

TERMOS DE USO E CONTRATAÇÃO DO AVAL.IA ATENDIMENTOS

Última atualização: [inserir data]

Estes Termos de Uso e Contratação regulam o acesso e uso da solução Aval.ia Atendimentos, disponibilizada pela OTTIMIZZA SISTEMAS CONTÁBEIS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 24.367.904/0001-18, com sede na Rua Iguaçu, nº 209, sala 05, Bairro Itoupava Seca, Município de Blumenau, Estado de Santa Catarina, CEP 89.030-030, e filial inscrita no CNPJ sob o nº 24.367.904/0002-07, com sede na Rua Bela Vista, nº 18, sala 01, Bairro Saguacú, Joinville, Estado de Santa Catarina, CEP 89.221-060, doravante denominada “OTTIMIZZA”.

Ao contratar, acessar, pagar, utilizar ou marcar a opção de aceite destes Termos, o cliente declara que leu, compreendeu e concorda integralmente com as condições aqui previstas, obrigando-se ao seu cumprimento.

1. Definições

1.1. Para fins destes Termos, as expressões abaixo terão os seguintes significados:

- a) “Aval.ia Atendimentos” ou “Solução”: solução SaaS de agente de inteligência artificial destinada à avaliação automatizada de atendimentos realizados entre o Cliente e seus próprios clientes, usuários, colaboradores, prepostos ou terceiros.
- b) “Cliente”: pessoa jurídica que contrata a Solução por meio do fluxo de contratação disponibilizado pela OTTIMIZZA, inclusive mediante pagamento por cartão de crédito.
- c) “Atendimento”: interação, chamado, conversa, ticket, protocolo, mensagem, histórico ou registro de comunicação realizado em plataforma de atendimento integrada ou conectada à Solução.
- d) “Atendimento Elegível”: atendimento com conteúdo suficiente para avaliação e com status “concluído”, ou equivalente, que será considerado para fins de consumo do pacote mensal contratado.
- e) “Atendimento Arquivado”: atendimento que, por sua natureza, conteúdo, status, ausência de interação, insuficiência de dados ou regra de filtragem, não será considerado elegível para nota e não consumirá saldo do pacote mensal contratado.
- f) “Insight”: resumo, recomendação, feedback, alerta, plano de ação, avaliação, nota, justificativa ou conclusão gerada pela Solução com apoio de inteligência artificial.
- g) “Pacote Mensal”: volume de Atendimentos Elegíveis contratado pelo Cliente para avaliação dentro de determinado ciclo mensal.
- h) “Plataformas Integradas”: plataformas de atendimento, comunicação, chamados, tickets, mensagens, CRM ou sistemas de terceiros conectados ou integrados à Solução.
- i) “Parceiros Tecnológicos”: fornecedores terceiros utilizados para viabilizar funcionalidades da Solução, incluindo plataformas de atendimento, provedores de infraestrutura, meios de pagamento, serviços de transcrição, APIs, conectores e modelos de linguagem.

j) “LLM” ou “Modelo de Linguagem”: tecnologia de inteligência artificial utilizada para processamento, interpretação, classificação, geração de texto, atribuição de notas, feedbacks e demais análises realizadas pela Solução.

1. Objeto

2.1. Estes Termos têm por objeto regular a contratação e o uso do Aval.ia Atendimentos, solução desenvolvida para se conectar a plataformas de atendimento utilizadas pelo Cliente e avaliar, com apoio de inteligência artificial, os atendimentos realizados entre o Cliente e seus próprios clientes.

2.2. A Solução tem como finalidade apoiar a melhoria contínua dos atendimentos do Cliente, permitindo a identificação de pontos fortes, oportunidades de melhoria, clientes críticos, padrões de conduta, riscos operacionais e necessidades de orientação individual ou gerencial.

2.3. A Solução poderá gerar notas, justificativas, feedbacks, resumos, planos de ação, relatórios, rankings, indicadores, insights e recomendações, conforme funcionalidades disponíveis no plano contratado.

2.4. A Solução não substitui a análise humana, a gestão interna do Cliente, a revisão de lideranças, a decisão administrativa, a avaliação jurídica, a avaliação trabalhista, a avaliação de compliance ou qualquer decisão sensível que dependa de interpretação contextual, humana ou especializada.

1. Aceite Eletrônico e Formação da Contratação

3.1. A contratação da Solução ocorrerá por meio eletrônico, inclusive mediante checkout, pagamento com cartão de crédito, confirmação de plano, aceite digital destes Termos ou outro meio disponibilizado pela OTTIMIZZA.

3.2. O aceite destes Termos por meio eletrônico produzirá os mesmos efeitos jurídicos de uma assinatura física, obrigando o Cliente ao cumprimento integral das condições aqui previstas.

