

TERMOS E CONDIÇÕES SUPLEMENTARES DOS CANAIS SOCIAIS

Estes termos e condições suplementares ("**Suplemento**") são parte de um contrato para determinados serviços SINCH ("**Contrato**") entre SINCH e o Cliente e se aplicam exclusivamente aos serviços de canais sociais SINCH ("**Serviço**") e não a qualquer outro produto ou serviço SINCH.

Os termos em maiúsculas são definidos no Glossário a seguir. Os termos em maiúsculas não definidos neste Suplemento terão os significados que lhes são atribuídos nos Termos e Condições Gerais dos Serviços SINCH ("**GTC**").

Parte A – Termos Legais

A1. Serviços

A1.1. Requisitos de participação/não-participação do Usuário Final. O Cliente deve enviar Mensagens apenas para Usuários Finais que tenham, e continuem a consentir conscientemente ou "*opt-in*" para o recebimento de Mensagens e que foram informados pelo Cliente de seu direito de cancelar, e receberam um processo gratuito prontamente acessível para cancelar ou "*opt-out*", ou para não ser incluído no envio de novas Mensagens. Essas informações de participação voluntária devem incluir o MSISDN (*Mobile Station International Subscriber Directory Number*) do Usuário Final, ID do Canal Social e qualquer preferência de canal de mensagens SINCH (coletivamente "*Informações de Opt-in*") e quaisquer detalhes adicionais se e conforme exigido por qualquer Provedor de Serviços relevante. O Cliente concorda que a SINCH entregará Mensagens ao Aplicativo de Mensagens do Cliente por meio do Provedor de Plataforma de Mídia Social com base no ID do Canal Social do Usuário Final e na comunicação do Cliente à SINCH de tais Informações de *Opt-in* do Usuário Final. O Cliente deve parar de enviar Mensagens para um Usuário Final que optou por não receber tais Mensagens o mais rápido possível, mas em nenhum caso depois de vinte e quatro (24) horas após o recebimento da solicitação de cancelamento (ou qualquer período de tempo mais curto se necessário para atender ou cumprir qualquer solicitação ou requisito legal, regulamentar, governamental e/ou do provedor de serviços). A pedido da SINCH, ou a pedido de um Provedor de Serviços, o Cliente deve fornecer à SINCH a prova de todas e quaisquer *opt-in* e/ou *opt-out* dos Usuários Finais e do tempo de resposta para descontinuar a transmissão de Mensagens após o *opt-out*.

A1.2. Fornecimento de Atendimento ao Cliente. O Cliente deve informar aos Usuários Finais que o Cliente é a fonte e o fornecedor das Mensagens e fornecer os detalhes de contato apropriados aos Usuários Finais. A SINCH não terá obrigações de suporte de qualquer tipo com relação aos Usuários Finais e o Cliente não deverá, de forma alguma, direta ou indiretamente, comunicar ou transmitir aos Usuários Finais qualquer coisa em contrário. O Cliente será o único responsável pelos atos, omissões ou violações dos Usuários finais com relação ao uso do Serviço, dos Serviços do Cliente e das Mensagens, incluindo, sem limitação, os Dados do Cliente. O Cliente deve informar imediatamente a SINCH se o cliente tomar conhecimento de qualquer violação dos termos deste parágrafo.

A1.3. Restrições. O Cliente não deverá usar o Serviço ou permitir que o Serviço seja usado:

- a) de uma maneira que viole qualquer lei aplicável, regulamento, diretrizes da indústria ou código de prática, ou que viole, infrinja ou se aproprie indevidamente dos direitos de terceiros;
- b) para transmitir qualquer Mensagem ou qualquer material eletrônico (incluindo vírus ou outras rotinas de programação de computador destrutivas semelhantes) que cause, ou provavelmente possa causar, dano ou prejuízo à Rede SINCH ou qualquer sistema de computador ou equipamento de telecomunicações ou telefones móveis de propriedade da SINCH ou qualquer outra pessoa, ou para facilitar a transmissão ou uso de qualquer código que permitiria a terceiros interferir ou acessar quaisquer Dados do Cliente;
- c) para enviar spam, "lixo eletrônico" ou publicidade não solicitada ou mensagens ou material promocional, ou para enviar, receber ou usar intencionalmente qualquer Mensagem ou material que seja obsceno, ofensivo, abusivo, ofensivo, enganoso, fraudulento, antiético, indecente, difamatório, discriminatório, ameaçador, difamatório, ilegal ou ameaçador; ou

