



CONDIÇÕES GERAIS DE USO DA PLATAFORMA RUÁ CHAT

As presentes Condições Gerais disciplinam aspectos operacionais, técnicos e funcionais da utilização da Plataforma RUÁ CHAT e integram todos os Termos de Aceite celebrados com a RUÁ START CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA., e/ou eventuais empresas integrantes de seu grupo econômico.

1. ACESSO À PLATAFORMA

1.1. O acesso à Plataforma será realizado exclusivamente por meio de credenciais individuais de autenticação fornecidas ou cadastradas pela **CONTRATANTE**.

1.2. Cada usuário é integralmente responsável pela guarda, sigilo e utilização de suas credenciais de acesso.

1.3. É vedado o compartilhamento de logins, senhas ou quaisquer mecanismos de autenticação entre usuários distintos.

1.4. A **CONTRATANTE** responderá integralmente pelos atos praticados por seus usuários cadastrados.

1.5. A **CONTRATADA** poderá bloquear, suspender ou exigir autenticação adicional em acessos considerados suspeitos, inseguros, automatizados ou incompatíveis com os padrões normais de utilização.

2. LICENÇAS E LIMITES OPERACIONAIS

2.1. A utilização da Plataforma observará os limites previstos no Termo de Aceite.

2.2. Os limites poderão envolver:

I – quantidade de usuários cadastrados;



II – quantidade de usuários simultâneos;

III – quantidade de canais integrados;

IV – volume de armazenamento;

V – volume de mensagens processadas;

VI – volume de processamento computacional;

VII – utilização de recursos de inteligência artificial;

VIII – integrações disponíveis;

IX – utilização de APIs.

2.3. A extrapolação dos limites contratados poderá gerar cobrança adicional, bloqueio de funcionalidades ou necessidade de upgrade de plano.

3. INTEGRAÇÕES E SERVIÇOS DE TERCEIROS

3.1. A Plataforma poderá integrar-se a serviços disponibilizados por terceiros, incluindo plataformas de mensageria, APIs, provedores de autenticação, inteligência artificial, gateways e serviços em nuvem.

3.2. A **CONTRATADA** não garante a continuidade, disponibilidade ou compatibilidade permanente de integrações mantidas por terceiros.

3.3. Alterações promovidas por terceiros não caracterizam falha na prestação dos serviços.



3.4. Eventuais custos cobrados por terceiros permanecerão de responsabilidade da **CONTRATANTE** quando aplicável.

4. CHATBOT, FLUXOS E AUTOMAÇÕES

4.1. A Plataforma poderá disponibilizar recursos de chatbot, automações, jornadas de atendimento, roteamentos e fluxos operacionais.

4.2. Os fluxos poderão ser configurados pela **CONTRATANTE** ou pela **CONTRATADA** mediante contratação específica.

4.3. A **CONTRATADA** não garante resultados comerciais, operacionais ou financeiros decorrentes da utilização dos fluxos implementados.

4.4. Os fluxos, automações, parametrizações, modelos, templates e estruturas desenvolvidos pela **CONTRATADA** constituem ativos de sua exclusiva propriedade intelectual.

5. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

5.1. A Plataforma poderá utilizar recursos de inteligência artificial próprios ou disponibilizados por terceiros.

5.2. A **CONTRATADA** poderá substituir provedores de inteligência artificial a qualquer tempo, sem necessidade de aditamento contratual.

5.3. Conteúdos produzidos por inteligência artificial possuem caráter auxiliar e deverão ser validados pela **CONTRATANTE** antes de sua utilização.



6. MANUTENÇÕES E EVOLUÇÕES

6.1. A **CONTRATADA** poderá realizar manutenções preventivas, corretivas, adaptativas e evolutivas.

6.2. Atualizações poderão incluir correções, melhorias, novas funcionalidades ou alterações tecnológicas.

6.3. Manutenções emergenciais poderão ocorrer sem aviso prévio quando necessárias à estabilidade ou segurança da Plataforma.

7. BACKUP E RETENÇÃO DE DADOS

7.1. A **CONTRATADA** realizará rotinas automáticas de backup dos ambientes sob sua gestão.

7.2. Os backups serão executados conforme critérios técnicos internos.

7.3. A existência de backups não constitui garantia absoluta de recuperação integral dos dados.

7.4. A **CONTRATANTE** permanece responsável pela manutenção de cópias próprias dos dados considerados críticos para suas atividades.

8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

8.1. A **CONTRATADA** adotará medidas técnicas e administrativas compatíveis com as boas práticas de mercado.

8.2. Poderão ser utilizados mecanismos de criptografia, segregação lógica de dados, monitoramento de ambiente, autenticação, controle de acesso e rastreabilidade.



8.3. Nenhum ambiente tecnológico pode ser considerado integralmente imune a falhas ou ataques cibernéticos.

9. LOGS E REGISTROS ELETRÔNICOS

9.1. A **CONTRATADA** poderá manter registros eletrônicos de acesso, autenticação, utilização da Plataforma, integrações e operações realizadas.

9.2. Os registros eletrônicos poderão ser utilizados como meio de prova em procedimentos administrativos, arbitrais ou judiciais.

10. SUPORTE

10.1. O suporte será prestado pelos canais oficialmente divulgados pela **CONTRATADA**.

10.2. Salvo contratação específica, o suporte não contempla:

I – customizações;

II – desenvolvimento de funcionalidades;

III – consultorias;

IV – treinamentos adicionais;

V – integrações específicas;

VI – parametrizações complexas.

11. USO ACEITÁVEL

11.1. É vedado utilizar a Plataforma para:



I – prática de atos ilícitos;

II – envio de spam;

III – disseminação de malware;

IV – fraude;

V – phishing;

VI – coleta indevida de dados;

VII – violação de direitos de terceiros;

VIII – tentativa de acesso não autorizado;

IX – utilização que comprometa a estabilidade da Plataforma.

11.2. A **CONTRATADA** poderá suspender preventivamente acessos que representem risco à segurança, estabilidade ou conformidade legal da Plataforma.

12. EXPORTAÇÃO E EXCLUSÃO DE DADOS

12.1. Encerrado o contrato, a **CONTRATANTE** poderá solicitar a exportação dos dados nos termos previstos contratualmente.

12.2. Decorrido o prazo contratual de retenção, a **CONTRATADA** poderá promover a exclusão definitiva das informações armazenadas.



13. ALTERAÇÕES

13.1. Estas Condições Gerais poderão ser atualizadas para adequação tecnológica, operacional, regulatória ou de segurança.

13.2. As alterações entrarão em vigor após comunicação aos clientes por meio eletrônico ou disponibilização da nova versão nos canais oficiais da **CONTRATADA**.