3.3. A pessoa que realizar a contratação em nome do Cliente declara possuir poderes, autorização ou legitimidade para vincular a pessoa jurídica contratante a estes Termos.

3.4. O Cliente é responsável pela veracidade, atualização e completude dos dados informados no momento da contratação, incluindo razão social, CNPJ, endereço, e-mail, dados de cobrança, dados do cartão, usuários responsáveis e demais informações solicitadas.

1. Descrição da Solução

4.1. O Aval.ia Atendimentos avalia Atendimentos Elegíveis com base em critérios, parâmetros, rubricas e prompts definidos pela OTTIMIZZA e, quando aplicável, personalizados pelo Cliente.

4.2. As avaliações da Solução são estruturadas, em regra, a partir de três pilares principais:

a) Comunicação: análise da clareza, cordialidade, objetividade, tom, organização, linguagem, empatia e adequação da comunicação no atendimento;

b) Resolução: análise da compreensão da demanda, encaminhamento, resposta, solução, efetividade e qualidade da condução do atendimento;

c) Compliance: análise da aderência do atendimento às regras, políticas, orientações, padrões internos, procedimentos e boas práticas aplicáveis ao Cliente.

4.3. A Solução poderá atribuir nota média ao atendimento, notas por critério, justificativas, comentários, pontos de atenção e recomendações de melhoria.

4.4. A Solução poderá permitir que gestores, líderes ou colaboradores consultem resumos de atendimentos, histórico de avaliações, feedbacks, planos de ação e recomendações gerenciais, inclusive por períodos como dia, semana ou mês, conforme funcionalidades disponíveis.

4.5. A Solução poderá identificar clientes críticos, atendimentos com risco, padrões recorrentes, oportunidades de melhoria e necessidades de orientação individual ou coletiva.

4.6. A disponibilidade de recursos específicos poderá variar conforme plano contratado, integração disponível, plataforma utilizada, volume contratado, maturidade da implementação, configurações do Cliente e evolução técnica da Solução.

1. Critérios, Prompts e Personalização

5.1. A Solução utilizará prompts e critérios de avaliação definidos inicialmente pela OTTIMIZZA, com base em padrões gerais de qualidade de atendimento.

5.2. O Cliente poderá personalizar critérios, prompts, rubricas, pesos, regras e parâmetros de avaliação, conforme funcionalidades disponíveis e condições do plano contratado.

5.3. A personalização tem por objetivo adequar a Solução à cultura, regras internas, valores, políticas, padrões de comunicação e modelo operacional do Cliente.

5.4. O Cliente reconhece que a qualidade das avaliações depende diretamente da clareza, completude, consistência e atualização dos critérios configurados.

5.5. Cabe ao Cliente revisar os resultados, contestar avaliações quando necessário, solicitar ajustes, aprimorar critérios e promover a calibragem da Solução para que ela reflita de forma mais adequada as regras e valores do seu negócio.

5.6. Caso o Cliente deseje configuração assistida, revisão de critérios, criação de prompts específicos, customização de rubricas ou apoio especializado, deverá acionar a OTTIMIZZA por meio do canal de suporte disponível na plataforma. A depender do escopo solicitado, tais serviços poderão ser cobrados separadamente.

1. Pacotes Mensais e Volume Contratado

6.1. O Aval.ia Atendimentos é contratado por Pacotes Mensais de Atendimentos Elegíveis, conforme volume selecionado pelo Cliente no momento da contratação.

6.2. Os pacotes poderão ser contratados em volumes como 500, 1.000 ou outros limites mensais de Atendimentos Elegíveis, conforme disponibilidade comercial da OTTIMIZZA.

6.3. Apenas Atendimentos Elegíveis serão considerados para fins de consumo do Pacote Mensal contratado.

6.4. Atendimentos Arquivados não consumirão saldo do Pacote Mensal, pois não serão considerados atendimentos aptos a receber nota.

6.5. Saldos de Atendimentos Elegíveis não utilizados dentro de um ciclo mensal não serão acumulados, transferidos, reembolsados ou convertidos em crédito para meses seguintes.

6.6. Caso o Cliente exceda o volume contratado, a OTTIMIZZA poderá, a seu critério, suspender novas avaliações até o início do ciclo seguinte, permitir contratação de pacote adicional, sugerir mudança de plano ou aplicar outra regra comercial informada na plataforma.

6.7. O Cliente reconhece que a contratação do pacote dá direito ao uso da Solução até o limite contratado, não havendo garantia de consumo integral do volume mensal.

1. Atendimentos Elegíveis e Atendimentos Arquivados

7.1. A Solução buscará avaliar os atendimentos disponibilizados pelas Plataformas Integradas, observadas as limitações técnicas, contratuais, operacionais e de conteúdo.

