

# Termos de Uso

---

Os presentes Termos de Uso ("Termos") regulam o acesso, a contratação e a utilização dos serviços prestados pela Zetron Automações ("Zetron", "nós", "nosso(a)"). Estes Termos aplicam-se a clientes, usuários, representantes, contratantes e demais pessoas que interajam com os serviços, canais e soluções da Zetron.

Ao contratar, acessar, utilizar ou solicitar qualquer serviço da Zetron, o Cliente declara que leu, compreendeu e concorda com estes Termos, com a Política de Privacidade e com os instrumentos comerciais e contratuais aplicáveis. Caso não concorde, não deverá utilizar os serviços.

## 1. Definições

**Cliente:** a pessoa física ou jurídica que contrata os serviços da Zetron.

**Usuário:** qualquer pessoa que utiliza, acessa ou interage com os serviços ou canais operados pela Zetron ou implementados por ela.

**Serviços:** os serviços técnicos, operacionais, consultivos e recorrentes prestados pela Zetron, incluindo automações, integrações, configuração de agentes de inteligência artificial, operação técnica, suporte, manutenção, personalização, consultoria e atividades correlatas.

**Plataformas de terceiros:** ferramentas, softwares, APIs, provedores, infraestruturas e serviços externos utilizados para viabilizar a execução dos serviços.

**Conteúdo do Cliente:** todos os dados, mensagens, campanhas, fluxos, prompts, integrações, arquivos, registros, marcas, comunicações e demais materiais fornecidos, aprovados ou operados pelo Cliente.

**Suboperadores:** terceiros utilizados na cadeia técnica da prestação dos serviços, nos termos da legislação aplicável.

## 2. Objeto

A Zetron presta serviços de automação de processos, integração de sistemas, configuração técnica, operação assistida, suporte, manutenção, consultoria e personalização de soluções digitais, podendo utilizar tecnologias próprias e/ou de terceiros.

Os serviços da Zetron não configuram cessão definitiva de software próprio, venda de plataforma exclusiva ou transferência de titularidade sobre metodologias, estruturas, prompts-base, fluxos, bibliotecas internas, know-how, rotinas técnicas ou ativos operacionais desenvolvidos ou utilizados pela Zetron, salvo previsão expressa em contrato.

## 3. Papel das partes e proteção de dados

Para fins de proteção de dados, o Cliente será, em regra, o Controlador dos dados pessoais tratados em sua operação, sendo responsável pelas finalidades do tratamento, legalidade da coleta, conteúdo

das mensagens, base legal aplicável, consentimentos eventualmente necessários e relacionamento com os titulares.

A Zetron atuará, em regra, como Operadora, tratando dados pessoais conforme as instruções do Cliente e na medida necessária à prestação dos serviços contratados.

Plataformas de terceiros poderão atuar como suboperadores ou agentes independentes, de acordo com seus próprios termos, políticas e arquitetura técnica.

#### **4. Elegibilidade e capacidade**

O Cliente declara possuir plena capacidade legal para contratar, diretamente ou por representante regularmente autorizado.

Quando a contratação ocorrer em nome de pessoa jurídica, o contratante declara possuir poderes para vincular a empresa aos presentes Termos e aos instrumentos comerciais correspondentes.

#### **5. Responsabilidades do cliente**

**São responsabilidades do Cliente:**

- Fornecer informações verdadeiras, completas, atualizadas e suficientes para a execução dos serviços.
- Disponibilizar acessos, credenciais, aprovações, materiais, briefing, respostas e validações necessárias ao andamento da operação.
- Utilizar os serviços exclusivamente para fins lícitos e em conformidade com a legislação aplicável.
- Responder integralmente pelo conteúdo das mensagens, campanhas, automações, prompts, fluxos, cadastros, listas de contatos, integrações e comunicações operadas em sua estrutura.
- Obter os consentimentos, autorizações e bases legais necessárias para tratamento de dados pessoais e envio de comunicações, quando exigidos.
- Observar as políticas de plataformas de terceiros, inclusive Meta/WhatsApp, OpenAI, Z-API, Make, Google, Replay Agent e outras eventualmente utilizadas.

