

## **TERMO DE USO E ACEITE DAS FERRAMENTAS ENVIUO**

A ENVIUO disponibiliza os serviços de ferramentas de Envio de E-mail Marketing, Recuperação de Carrinho Abandonado e Cobrança de Boleto no modelo SaaS (Software como serviço) para qualquer empresa ou pessoa física, doravante denominada CLIENTE. Os Termos de Uso a seguir regem o uso de todos os serviços disponíveis online via Internet para os CLIENTES da ENVIUO.

Ao assinalar a opção “Li e aceito os termos de condições”, disponível na tela de informação do meio de pagamento e confirmação da contratação, o CLIENTE declara-se ciente dos termos e condições contidos neste documento, bem como expressa seu consentimento e concordância com os referidos termos e condições, incluindo as informações relativas aos planos e valores dos serviços que ora adquiriu, sem o que não é possível contratar e/ou utilizar as ferramentas da ENVIUO.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. Constitui objeto do presente Termo a prestação de serviços de ferramentas de Envio de E-mail Marketing, Recuperação de Carrinho Abandonado e Cobrança de Boletos para a loja ou site do negócio do CLIENTE de acordo com as características abaixo descritas:

1.1.1. Serviço de e-mail marketing: permite o envio de mensagens de correio eletrônico para listas de contatos de visitantes e clientes da loja ou site do negócio do CLIENTE, doravante chamados de USUÁRIOS, bem como para listas de contatos que o CLIENTE insira manualmente na ferramenta;

1.1.2. Serviço de recuperação de carrinho abandonado: permite o envio de até cinco mensagens de correio eletrônico por carrinho abandonado para os USUÁRIOS da loja do CLIENTE em prazos definidos pelo próprio;

1.1.3. Serviço de Cobrança de Boletos: identifica as compras realizadas na loja do CLIENTE cujo meio de pagamento seja boleto bancário e, a critério do CLIENTE, envia um fluxo automático de até 5 (cinco) mensagens de correio eletrônico e/ou cinco SMS com informações da compra e do boleto bancário, lembrando e incentivando os USUÁRIOS da loja do CLIENTE a pagarem esses boletos antes do seu vencimento.

1.1.4. Todos os serviços contratados ficam disponíveis numa conta única de acesso ao painel da ENVIUO que disponibilizada ao CLIENTE no ato do seu cadastro.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DA ESCOLHA E VALORES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

2.1 Cabe ao CLIENTE escolher quais serviços da ENVIUO deseja contratar, sendo certo que os serviços podem ser contratados individualmente ou em qualquer combinação entre si.

2.2 Os valores de cada serviço contratado refletirão a escolha do CLIENTE, conforme planos e preços disponíveis no site da ENVIUO.

- 2.3 Os valores dos serviços são mensais e cobrados recorrentemente, caso o CLIENTE não solicite o cancelamento dos serviços.
- 2.4 O CLIENTE também pode optar pela contratação das ferramentas com pagamentos trimestral, semestral ou anual, sendo que a essas modalidades de pagamento corresponderão descontos no valor cobrado conforme política comercial vigente da ENVIUO na ocasião.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO PAGAMENTO E VALIDADE DOS CRÉDITOS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- 3.1. O pagamento dos serviços da ENVIUO poderá ser feito por cartão de crédito, Paypal ou boleto bancário, mediante escolha do cliente.
- 3.2. Caso a opção seja por pagamento via boleto bancário, a ENVIUO enviará o o respectivo boleto com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência do seu vencimento.
- 3.3 Os créditos dos serviços têm validade de 33 (trinta e três), 93 (noventa e três), 183 (cento e oitenta e três) e 368 (trezentos e sessenta e oito) dias corridos, respectivamente nas contratações mensal, trimestral, semestral e anual, para que o CLIENTE não seja afetado por eventual atraso no prazo de compensação dos pagamentos subsequentes.
- 3.4 Os preços cobrados pelos serviços da ENVIUO podem ser reajustados a qualquer momento, sempre observando uma comunicação prévia feita ao CLIENTE nos canais utilizados pela ENVIUO, tais como: e-mail, interface da ferramenta, chat e quaisquer outro que vierem a ser adotados.

