

## TERMO DE USO DA PLATAFORMA MOBCALL

Data da última atualização: 20 / 02 / 2020

Estes Termos de Uso da Plataforma Mobcall ("Termos de Uso") têm por objeto definir as regras da contratação, por você, sociedade qualificada no Formulário de Contratação ("CONTRATANTE"), da licença de uso e de acesso da Plataforma Mobcall, desenvolvida e de titularidade da **MOBCALL TECNOLOGIA E INTELIGÊNCIA DE DADOS LTDA.**, sociedade inscrita no CNPJ/ME n. 29.183.747/0001-04, com sede na Alameda Terracota, n. 215, 8º andar, sala 811, Edifício Union Tower Business, Cerâmica, São Caetano do Sul/SP, CEP 09.531-190 ("MOBCALL"). Quando referidos conjuntamente nestes Termos de Uso, CONTRATANTE e MOBCALL serão denominadas "Partes" e, individualmente, "Parte".

AO ACESSAR E UTILIZAR A PLATAFORMA MOBCALL, A CONTRATANTE AUTOMATICAMENTE CONCORDA COM TODAS AS REGRAS DESTES TERMOS DE USO E DEMAIS CONDIÇÕES AQUI MENCIONADAS, RESPONSABILIZANDO-SE INTEGRALMENTE POR TODOS E QUAISQUER ATOS PRATICADOS NA PLATAFORMA OU RELACIONADOS AO USO DA PLATAFORMA. CASO A CONTRATANTE NÃO CONCORDE COM QUALQUER DOS TERMOS E CONDIÇÕES ABAIXO ESTABELECIDOS, A PLATAFORMA NÃO DEVE SER UTILIZADA.

### 1. OBJETO

**1.1. Objeto.** O objeto destes Termos de Uso consiste na (i) outorga, pela MOBCALL à CONTRATANTE, de uma licença de uso e de acesso à Plataforma Mobcall por meio do ambiente da internet, em caráter pessoal, limitado, oneroso, intransferível, temporário, revogável e não exclusivo ("Licença"), e (ii) prestação dos serviços de suporte e manutenção da Plataforma, acessórios à Licença ("Serviços de Suporte"), de acordo com as condições previstas nestes Termos de Uso e no Formulário de Contratação previsto na cláusula 3.1 abaixo, o qual é considerado parte integrante e indissociável destes Termos de Uso.

**1.1.1.** A presente Licença autoriza o sublicenciamento da Plataforma Mobcall, pela CONTRATANTE, aos seus empregados autorizados, que tenham a necessidade de acessar a Plataforma para auxiliar na otimização do atendimento realizado pela CONTRATANTE aos seus clientes e na sua estratégia de marketing ("Usuários Finais"), sendo vedado aos Usuários Finais sublicenciar a Plataforma Mobcall para terceiros ou utilizá-la em desacordo com o previsto nestes Termos de Uso e no Formulário de Contratação. A CONTRATANTE compromete-se a não autorizar que terceiros, que não sejam os Usuários Finais, acessem a Plataforma Mobcall, ou de qualquer maneira se beneficiem da Plataforma.

**1.1.2.** O acesso à Plataforma Mobcall é limitado pela quantidade de linhas e ramais ("Ramais") contratados pela CONTRATANTE, conforme volume previsto no Formulário de Contratação. Qualquer tentativa de acesso à Plataforma, superior à quantidade de Ramais aqui prevista acarretará (i) no bloqueio do acesso à Plataforma Mobcall acima ao limite aqui estabelecido; ou (ii) na cobrança de valores adicionais que serão devidos pela CONTRATANTE proporcionalmente ao acesso adicional, nos termos da cláusula 6 destes Termos de Uso.

**1.1.3.** A CONTRATANTE se compromete a utilizar a Plataforma Mobcall exclusivamente para as finalidades de otimizar o atendimento realizado aos seus clientes, facilitar a integração da sua área de atendimento com outras áreas de negócios e aprimorar as suas estratégias de marketing e de vendas, dentro dos limites estabelecidos por estes Termos de Uso e pelo Formulário de Contratação. A CONTRATANTE declara que não utilizará a Plataforma para propósito diverso do fim aqui descrito.

### 2. PLATAFORMA MOBCALL

**2.1. Plataforma Mobcall.** A MOBCALL disponibiliza uma plataforma no formato SaaS, que oferece diversas funcionalidades atreladas ao atendimento realizado pela CONTRATANTE aos seus clientes por meio de chamadas telefônicas ou de vídeo chamadas, permitindo que, além de a CONTRATANTE ter acesso a estrutura necessária para fazer, receber, gravar e monitorar tais chamadas, ela possa melhor gerir os seus negócios, a partir de *insights* oferecidos pela plataforma, obtidos após a realização de uma análise inteligente dos dados desses atendimentos, a partir de técnicas de *machine learning* ("Plataforma Mobcall" ou "Plataforma"). As funcionalidades completas da Plataforma consistem no acesso aos seguintes recursos: PABX Virtual Omnichannel, Call Tracking, Tracking, Vídeo Chat e URA Inteligente, que podem ser contratados de forma isolada ou conjuntamente, conforme escolha feita pela CONTRATANTE ao preencher o Formulário de Contratação.

**2.2. PABX Virtual Omnichannel.** O recurso PABX Virtual Omnichannel permite que o CONTRATANTE tenha acesso a uma rede de Ramais integrados e a todos os dados das interações realizadas com os seus clientes por meio de chamadas telefônicas e vídeo chamadas, independente do canal de comunicação utilizado. Ao contratar o PABX Virtual Omnichannel, o acesso ao aplicativo Mobfone ("Mobfone"), de titularidade da CONTRATANTE, também estará disponível para contratação. O Mobfone é um aplicativo utilizado pelos atendentes da CONTRATANTE, que possibilita que eles estejam sempre em contato entre si e com os clientes da CONTRATANTE, na medida em que é possível fazer, receber, gravar, monitorar e fixar travas de volume de chamadas, entre outros recursos. O Mobfone está conectado ao PABX Virtual Omnichannel, permitindo que todas as chamadas sejam registradas, analisadas e avaliadas pelo gestor da equipe da CONTRATANTE.

**2.3. Call Tracking.** O recurso Call Tracking permite que, nas chamadas telefônicas e vídeo chamadas recebidas pela CONTRATANTE, a ligação seja gravada e a voz do cliente da CONTRATANTE seja transcrita, a partir da utilização de inteligência de voz, com o intuito de identificar a intenção do cliente e o comportamento do atendente que recebeu a ligação. A partir das ligações gravadas, a Plataforma realiza uma série de análises sobre o comportamento dos clientes e atendentes, que revelam os pontos que precisam ser aprimorados no atendimento, com o intuito de auxiliar a CONTRATANTE a criar estratégias de vendas e de marketing mais assertivas. Este recurso também possibilita o monitoramento de mídia, ou seja, o rastreamento da mídia utilizada pelo cliente para buscar pela empresa da CONTRATANTE.

**2.4. Tracking.** Similar à funcionalidade Call Tracking, o recurso de Tracking permite que sejam gravados e monitorados os e-mails e as mensagens trocadas via Whatsapp Business entre atendentes e clientes da CONTRATANTE. O conteúdo dos e-mail e mensagens será analisado a partir da utilização da inteligência da Plataforma para revelar pontos que podem ser aprimorados pela CONTRATANTE, auxiliando na construção de estratégias mais assertivas.

**2.5. URA Inteligente.** O recurso URA Inteligente automatiza processos telefônicos e vídeo chamadas sem a intervenção de um atendente. A jornada do atendimento é mapeada a partir do uso da tecnologia de reconhecimento de voz, permitindo que sejam transferidas as chamadas telefônicas e vídeo chamadas para o próximo caminho de acordo com os insights do cliente da CONTRATANTE. Ainda, este recurso permite a personalização das ligações com nomes, datas, valores, endereços, entre outras informações disponíveis em bases de dados, substituindo parcial ou completamente o atendimento humano.

**2.6. Análise de Dados.** A depender da funcionalidade contratada pela CONTRATANTE, esta poderá ter acesso, por meio da Plataforma, a todo o histórico de chamadas telefônicas e/ou vídeo chamadas efetuadas, atendidas, não atendidas, bem como a uma análise dessas chamadas, que lhe permitirão ter uma visão geral do volume de ligações e do desempenho destas ligações, de acordo com determinados critérios estabelecidos na própria Plataforma, os quais podem ser escolhidos pela CONTRATANTE caso a caso, por exemplo, busca das ligações que deseja analisar e administrar (por equipe, por exemplo), busca por palavras ou termos falados no diálogo das chamadas, tanto pelo cliente quando pelo atendente, contabilização das ligações efetuadas e recebidas por período, identificação de épocas de alto ou baixo desempenho, classificação das ligações de acordo com sentimentos, emoções, comportamentos e intenções de cada cliente (por exemplo, dúvidas, informações, sugestões, reclamações, satisfação, etc.), identificação do objetivo da ligação (pós venda, pesquisa de satisfação, contratação, prospecção, conversão em vendas etc.), a identificação do resultado da ligação, entre outros. Ainda, pode ser possível escutar o áudio das ligações gravadas, visualizar qual atendente da CONTRATANTE fez ou recebeu a ligação, o número do telefone utilizado, as principais palavras mencionadas na ligação, o local onde a ligação foi ou está sendo feita, entre outros recursos que, unidos, automatizam os processos de atendimento e fornecem análises inteligentes para impulsionar as vendas e aprimorar o atendimento da CONTRATANTE.

**2.7. Gravações.** A depender da funcionalidade contratada, a Plataforma Mobcall poderá gravar e armazenar chamadas telefônicas, vídeo chamadas, e-mails e mensagens, bem como poderá receber, por upload, arquivos de gravações de chamadas realizadas pela CONTRATANTE, bem como do conteúdo dos e-mails e mensagens trocadas entre a CONTRATANTE e seus clientes, os quais ficarão armazenados na Plataforma durante a vigência destes Termos de Uso, respeitadas as disposições da cláusula 7.5. Essas gravações poderão ser acessadas pela MOBCALL, pela CONTRATANTE e pelos Usuários Finais para a realização de análises, diagnósticos, monitoramentos, criação de relatórios e demais atividades relacionadas ao objeto destes Termos de Uso, para verificar a qualidade da Plataforma e dos serviços ofertados pela CONTRATANTE aos seus clientes. Ao utilizar funções de gravação e monitoramento de chamadas, a CONTRATANTE declara e garante que tem e manterá todos os direitos necessários para implementar essas funções de monitoramento e gravação e permitir que a MOBCALL acesse tal conteúdo, em observância a todas as normas, diretrizes, boas práticas, regulações, entre outras, pertinentes ao conteúdo da gravação e ao direito das pessoas naturais envolvidas na gravação, eximindo a MOBCALL de toda e qualquer responsabilidade que possa surgir em decorrência da implementação de quaisquer funções de gravação e monitoramento de ligações.

**2.7.1.** Em relação às funcionalidades da Plataforma que incluem sistemas de gravação e monitoramento de chamadas telefônicas, vídeo chamadas, e-mails e mensagens, para gerenciar e analisar a efetividade de atendimentos, a CONTRATANTE declara e concorda que a MOBCALL não possui qualquer responsabilidade em relação ao conteúdo das conversas tratadas entre os sócios, administradores, empregados, atendentes e/ou representantes da CONTRATANTE e os seus clientes. A CONTRATANTE

compromete-se em seguir todos os procedimentos de atendimento ao consumidor exigidos na lei aplicável e tomar todos os cuidados e precauções a fim garantir os direitos do consumidor, informando ao consumidor se a conversa será gravada e os fins para os quais a gravação será utilizada. A MOBCALL recomenda que as gravações sejam arquivadas pela CONTRATANTE pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o seu cliente poderá requerer acesso à gravação. Caso haja o requerimento, a MOBCALL recomenda o envio da gravação no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

**2.7.2.** Com relação à função de gravação de chamadas, a CONTRATANTE entende que no início das chamadas os seus clientes deverão ouvir uma gravação inicial informando, entre outros itens, que a chamada está sendo gravada. Além disso, a CONTRATANTE entende e concorda que deve informar a todos os seus Colaboradores (nos termos da cláusula 9.1) que as chamadas realizadas ou recebidas por eles no âmbito da Plataforma estão sendo gravadas. A CONTRATANTE deve assegurar que essas gravações e notificações estão em conformidade com todas as leis, regulamentos e práticas relevantes e/ou aplicáveis à CONTRATANTE e ao seu negócio.

**2.7.3.** Todas as gravações, bem como todo o conteúdo originado das gravações, análises, diagnósticos, monitoramentos, relatórios, e resultados criados no âmbito de utilização da Plataforma, devem ser armazenados pela CONTRATANTE em aparato tecnológico de sua escolha, não se responsabilizando a MOBCALL pela perda desse conteúdo, total ou parcialmente.

**2.7.4.** Sem prejuízo de qualquer outra limitação prevista nestes Termos de Uso e/ou na legislação aplicável, a MOBCALL não será responsável pelo conteúdo de quaisquer ligações, e-mails, mensagens, anúncios e/ou atendimentos realizados pela CONTRATANTE e atendentes de sua empresa aos seus clientes. A MOBCALL não garante, endossa, assegura ou assume responsabilidade por qualquer produto ou serviço divulgado ou oferecido pela CONTRATANTE ou por algum terceiro nas ligações e/ou atendimentos realizados pela CONTRATANTE. Em hipótese alguma, a MOBCALL será responsável por quaisquer multas, lucros cessantes ou perdas e danos, diretos e indiretos, decorrentes de qualquer aspecto do uso da Plataforma que sejam decorrentes de ação ou omissão exclusiva da CONTRATANTE.

**2.8. Ramais.** Ao contratar as funcionalidades da Plataforma, a CONTRATANTE poderá optar pela quantidade de Ramais a serem disponibilizados pela MOBCALL. A quantidade de Ramais será oferecida em duas modalidades, a serem selecionadas pela CONTRATANTE ao preencher o Formulário de Contratação: limitados ou ilimitados.

**2.8.1.** Os Ramais limitados possuem limite na quantidade de minutos de ligações telefônicas e vídeo chamadas que poderão ser gravadas e armazenadas mensalmente na Plataforma. Caso o limite de minutos de gravações armazenadas seja atingido, os minutos adicionais serão cobrados no mês seguinte, conforme valor por minuto estabelecido no Formulário de Contratação.

**2.8.2.** Já os Ramais ilimitados não possuem limite de quantidade de minutos de ligações telefônicas e vídeo chamadas que poderão ser gravadas e armazenadas na Plataforma.

**2.9. Responsabilidade.** A MOBCALL, em hipótese nenhuma, será responsabilizada por qualquer consequência ou dano proveniente de decisões que sejam tomadas pela CONTRATANTE com base nas análises, diagnósticos, monitoramentos realizados pela Plataforma, bem como pelos relatórios disponibilizados na Plataforma, e desde já isenta a MOBCALL de toda e qualquer responsabilidade pelas perdas e danos, diretos e indiretos, causados à própria CONTRATANTE ou a terceiros em razão de tais decisões.

**2.10. Resultados.** A CONTRATANTE declara e concorda que o resultado da operação da Plataforma é típica obrigação de meio, de forma que a MOBCALL não garante qualquer rendimento econômico, economia ou resultado comercial em relação a Licença concedida e as funcionalidades oferecidas pela Plataforma, eximindo-se de toda responsabilidade no caso de danos e prejuízos de qualquer natureza causados à CONTRATANTE nesse sentido. A MOBCALL não oferece qualquer garantia com respeito ao desempenho de alguma campanha, promoção, anúncio ou similares divulgados pela CONTRATANTE.

**2.11. Fora do Escopo.** A Plataforma foi desenvolvida exclusivamente para fins de centralização e otimização do atendimento realizado pela CONTRATANTE aos seus clientes. A Plataforma não realiza qualquer atendimento diretamente aos clientes da CONTRATANTE ou análise de dados que estejam fora do escopo da Plataforma, e tampouco faz qualquer controle do acesso sobre essas informações pela CONTRATANTE e seus Colaboradores ou oferece serviços típicos de telefonia.

### **3. CONTRATAÇÃO DA LICENÇA DA PLATAFORMA MOBCALL**

**3.1. Formulário de Contratação.** Para contratar a Licença da Plataforma, a CONTRATANTE deverá preencher o formulário online disponibilizado no processo de contratação e assinado digitalmente, onde deverá inserir informações sobre a sua qualificação e selecionar as funcionalidades da Plataforma as quais deseja contratar, o período da contratação, entre outras informações necessárias ("Formulário de Contratação"). Ao enviar o Formulário de Contratação, a CONTRATANTE automaticamente concorda com as regras desses Termos de Uso vinculando-se a todas as obrigações aqui contidas.

**3.1.1.** A PESSOA QUE ENVIAR O FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO E ACEITAR ESSES TERMOS DE USO EM NOME DA CONTRATANTE (“**REPRESENTANTE**”) DECLARA QUE DETÉM TODAS AS AUTORIZAÇÕES LEGAIS NECESSÁRIAS PARA REALIZAR A CONTRATAÇÃO DA LICENÇA DA PLATAFORMA, ENVIAR O FORMULÁRIO DE CONTRATAÇÃO E ACEITAR ESSES TERMOS DE USO EM NOME DA CONTRATANTE. A MOBCALL NÃO SERÁ RESPONSÁVEL PELA FALSIDADE DA PRESENTE DECLARAÇÃO, CABENDO À REPRESENTANTE O DEVER DE INDENIZAR A MOBCALL E TERCEIROS POR TODOS OS DANOS E PREJUÍZOS QUE EVENTUALMENTE CAUSADOS.

**3.2. Concretização da Contratação.** A CONTRATANTE declara que a contratação somente será considerada efetivamente concluída, a partir do recebimento, pela CONTRATANTE, de um e-mail enviado pela MOBCALL confirmando a contratação, o qual contará todas as informações relativas à respectiva contratação realizada, como, por exemplo, as funcionalidades da Plataforma contratada, o preço cobrado pela respectiva Licença, o seu prazo de vigência e a quantidade de Ramais contratados que darão acesso à Plataforma, entre outras. Caso haja algum equívoco nas informações constantes no e-mail de confirmação, a CONTRATANTE deverá entrar em contato com a MOBCALL por meio do e-mail suporte@mobcall.com, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento do e-mail de comunicação, para que as informações sejam corrigidas. Na hipótese de a CONTRATANTE não apresentar qualquer objeção quanto tais informações, a contratação será considerada concretizada e todas as disposições desses Termos de Uso passarão a ser aplicáveis e vincularão as Partes.

**3.3. Acesso.** Uma vez que a contratação seja concluída, a CONTRATANTE passará ser titular de uma conta na Plataforma, que será gerida por um administrador indicado pela própria CONTRATANTE (“**Administrador**”), a quem caberá autorizar o acesso de todos os Usuários Finais vinculados à conta da CONTRATANTE, mediante o cadastramento destes na respectiva conta, responsabilizando-se por todas atividades associadas a tal conta. A Plataforma poderá ser acessada por meio de login e senha que serão fornecidos pela MOBCALL. A CONTRATANTE responsabiliza-se pelo uso, guarda, manutenção e sigilo de todas as senhas, garantindo à MOBCALL que não irá compartilhá-las com quaisquer terceiros, exceto com os Usuários Finais, responsabilizando-se por toda atividade praticada pelos Usuários Finais e pelo Administrador em sua conta com o uso de tal login e senhas.

**3.3.1.** Todas as senhas são individuais, sigilosas e intransferíveis, e não devem ser compartilhadas com terceiros. É dever da CONTRATANTE comunicar a MOBCALL no caso de perda, extravio, furto ou qualquer outra forma de exposição indevida ou não autorizada por escrito pela MOBCALL. A MOBCALL não será responsável por acessos realizados por terceiros não autorizados pela CONTRATANTE, no caso desses acessos terem sido realizados com a senha e login corretos. A CONTRATANTE é a única responsável toda atividade associada à sua conta na Plataforma Mobcall com o uso de login e senha corretos. A MOBCALL reserva-se o direito de alterar as senhas a qualquer tempo, por questões de segurança ou outras medidas correlatas, informando imediatamente à CONTRATANTE as novas senhas emitidas.

#### **4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATAÇÃO**

**4.1. SaaS.** A Plataforma é disponibilizada no formato SaaS (*Software as a Service*), o que permite que ela seja acessada remotamente por meio da internet, mediante o uso de login e senha, de forma que a manutenção da Plataforma e a infraestrutura necessária para garantir o seu pleno acesso e funcionamento, tais como servidores de hospedagem, é de responsabilidade da MOBCALL. Todavia, a responsabilidade pelos dispositivos hardware de acesso à Plataforma e pela contratação de serviços de rede e de conexão à internet é exclusiva da CONTRATANTE.

**4.2. Customização.** A CONTRATANTE poderá optar pela personalização da Plataforma que será acessada pela CONTRATANTE e pelos Usuários Finais, mediante a contratação do serviço adicional de customização (“**Customização**”), que deverá ser formalizada por meio do meio do Formulário de Contratação. A MOBCALL fará a Customização da Plataforma, dentro dos limites técnicos da Plataforma e de acordo com o estabelecido no Formulário de Contratação.

**4.3. Atualizações.** A MOBCALL poderá, a seu exclusivo critério, durante a vigência destes Termos de Uso, atualizar a Plataforma Mobcall, com o objetivo de preservar suas características funcionais, incluindo realizar modificações técnicas, em seu layout, bem como nas ferramentas e nos métodos incorporados, sempre que julgar que tais modificações possam resultar no aperfeiçoamento técnico da Plataforma.

**4.4. Nível de Serviço.** A MOBCALL garante que Plataforma estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados, apresentando plenas condições de acesso, navegação e funcionamento durante, no mínimo, 94,7% (noventa e quatro vírgula sete por cento) do tempo, exceto em casos de paradas programadas ou emergenciais que serão realizadas para manter, atualizar ou ajustar as configurações da Plataforma. Não se aplica o disposto nesta cláusula às falhas de acesso, navegação, funcionamento, visualização, atualização ou carregamento da Plataforma, incluindo atrasos, interrupções, instabilidades, e indisponibilidade, decorrentes de circunstâncias que estejam fora do controle da MOBCALL, tais como, sem limitação:

- (i) falhas decorrentes de um evento inesperado, caso fortuito ou força maior;

- (ii) falhas de acesso à internet, quedas de energia, mau funcionamento eletrônico e/ou físico de qualquer rede de telecomunicações, interrupções ou suspensões de conexão;
- (iii) falhas em software e/ou hardware da CONTRATANTE e/ou dos Usuários Finais da Plataforma;
- (iv) falhas em software e/ou hardware da CONTRATANTE e/ou dos Usuários Finais da Plataforma;
- (v) falhas decorrentes da prestação de serviços de terceiros, que sejam necessários para o pleno funcionamento da Plataforma e que estejam fora do controle da MOBDCALL, visto que esta não tem qualquer poder de gerência ou responsabilidade sobre tais serviços;
- (vi) invasão de hackers, crackers e/ou de programas de computador desenvolvidos com o objetivo de causar algum dano na infraestrutura e/ou no ambiente computacional da CONTRATANTE e/ou dos Usuários Finais (ex. vírus, malware, cavalos de troia, etc);
- (vii)
- (viii) atos ou omissões da CONTRATANTE e/ou dos Usuários Finais e/ou de terceiros, incluindo, sem limitação, o mau uso da Plataforma ou uso em desconformidade com as orientações da MOBDCALL, erros ou omissões nos dados e informações inseridas na Plataforma ou oferecidas à MOBDCALL; e
- (ix) determinações autoridades públicas que impactem na Plataforma.

**4.5. Suporte Técnico.** A MOBDCALL oferecerá serviços de suporte técnico à CONTRATANTE ("Suporte Técnico"), que incluem o oferecimento de (i) de diretrizes, esclarecimentos e resolução de dúvidas sobre o uso da Plataforma; e (ii) de diretrizes e soluções gerais para problemas técnicos relacionados à Plataforma. Tendo em vista que a Licença da Plataforma é oferecida na modalidade SaaS, fica expressamente excluído do Suporte Técnico oferecido pela Suporte Técnico todo e qualquer suporte relativo à infraestrutura da CONTRATANTE e dos Usuários Finais, bem como de outros programas de computador sob responsabilidade de terceiros.

**4.5.1.** O Suporte Técnico será realizado pelo time de atendimento da MOBDCALL, por meio do e-mail [suporte@mobccall.com](mailto:suporte@mobccall.com) ou telefone 0800 038 5836, de segunda a sexta feira, das 09h00 às 18h00, exceto feriados nacionais, estaduais (SP) e municipais (Capital). As atividades de Suporte Técnico serão realizadas por acesso remoto online ou pela disponibilização de manuais online em formatos multimídia. Apenas em casos de indisponibilidade da Plataforma (ou seja, caso a Plataforma esteja fora do ar), a MOBDCALL oferecerá serviço de plantão em qualquer hora do dia e semana por meio do telefone 0800 038 5836.

**4.5.2.** O primeiro retorno da MOBDCALL aos chamados relativos a dúvidas, enviados pela CONTRATANTE dentro do horário comercial, serão respondidos dentro dos prazos máximos descritos na tabela abaixo em pelo menos 80% (oitenta por cento) dos pedidos. Tais prazos irão variar de acordo com a classificação da criticidade da questão apresentada, conforme segue:

Nível de Criticidade	Descrição	Tempo do Primeiro Retorno
<b>Baixo</b>	Assuntos periféricos que não impactam no funcionamento ou uso da Plataforma	2 (dois) dias úteis (atendimento e abertura do chamado caso)
<b>Médio</b>	Problemas que afetam uma ou mais funcionalidades da Plataforma e/ou o seu uso, mas que não impedem o uso geral da Plataforma	1 (um) dia útil
<b>Alto</b>	Problemas que impeçam ou afetem de maneira substancial o uso geral da Plataforma	4 (quatro) horas úteis
<b>Altíssimo</b>	Indisponibilidade da Plataforma (ou seja, caso a Plataforma esteja fora do ar)	2 (duas) horas

**4.5.3.** Em caso de problemas técnicos relacionados à Plataforma, a MOBDCALL envidará os melhores esforços para que o acesso seja normalizado no menor prazo possível.

**4.5.4.** Caso a MOBDCALL necessite de alguma informação da CONTRATANTE para o diagnóstico e/ou resolução de falhas na Plataforma, a CONTRATANTE compromete-se a fornecer prontamente as informações necessárias.

**4.6. Serviços de Manutenção.** A MOBDCALL oferecerá serviços de manutenção à Plataforma ("Manutenção"), incluindo a manutenção preventiva e corretiva, que consistem na realização periódica de

inspeções, ajustes, substituições técnicas e reparos necessários para a segurança, bom funcionamento e estabilidade da Plataforma, em razão de erros de lógica, definição, codificação e testes, entre outros.

**4.7. Condições Gerais.** Sem prejuízo de outros direitos e obrigações estabelecidos pela legislação aplicável, a CONTRATANTE desde já concorda com as seguintes condições, que são aplicáveis ao uso e acesso da Plataforma:

- (i) é de inteira responsabilidade da CONTRATANTE: (a) equipar-se e responsabilizar-se pelos computadores e dispositivos de hardware necessários para o acesso à Plataforma, bem como pelo acesso desses computadores e dispositivos à internet; (b) manter seguro o ambiente de seus computadores e demais dispositivos de acesso à Plataforma, com o uso de ferramentas disponíveis, como antivírus e firewall, entre outras, de modo a contribuir na prevenção de riscos eletrônicos; (c) utilizar sistemas operacionais e navegadores atualizados e eficientes para a plena utilização da Plataforma, de acordo com as especificações fornecidas pela MOBCALL; (d) usar a Plataforma na versão mais recente disponível, sabendo e concordando que a MOBCALL poderá, a qualquer momento e a seu exclusivo critério, definir a data final para a descontinuidade dos serviços de suporte para as versões anteriores; e (e) utilizar a Plataforma para finalidades lícitas e não permitir o seu acesso e uso por terceiros não autorizados; e
- (ii) a CONTRATANTE compromete-se a utilizar a Plataforma sempre com boa-fé e de acordo com as orientações oferecidas pela MOBCALL e com as regras previstas nestes Termos de Uso. Caso a MOBCALL constate má-fé da CONTRATANTE e/ou uso indevido da Plataforma, em desacordo com o previsto nesta cláusula, a MOBCALL poderá rescindir estes Termos de Uso.

## 5. ENTREGA DE EQUIPAMENTOS

**5.1. Comodato.** Constatada necessidade por parte da CONTRATANTE, a MOBCALL poderá conceder à CONTRATANTE aparelhos telefônicos fixos e/ou celulares ("Equipamento") em regime de comodato. A solicitação deverá ser feita pela CONTRATANTE no ato da contratação, por meio do Formulário de Contratação, assinado durante o processo de contratação.

**5.2. Remuneração.** As Partes acordam que não será devido à MOBCALL qualquer remuneração ou encargo em razão do depósito dos Equipamentos previsto nesta cláusula. Do mesmo modo, a instalação dos Equipamentos não será cobrada.

**5.3. Depositário.** O Equipamento ficará sob posse da CONTRATANTE, pelo prazo de vigência da contratação, na pessoa de seu representante legal, que aceita de maneira expressa e irrevogável o encargo de fiel depositário dos Equipamentos, respondendo, para todos os efeitos legais, pela sua guarda e devida conservação.

**5.4. Manutenção.** A MOBCALL poderá, de tempos em tempos, realizar a manutenção dos Equipamentos, por si ou terceiro por ela indicado, mediante agendamento prévio com a CONTRATANTE. Referida manutenção também poderá ser realizada por solicitação pela CONTRATANTE, em caso de comprovada necessidade, mediante envio de e-mail ao endereço suporte@mobcall.com. Em quaisquer das hipóteses de manutenção, a MOBCALL encaminhará à CONTRATANTE um Equipamento em condições normais de uso para continuação de suas atividades em substituição ao Equipamento que tiver sido retirado para a manutenção. Todos os custos com a manutenção serão arcados pela CONTRATANTE.

**5.5. Obrigações.** A CONTRATANTE se obriga a:

- (i) zelar pela conservação dos Equipamentos que lhe forem entregues, adotando todas as providências e cautelas necessárias para assegurar sua guarda, integridade e perfeita conservação e funcionamento responsabilizando-se pelos danos oriundos do mau uso ou negligência na sua conservação;
- (ii) manter o controle dos Equipamentos registrados por meio de um relatório atualizado, que deverá conter as informações do número de série do Equipamento, o local dentro do estabelecimento da CONTRATANTE onde ele se encontra, bem como anotação sobre eventual substituição e o respectivo motivo, se o Equipamento tiver sido substituído;
- (iii) lavrar boletim de ocorrência em caso de furto, roubo, perda total ou parcial, incêndio, destruição total ou parcial do Equipamento, constando informações que identifiquem o Equipamento afetado (ex. o número de série), e apresentá-lo à MOBCALL em até 5 (cinco) dias úteis da data da ocorrência; e
- (iv) assumir a responsabilidade pelo pagamento integral do valor do Equipamento nos casos mencionados no item "iii" acima, ou na hipótese de falta de solicitação de assistência técnica quando necessário, descuido no manuseio, retenção ou qualquer outro fato ou evento que

impossibilite, dificulte ou prejudique o direito de propriedade da MOBCALL sobre os Equipamentos, incluindo nos casos de apreensão ou confisco dos Equipamentos por autoridades. Caso a MOBCALL opte, a seu exclusivo critério e se for possível, por recuperar o Equipamento, a CONTRATANTE deverá arcar com todas as despesas da tentativa ou efetiva recuperação.

**5.6. Proibição.** É vedado à CONTRATANTE (i) realizar o transporte dos Equipamentos para local diverso daquele de instalação, exceto se autorizado por escrito pela MOBCALL e desde que a CONTRATANTE exerça no novo local as suas atividades, nos termos de seus atos constitutivos; (ii) ceder, oferecer em comodato, sublocar, transferir ou alienar, total ou parcialmente, os Equipamentos a quaisquer terceiros; (iii) realizar qualquer reparação ou modificação nos Equipamentos sem autorização por escrito da MOBCALL, sendo certo que toda manutenção deverá ser realizada nos termos da cláusula 5.4 acima, comprometendo-se a imediatamente comunicar à MOBCALL sobre qualquer intervenção ou violação nos Equipamentos, por si ou por quaisquer terceiros.

**5.7. Devolução.** Ao término da contratação, a CONTRATANTE compromete-se a devolver os Equipamentos e eventuais acessórios que lhe tenham sido entregues, no mesmo estado de conservação em que os tiver recebido, salvo desgaste natural pelo uso, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de término da presente contratação, sob pena de aplicação de multa no valor dos Equipamentos, correspondente a R\$ 350,00 (Trezentos e cinquenta) reais por Equipamento não devolvido. O prazo mencionado neste item poderá ser estendido a exclusivo critério da MOBCALL.

**5.8. Responsabilidade.** Todo e qualquer erro, dano ou prejuízo, direto ou indireto, causado à MOBCALL ou a terceiros decorrente do não cumprimento das obrigações dispostas nesta cláusula 5, serão de responsabilidade total e exclusiva da CONTRATANTE, que ficará obrigada a indenizar a MOBCALL nos termos da cláusula 11.12.

## 6. REMUNERAÇÃO

**6.1. Remuneração.** Em contraprestação à outorga da Licença da Plataforma, pela MOBCALL à CONTRATANTE, a MOBCALL terá direito a uma remuneração que será calculada de acordo com (i) a quantidade de Ramais telefônicos contratadas pela CONTRATANTE; e (ii) o volume de minutos das ligações gravadas e armazenadas na Plataforma ("**Remuneração**"). O volume de Ramais e o volume de minutos das ligações gravadas e armazenadas na Plataforma está descrito no Formulário de Contratação, assim como o valor cobrado por cada Ramal e pelo pacote de minutos de armazenamento das gravações.

**6.1.1.** A CONTRATADA está ciente que, nos casos da contratação da modalidade limitada de armazenamento de ligações, o armazenamento de chamadas superior ao limite de minutos previsto na cláusula 6.1 acima acarretará na cobrança de um valor adicional por minuto, conforme fixado no Formulário de Contratação, o qual será devido pela CONTRATANTE no mês subsequente ao armazenamento, nas datas de vencimento e de acordo com demais condições descritas nesta cláusula 6.

**6.1.2.** Caso sejam contratados serviços adicionais de Customização, os valores estabelecidos no Formulário de Contratação serão devidos pela CONTRATANTE nas datas de vencimento e de acordo com demais condições descritas nesta cláusula 6.

**6.1.3.** Os valores correspondentes aos serviços de suporte técnico e manutenção, cobrados pela MOBCALL da CONTRATANTE, já estão incluídos no valor da Licença, uma vez que são considerados acessórios à respectiva Licença.

**6.2. Forma de Pagamento.** A Remuneração deverá ser paga mensalmente pela CONTRATANTE na data de vencimento fixada no Formulário de Contratação, mediante a apresentação pela MOBCALL da competente Nota Fiscal Eletrônica e boleto eletrônico, com antecedência mínima de 2 (dois) dias da data de seu vencimento. Caso a data de pagamento recaia em dia não útil, o pagamento será prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

**6.3. Atraso.** Todo e qualquer atraso da CONTRATANTE no pagamento da Remuneração acarretará a incidência de multa de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, sobre o valor em atraso até a data do efetivo pagamento.

**6.4. Suspensão.** O atraso pela CONTRATANTE no pagamento da Remuneração devida à MOBCALL por período igual ou superior a 15 (quinze) dias corridos, contados da data do vencimento, acarretará a suspensão do acesso à Plataforma pela CONTRATANTE até que as pendências financeiras tenham sido regularizadas. O acesso à Plataforma somente será restabelecido após a identificação pela MOBCALL do pagamento integral de todos os valores devidos pela CONTRATANTE, o que poderá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis após a data de pagamento pela CONTRATANTE.

**6.4.1.** Caso a CONTRATANTE não quite suas obrigações financeiras no prazo de 30 (trinta) dias contados da data do vencimento do respectivo valor em aberto, a MOBCALL se reserva o direito de rescindir estes Termos de Uso e cancelar definitivamente o acesso da CONTRATANTE à Plataforma Mobcall. Neste caso, as disposições da cláusula 7.4 serão aplicáveis.

**6.5. Reajuste.** Os valores da Remuneração serão reajustados automaticamente a cada 12 (doze) meses, contados a partir do início da vigência destes Termos de Uso, de acordo com a variação positiva do IGP-M/FGV ou outro índice que vier a substituí-lo, independente aviso prévio pela MOBDCALL à CONTRATANTE. Em caso de deflação no período, os valores da Remuneração não sofrerão alteração.

**6.6. Tributos.** Todos os tributos e encargos fiscais devidos em razão destes Termos de Uso já estão incluídos no valor da Remuneração e serão de exclusiva responsabilidade do contribuinte definido pela legislação tributária.

## 7. VIGÊNCIA E RESCISÃO

**7.1. Vigência.** Estes Termos de Uso permanecerão em vigor pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data do envio de e-mail de confirmação da contratação pela MOBDCALL, nos termos da cláusula 3.2 acima, e serão renovados automaticamente, por períodos iguais e sucessivos, salvo em caso de notificação escrita encaminhada por uma Parte à outra nesse sentido, com antecedência de 30 (trinta) dias à data de término.

**7.2. Rescisão Imotivada.** Qualquer das Partes poderá rescindir estes Termos de Uso, imotivadamente, mediante envio de comunicação por escrito à Parte contrária com antecedência de 30 (trinta) dias.

**7.3. Rescisão Motivada.** Qualquer uma das Partes poderá, ainda, rescindir estes Termos de Uso, imediatamente e sem aviso prévio, nas seguintes hipóteses, não cabendo à Parte que der causa à rescisão qualquer tipo de indenização:

- (i) infração pela Parte contrária de qualquer obrigação assumida nestes Termos de Uso, desde que essa infração não possa ser sanada ou, sendo ela sanável, não o seja em até 15 (quinze) dias contados do recebimento, pela Parte infratora, de notificação escrita da Parte prejudicada, respondendo, neste caso, a Parte infratora pelas perdas e danos a que der causa;
- (ii) falência, liquidação judicial ou extrajudicial, recuperação judicial ou extrajudicial da Parte contrária;
- (iii) ocorrência de caso fortuito ou de força maior que torne a execução destes Termos de Uso impossível ou impraticável por prazo superior a 30 (trinta) dias, contados da data de recebimento da notificação sobre evento de força maior ou caso fortuito enviada pela Parte prejudicada;
- (iv) transferência ou cessão, parcial ou total, pela Parte contrária das obrigações previstas nestes Termos de Uso, sem a prévia e expressa autorização da outra;
- (v) atraso da CONTRATANTE no pagamento da Remuneração devida à MOBDCALL, por período superior a 30 (trinta) dias, nos termos da cláusula 6.4.1 destes Termos de Uso; e
- (vi) violação de qualquer disposição da cláusula 11.1 destes Termos de Uso ou, ainda, caso qualquer uma das Partes, seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, afiliadas, sócios e Colaboradores (conforme abaixo definido na cláusula 9.1), seja (a) investigado em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção, (b) condenado sob a acusação de suborno e/ou corrupção, ou (c) incluído em qualquer lista de restrição ou sanção econômica de negócios por autoridades públicas, por conta de conhecida ou suspeita prática de corrupção e/ou suborno.

**7.4. Penalidade.** Caso a rescisão imotivada se dê por iniciativa da CONTRATANTE ou caso a rescisão motivada se dê por culpa da CONTRATANTE, esta ficará obrigada ao pagamento de uma multa rescisória correspondente a 20% (vinte por cento) do valor da Remuneração devida à MOBDCALL até o final da vigência destes Termos de Uso **OU** (ii) o valor equivalente à Remuneração correspondente a 1 (um) mês vigência – o que for maior. A multa rescisória prevista nesta cláusula não isenta a CONTRATANTE da sua obrigação de quitar os valores devidos à MOBDCALL até a data de rescisão.

