serviços, independentemente de qualquer comunicação, sem que o CLIENTE faça jus a qualquer indenização, ficando disponível somente opção que o encaminhará para a contratação.

Caso não haja a contratação da plataforma em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data expiração do período de teste da modalidade gratuita, o CLIENTE perderá total acesso às informações cadastradas, incluindo contatos e troca de mensagens realizadas, as mesmas serão deletadas definitivamente.

A Tallos não se obriga a conservar os dados de atendimento do Cliente após a extinção do prazo concedido acima. Assim, cabe ao Cliente, sempre que for do seu interesse, exportar os referidos dados para um ambiente privado sob sua responsabilidade. A referida exportação é gratuita durante o período que a plataforma estiver liberada para utilização e enquanto a Tallos não tiver excluído os dados de que trata este item, o Cliente poderá acessar os dados e exportá-los por meio da utilização do Plano Gratuito, desde já manifestando sua concordância.

#### **Cláusula 12º - Disposições gerais**

---

A licença outorgada pela Tallos ao Cliente é limitada, intransferível, não exclusiva e revogável.

O Cliente declara que está totalmente informado e que entende todas as cláusulas destes Termos. Igualmente, reconhece e concorda que é o único responsável por determinar se a Plataforma é adequada e suficiente para os objetivos por si pretendidos. Assim, considerando que a Plataforma funcione dentro das especificações técnicas adequadas, conforme o disposto nestes Termos, o Cliente declara e afirma que a Tallos disponibiliza uma Plataforma segura, autêntica, aceitável para uso e compatível com o que foi exposto nos meios de comunicação e nas tratativas negociais.

Caso uma das partes deixe de exigir o cumprimento pontual e integral de quaisquer das obrigações decorrentes destes Termos, ou deixe de exercer qualquer direito ou faculdade que lhe seja atribuída, tal fato será interpretado como mera tolerância e não importará na renúncia dos direitos e faculdades não exercidos, nem em precedente, novação ou revogação de quaisquer cláusulas ou condições dos presentes Termos que, para todos os efeitos, continuarão em pleno vigor.

Estes Termos obrigam as partes, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.

Caso qualquer cláusula ou condição destes Termos seja, por qualquer razão, reputada inválida ou ineficaz, permanecerão plenamente válidas e vinculantes todas as cláusulas e condições restantes, gerando efeitos em sua máxima extensão, como forma de alcançar a vontade das partes.

Não poderá o Cliente ceder, total ou parcialmente, a sua posição nestes Termos, salvo mediante expressa autorização por parte da Tallos. De seu lado, fica a Tallos autorizada a ceder a sua posição nestes Termos, desde que sem prejuízo à qualidade e ao escopo dos Serviços, na hipótese de ser vendida ou submetida a qualquer processo de aquisição ou fusão, independente de autorização

prévia do Cliente.

A TALLOS não será responsável por quaisquer falhas, interrupções ou atrasos no cumprimento de suas obrigações, quando decorrentes de caso fortuito ou de força maior, sendo estes excludentes de responsabilidade nos termos do artigo 393 do Código Civil, incluindo, entre outros, atos governamentais, limitações impostas por parte do Poder Público, interrupção na prestação de serviços sob licença, autorização, permissão ou concessão governamental (fornecimento de energia elétrica e serviços de telefonia, atuação de operadoras de serviço de telecomunicações interconectadas à rede, entre outros), catástrofes, greves, perturbações da ordem pública e demais eventos da mesma natureza.

## RESPONSABILIDADES CONFORME A LGPD

- **ANPD:** é a autoridade nacional de proteção de dados pessoais, responsável pela fiscalização do cumprimento da LGPD.
- **Controlador:** é o usuário a quem competem as decisões referentes ao Tratamento e a todas as operações que são realizadas com os Dados Pessoais e Dados Sensíveis.
- **Dados Pessoais:** dados e informações, atinentes à pessoa natural identificada ou identificável.
- **Dados Sensíveis:** dados pessoais sobre origem racial, étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genético ou biométrico.
- **Encarregado ou DPO:** é a pessoa indicada pelo Controlador, cuja responsabilidade e atribuições estão elencadas no Artigo 41 da LGPD.
- **Incidente de Segurança:** significa uma violação de segurança que acarrete “risco ou dano relevante” e que leve à comprovada destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso aos Dados Pessoais e Dados Sensíveis transmitidos, armazenados ou de outra forma tratados.
- **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou LGPD:** é a legislação nacional que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, cujo objetivo é proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- **Operador:** é a TALLOS a quem compete realizar o Tratamento dos Dados Pessoais e Dados Sensíveis de acordo com as diretrizes do Controlador (USUÁRIO).
- **Representantes:** significam os funcionários, prepostos, diretores e prestadores de serviço das Partes.
- **Titular de Dados:** pessoas naturais a quem se referem os Dados Pessoais e Dados Sensíveis que são objeto do Tratamento.
- **Tratamento:** qualquer operação ou conjunto de operações efetuadas com Dados Pessoais ou sobre conjuntos de Dados Pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a coleta, o registro, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, a eliminação ou a destruição.
- As PARTES declaram que, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, Lei n. 13.709/18, manterão os dados pessoais de terceiros que porventura manipulem conforme o que determina a referida lei. Nos termos da LGPD, o usuário funcionará como CONTROLADOR dos dados que trafegarão pelos sistemas liberados nesta avença; e que a CONTRATADA funcionará como OPERADORA, sendo um canal de comunicação entre o controlador e os titulares do dados.

### SÃO RESPONSABILIDADES DO CONTROLADOR/ USUÁRIO:

- Obter o consentimento do titular para comunicar ou compartilhar dados pessoais com outros controladores;
- Informar o titular em casos de alterações de informações sobre a finalidade do tratamento, sobre a forma e duração do tratamento, sobre as informações de contato do controlador e sobre as informações acerca do uso compartilhado de dados pessoais pelo controlador;
- Garantir a transparência no tratamento de dados pessoais baseado em legítimo interesse;
- Reparar danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos causados por violação à legislação de proteção de dados pessoais;
- Comunicar à autoridade nacional e ao titular a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares;
- Salvar os direitos dos titulares por meio de adoção de providências, como a divulgação do fato em meios de comunicação e medidas para reverter ou mitigar os efeitos do incidente;
- Observar as boas práticas e padrões de governança previstos na LGPD.

### SÃO RESPONSABILIDADES DO OPERADOR/ CONTRATADA-USUÁRIO:

- Realizar o tratamento de dados pessoais segundo as instruções fornecidas pelo controlador;
- Manter os dados pessoais protegidos de acesso não autorizado, divulgação, destruição, perda acidental ou qualquer tipo de violação de dados pessoais;
- Manter registros das operações de tratamentos de dados pessoais que realizar;
- Observar as boas práticas e padrões de governança previstos na LGPD.

## DO FORO:

As Partes elegem o foro da comarca de Maracanaú-CE para dirimir qualquer questão oriunda dos serviços previstos pela Tallos ao Cliente, renunciando a todo e qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja.