TERMO DE USO - ATENDIMENTOWEB

Versão: 1.0 | Última atualização: 21/01/2026

Este Termo de Uso regula o acesso e a utilização do **AtendimentoWeb**, um software disponibilizado no modelo **SaaS (Software as a Service)** para controle e registro de atendimentos (chamados) e informações associadas. Ao marcar a opção **"Li e aceito o Termo"** e/ou ao utilizar o sistema, você declara que leu, compreendeu e concorda com as condições aqui descritas.

Este documento foi redigido para reduzir a exposição de informações sensíveis. Dados cadastrais e informações comerciais específicas (ex.: valores, endereços completos) devem ser tratados no checkout e em comunicações privadas.

1. Definições

- **Plataforma**: o sistema AtendimentoWeb e seus componentes (site, APIs, banco de dados e interface).
- **Operador do Serviço**: responsável pela disponibilização técnica do AtendimentoWeb (Sousait.net).
- **Cliente**: pessoa física ou jurídica que contrata o acesso à Plataforma.
- **Usuário**: pessoa autorizada pelo Cliente a acessar a Plataforma (ex.: Administrador, Atendente).
- **Conteúdo do Cliente**: dados inseridos na Plataforma pelo Cliente e seus Usuários.
- **Checkout Transparente**: pagamento realizado dentro do site, via provedor de pagamentos integrado.

2. Objeto e Escopo do Serviço

O AtendimentoWeb tem como objetivo apoiar o Cliente no registro e acompanhamento de atendimentos, clientes/contatos, usuários e anotações. O acesso é disponibilizado via web, mediante autenticação, conforme o plano contratado.

2.1 Funcionalidades principais (exemplos)

Módulo	Finalidade (resumo)
Clientes	Cadastro e consulta de clientes/contatos e dados essenciais para atendimento.
Atendimentos	Registro, acompanhamento, histórico e status dos atendimentos.
Anotações	Notas internas vinculadas a atendimentos/clientes.
Usuários	Gestão de acesso e perfis (Administrador/Atendente).

3. Cadastro, Acesso e Responsabilidades

3.1 O Cliente é responsável por manter seus dados de cadastro atualizados e por garantir que somente Usuários autorizados acessem a Plataforma. O Cliente deve adotar boas práticas de segurança (senhas fortes, não compartilhamento de credenciais, controle de dispositivos e e-mails).

3.2 O Operador do Serviço poderá suspender ou limitar acessos em caso de indícios de fraude, abuso, tentativas de ataque, uso automatizado não autorizado ou violação deste Termo.

4. Planos, Cobrança e Pagamentos

4.1 O acesso ao AtendimentoWeb pode estar sujeito a pagamento, conforme o plano exibido no momento da contratação. Os valores, periodicidade, tributos e condições promocionais (quando houver) serão apresentados no checkout.

4.2 O pagamento poderá ocorrer por meio de provedor de pagamento integrado (checkout transparente). A autorização de pagamento e a confirmação da transação seguem as regras do provedor e do meio de pagamento utilizado (cartão, boleto, pix etc.).

4.3 Em caso de estorno, chargeback ou suspeita de fraude, o acesso poderá ser suspenso até a resolução do evento.

5. Suporte, Manutenção e Disponibilidade

5.1 O AtendimentoWeb poderá passar por manutenções programadas, correções e atualizações. O Operador do Serviço buscará manter a disponibilidade, sem garantia de operação ininterrupta, considerando a natureza de serviços de internet e dependências de terceiros (provedores, redes, pagamentos).

5.2 Canais de suporte: e-mail de suporte e/ou contato disponibilizados no site do AtendimentoWeb. Para fins de segurança, solicitações sensíveis podem exigir validação adicional.

6. Dados, Privacidade e LGPD

6.1 O Conteúdo do Cliente permanece de titularidade do Cliente. O Operador do Serviço atua como operador de dados na medida necessária para prestar o serviço, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018 - LGPD).

6.2 O Cliente declara que possui base legal para inserir e tratar dados pessoais na Plataforma e que orientará seus Usuários sobre o uso adequado do sistema.

6.3 O Operador do Serviço poderá adotar medidas técnicas e administrativas de segurança (ex.: controle de acesso, logs, backups, criptografia em trânsito quando aplicável). Nenhuma medida é absoluta; por isso, o Cliente também deve adotar controles internos.

7. Propriedade Intelectual

7.1 O AtendimentoWeb, sua marca, layout, códigos e materiais são protegidos por direitos de propriedade intelectual. O Cliente recebe uma licença limitada, não exclusiva e revogável para uso durante a vigência do plano, conforme este Termo.

8. Usos Proibidos

- Tentar acessar áreas, dados ou contas sem autorização.
- Automatizar requisições de forma abusiva (bots), realizar scraping ou testes de carga sem autorização.
- Inserir conteúdo ilícito, ofensivo, discriminatório, ou que viole direitos de terceiros.
- Realizar engenharia reversa, descompilação ou tentativa de obtenção do código-fonte.

9. Suspensão e Cancelamento

9.1 O Cliente pode solicitar cancelamento conforme condições do plano. Após o cancelamento, o acesso é encerrado e o Conteúdo do Cliente poderá ser mantido por período limitado para fins de obrigações legais e/ou restauração, conforme política interna.

9.2 O Operador do Serviço poderá encerrar o acesso em caso de violação deste Termo, fraude, não pagamento ou uso que comprometa a segurança da Plataforma.

10. Limitação de Responsabilidade

10.1 O Operador do Serviço não se responsabiliza por danos indiretos, lucros cessantes, perda de oportunidade ou falhas decorrentes de fatores fora de seu controle (ex.: indisponibilidade de internet, falhas do provedor de pagamento, e-mail do Cliente, dispositivos do Usuário).

11. Alterações deste Termo

11.1 O Operador do Serviço poderá atualizar este Termo para refletir melhorias, requisitos técnicos, mudanças legais ou de segurança. A versão vigente será disponibilizada no site e/ou no sistema.

12. Contato

Dúvidas, solicitações e comunicações relacionadas a este Termo podem ser encaminhadas pelos canais oficiais disponibilizados no AtendimentoWeb (ex.: e-mails de suporte/contato exibidos no site).

13. Lei Aplicável e Foro

Este Termo é regido pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro do domicílio do Operador do Serviço, salvo disposição legal em contrário.

Aceite: Ao marcar “Li e aceito o Termo” e prosseguir, você confirma que concorda com este Termo de Uso.

Recomendação: mantenha uma cópia deste documento para seus registros.