**7.5. Acesso a Informações.** A CONTRATANTE está ciente de que a MOBDCALL não oferece serviços de hospedagem e, portanto, os dados, informações e resultados armazenados na conta da CONTRATANTE permanecerão disponíveis na Plataforma Mobcall para acesso da CONTRATANTE por até 90 (noventa) dias contados da data de encerramento destes Termos de Uso, por qualquer motivo ("Prazo de Backup"). A MOBDCALL não se responsabiliza pela perda dos dados, informações e resultados da conta da CONTRATANTE, sendo de sua responsabilidade exclusiva realizar o backup, em seu servidor e/ou dispositivos, de todos dados, informações e resultados que estejam armazenados na Plataforma Mobcall durante a vigência deste Contrato e pelo Prazo de Backup. Após o Prazo de Backup, todos os dados, informações e resultados da CONTRATANTE poderão, a critério exclusivo da MOBDCALL, ser apagados da Plataforma, de forma definitiva e irrecuperável, e, em hipótese alguma, a MOBDCALL será responsabilizada



por qualquer dano ou prejuízo causado à CONTRATANTE, caso esta não realize as cópias aqui mencionadas.

**7.6. Cancelamento do Acesso.** Após encerrado o prazo de vigência destes Termos de Uso ou após sua rescisão, por qualquer motivo, o acesso à Plataforma Mobcall será imediatamente encerrado pela MOBCALL, sem necessidade de qualquer aviso ou notificação. A continuidade do uso da Plataforma pela CONTRATANTE após o prazo estipulado nesta cláusula sujeitará à CONTRATANTE ao pagamento dos valores correspondentes à utilização indevida.

**7.7. Obrigações Perenes.** A extinção destes Termos de Uso, independentemente de seu motivo ou forma, não isentará qualquer das Partes do cumprimento das obrigações de caráter perene, incluindo, sem limitação, as de indenização, confidencialidade e proteção de dados.

## **8. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**8.1. Propriedade Intelectual da MOBCALL.** As Partes aceitam e concordam que a Plataforma Mobcall, bem como todo o know-how, base de dados, técnicas, metodologias, patentes, marcas registradas, segredos de negócio, planos de negócio, documentos técnicos, invenções, informações, códigos de programação, programas de computador, linguagens informáticas, avançadas ou não, e métodos de captura, tratamento e processamento das bases de dados utilizados pela MOBCALL para a execução do objeto destes Termos de Uso e/ou desenvolvidas pela MOBCALL para a consecução do seu objeto ("Propriedade Intelectual") são e continuarão sendo de titularidade exclusiva da MOBCALL. Nenhuma disposição destes Termos de Uso deve ser entendida como restrição ou renúncia da MOBCALL de quaisquer direitos sobre sua Propriedade Intelectual, tampouco cessão à CONTRATANTE de tais direitos.

**8.1.1.** Os códigos derivados, direta ou indiretamente, de qualquer desenvolvimento, arranjo, melhoria ou alteração da Plataforma Mobcall, das suas funcionalidades e das suas bases de dados relacionadas, executados ou entregues durante ou em razão do cumprimento destes Termos de Uso, ainda que por solicitação expressa da CONTRATANTE, serão de exclusiva titularidade da MOBCALL, podendo a esta empregá-los livremente e, sem limitação, adaptá-los, aperfeiçoá-los, transformá-los, distribuí-los, comercializá-los, levá-los a registro, cedê-los e licenciá-los, a qualquer título e a seu exclusivo critério.

**8.1.2.** Cada uma das Partes permanecerá sendo proprietária de seus direitos de propriedade intelectual. Nada neste Contrato deve afetar, diminuir ou alterar os direitos de propriedade existentes de qualquer uma das Partes.

**8.2. Usos Proibidos.** A Licença não confere à CONTRATANTE, tampouco aos Usuário Finais, qualquer direito além daqueles expressamente outorgados nestes Termos de Uso. A CONTRATANTE concorda que a Plataforma é protegida pela legislação de propriedade intelectual, sendo vedado à CONTRATANTE e aos Usuário Finais qualquer forma de utilização da Plataforma em desacordo com as disposições previstas nestes Termos de Uso, bem como: (i) ceder, sublicenciar, doar, alienar, vender, alugar, arrendar, emprestar, exportar, importar, distribuir, realizar ou permitir *time sharing*, transmitir ou transferir, total ou parcialmente, a terceiros, a qualquer título, a Plataforma, quaisquer licenças e/ou direitos de acesso e/ou uso da Plataforma, exceto se autorizado expressamente no Contrato; (ii) modificar, ampliar, reduzir, adaptar, traduzir, descompilar, emular, desmontar, descriptografar, executar engenharia reversa da Plataforma; (iii) desenvolver, criar ou patrocinar programas que possam alterar ou copiar a Plataforma, ainda que seja para lhe introduzir melhorias de qualquer natureza; (iv) explorar, reproduzir e criar cópias, digitais ou físicas, da Plataforma em qualquer mídia, de forma que viole os direitos da MOBCALL; (v) separar os componentes da Plataforma para uso em dispositivos diferentes; e (vi) remover, ocultar ou alterar, total ou parcialmente, as marcas e sinais distintivos da MOBCALL da Plataforma, bem como os avisos de reserva de direitos de propriedade intelectual existentes na Plataforma e na documentação fornecidas pela Plataforma e/ou pela MOBCALL.

**8.3. Responsabilidade.** A MOBCALL declara e garante que toda a Propriedade Intelectual relacionada à Plataforma Mobcall e/ou executadas ou entregues pela MOBCALL durante ou em razão do cumprimento do Contrato, é de sua titularidade e/ou que possui todas as licenças, autorizações, cessões ou permissões para a sua comercialização, utilização, outorga da Licença ou sublicenciamento.

**8.3.1.** Cada Parte deverá responsabilizar-se, perante a Parte contrária e terceiros, pela autoria, originalidade e legalidade de qualquer material, dado ou conteúdo que disponibilize para o cumprimento das obrigações previstas no Contrato, garantindo a não violação de quaisquer leis, decretos, regulamentos, normas de autorregulamentação e/ou direitos de terceiros, incluindo-se, mas não se limitando a direitos de personalidade, direitos de imagem, direitos de propriedade intelectual, direitos autorais, marcas, patentes, segredos de indústria e comércio, direitos de imagem e regulamentos de promoções comerciais, exceto na forma autorizada pelo Contrato ou pela legislação pertinente.

**8.4. Gravações.** Todas as gravações realizadas pela Plataforma e/ou realizadas pela CONTRATANTE e armazenadas na Plataforma, bem como os respectivos áudios, vídeos, análises, relatórios, entre outros, que forem gerados no âmbito da Plataforma a partir das chamadas telefônicas ou vídeo chamadas realizadas pela CONTRATANTE ("Conteúdo") serão consideradas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo de sua responsabilidade manter uma cópia de todo o Conteúdo, sob sua integral

responsabilidade, de modo que a MOBCALL está indene de quaisquer responsabilidades por perda do Conteúdo, sendo aplicável ao Conteúdo as disposições previstas na cláusula 7.5 deste Contrato.

**8.5. Autorização de Uso das Marcas.** Sujeito aos termos e condições destes Termos de Uso, a CONTRATANTE concede à MOBCALL, sem qualquer ônus, uma licença limitada, não exclusiva e não transferível para usar, reproduzir e veicular o nome, as marcas e demais sinais distintivos da CONTRATANTE, somente naquilo que seja estritamente necessário para cumprir as obrigações expressas nestes Termos de Uso. Não obstante a licença aqui concedida, o USUÁRIO permanecerá detentor de suas marcas, ficando a MOBCALL obrigada a não realizar qualquer ato inconsistente com esta titularidade.

## 9. CONFIDENCIALIDADE

**9.1. Obrigação de Confidencialidade.** Durante a vigência destes Termos de Uso, as Partes poderão ter acesso, direta ou indiretamente, em qualquer formato (oral ou escrito, seja em suporte físico ou digital), a diversas informações e documentos sigilosos da Parte contrária ("Parte Divulgadora"), contendo ou não a expressão *Confidencial*, ou qualquer designação similar, em virtude da Licença e do desempenho da Plataforma e das atividades desenvolvidas no âmbito destes Termos de Uso ("Informações Confidenciais"). A Parte que receber as Informações Confidenciais ("Parte Receptora") obriga-se a manter as Informações Confidenciais sob absoluto sigilo, obrigando-se por si, por seus empregados, funcionários, prepostos, representantes, prestadores de serviço, consultores, executivos, conselheiros, acionistas, sócios, mandatários, parceiros, administradores, diretores e dirigentes ("Colaboradores"), a não as divulgar, sob qualquer forma, ou delas fazer qualquer uso comercial, sem o consentimento prévio e por escrito da Parte Divulgadora.

**9.1.1.** A Parte Receptora assume perante a Parte Divulgadora, em caráter irrevogável e irretratável, dentre outras obrigações de sigilo e confidencialidade estabelecidas neste Instrumento, a obrigação de não fazer uso, não divulgar, não explorar, não revelar, não fornecer, não reproduzir, não publicar, não transmitir, não ceder, não facilitar e nem tornar acessível as Informações Confidenciais a terceiros, direta ou indiretamente, total ou parcialmente, exceto na forma autorizada por estes Termos de Uso. A Parte Receptora deverá proteger as Informações Confidenciais da Parte Divulgadora contra o uso ou revelação não autorizada, com o mesmo cuidado e proteção que utiliza para proteger suas próprias Informações Confidenciais. As Partes deverão também manter confidencialidade de todos os termos deste Instrumento, do Formulário de Contratação e de seus eventuais Anexos.