- d) para enviar quaisquer Mensagens que sejam de natureza urgente ou sensível ou que contenham informações de emergência.

A1.4. Uso impróprio. O Cliente não deve: (a) remover qualquer identificação, patente, marca registrada, direito autoral ou outro aviso do Serviço ou qualquer parte dele; (b) acessar, usar ou copiar qualquer parte do Serviço direta ou indiretamente para desenvolver, promover ou apoiar qualquer produto ou serviço que seja competitivo com o Serviço ou qualquer parte dele; (c) divulgar ou publicar estatísticas de desempenho ou capacidade sobre o Serviço ou qualquer parte dele; (d) realizar quaisquer testes de referência sobre o Serviço ou seu fornecimento ou qualquer parte dele; ou (e) utilizar o Serviço em conexão com qualquer atividade que possa resultar em danos materiais ou intangíveis de propriedade pessoal, ou morte ou lesão corporal grave.

A1.5. Uso Aceitável. O Cliente não deve acessar qualquer informação ou dado fornecido ou controlado por qualquer outro cliente da SINCH ou seus fornecedores e irá respeitar, e não irá contornar ou de outra forma desativar, quaisquer medidas de segurança implementadas no Serviço. O Cliente deve informar imediatamente a SINCH se qualquer terceiro fizer ou ameaçar qualquer reclamação ou ação contra o Cliente, ou a SINCH, ou qualquer outra parte em relação a quaisquer Dados do Cliente, Serviços do Cliente ou Mensagens.

A1.6. Falhas O Cliente concorda em consertar imediatamente quaisquer falhas e/ou bugs no software do Cliente que façam com que o Serviço seja acessado incorretamente, incluindo, mas não se limitando ao, software que gere chamadas APIs incorretas para o Serviço.

A2 Conformidade

A2.1 Requisitos. As disposições das Seções 2.5 e 4.1(c) do GTC se aplicam igualmente a solicitações, instruções e/ou aos pedidos feitos ou emitidos por qualquer Provedor de Serviços.

A2.2 Responsabilidade. A SINCH pode, a seu exclusivo critério, exigir que o Cliente assuma a responsabilidade primária por qualquer solicitação ou consulta feita na Seção A2.1 acima em relação a quaisquer Serviços do Cliente, Mensagem ou Dados do Cliente ou decorrentes do uso do Cliente do Serviço ou de um violação alegada ou real do Contrato pelo Cliente. O Cliente concorda, às suas próprias custas, em aceitar total responsabilidade por qualquer solicitação ou consulta, incluindo por quaisquer despesas, penalidades, multas, sanções ou outros custos análogos que possam surgir, e em relação a tal solicitação ou consulta, fornecer todas as informações solicitadas a tal regulador ou Provedor de Serviços (com cópias para a SINCH) em tempo hábil.

A2.3 Sobrevivência. As Seções A1.1, A1.2, A1.3, A1.4, A1.5, A2.2, A2.3, A2.4, A2.6 e A2.7 sobreviverão à rescisão ou expiração do Contrato.