#### **6. Dependência operacional e colaboração do cliente**

A Zetron depende da colaboração do Cliente para implementar, validar, operar e manter os serviços. A ausência de informações, atrasos em aprovações, omissão de materiais, restrições de acesso ou demora na resposta do Cliente poderá impactar prazos, entregas, estabilidade, performance e continuidade dos serviços, sem que isso configure inadimplemento da Zetron.

#### **7. Plataformas de terceiros**

Para a execução dos serviços, a Zetron poderá utilizar plataformas de terceiros, incluindo, sem limitação, ferramentas de mensageria, inteligência artificial, CRM, automação, hospedagem, analytics, calendário, planilhas, APIs e bancos de dados.

O Cliente reconhece que a Zetron não controla a infraestrutura, disponibilidade, políticas internas, critérios de moderação, alterações comerciais, limitações, bloqueios, suspensões ou falhas dessas plataformas.

Falhas, indisponibilidades, mudanças de política, interrupções, perdas de funcionalidades, restrições de conta ou bloqueios promovidos por terceiros não constituem responsabilidade da Zetron, desde que não decorram de dolo ou culpa grave diretamente atribuível à Zetron.

## **8. Uso de inteligência artificial e automações**

A Zetron poderá configurar ou operar agentes de inteligência artificial, fluxos automatizados, roteamentos, integrações e automações conforme o escopo contratado.

O Cliente reconhece que soluções baseadas em inteligência artificial podem produzir respostas variáveis, depender de entradas fornecidas, sofrer influência de limitações do modelo, das integrações e de terceiros, e demandar validação humana em contextos sensíveis.

A Zetron não garante acurácia absoluta, ausência de vieses, disponibilidade contínua, interpretação perfeita de linguagem natural ou resultado comercial específico decorrente do uso dessas soluções.

## **9. Condutas proibidas**

**É expressamente vedado utilizar os serviços da Zetron para:**

- enviar spam, mensagens em massa não autorizadas ou comunicações sem base legal;
- veicular conteúdo ilícito, fraudulento, ofensivo, abusivo, discriminatório ou enganoso;
- violar direitos de terceiros, inclusive propriedade intelectual, honra, imagem, sigilo ou privacidade;
- burlar políticas, limites ou regras de plataformas integradas;
- praticar atividades que possam gerar bloqueios, sanções, riscos jurídicos, reputacionais ou operacionais para a Zetron ou para terceiros.

## **10. Suporte, manutenção e escopo**

O suporte, a manutenção e as entregas da Zetron observarão o escopo contratado, a proposta comercial, o contrato, eventuais aditivos e os fluxos de atendimento definidos entre as partes.

Demandas fora do escopo inicialmente contratado poderão depender de nova proposta, reajuste, aditivo ou aprovação comercial específica.

A Zetron poderá realizar ajustes técnicos, atualizações e melhorias compatíveis com a execução dos serviços, sem descaracterizar o objeto contratado.

## **11. Condições comerciais e pagamentos**

Valores, periodicidade, prazo contratual, forma de cobrança, reajustes, custos de terceiros, tokens, mensagens, APIs, licenças, créditos e demais condições financeiras serão definidos em proposta comercial, contrato, aditivo ou documento equivalente.

Salvo disposição expressa em contrário, a inadimplência poderá autorizar a Zetron a suspender total ou parcialmente os serviços até a regularização dos pagamentos, sem prejuízo da cobrança de valores vencidos e das medidas cabíveis.

Custos variáveis de terceiros, quando aplicáveis, poderão ser repassados ao Cliente conforme a estrutura contratada.

## **12. Cancelamento, suspensão e encerramento**

A Zetron poderá suspender ou encerrar os serviços, total ou parcialmente, nos casos de uso indevido, inadimplência, risco jurídico ou reputacional, violação destes Termos, descumprimento contratual, infração a políticas de terceiros ou manutenção inviável da operação.

O Cliente poderá solicitar cancelamento ou encerramento conforme as condições previstas em proposta comercial, contrato ou aditivo.

O encerramento da prestação poderá implicar interrupção de acessos, descontinuação de integrações, encerramento de suporte e limitação de operação futura, respeitadas as obrigações pendentes entre as partes.