**9.2. Informações Confidenciais.** Serão consideradas "Informações Confidenciais", para os fins destes Termos de Uso, todas e quaisquer informações, orais ou escritas, de natureza técnica, operacional, financeira, comercial ou jurídica, incluindo, sem limitação, know-how, bancos de dados, modelos, fórmulas, amostras, teorias, patentes, propriedade intelectual, material, tecnologias, informações sobre fabricação e tecnologias de processo, fluxogramas, fotografias, ilustrações, imagens, dados pessoais, projetos, registros de projetos, listas de empregados, manuais de negócios, códigos de programação, programas de computador, linguagens (avançadas ou não), invenções, segredos industriais, segredos de negócio, condições financeiras, planos de desenvolvimento, identidades de co-desenvolvimento, lista e dados de clientes, lista de Colaboradores, histórico de ocorrências, ideias, estrutura, etapas de criação, de desenvolvimento e de implementação de projetos, planos de negócios, negócios potenciais, estratégias de negócios, registros de negócios, registros de mercado, políticas e diretrizes, procedimentos, conceitos de produtos e de serviços, métodos, técnicas, documentos, contratos de qualquer espécie, pareceres e pesquisas de qualquer espécie, enfim, toda e qualquer informação que a Parte Divulgadora disponibilize à Parte Receptora em relação aos seus negócios, operações, produtos, tecnologias e serviços, bem como de suas empresas controladoras, controladas ou coligadas.

**9.3. Informações Não Confidenciais.** Não serão consideradas Informações Confidenciais, para os propósitos destes Termos de Uso, aquelas que comprovadamente: (i) já eram de conhecimento público antes de sua divulgação pela Parte Divulgadora; (ii) tenham chegado ao conhecimento público sem culpa ou dolo da Parte Receptora ou de seus Colaboradores; (iii) já eram conhecidas pela Parte Receptora antes da celebração deste Instrumento; (iv) tornaram-se conhecidas pela Parte Receptora por meio de terceiros, desde que (a) a divulgação dessas informações não seja proibida por este Instrumento e (b) a fonte de tais informações não esteja, segundo o melhor conhecimento da Parte Receptora, vinculada a qualquer acordo de confidencialidade; (v) informações que sejam independentemente desenvolvidas pela Parte Receptora, sem terem por base as Informações Confidenciais; e (vi) devam ser divulgadas, por determinação legal, ordem judicial ou requisição de autoridades competentes, sendo que a Parte Receptora, em tais casos, deverá notificar previamente a Parte Divulgadora acerca da existência e do conteúdo da determinação/ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que a Parte Divulgadora possa, caso deseje, tomar as medidas cabíveis ou apresentar suas contrarrazões perante o juízo ou autoridade competente – neste caso, a Parte Receptora compromete-se a divulgar tais Informações Confidenciais estritamente nos limites do que lhe for requisitado, bem como tomar todas as medidas necessárias para garantir que a autoridade que receba tais Informações Confidenciais determine sigilo judicial ou confira tratamento confidencial adequado a tais informações.

**9.4. Uso das Informações Confidenciais.** A Parte Receptora somente utilizará as Informações Confidenciais para a execução das atividades necessárias envolvendo o objeto destes Termos de Uso, comprometendo-se a não as utilizar para qualquer outra finalidade, direta ou indiretamente, exceto se

expressamente previsto nestes Termos de Uso ou se autorizada de forma prévia e por escrito pela Parte Divulgadora. A Parte Receptora obriga-se a utilizar as Informações Confidenciais de forma proba, diligente e razoável, estritamente de acordo com as orientações da Parte Divulgadora, tão somente para atingir os fins especificamente necessários dentro do âmbito da relação entre as Partes. A Parte Receptora compromete-se, ainda, a emendar seus melhores esforços para proteger as Informações Confidenciais contra qualquer divulgação não autorizada.

**9.5. Divulgação aos Colaboradores.** A Parte Receptora compromete-se a divulgar as Informações Confidenciais apenas aos seus Colaboradores diretamente envolvidos nas discussões e nas atividades vinculadas à execução destes Termos de Uso e somente naquilo que for estritamente necessário para que tais Colaboradores realizem seus trabalhos, devendo, ainda, assegurar, mediante acordo escrito, que os Colaboradores que tiverem acesso às Informações Confidenciais respeitem os termos desta cláusula de confidencialidade, guardando sigilo sobre as Informações Confidenciais que receberem e não as divulgando para quaisquer terceiros, respondendo a Parte Receptora por todo e qualquer uso e divulgação não autorizados das Informações Confidenciais realizados por seus Colaboradores.

**9.6. Titularidade.** Todas as Informações Confidenciais que a Parte Receptora tiver acesso permanecerão sendo de exclusiva propriedade da Parte Divulgadora. A Parte Receptora aceita e concorda que não possui e nem possuirá quaisquer direitos sobre as Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, sendo as respectivas Informações Confidenciais de propriedade exclusiva da Parte Divulgadora. Nenhuma cláusula deste Instrumento será interpretada como cessão de qualquer direito pertinente às Informações Confidenciais.

**9.7. Devolução ou Destruição das Informações Confidenciais.** Caso seja solicitado pela Parte Divulgadora, a qualquer tempo, ou em caso de término da relação entre as Partes, independentemente da causa, a Parte Receptora destruirá ou restituirá à Parte Divulgadora, a exclusivo critério desta, todas as cópias, bancos de dados, reproduções e/ou adaptações que porventura tiver realizado das Informações Confidenciais, incluindo todas as anotações, descrições, resumos, rascunhos e materiais envolvendo as Informações Confidenciais ou nelas baseados, no prazo razoável requerido pela Parte Divulgadora.

**9.8. Incidentes.** Caso a Parte Receptora tome conhecimento ou suspeite de qualquer acontecimento que viole as regras desta cláusula ou coloque em risco a segurança das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá imediatamente comunicar a Parte Divulgadora.

**9.9. Responsabilidade.** A Parte Receptora será a única e a exclusiva responsável pelo uso que fizer das Informações Confidenciais, por si ou por seus Colaboradores. O eventual uso indevido, por negligência, imprudência, imperícia ou até mesmo intencional que a Parte Receptora e os Colaboradores fizerem das Informações Confidenciais será de sua exclusiva responsabilidade, de tal forma que a Parte Receptora ficará obrigada a indenizar a Parte Divulgadora pelos prejuízos causados.

**9.10. Indenização.** A constatação de qualquer infração das obrigações previstas nesta cláusula, cometida pela Parte Receptora ou por seus Colaboradores, sujeitará a Parte Receptora ao pagamento de indenização pelas perdas e danos a que der causa, sem prejuízo da aplicação de toda e qualquer sanção cível ou penal prevista na legislação brasileira.

**9.11. Prazo.** As obrigações e proibições previstas nesta cláusula permanecerão válidas durante a vigência destes Termos de Uso e pelo período adicional de 5 (cinco) anos contados do seu término, independentemente do motivo, ressalvados os casos em que a obrigação de confidencialidade sobreviverá ao prazo aqui estipulado em razão da natureza da Informação Confidencial, por exemplo, nas hipóteses envolvendo segredo empresarial e dados pessoais.

## **10. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**10.1. Definições.** Para efeitos da presente cláusula, as definições abaixo, quando utilizadas em letra maiúscula, no singular ou plural, guardarão os seguintes significados:

- (i) "Anonimização" (e termos relacionados como "Anonimizar" e "Anonimizados"): todo e qualquer meio e processo técnico razoável, disponíveis na ocasião do Tratamento de Dados Pessoais, que resulte na não-identificação do titular do referido Dado Pessoal. Os dados anonimizados não serão considerados Dados Pessoais para os fins da Lei n. 13.709/18, salvo quando o processo de anonimização se tratar, na realidade, de uma Pseudonimização.
- (ii) "Dados Pessoais": dados e informações obtidos por meios digitais ou não, capazes de identificar ou tornar identificáveis pessoas físicas, incluindo dados que possam ser combinados com outras informações para identificar um indivíduo e/ou que se relacionem com a identidade, características ou comportamento de um indivíduo ou influenciem na maneira como esse indivíduo é tratado ou avaliado, incluindo números identificativos, dados locacionais e/ou identificadores eletrônicos, tais como cookies, *beacons*, *advertising ids* e tecnologias correlatas. Os dados referentes aos indivíduos diretamente envolvidos nas atividades de execução do objeto destes Termos de Uso também estão incluídos na presente classificação de Dados Pessoais.

- (iii) “Dados Sensíveis”: Dados Pessoais referentes à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a um indivíduo, ou qualquer dado que, quando combinado com outras informações, possa inferir um dado pessoal sensível.
- (iv) “Incidente”: todo e qualquer Tratamento de Dados Pessoais não autorizado, seja acidental ou doloso (dentro ou não de uma mesma rede), incluindo, sem limitação, acesso, incidentes de segurança da informação ou violação da privacidade e identidade de terceiros para realização de um Tratamento não autorizado, e todas as outras formas ilegais de Tratamento dos Dados Pessoais.
- (v) “Pseudonimização” (e termos relacionados como “Pseudonimizar” e “Pseudonimizado”): todo e qualquer meio e processo técnico aplicado no Tratamento de Dados Pessoais que resulte na não-identificação do Titular do referido Dado Pessoal, mas que, por meio de esforços razoáveis ou mediante a utilização exclusiva de meios próprios, possa reverter tal processo permitindo que o Titular seja identificado ou identificável.
- (vi) “Titular”: pessoa natural a quem se refere os Dados Pessoais que são objeto de Tratamento no âmbito destes Termos de Uso.
- (vii) “Tratamento” (e termos relacionados como “Tratar”, “Tratados”): toda e qualquer operação realizada com Dados Pessoais, incluindo a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração, conforme dispõe a Lei n. 13.709/18 e o Decreto 8.771/2016.

**10.2. Tratamento.** No desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas à execução destes Termos de Uso, as Partes obrigam-se a cumprir rigorosamente toda legislação brasileira aplicável de proteção de Dados Pessoais vigente, em especial as novas exigências trazidas pela Lei n. 13.709/2018, responsabilizando-se pelo uso indevido que fizer dos Dados Pessoais Tratados no âmbito destes Termos de Uso em desacordo com a legislação aplicável e/ou com as disposições destes Termos de Uso.

**10.3. Agentes do Tratamento.** As Partes concordam que, no âmbito da execução destes Termos de Uso, a CONTRATANTE atuará como controladora dos Dados Pessoais Tratados, enquanto a MOBCALL atuará como operadora dos Dados Pessoais, aplicando-se às Partes, portanto, as obrigações e responsabilidades previstas na legislação aplicável no tocante à sua atuação.