A2.4 Indenização. O Cliente indenizará e, por opção da SINCH, defenderá a SINCH, suas Afiliadas e subcontratadas contra:

- (a) quaisquer reivindicações (incluindo, sem limitação, quaisquer reivindicações, multas, penalidades ou perdas) ou outras responsabilidades movidas contra a SINCH, suas Afiliadas e subcontratadas por qualquer terceiro (incluindo, sem limitação, qualquer outro cliente da SINCH, provedor de serviços ou autoridade governamental ou reguladora) relacionada aos Dados do Cliente, Serviços do Cliente, Mensagens ou uso do Serviço pelo Cliente (incluindo, sem limitação, qualquer reclamação relacionada à violação ou apropriação indevida de quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros ou violação de leis ou regulamentos e dos Termos da Plataforma de Mídia Social); e
- (b) todo pagamento de indenização deferido e transitado em julgado contra a SINCH, suas Afiliadas e subcontratados com relação a essas reivindicações.

A2.5 Suspensão. Além de seus direitos nos termos do GTC, a SINCH pode, sem responsabilidade, bloquear ou excluir quaisquer Dados do Cliente ou Mensagens que a SINCH determinar, a seu exclusivo critério, se identificado qualquer violação dos termos do Contrato.

A2.6 Isenção de Responsabilidade. O Cliente concorda que, no que diz respeito ao fornecimento do Serviço, nem a SINCH nem qualquer fornecedor da SINCH será responsável, seja por obrigação contratual, legal ou direta perante o Cliente ou qualquer Usuário Final ou qualquer outro cliente do Cliente por (i) quaisquer Mensagens excluídas ou não entregues, independentemente do motivo da exclusão ou não entrega, incluindo, sem limitação, erros de

processamento de mensagens, erros de transmissão ou rede de mensagens e/ou falhas de serviço; ou (ii) a precisão das informações fornecidas por meio do Serviço.

A2.7 Conformidade com os Termos e Condições do Provedor de Plataforma de Mídia Social. O Cliente deve cumprir integralmente, em todos os momentos, todos os termos e condições impostos e exigidos por um Provedor de Plataforma de Mídia Social com relação ao uso do Cliente de tal Plataforma de Mídia Social do Provedor de Plataforma de Mídia Social ("**Termos da Plataforma de Mídia Social**") e tal conformidade deve sempre ser uma condição de uso do Serviço pelo Cliente. O Cliente é o único responsável por verificar os Termos da Plataforma de Mídia Social e garantir a total conformidade do Cliente com os Termos da Plataforma de Mídia Social. A SINCH não terá obrigações para com o Cliente ou terceiros com relação à verificação ou conformidade do Cliente com os Termos da Plataforma de Mídia Social. Apenas para fins informativos, as URLs destacadas abaixo são uma amostra das políticas dos Provedores de Plataforma de Mídia Social, conforme publicado ou atualizado por tais Provedores de Plataforma de Mídia Social. O Cliente reconhece e concorda que entende que as seguintes URLs e tais políticas estão sujeitas a alterações a qualquer momento e de vez em quando com base nas ações específicas exclusivamente do Provedor de Plataforma de Mídia Social, ficando o Cliente exclusivamente responsável por averiguar a URL correta e os Termos da Plataforma de Mídia Social, para cada Provedor de Plataforma de Mídia Social específico:

- Facebook: <https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy-overview/>
- Viber: <https://www.viber.com/terms/>
- WhatsApp: <https://www.whatsapp.com/legal/commerce-policy/> ; <https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/> . O uso do cliente do WhatsApp Business Solution também será regido pelo Anexo da Ordem de Serviço aplicável. Em caso de conflito entre os termos do Contrato e os termos de tal Anexo, os termos do Anexo prevalecerão.