7.2. Para fins de consumo do Pacote Mensal, serão considerados apenas os Atendimentos Elegíveis, em regra caracterizados como atendimentos com status “concluído” ou status equivalente, que contenham conteúdo suficiente para avaliação.

7.3. Poderão ser classificados como Atendimentos Arquivados, entre outros:

- a) mensagens isoladas sem resposta do cliente;
- b) saudações ou comunicações simples sem desenvolvimento de atendimento;
- c) envios de documentos ao cliente, com ou sem aceite, quando não houver conteúdo suficiente para avaliação;
- d) comunicações automáticas;
- e) mensagens duplicadas;
- f) registros sem interação relevante;
- g) atendimentos incompletos;
- h) atendimentos sem status concluído;
- i) conversas que não representem atendimento efetivo;
- j) chamados que não contenham conteúdo avaliável.

7.4. Atendimentos Arquivados poderão ser lidos, filtrados, triados ou processados tecnicamente pela Solução para fins de classificação, mas não serão considerados para consumo do Pacote Mensal quando não forem elegíveis para nota.

7.5. A OTTIMIZZA poderá alterar, aprimorar ou ajustar as regras de classificação entre Atendimentos Elegíveis e Atendimentos Arquivados, visando melhorar a qualidade, consistência e eficiência das avaliações.

1. Atendimentos Extensos, Incompletos ou Inadequados à Avaliação

8.1. O Cliente reconhece que atendimentos excessivamente longos, com duração de vários dias, semanas ou meses, ou que concentrem múltiplos assuntos, demandas ou interações distintas em uma única conversa, poderão não ser avaliados adequadamente.

8.2. A OTTIMIZZA poderá deixar de avaliar, arquivar, limitar, resumir ou processar parcialmente atendimentos que, por extensão, complexidade, formato, ausência de contexto ou mistura de múltiplos escopos, não sejam tecnicamente adequados para avaliação automatizada.

8.3. A não avaliação de atendimento excessivamente longo, incompleto, inconsistente, mal estruturado ou tecnicamente inadequado não caracterizará falha da Solução nem inadimplemento da OTTIMIZZA.

8.4. O Cliente é responsável por orientar sua equipe quanto ao uso adequado das Plataformas Integradas e à organização dos atendimentos, a fim de permitir melhor aproveitamento da Solução.

1. Transcrição de Áudios

9.1. Quando disponível e tecnicamente viável, a Solução poderá transcrever mensagens de áudio para texto, permitindo sua análise dentro do fluxo de avaliação.

9.2. A transcrição poderá depender de recursos próprios ou de Parceiros Tecnológicos, bem como da qualidade do áudio, idioma, dicção, ruído, volume, duração, compressão, formato do arquivo e disponibilidade da plataforma de origem.

9.3. A OTTIMIZZA não garante que todos os áudios serão transcritos, nem que toda transcrição será integral, precisa, perfeita ou livre de erro.

9.4. A transcrição deve ser compreendida como recurso de apoio à avaliação automatizada, cabendo ao Cliente considerar suas limitações antes de utilizar qualquer resultado em decisões relevantes.

1. Insights e Avaliações por Inteligência Artificial

10.1. Os Insights, notas, feedbacks, justificativas, planos de ação, recomendações e avaliações gerados pela Solução são produzidos com apoio de inteligência artificial.

10.2. O Cliente reconhece que sistemas de inteligência artificial não são determinísticos e podem gerar resultados imprecisos, incompletos, inconsistentes, inadequados, enviesados ou incompatíveis com determinada expectativa subjetiva.

10.3. A OTTIMIZZA não garante que as avaliações, notas, Insights, feedbacks ou recomendações geradas pela Solução estarão livres de erro, omissão, viés, inadequação, interpretação incorreta ou falha de contexto.

10.4. A OTTIMIZZA não se responsabiliza por prejuízos, desconfortos, conflitos, decisões internas, medidas disciplinares, impactos comerciais, impactos trabalhistas, danos reputacionais ou qualquer

consequência decorrente do uso exclusivo ou inadequado de avaliações, notas, Insights ou recomendações geradas pela Solução.

10.5. O Cliente deverá utilizar a Solução como ferramenta de apoio à gestão, melhoria contínua e orientação operacional, jamais como único fundamento para decisões sensíveis envolvendo colaboradores, clientes, prepostos, fornecedores, parceiros ou terceiros.

10.6. O Cliente é responsável por revisar, validar, contestar, interpretar e contextualizar os resultados gerados pela Solução antes de utilizá-los em qualquer processo decisório.

1. Contestação e Melhoria Contínua das Avaliações

11.1. O Cliente reconhece que, para que a Solução se adeque progressivamente à realidade do seu escritório, é recomendável que gestores ou usuários autorizados revisem e contestem avaliações quando identificarem desalinhamento com suas regras, cultura, valores ou padrões internos.

11.2. A contestação de avaliações, quando funcionalidade disponível, poderá contribuir para o aprimoramento dos critérios, prompts, parâmetros ou configurações da Solução.

11.3. A ausência de revisão, contestação, ajuste ou calibragem pelo Cliente poderá reduzir a aderência das avaliações à sua realidade operacional.

11.4. A responsabilidade por definir, revisar e validar os critérios de avaliação aplicáveis ao seu negócio é do Cliente.

1. Plataformas Integradas

12.1. O Aval.ia Atendimentos poderá se conectar a plataformas de atendimento utilizadas pelo Cliente, conforme disponibilidade técnica, permissões, documentação, APIs, estabilidade, integrações e regras de cada plataforma.

12.2. Na data de publicação destes Termos, a Solução poderá integrar-se, conforme disponibilidade técnica e comercial, a plataformas como AtendeMais, Zap Contábil, DigiStack e IP Solution, sem prejuízo de inclusão, remoção, alteração, suspensão ou substituição de plataformas ao longo do tempo.

12.3. As Plataformas Integradas são fornecidas por terceiros independentes, sobre os quais a OTTIMIZZA não possui controle técnico, operacional, jurídico, comercial ou administrativo.

12.4. A OTTIMIZZA não será responsável por falhas, atrasos, indisponibilidades, instabilidades, bloqueios, limitações de API, mudanças de política, alterações de documentação, perda de acesso, restrições comerciais, erros, incidentes de segurança ou qualquer evento decorrente das Plataformas Integradas.

12.5. Caso uma Plataforma Integrada deixe de funcionar, altere suas regras, limite acesso, suspenda APIs, modifique permissões ou impossibilite a coleta, envio, leitura ou processamento de atendimentos, a OTTIMIZZA não será penalizada pela impossibilidade total ou parcial de avaliação dos atendimentos afetados.

1. Autorização de Integração e Envio de Dados

13.1. Ao aceitar estes Termos, o Cliente autoriza expressamente que suas Plataformas Integradas enviem, disponibilizem ou permitam acesso aos dados de atendimentos necessários ao funcionamento do Aval.ia Atendimentos.

13.2. A autorização inclui, quando aplicável, o envio ou acesso a conversas, mensagens, protocolos, tickets, chamados, nomes, contatos, identificadores, datas, horários, status, anexos, áudios, transcrições, histórico de atendimento, usuários responsáveis, clientes atendidos, notas, classificações e demais dados necessários à operação da Solução.

13.3. O Cliente declara possuir autorização, base legal, legitimidade e poderes necessários para permitir a integração e o tratamento dos dados pela Solução.

13.4. O Cliente é responsável por configurar corretamente permissões, acessos, credenciais, integrações, usuários e demais elementos necessários para viabilizar a comunicação entre a Solução e as Plataformas Integradas.

13.5. A OTTIMIZZA não será responsável por falhas decorrentes de permissões insuficientes, credenciais expiradas, bloqueios de acesso, configurações incorretas, restrições internas, firewall, rede, limitações impostas pelo Cliente ou qualquer impedimento alheio ao seu controle razoável.

1. Parceiros de Inteligência Artificial e LLMs

14.1. A Solução poderá utilizar serviços, APIs, infraestrutura, modelos de linguagem, tecnologias de inteligência artificial, transcrição, processamento ou análise fornecidos por Parceiros Tecnológicos, incluindo, mas não se limitando, a plataformas LLM como OpenAI ou fornecedores equivalentes.

14.2. A OTTIMIZZA adotará práticas razoáveis de segurança, transferência de dados, controle de acesso e proteção das informações tratadas pela Solução, observada a natureza dos serviços contratados e dos Parceiros Tecnológicos utilizados.

14.3. O Cliente reconhece que a disponibilidade, desempenho, tempo de resposta, capacidade de processamento, limites de uso e funcionamento dos Parceiros Tecnológicos podem impactar o funcionamento da Solução.

14.4. A OTTIMIZZA não será responsável por atrasos, falhas, indisponibilidades, interrupções, degradação de performance, limitações de processamento, erros ou impossibilidade pontual de avaliação decorrentes de Parceiros Tecnológicos, Plataformas Integradas, APIs, infraestrutura em nuvem, LLMs ou serviços de terceiros.

14.5. Na hipótese de indisponibilidade de Parceiro Tecnológico, a OTTIMIZZA poderá empregar esforços comercialmente razoáveis para restabelecer a operação, adotar alternativa técnica disponível ou comunicar o Cliente quando houver impacto relevante.

1. Segurança, Privacidade e Proteção de Dados

15.1. A OTTIMIZZA adotará medidas técnicas e administrativas razoáveis para proteger os dados tratados por meio da Solução contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

15.2. A OTTIMIZZA não utilizará os dados dos atendimentos do Cliente para fins comerciais próprios, venda de informações, publicidade direcionada ou exploração comercial dissociada da prestação da Solução.

15.3. A OTTIMIZZA poderá utilizar dados técnicos, métricas de uso, informações agregadas, estatísticas, registros de operação e dados anonimizados para fins de segurança, auditoria, melhoria da Solução, correção de falhas, desenvolvimento de funcionalidades, prevenção de abuso e aprimoramento técnico, desde que tais dados não identifiquem o Cliente, seus clientes, colaboradores ou titulares.

15.4. O Cliente reconhece que a Solução poderá tratar dados pessoais de seus clientes, usuários, colaboradores, prepostos e terceiros, incluindo conteúdo de atendimento, dados de contato, mensagens, histórico, áudios, transcrições, notas, feedbacks e indicadores.

15.5. O Cliente atuará, em regra, como Controlador dos dados pessoais tratados no âmbito da utilização da Solução, sendo responsável por definir as finalidades do tratamento, possuir base legal adequada, prestar informações aos titulares, manter políticas de privacidade compatíveis e cumprir obrigações legais aplicáveis.

15.6. A OTTIMIZZA atuará, em regra, como Operadora dos dados pessoais tratados em nome do Cliente, observando as instruções lícitas do Cliente e os limites destes Termos.

15.7. O Cliente é responsável por informar seus clientes, colaboradores, usuários, prepostos e demais titulares, quando aplicável, sobre o uso da Solução, a avaliação de atendimentos e o tratamento de dados pessoais decorrente.

15.8. Caso ocorra incidente de segurança envolvendo dados pessoais tratados pela Solução e sob responsabilidade da OTTIMIZZA, a OTTIMIZZA adotará as medidas cabíveis nos termos da legislação aplicável e comunicará o Cliente quando exigido ou recomendável.

1. Contratação, Pagamento e Cartão de Crédito

16.1. A contratação da Solução ocorrerá exclusivamente por cartão de crédito, salvo condição diversa expressamente disponibilizada pela OTTIMIZZA.

16.2. O processamento de pagamentos poderá ser realizado por Parceiro Tecnológico especializado em meios de pagamento, incluindo a Stripe ou outro fornecedor equivalente.

16.3. O Cliente reconhece que a Stripe é utilizada como meio de pagamento e que os dados de cartão poderão ser tratados diretamente pelo processador de pagamentos, de acordo com seus próprios termos, políticas e padrões de segurança.

16.4. A OTTIMIZZA poderá enviar a fatura, nota fiscal, recibo ou documento de cobrança relacionado à contratação para o e-mail informado pelo Cliente no momento da contratação.

16.5. O Cliente é responsável por manter dados de cobrança, e-mail fiscal e cartão de crédito válidos, ativos e atualizados.

16.6. A falha na cobrança, recusa do cartão, contestação indevida, chargeback, expiração do cartão, bloqueio de pagamento ou inconsistência cadastral poderá resultar em suspensão ou cancelamento do acesso à Solução, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos.

1. Planos, Prazos de Contratação e Parcelas

17.1. O Cliente poderá contratar a Solução em planos com período de compromisso de 3, 6 ou 12 meses, conforme opções disponibilizadas no momento da contratação.

17.2. Ao contratar um plano com período de compromisso, o Cliente assume a obrigação de pagamento das parcelas correspondentes até o encerramento do período contratado.

17.3. Caso o Cliente solicite cancelamento antes do término do período contratado, as parcelas remanescentes continuarão sendo cobradas até a finalização integral do período de compromisso.

17.4. A cobrança por cartão de crédito nos planos de 3, 6 ou 12 meses não implica, necessariamente, bloqueio prévio do limite total do cartão pelo período integral contratado. As cobranças poderão ocorrer de forma recorrente, parcelada ou conforme a modalidade indicada no checkout.

17.5. O Cliente reconhece que a forma como a cobrança aparecerá em sua fatura poderá variar conforme operadora do cartão, banco emissor, processador de pagamento, modalidade de cobrança e regras do checkout.

1. Ausência de Pro Rata

18.1. Não haverá cobrança, crédito, desconto ou reembolso pro rata em razão de contratação, cancelamento, alteração de plano, uso parcial, baixo consumo, ausência de uso ou início de utilização em data intermediária do ciclo.

18.2. A partir do pagamento da primeira licença, o Cliente terá direito ao uso da Solução pelo ciclo contratado, em regra correspondente a 30 dias ou ao período informado no momento da contratação.

18.3. A renovação ou nova cobrança ocorrerá na data de vencimento do ciclo subsequente, conforme condições apresentadas no checkout.

1. Reajuste

19.1. Os valores da Solução poderão ser reajustados anualmente pela variação positiva do dólar norte-americano, conforme critério, fonte, data-base e metodologia indicados pela OTTIMIZZA no momento da contratação ou em comunicação ao Cliente.

19.2. Caso a variação do dólar seja negativa no período de apuração, não haverá redução automática dos valores contratados.

19.3. O reajuste poderá ser aplicado aos planos ativos, renovações, pacotes adicionais, upgrades e demais serviços vinculados à Solução.

19.4. A OTTIMIZZA poderá também revisar preços em razão de aumento relevante de custos de inteligência artificial, infraestrutura, processamento, transcrição, armazenamento, APIs, Plataformas

Integradas, Parceiros Tecnológicos, tributos ou outros componentes que impactem economicamente a prestação da Solução, mediante comunicação ao Cliente quando aplicável.

1. Mudança de Plano

20.1. O Cliente poderá solicitar ou realizar mudança de plano a qualquer momento, conforme disponibilidade técnica e comercial da plataforma.

20.2. A mudança de plano produzirá efeitos a partir do momento da nova contratação, confirmação ou pagamento, conforme fluxo disponibilizado pela OTTIMIZZA.

20.3. Ao mudar de plano, o contrato ou plano anterior poderá ser automaticamente substituído pelo novo plano contratado, passando a valer o novo volume, preço, ciclo, saldo e demais condições comerciais aplicáveis.

20.4. Caso o Cliente possua cupom de desconto ou condição promocional no primeiro contrato, a manutenção do desconto em novo plano dependerá das regras comerciais disponibilizadas pela OTTIMIZZA no momento da alteração. Quando a OTTIMIZZA permitir a manutenção do cupom, o desconto será aplicado conforme as regras do novo plano.

20.5. O Cliente reconhece que o melhor momento para realizar mudança de plano tende a ser próximo ao consumo final dos créditos disponíveis ou próximo à data de renovação mensal, pois não haverá pro rata, reembolso ou transferência automática de saldo não utilizado, salvo disposição expressa em contrário.

1. Cancelamento

21.1. O Cliente poderá solicitar o cancelamento da Solução pelos canais indicados pela OTTIMIZZA.

21.2. O cancelamento impedirá renovações futuras, mas não isentará o Cliente do pagamento das parcelas já vencidas, valores em aberto ou parcelas remanescentes de plano contratado por período de compromisso.

21.3. Em planos com compromisso de 3, 6 ou 12 meses, o cancelamento antes do término do período não encerrará a obrigação de pagamento das parcelas restantes.

21.4. Após o cancelamento, a OTTIMIZZA poderá suspender o acesso à Solução, encerrar integrações, interromper avaliações e adotar procedimentos de retenção ou exclusão de dados conforme estes Termos e a legislação aplicável.

1. Suporte

22.1. O suporte da Solução será prestado exclusivamente por chat diretamente na plataforma, salvo se a OTTIMIZZA disponibilizar outro canal em caráter complementar.

22.2. O atendimento inicial poderá ser realizado por inteligência artificial, treinada para responder dúvidas operacionais, orientar o uso da Solução e auxiliar na resolução de problemas comuns.

22.3. Caso a dúvida ou solicitação não seja adequadamente resolvida pela inteligência artificial, o Cliente poderá solicitar o encaminhamento para atendimento humano, conforme disponibilidade, horário de atendimento, fila, prioridade e regras operacionais da OTTIMIZZA.

22.4. O suporte não inclui consultoria estratégica, consultoria jurídica, consultoria trabalhista, auditoria de atendimentos, revisão manual de notas, gestão de pessoas, criação integral de políticas internas, análise individualizada de desempenho, criação complexa de prompts ou integrações especiais, salvo contratação específica.

1. Disponibilidade e Processamento

23.1. A OTTIMIZZA empregará esforços comercialmente razoáveis para manter a Solução disponível e operacional.

23.2. As avaliações poderão ocorrer de forma assíncrona, não sendo garantido processamento em tempo real.

23.3. O tempo de processamento poderá variar conforme volume de atendimentos, tamanho das conversas, existência de áudios, necessidade de transcrição, disponibilidade das Plataformas Integradas, disponibilidade de LLMs, disponibilidade de Parceiros Tecnológicos, filas de processamento e capacidade técnica contratada.

23.4. A OTTIMIZZA não garante que 100% dos atendimentos enviados ou existentes nas Plataformas Integradas serão avaliados, pontuados ou convertidos em Insight, especialmente quando houver limitações técnicas, falha de terceiros, filtros de arquivamento, ausência de status concluído, conteúdo insuficiente, atendimento excessivamente longo ou instabilidade externa.

23.5. A OTTIMIZZA se isenta de responsabilidade por qualquer problema, prejuízo, dano, expectativa frustrada ou impacto decorrente de atendimento não avaliado, não pontuado, arquivado, processado parcialmente ou não enviado como Insight ao gestor, quando tal situação decorrer de limitação técnica, regra da Solução, falha de terceiro, indisponibilidade, insuficiência de dados, classificação automática, volume excedente, atendimento inadequado à avaliação ou evento fora do controle razoável da OTTIMIZZA.

1. Funcionalidades Futuras e Evolução da Solução

24.1. O Avalia Atendimentos é uma solução em constante evolução.

24.2. A OTTIMIZZA poderá lançar melhorias, ajustes, correções, novas funcionalidades, novos relatórios, novas integrações, novas automações, novos modelos de avaliação e novos recursos de inteligência artificial.

24.3. A disponibilização de novas funcionalidades ou melhorias não implica inclusão automática no plano contratado.

24.4. Funcionalidades que envolvam custos adicionais de inteligência artificial, processamento, transcrição, armazenamento, integrações, automações, infraestrutura ou Parceiros Tecnológicos poderão ser oferecidas como módulos adicionais, pacotes complementares ou upgrades, mediante contratação específica.

24.5. A OTTIMIZZA poderá alterar, limitar, substituir, aprimorar ou descontinuar funcionalidades, desde que preserve, de forma razoável, a finalidade principal da Solução ou ofereça alternativa comercialmente adequada quando houver impacto material ao plano contratado.

1. Obrigações do Cliente

25.1. O Cliente obriga-se a:

- a) utilizar a Solução em conformidade com estes Termos, a legislação aplicável e as orientações da OTTIMIZZA;
- b) manter dados cadastrais, fiscais, financeiros e de cobrança atualizados;
- c) manter cartão de crédito válido e com limite suficiente para as cobranças contratadas;
- d) possuir autorização, base legal e legitimidade para integrar Plataformas Integradas à Solução;
- e) informar titulares de dados, quando aplicável, sobre o tratamento realizado por meio da Solução;
- f) revisar e validar os resultados gerados pela inteligência artificial antes de utilizá-los em decisões relevantes;
- g) não utilizar as avaliações como único fundamento para medidas disciplinares, sanções, demissões, penalidades, rompimentos comerciais ou decisões sensíveis;
- h) configurar corretamente integrações, permissões, credenciais e acessos necessários;
- i) contestar avaliações e solicitar ajustes quando identificar desalinhamento com seus critérios internos;
- j) não praticar engenharia reversa, cópia, reprodução, modificação não autorizada, revenda, sublicenciamento ou exploração indevida da Solução;
- k) não utilizar a Solução para finalidade ilícita, discriminatória, abusiva, fraudulenta ou incompatível com estes Termos;
- l) responder pelo uso da Solução por seus usuários, colaboradores, administradores, prepostos e terceiros autorizados.

1. Obrigações da OTTIMIZZA

26.1. A OTTIMIZZA obriga-se a:

- a) disponibilizar a Solução conforme o plano contratado e as condições destes Termos;
- b) empregar esforços comercialmente razoáveis para manter a Solução funcional;
- c) prestar suporte nos termos previstos;
- d) adotar medidas razoáveis de segurança da informação;
- e) tratar dados pessoais conforme a legislação aplicável e os limites destes Termos;
- f) proteger os dados do Cliente contra uso comercial indevido;
- g) realizar melhorias, manutenções e ajustes técnicos quando entender necessário;

h) comunicar alterações relevantes quando exigido por lei ou quando houver impacto material ao uso da Solução.

26.2. As obrigações da OTTIMIZZA são obrigações de meio, e não de resultado, especialmente quanto à precisão de avaliações, geração de Insights, disponibilidade de Plataformas Integradas, funcionamento de Parceiros Tecnológicos, desempenho de LLMs e impacto gerencial dos resultados produzidos.

1. Limitações de Responsabilidade

27.1. A OTTIMIZZA não será responsável por danos, perdas, prejuízos, lucros cessantes, perda de receita, perda de oportunidade, danos indiretos, danos morais, danos reputacionais, conflitos internos, impactos trabalhistas, decisões comerciais, penalidades, sanções ou consequências decorrentes do uso inadequado, exclusivo ou não supervisionado dos resultados gerados pela Solução.

27.2. A OTTIMIZZA não será responsável por avaliações equivocadas, notas incorretas, Insights inadequados, feedbacks imprecisos, planos de ação incompletos, classificações erradas, arquivamentos indevidos, ausência de avaliação, falhas de transcrição, erros de interpretação ou limitações inerentes à inteligência artificial.

27.3. A OTTIMIZZA não será responsável por falhas decorrentes de Plataformas Integradas, Parceiros Tecnológicos, LLMs, infraestrutura de terceiros, processadores de pagamento, APIs, conectores, serviços de nuvem, internet, rede, firewall, credenciais, permissões, configurações do Cliente ou sistemas externos.

27.4. A eventual responsabilidade da OTTIMIZZA, quando comprovada, ficará limitada aos danos materiais diretos efetivamente comprovados, causados exclusivamente por culpa grave ou dolo da OTTIMIZZA, e não excederá o valor pago pelo Cliente à OTTIMIZZA nos 3 meses imediatamente anteriores ao evento que deu origem à reclamação.

27.5. As limitações previstas nesta cláusula não afastam responsabilidades que não possam ser excluídas por lei, mas serão aplicadas na máxima extensão permitida pela legislação brasileira.

1. Propriedade Intelectual

28.1. A Solução, incluindo software, interface, fluxos, arquitetura, marca, tecnologia, algoritmos, modelos, prompts padrão, rubricas padrão, documentação, relatórios, métodos, know-how, configurações, bases técnicas e demais elementos desenvolvidos pela OTTIMIZZA, são de titularidade exclusiva da OTTIMIZZA ou de seus licenciantes.

28.2. O Cliente recebe apenas uma licença limitada, temporária, revogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável para uso da Solução durante a vigência da contratação.

28.3. O Cliente não poderá copiar, modificar, distribuir, sublicenciar, vender, alugar, ceder, reproduzir, descompilar, realizar engenharia reversa, extrair código-fonte, explorar comercialmente ou disponibilizar a Solução a terceiros não autorizados.

28.4. Sugestões, ideias, feedbacks, solicitações de melhoria ou recomendações fornecidas pelo Cliente poderão ser utilizadas pela OTTIMIZZA para aprimoramento da Solução, sem que isso gere ao Cliente direito de propriedade, participação, remuneração, exclusividade ou indenização.

28.5. Critérios, prompts, rubricas ou configurações específicas criadas pelo Cliente poderão ser utilizados no ambiente do próprio Cliente, mas a OTTIMIZZA poderá desenvolver funcionalidades semelhantes, genéricas ou derivadas para outros clientes, desde que não utilize informações confidenciais identificáveis do Cliente.

1. Confidencialidade

29.1. As Partes deverão manter sigilo sobre informações confidenciais, estratégicas, comerciais, técnicas, operacionais, financeiras, cadastrais, tecnológicas ou de negócio às quais tiverem acesso em razão destes Termos.

29.2. A obrigação de confidencialidade não se aplica a informações que sejam públicas, já conhecidas sem obrigação de sigilo, recebidas legitimamente de terceiros, desenvolvidas de forma independente ou cuja divulgação seja exigida por lei, autoridade competente ou ordem judicial.

29.3. As obrigações de confidencialidade permanecerão válidas mesmo após o encerramento da contratação.

1. Suspensão e Encerramento de Acesso

30.1. A OTTIMIZZA poderá suspender ou limitar o acesso do Cliente à Solução em caso de inadimplência, falha de cobrança, chargeback, uso indevido, violação destes Termos, risco de segurança, uso abusivo, suspeita de fraude, ordem legal, violação de direitos de terceiros ou necessidade técnica emergencial.

30.2. Após o encerramento da contratação, a OTTIMIZZA poderá interromper integrações, suspender avaliações, cancelar acesso e adotar procedimentos de retenção ou exclusão de dados conforme a legislação aplicável e suas políticas internas.

1. Alterações destes Termos

31.1. A OTTIMIZZA poderá atualizar estes Termos para refletir alterações legais, regulatórias, técnicas, comerciais, operacionais ou de segurança.

31.2. Alterações relevantes poderão ser comunicadas por meio da plataforma, e-mail, aviso no checkout, publicação de nova versão ou outro meio razoável.

31.3. A continuidade de uso da Solução após a atualização dos Termos representará concordância com a nova versão.

1. Disposições Gerais

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

32.2. A tolerância de uma Parte quanto ao descumprimento de qualquer obrigação não implicará renúncia, novação ou alteração destes Termos.

32.3. A nulidade de qualquer disposição não prejudicará a validade das demais cláusulas.

32.4. O Cliente não poderá ceder, transferir ou sublicenciar seus direitos e obrigações sem autorização prévia da OTTIMIZZA.

32.5. A OTTIMIZZA poderá ceder ou transferir estes Termos em caso de reorganização societária, venda de ativos, fusão, aquisição, incorporação ou operação semelhante, desde que preservados os direitos essenciais do Cliente.

1. Foro

33.1. Fica eleito o foro da Comarca de Joinville, Estado de Santa Catarina, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos, salvo disposição legal obrigatória em sentido diverso.