**10.4. Finalidade.** As Partes somente poderão Tratar os Dados Pessoais exclusivamente para as finalidades de otimizar o atendimento realizado aos seus clientes, facilitar a integração da sua área de atendimento com outras áreas de negócios e aprimorar a sua estratégia de marketing e de vendas, conforme previsto nestes Termos de Uso Anexo, e exclusivamente de acordo com as instruções, recomendações e orientações recebidas da CONTRATANTE (“Usos Permitidos”).

**10.5. Utilização dos Dados.** A CONTRATANTE declara e garante que (i) não reproduzirá e não realizará a captura de tela, todo ou em parte, da Plataforma e das suas interfaces durante seu uso, salvo para uso relacionado ao objeto destes Termos de Uso; (ii) não realizará ou tentará realizar coleta de quaisquer dados disponíveis na Plataforma, por meio de ferramenta de coleta automatizada, ou por qualquer outro meio que seja, especialmente por meio da criação de crawlers e bots no geral; (iii) não criará ou utilizará programas que venham a alterar, incluir ou excluir dados contidos na Plataforma, se for o caso, ou de qualquer forma interferir no normal funcionamento da Plataforma; e (iv) não utilizará os dados e informações disponibilizados pela Plataforma para constranger, coagir, discriminar ou prejudicar, de qualquer forma, os Titulares dos Dados Pessoais e/ou como justificativa para prática de atos que violem ou ameacem interesses e direitos de terceiros. A CONTRATANTE reconhece ser a única responsável pelo uso que fizer dos dados e informações disponibilizados através da Plataforma, reconhecendo não haver qualquer vínculo e/ou responsabilidade da MOBCALL relacionada às análises, decisões, ações, abstenções e omissões que a CONTRATANTE vier a adotar. A CONTRATANTE será a única e exclusiva responsável, por si e por seus Colaboradores, perante s Titulares, as autoridades e demais terceiros, quanto à utilização dos dados e informações obtidos através da Plataforma, respondendo pelas perdas e danos que possam, eventualmente, se originar dessa utilização.

**10.6. Onboarding de Dados.** Na hipótese de a CONTRATANTE vir a disponibilizar, por meio da Plataforma Mobcall, quaisquer Dados Pessoais de sua titularidade e/ou disponíveis em seus bancos de dados, por exemplo, as gravações das chamadas, para que tais dados sejam analisados e processados por meio da Plataforma Mobcall (“Onboarding de Dados”), a CONTRATANTE desde já garante, perante a MOBCALL e terceiros, que: (i) todos os procedimentos de Onboarding de Dados serão realizados a único e exclusivo critério da CONTRATANTE, e os Dados Pessoais constantes serão coletados e compartilhados de acordo com uma base legal válida prevista na legislação aplicável; (ii) é a controladora dos Dados Pessoais disponibilizados, reconhecendo a MOBCALL, única e exclusivamente, como operadora desses Dados

Pessoais, nos termos da legislação aplicável; (iii) os procedimentos de Onboarding de Dados serão realizados de acordo com as melhores práticas de privacidade, proteção de dados, confidencialidade e requisitos de segurança de informações previstos na legislação aplicável; e (iv) todos os documentos, imagens, informações e dados, incluindo Dados Pessoais, compartilhados com a Plataforma cumprem com todas as leis aplicáveis, estatutos, instrumentos legais, contratos, regulamentos de proteção e privacidade de Dados Pessoais.

**10.6.1.** Na hipótese de a CONTRATANTE solicitar o processamento de quaisquer dados que possam ser considerados Dados Sensíveis, a CONTRATANTE responsabiliza-se integralmente pelo uso dos Dados Sensíveis coletados e compartilhados com a Plataforma, bem como por todo e qualquer acesso realizados destes, isentando a MOBCALL de qualquer responsabilidade pelo processamento de tais Dados Sensíveis.

**10.6.2.** A CONTRATANTE será a única responsável pelos dados e as informações que transmitir à Plataforma ou através dela, incluindo Dados Pessoais, bem como por eventuais ações, omissões, falhas ou erros cometidos pela CONTRATANTE no acesso ou no compartilhamento dos Dados Pessoais com a MOBCALL, bem como por perdas e danos decorrentes do uso, direto ou indireto, por parte da CONTRATANTE, dos Dados Pessoais tratados e processados pela Plataforma, isentando a MOBCALL e mantendo-a indene de quaisquer responsabilidades nesse sentido, incluindo pelos conteúdos gerados pela CONTRATANTE e as decisões tomadas pela CONTRATANTE.

**10.7. Base Legal.** As Partes garantem que todo e qualquer Tratamento de Dados Pessoais realizado no âmbito destes Termos de Uso será feito sempre utilizando uma base legal válida, legítima e adequada ao Tratamento, na forma autorizada pela legislação aplicável,, respeitadas as expectativas e direitos do titular do Dado Pessoal.

**10.8. Transparência.** Sempre que necessário, as Partes concordam expressamente em incluir, em suas políticas de privacidade ou outros instrumentos firmados com os Titulares dos Dados Pessoais, referências claras, destacadas das demais cláusulas contratuais, quanto aos Usos Permitidos, especialmente quanto aos Dados Sensíveis, informando ao Titular, ainda, sobre a finalidade para a qual o Dado Pessoal é utilizado, com quem ele é compartilhado (incluindo eventual transferência internacional), as medidas de segurança aplicadas, os prazos de retenção do Dado Pessoal e os direitos do Titular sobre seus Dados Pessoais.

**10.9. Propriedade.** As Partes declaram estar cientes e de acordo que todos os Dados Pessoais Tratados em decorrência da execução do objeto destes Termos de Uso serão considerados de propriedade exclusiva da Parte que os detinha antes da assinatura destes Termos de Uso ou do seu compartilhamento com a Parte contrária.

**10.10. Segurança.** As Partes garantem que cumprirão com todas as políticas, regras e orientações de segurança da informação, em especial no que concerne aos Dados Pessoais, incluindo questões relativas a armazenamento, criptografia, controles de acesso (dupla autenticação, manutenção de inventário detalhado) e serviços de firewalls, a fim de protegê-los contra Incidentes, devendo adotar medidas para garantir a adequada segurança contra os riscos apresentados em decorrência da natureza dos Dados Pessoais. As Partes se obrigam a efetuar a gestão de vulnerabilidade de seus sistemas realizando testes periódicos para identificação e imediata correção de eventuais vulnerabilidades que venham a ser identificadas.

**10.10.1.** Caso as Partes tenham conhecimento da ocorrência ou mera suspeita de um Incidente ou Tratamento não autorizado de Dados Pessoais, elas deverão notificar a Parte contrária por escrito e de forma detalhada sobre: (i) a ocorrência ou suspeita de qualquer Incidente relacionado a Dados Pessoais, com a apresentação de todas as informações e detalhes disponíveis sobre tal Incidente, incluindo a identificação de quais Dados Pessoais foram afetados e as medidas tomadas (e aquelas em vias de serem tomadas) para mitigar os efeitos de tal Incidente; (ii) a existência de qualquer instrução fornecida pela Parte contrária que no contexto do Tratamento dos Dados Pessoais contrarie a legislação aplicável; e (iii) qualquer fato ou situação específica que razoavelmente a impeça de cumprir qualquer de suas obrigações previstas nestes Termos de Uso e/ou na legislação aplicável no contexto do Tratamento dos Dados Pessoais. Todas as notificações previstas nessa cláusula deverão ser enviadas imediatamente e sem atraso injustificado à outra Parte, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas contadas da ciência do Incidente ou Tratamento não autorizado.

**10.11. Exercício de Direitos.** Caso algum titular dos Dados Pessoais Tratados no âmbito destes Termos de Uso faça alguma requisição no exercício de seus direitos previstos nas legislações pertinentes de proteção de Dados Pessoais, como, por exemplo, mas sem limitação, solicite a alteração, atualização, correção, acesso, portabilidade ou exclusão de seus Dados Pessoais, a Parte que receber tal solicitação deverá comunicar tal fato imediatamente à Parte contrária e, mediante autorização escrita da STIX, proceder ao atendimento da requisição feita pelo Titular dos Dados Pessoais de forma gratuita e sem demora injustificada.

**10.12. Exclusão dos Dados.** As Partes reconhecem que após atingida a finalidade do Tratamento quanto aos Usos Permitidos e/ou terminada a relação contratual entre as Partes, as Partes deverão destruir os Dados Pessoais compartilhados ou garantir sua efetiva Anonimização, salvo se, por obrigação legal, tiverem que mantê-los, tais como obrigações oriundas de regulações setoriais. Ainda, os Dados Pessoais

serão excluídos dos sistemas das Partes, mediante requisição dos Titulares dos respectivos Dados Pessoais, salvo se houver qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como eventual obrigação legal de retenção dos Dados Pessoais ou necessidade de preservação destes para resguardo de direitos e interesses legítimos das Partes. Não havendo qualquer motivo que justifique a manutenção dos Dados Pessoais, as Partes se obrigam a efetuar expurgo dos Dados Pessoais de forma segura, inclusive de backup.

**10.12.1.** Em conformidade com as melhores práticas de mercado, as Partes concordam em cumprir com a legislação aplicável, informando aos Titulares dos Dados Pessoais, sempre que necessário, sobre o procedimento detalhado para desativar o Tratamento de seus Dados Pessoais, assim como para solicitar sua exclusão, disponibilizando, por exemplo e se cabível, links que ofereçam tais possibilidades.

**10.13. Confidencialidade.** As disposições sobre confidencialidade previstas no Contrato aplicam-se às Partes no tocante aos Dados Pessoais, bem como a todos os seus Colaboradores envolvidos na execução destes Termos de Uso, permanecendo esta obrigação em vigor mesmo após o término da sua vigência. Caso a divulgação dos Dados Pessoais seja exigida por requisição de autoridades administrativas competentes ou por determinação judicial, a Parte que receber tal requisição deverá notificar previamente à Parte contrária acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que esta possa, caso deseje, apresentar suas medidas ou contrarrazões perante o juízo ou autoridade competente.