## **13. Reembolso**

Salvo previsão expressa em contrário em proposta comercial, contrato ou instrumento específico, não há obrigação automática de reembolso por serviços já executados, períodos já prestados, custos de implementação, horas técnicas consumidas, despesas de terceiros, tokens utilizados, mensagens processadas, APIs consumidas ou valores vinculados a estruturas efetivamente disponibilizadas ao Cliente.

Pedidos excepcionais de reembolso poderão ser analisados caso a caso, conforme a natureza da contratação, estágio da execução, custos já incorridos e legislação aplicável.

## **14. Propriedade intelectual**

A Zetron permanece titular de suas metodologias, frameworks, estruturas lógicas, componentes reutilizáveis, fluxos-base, prompts-base, bibliotecas internas, documentação técnica, modelos operacionais, know-how e demais ativos intelectuais de sua autoria ou titularidade.

O Cliente permanece titular de seus dados, marcas, identidade visual, materiais próprios, listas, conteúdos e demais elementos que lhe pertençam.

Estes Termos não transferem, cedem ou licenciam de forma ampla a propriedade intelectual de uma parte à outra, salvo previsão expressa e específica em instrumento escrito.

## **15. Confidencialidade**

As partes deverão tratar como confidenciais as informações estratégicas, comerciais, técnicas, operacionais, financeiras e documentais a que tiverem acesso em razão da relação contratual, utilizando-as apenas para a execução dos serviços e preservando nível razoável de sigilo e proteção.

Não serão consideradas confidenciais as informações que sejam públicas sem violação destes Termos, que já eram legitimamente conhecidas pela parte receptora, que devam ser divulgadas por obrigação legal ou determinação de autoridade competente, ou que tenham sido obtidas licitamente de terceiro autorizado.

## **16. Isenção de garantias**

Os serviços são prestados conforme disponibilidade operacional razoável e dentro dos limites técnicos aplicáveis, sem garantia de resultado comercial, aumento de vendas, conversões, performance

financeira, crescimento de faturamento, entrega integral por terceiros, ausência de falhas externas ou adequação universal a qualquer finalidade específica não prevista em contrato.

## **17. Limitação de responsabilidade**

A Zetron não será responsável por bloqueios de contas, números, perfis, páginas, campanhas ou ativos em plataformas de terceiros; por indisponibilidades externas; por perdas indiretas, lucros cessantes, danos emergentes de terceiros, perda de oportunidade, perda de receita ou danos consequenciais; por decisões tomadas exclusivamente pelo Cliente com base em automações, relatórios ou respostas de inteligência artificial; nem por falhas decorrentes de dados incorretos, omissões, integrações mal configuradas por terceiros ou descumprimento das orientações fornecidas.

Quando admitida responsabilidade da Zetron, ela ficará limitada ao montante efetivamente pago pelo Cliente à Zetron nos 3 (três) meses anteriores ao evento que originar a reclamação, salvo disposição legal imperativa em sentido diverso.

## **18. Indenização**

O Cliente concorda em indenizar, defender e isentar a Zetron de reclamações, demandas, prejuízos, multas, autuações, danos, custos e despesas decorrentes de uso indevido dos serviços, conteúdo ou dados fornecidos pelo Cliente, violação de leis ou de políticas de terceiros, ausência de base legal para comunicações ou tratamento de dados, ou descumprimento destes Termos.

## **19. Alterações destes termos**

A Zetron poderá atualizar estes Termos a qualquer tempo para refletir mudanças legais, regulatórias, tecnológicas, operacionais ou comerciais. A versão mais recente passará a valer a partir de sua publicação ou comunicação ao Cliente, quando aplicável.

## **20. Lei aplicável e foro**

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

Fica eleito o foro do domicílio da Zetron Automações para dirimir eventuais controvérsias, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvadas as hipóteses de competência legal obrigatória.

## **21. Contato**

Dúvidas, notificações ou comunicações relacionadas a estes Termos poderão ser encaminhadas para: leonardoaugusto.mh@gmail.com.

## **22. Aceite final**

Ao contratar, acessar ou utilizar os serviços da Zetron, o Cliente declara que leu, compreendeu e concorda com os presentes Termos de Uso.