### **CLÁUSULA QUARTA – DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS**

- 4.1. A solicitação de cancelamento dos serviços da ENVIUO poderá ser feita pelo CLIENTE a qualquer momento através do envio do motivo e da URL da loja para [cancelamento@enviou.com.br](mailto:cancelamento@enviou.com.br)
- 4.2 A ENVIUO reserva-se o prazo de até 2 dias úteis para dar um retorno ao CLIENTE referente ao cancelamento, sendo que nesse prazo irá apurar informações sobre a conta do CLIENTE, resultados obtidos e, também, ensejará todos os esforços para tentar reverter a decisão de cancelamento.
- 4.3 O não pagamento dos serviços contratados incorrerá no imediato cancelamento dos serviços da ENVIUO, implicando a suspensão do acesso do CLIENTE à sua conta.
- 4.4 De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o CLIENTE tem prazo de arrependimento de compra de 7 dias corridos, aplicáveis analogamente à contratação dos serviços da ENVIUO, sendo devido à ENVIUO apenas o pagamento referente aos créditos efetivamente utilizados pelo CLIENTE.

### **CLÁUSULA QUINTA – DO CONTEÚDO A SER DIVULGADO**

- 5.1. O CLIENTE será exclusivamente responsável pelo conteúdo que veicular através dos serviços ora contratados, devendo manter a ENVIUO isenta de quaisquer responsabilidades oriundas do conteúdo e da utilização do mesmo, ficando responsável em indenizar a ENVIUO na hipótese de esta vir a ser condenada em qualquer esfera, seja administrativa, arbitrária ou judicial.
- 5.2. A criação e atualização de todo o conteúdo a ser divulgado pelo CLIENTE para sua base de clientes e prospects utilizando os serviços objetos do presente termo, serão realizada através de programas de acesso remoto, sendo, portanto, de única e exclusiva responsabilidade do CLIENTE..
- 5.3. A ENVIUO se reserva o direito de suspender a prestação dos serviços ora contratados, a qualquer tempo e independente de notificação judicial ou extrajudicial, na hipótese de constatar que O CLIENTE está utilizando os mesmos, de forma ilícita e/ou que atentem a moral e aos bons costumes.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA COLETA E USO DE DADOS DOS USUÁRIOS**

A ENVIUO poderá coletar as informações inseridas ativamente pelo Usuário no momento do cadastro na loja e/ou site do negócio do CLIENTE e, ainda, informações coletadas automaticamente quando da utilização das páginas e da rede, como, por exemplo, identificação do produto comprado, páginas de produtos e/ou categorias de produtos navegadas, IP com data e hora da conexão, entre outras.

É importante esclarecer que há o tratamento de dois tipos de dados pessoais: aqueles fornecidos pelo próprio Usuário; e aqueles coletados automaticamente.

- 6.1. As informações fornecidas pelo Usuário são todas as informações inseridas ativamente pelo Usuário nas páginas da loja ou site do negócio do CLIENTE, tais como nome completo, e-mail, gênero, data de nascimento, cidade e estado, quando do preenchimento de formulários nas Páginas pelo Usuário. O CLIENTE da ENVIUO poderá usar dessas informações para promover a divulgação de material publicitário, promoções, descontos, eventos e programas de fidelidade, bem como para realização de pesquisa de satisfação.
- 6.2. Dados coletados automaticamente: a ENVIUO também coleta uma série de informações de modo automático, tais **como**: características do dispositivo de acesso, do navegador, IP (com data e hora), origem do IP, informações sobre cliques, páginas acessadas da loja ou site do negócio do CLIENTE, as páginas seguintes acessadas após a saída das páginas, produtos inseridos no carrinho de compras da loja, boletos de cobrança de compras realizadas, frequência de compra de produtos na loja, dentre outros. Para tal coleta, a ENVIUO fará uso da tecnologia como cookies e pixel tags, sempre utilizadas com o propósito de possibilitar que o CLIENTE possa promover a divulgação de material publicitário, informações, promoções e produtos relevantes e pertinentes ao USUÁRIO, de acordo com seus hábitos e preferências.
- 6.3. O CLIENTE declara estar ciente de que, salvo solicitação em contrário, o USUÁRIO de sua loja ou site do negócio poderá ter informações coletadas pelas ferramentas ENVIUO por meio das tecnologias de cookie e/ou pixel tag, ainda que essas informações tenham sido obtidas a partir da navegação do USUÁRIO em

outra loja ou site que utilize as ferramentas da ENVIUO, e que essas informações será utilizadas exclusivamente para promover a divulgação de material publicitário, promoções, descontos, eventos e programas de fidelidade, bem como para realização de pesquisa de satisfação