**10.14. Compartilhamento.** Cada Parte declara e reconhece que, em razão da natureza dos Dados Pessoais, somente será autorizada a comunicação e/ou o uso compartilhado de Dados Pessoais para as finalidades previstas nesses Termos de Uso. Qualquer compartilhamento de Dados Pessoais recebidos da Parte contrária para finalidade diversa do previsto nestes Termos de Uso, somente poderá ser realizado com a prévia e expressa autorização da Parte que os divulgar, principalmente se houver objetivo de obter vantagem econômica. Sempre que possível, os Dados Pessoais serão Tratados e compartilhados de forma Anonimizada ou Pseudonimizada, preservando a identidade das Partes e dos Titulares dos Dados Pessoais.

**10.15. Responsabilidade.** As Partes serão responsáveis, por si e por seus Colaboradores, pelo Tratamento de Dados Pessoais por ela realizado no contexto destes Termos de Uso e da relação entre as Partes, mantendo a Parte contrária indene de quaisquer responsabilidades, danos ou prejuízos, diretos e indiretos, decorrentes de qualquer operação de Tratamento de Dados Pessoais realizada em desacordo com estes Termos de Uso e/ou a legislação brasileira aplicável.

**10.16. Dano e indenização.** Havendo dano ou prejuízo suportado por uma Parte em razão de qualquer descumprimento de obrigações legais ou contratuais relacionadas à proteção dos Dados Pessoais por culpa, dolo, negligência ou imprudência da Parte contrária ou de seus Colaboradores, incluindo penalidades administrativas e condenações em processos judiciais ou arbitrais, deverá a Parte prejudicada ser indenizada no valor integral das perdas e danos, nos termos da cláusula 11.12 deste Contrato.

## **11. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**11.1. Anticorrupção.** As Partes declaram-se ciente e comprometem-se, direta e indiretamente, por seus empregados, representantes, administradores, diretores, conselheiros, afiliadas, sócios ou acionistas, assessores, consultores ou parte relacionada, a observar e a cumprir rigorosamente todas as leis aplicáveis contra práticas de suborno e corrupção, incluindo, mas não se limitando a (i) atual legislação brasileira de anticorrupção (Lei n. 12.846/2013) e as demais leis que forem aprovadas e que regulamentarem essa mesma matéria; o (ii) *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA); o (iii) *UK Bribery Act*; e (iv) todas as convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja ou será signatário, tais como a *OECD Convention on Combating Bribery of Foreign Public Officials in International Business Transactions* e a *UN Convention Against Corruption*, todas denominadas, conjuntamente, de "Normas Anticorrupção"). As Partes comprometem-se a (i) adotar as melhores práticas de ética e integridade, bem como controles internos, visando prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro; (c) abster-se de praticar atos que violem as Normas Anticorrupção e de agir de forma lesiva à administração pública, no interesse ou para benefício próprio, da Parte contrária ou de terceiros; e (iii) caso tenha conhecimento de qualquer ato ou fato que viole as normas citadas, comunicar imediatamente a Parte contrária.

**11.2. Acordo Integral.** Estes Termos de Uso refletem a íntegra dos entendimentos e acordos assumidos entre as Partes em relação ao seu objeto. Sendo assim, estes Termos de Uso revogam e substituem qualquer entendimento, acordo ou outro termo, verbal ou escrito, celebrado anteriormente ao aceite destes Termos de Uso que se refira ao mesmo objeto aqui disposto.

**11.3. Alteração.** Estes Termos de Uso poderão ser alterados, a qualquer momento, a exclusivo critério da MOBCALL. A MOBCALL enviará uma notificação à CONTRATANTE informando sobre a alteração e caso não concorde com os novos Termos de Uso, deverá informar à MOBCALL, sobre sua discordância no prazo de 5 (cinco) dias contados do recebimento da notificação, hipótese em que a versão anterior dos Termos de Uso permanecerá em vigor até o término da vigência da contratação estabelecida na cláusula 7.1 destes Termos de Uso. A CONTRATANTE reconhece que a renovação da Licença após o recebimento da notificação informando sobre a alteração dos Termos de Uso, implicarão no aceite da última versão dos Termos de Uso.

**11.4. Efeito Vinculante.** Estes Termos de Uso vinculam as Partes e seus sucessores, a qualquer título, ao fiel cumprimento destes Termos de Uso, em caráter irrevogável e irretratável.

**11.5. Tolerância.** A tolerância de qualquer das Partes com relação à exigência do regular e tempestivo cumprimento das obrigações da outra Parte não constituirá desistência, alteração, modificação ou novação de quaisquer dos direitos ou obrigações estabelecidos por meio destes Termos de Uso, constituindo mera liberdade, que não impedirá a Parte tolerante de exigir da outra o fiel e cabal cumprimento destes Termos de Uso, a qualquer tempo.

**11.6. Renúncia.** Nenhuma renúncia ao exercício de direito assegurado nestes será válida, exceto se formalizada por escrito pela Parte renunciante.

**11.7. Invalidez Parcial.** A invalidez parcial destes Termos de Uso não o afetará na parte considerada válida, desde que as obrigações sejam desmembráveis entre si. Ocorrendo o disposto nesta cláusula, as Partes desde já se comprometem a negociar, no menor prazo possível, em substituição à cláusula invalidada, a inclusão de termos e condições válidos que reflitam os termos e condições da cláusula invalidada, observado o objetivo e a intenção das Partes quando da negociação da cláusula invalidada e o contexto em que se insere.

**11.8. Cessão.** Estes Termos de Uso não poderão ser cedido pela CONTRATANTE, no todo ou em parte, salvo mediante expresse consentimento por escrito da MOBICAL. Fica desde já acertado que a MOBICAL poderá, a qualquer momento, ceder os direitos e obrigações decorrentes destes Termos de Uso, total ou parcialmente, a quaisquer terceiros, mediante simples comunicação por escrito à CONTRATANTE.

**11.9. Autonomia das Partes.** As Partes declaram, para todos os efeitos, que são independentes e autônomas, de forma que destes Termos de Uso não criam qualquer outra modalidade de vínculo entre ambas, inclusive, sem limitação, mandato, sociedade, associação, parceria, consórcio, *joint-venture* ou representação comercial. Cada Parte é totalmente responsável por seus atos e obrigações assumidos por meio destes Termos de Uso. Salvo nos casos expressamente previstos nestes Termos de Uso, as Partes reconhecem que elas não têm qualquer autoridade ou poder para, direta ou indiretamente, negociar, contratar, assumir qualquer tipo de obrigação ou criar responsabilidade em nome da outra Parte, sob hipótese alguma.

**11.10. Desvinculação Trabalhista.** As Partes reconhecem não existir qualquer vínculo de natureza trabalhista e/ou de subordinação jurídica e econômica entre as Partes, que seja relacionado a presente contratação, bem como entre seus empregados e/ou prestadores de serviços com a Parte contrária, assumindo cada Parte integral responsabilidade pelos encargos trabalhistas, securitários, acidentários e previdenciários de toda a mão de obra por ela contratada para execução do objeto destes Termos de Uso.

**11.11. Indenização.** Cada Parte ("Parte Indenizadora") deverá defender, isentar e indenizar a outra Parte ("Parte Indenizada") contra todas e quaisquer perdas e danos, diretos e indiretos, causados à Parte Indenizada, oriundos de qualquer ação ou omissão comprovadamente praticados pela própria Parte Indenizadora, em violação às disposições do (i) destes Termos de Uso; (ii) do Formulário de Contratação; e/ou (iii) da legislação em vigor aplicável, incluindo, sem limitação, valores despendidos com o pagamento de condenações, judiciais e administrativas, acordos (desde que previamente autorizados pela Parte Indenizadora), termos de ajustamento de conduta (TAC), custas e despesas, judiciais e extrajudiciais, tais como, mas sem limitação, honorários periciais, honorários advocatícios sucumbenciais e contratados – neste último caso, desde que razoáveis, entre outros. Caso seja devida qualquer indenização pela MOBICAL à CONTRATANTE, em razão de danos comprovadamente causados pela MOBICAL, o valor da indenização será limitado ao valor total recebido, pela MOBICAL da CONTRATANTE, nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores ao incidente que deu causa à tal indenização, conforme estipulado nestes Termos de Uso.

**11.12. Notificações.** Todas as notificações e comunicações exigidas ou permitidas neste Termo deverão ser enviadas por escrito e entregues a cada Parte, com confirmação de recebimento, nos endereços informados no Formulário de Contratação. Incumbe às Partes o dever de manter devidamente atualizadas as suas informações para envio de notificações, sob pena de ser considerada entregue uma notificação encaminhada para endereço não atualizado.

**11.13. Mútuo Acordo.** As Partes declaram e reconhecem que entenderam perfeitamente o sentido e o alcance de todas as cláusulas e condições convencionadas nestes Termos de Uso, obrigando-se a cumpri-las fielmente em atenção aos princípios da boa-fé e lealdade, abstendo-se de invocar, no futuro, ressalvas, oposições ou exceções que impliquem em modificação das convenções ora celebradas ou que pretendam interpretá-las de forma diversa daquela literalmente convencionada.

**11.14. Garantias.** Todas as garantias oferecidas pela MOBICAL estão expressamente previstas nestes Termos de Uso. Nenhuma recomendação, declaração, conselho, comentário ou informação, oral ou escrita, obtida da MOBICAL ou por meio da execução destes Termos de Uso que não estejam expressamente previstas nestes Termos de Uso deverão ser consideradas ou criarão qualquer garantia.

**11.15. Ofertas e Promoções.** Ao aceitar estes Termos de Uso, a CONTRATANTE reconhece e concorda que poderá receber em seu endereço de e-mail ofertas, comunicados, anúncios, promoções, entre outros, da MOBCALL e de empresas parceiras. Caso não deseje receber este tipo de comunicação, a CONTRATANTE deverá comunicar a MOBCALL por meio do e-mail suporte@mobcall.com.

**1.16. Conflitos.** O Formulário de Contratação é integrante e indissociável destes Termos de Uso. No caso de conflito entre as disposições do destes Termos de Uso e do Formulário de Contratação, prevalecerão este último.

**1.17. Lei Aplicável e Foro.** Este Termo será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. As Partes elegem o Foro da Comarca de São Caetano do Sul, Estado de São Paulo, para dirimir todas as questões dele oriundas, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

\*\*\*