- 6.4 Todos os dados de USUÁRIO em posse da ENVIUO, sejam fornecidos ou coletados, poderão ser compartilhados com outras empresas do grupo para tornar possível o eventual crédito de cashback, em compras realizadas na loja ou site do CLIENTE, a que o USUÁRIO tenha direito.
- 6.4. O CLIENTE deverá promover a publicação, em sua loja ou site do negócio, de sua própria política de privacidade e uso de dados pessoais que deverá, necessariamente, estar consoante com a legislação em vigor sobre o tema e com este presente TERMO DE USO E ACEITE DAS FERRAMENTAS ENVIUO

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DO CÓDIGO DO ASSINANTE E SENHA PRIVATIVA**

- 7.1. Para possibilitar a consecução dos serviços ora contratados, O CLIENTE receberá 01 (um) código de assinante e 01 (uma) senha privativa, respectivamente, que constituem sua identificação personalizada, os quais serão intransferíveis e de total e exclusiva responsabilidade de seu titular.
- 7.2. O CLIENTE assume integral responsabilidade por si e por terceiros na utilização do código de assinante e da senha privativa, obrigando-se a honrar os compromissos legais daí resultantes.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS E ATENDIMENTO AO CLIENTE**

- 8.1. Os serviços ora contratados estarão disponíveis ao CLIENTE durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, podendo haver interrupções ou suspensões do serviço contratado, de natureza técnica, cabendo à ENVIUO comunicar O CLIENTE previamente, exceto se decorrentes de caso fortuito ou força maior.
- 8.2. A perfeita consecução do objeto do presente instrumento poderá estar condicionada à prestação ou disponibilização de serviços de telecomunicação por terceiros, hipótese em que a ENVIUO não poderá ser responsabilizada por perdas e danos, falhas ou atrasos advindos das omissões dos mesmos.
- 8.3. A ENVIUO não poderá também, em qualquer hipótese, ser responsabilizada por perdas, danos e prejuízos causados ao CLIENTE, em razão de interrupção dos serviços advindos de casos fortuitos e de força maior.
- 8.4. A ENVIUO poderá, a seu critério e decisão, bloquear o acesso do CLIENTE à sua conta e aos serviços em casos de irregularidades na utilização até que todos esclarecimentos necessários sejam feitos.
- 8.5. A ENVIUO disponibilizará atendimento ao CLIENTE em dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, das 09h às 18h via chat e e-mail. Solicitações de atendimento

feitas pelo CLIENTE fora desses dias e horários serão respondidas o mais breve possível no próximo dia útil.

#### **CLÁUSULA NONA – DAS RESPONSABILIDADES DA ENVIUO**

9.1. Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste termo, são, ainda, obrigações da ENVIUO:

- a) Aplicar, na prestação dos serviços, os princípios da boa-fé e da lealdade, prezando pela qualidade, pontualidade e observando as condições convencionadas entre as partes, empregando profissionais de boa qualificação profissional e responsabilizando-se integralmente pelos serviços prestados.
- b) Observar rigorosamente os preceitos legais e normas dos poderes públicos aplicáveis à execução dos serviços objeto deste termo;
- c) Responsabilizar-se, perante o CLIENTE e terceiros, pela manutenção e guarda dos dados de usuários que porventura sejam obtidos em razão deste termo;

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

10.1. São obrigações do CLIENTE:

- a) Possuir todo o hardware necessário para possibilitar a prestação dos serviços ora contratados;
- b) Responsabilizar-se pelos dados, informações e conteúdo que disponibilizar e/ou veicular através dos serviços ora contratados;
- c) Respeitar as disposições legais vigentes;
- d) Proceder ao pagamento dos documentos de cobrança emitidos pela ENVIUO nas respectivas datas de vencimento;
- e) Responsabilizar-se, nos termos da lei, por quaisquer danos ou prejuízos causados culposamente à ENVIUO ou a terceiros;
- f) Não divulgar propaganda ou anunciar produtos e serviços através de correio eletrônico, salvo nos casos de prévia e expressa anuência dos destinatários quanto a este tipo de conteúdo; e
- g) Não usar os serviços da ENVIUO para prática de atividades ilícitas e/ou que atentem a moral e bons costumes.
- h) Não usar os serviços da ENVIUO para prática de SPAM e/ou *Phishing*, devendo responder civil e/ou criminalmente pelos danos que causar à ENVIUO ou a terceiros.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO**

As partes elegem de comum acordo o foro Central da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente termo, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

A ENVIUO tem sede na avenida Angélica, 2.529, 4º andar, sala 101, bairro Consolação, na cidade e Estado de São Paulo, e é inscrita no CNPJ sob o nº 024.415.634/0001-73.