A partir da Data de Vigência da Ordem de Serviço, os Provedores de Plataforma de Mídia Social listados na Ordem de Serviço estarão disponíveis para uso do Cliente em conexão com o Serviço, desde que, no entanto, o Cliente reconheça e concorde que as Plataformas de Mídia Social disponíveis para uso em conexão com o Serviço poderão mudar de tempos em tempos, bem como, que a SINCH não garante ao Cliente a disponibilidade de qualquer Plataforma de Mídia Social. A SINCH notificará prontamente o Cliente por escrito (através de e-mail autorizado) sobre alterações na disponibilidade de uma Plataforma de Mídia Social listada na Ordem de Serviço da qual a SINCH tome conhecimento. O Cliente notificará imediatamente a SINCH sobre quaisquer alterações no direito do Cliente de usar uma Plataforma de Mídia Social específica da qual o Cliente tome conhecimento ou sobre qualquer não conformidade do Cliente com quaisquer Termos da Plataforma de Mídia Social. O Cliente também reconhece e concorda que um Provedor de Plataforma de Mídia Social pode, a qualquer momento, impor à SINCH outros termos e condições para a disponibilidade e uso de tal Plataforma de Mídia Social ("**Outros Termos de SMP**") em conexão com o Serviço e que, em tal caso, a SINCH terá o direito de impor ao Cliente os Outros Termos do SMP na forma de um adendo por escrito ao Contrato, em vigor na mesma data em que os Outros Termos do SMP entrarem em vigor para a SINCH, e assinado prontamente pelo Cliente, mas em nenhum caso depois de cinco (5) dias úteis a partir da data em que SINCH comunicar tal adendo ao Cliente, como uma condição para o uso do Cliente posteriormente de tal Plataforma de Mídia Social. Se o Cliente não assinar tal termo aditivo dentro do prazo anterior, a SINCH não terá nenhuma obrigação de fornecer, ou continuar a fornecer, o Serviço com relação a tal Plataforma de Mídia Social e pode, a qualquer momento, a seu próprio critério, suspender ou encerrar o uso do Cliente de tal Plataforma de Mídia Social.

Parte B – Termos Comerciais

B1. Fornecimento do Serviço

B1.1. Outros Serviços Necessários. Conforme declarado na Ordem de Serviço ou na Documentação Técnica, o Serviço pode exigir conexão por meio de uma API separada e, em tais casos, não pode ser usado como um produto ou serviço independente. Para que o Cliente use o Serviço, o Cliente deve celebrar separadamente um contrato com a SINCH para o direito de usar os outros Serviços. A menos e até que o Cliente tenha celebrado um contrato com a SINCH para obter o direito de usar outros Serviços, a SINCH não terá nenhuma obrigação de fornecer o Serviço, e a SINCH não será responsável por qualquer falha em fazê-lo, e quaisquer Mensagens que o Cliente enviar para a rede SINCH para transmissão através do Serviço pode ser bloqueada ou excluída pela SINCH.

B1.2. Uso de terceiros. O Cliente não deve subcontratar, sublicenciar, licenciar, vender, arrendar, alugar ou disponibilizar o Serviço a terceiros.

B2. Responsabilidades do Cliente

B2.1. Acesso e Conectividade

- a) **Conexão de Rede SINCH.** O Cliente é o único responsável, às suas próprias custas, por estabelecer e manter seu equipamento, software, instalações e sua conexão com a Rede SINCH e esta obrigação é uma condição para o uso do Serviço pelo Cliente.
- b) **Outras Condições de Uso do Serviço pelo Cliente.** Sujeito à Seção A2.7, o Cliente deve estabelecer de forma independente sua presença física e funcional em cada Plataforma de Mídia Social, na qual a transmissão de mensagens será disponibilizada para utilização do Serviço. As ações necessárias do Cliente a esse respeito incluem, mas não podem se limitar a, dependendo da natureza e dos requisitos específicos da Plataforma de Mídia Social, (a) o estabelecimento do Cliente de uma página de destino de mídia social na Plataforma de Mídia Social; (b) a criação pelo Cliente de um Aplicativo de Mensagens do Cliente na Plataforma de Mídia Social; (c) Fornecimento do Cliente à SINCH das credenciais relevantes e informações de interface técnica necessárias para permitir que a SINCH estabeleça um caminho de comunicação técnica com o Aplicativo do Cliente para que a SINCH possa disponibilizar o Webhook da SINCH ao Cliente para integração do Cliente de tal Webhook no Aplicativo de Mensagens do Cliente; e (d) integração do Cliente do Webhook no Aplicativo de Mensagens do Cliente para que o Aplicativo de Mensagens do Cliente possa enviar Informações de *Opt-in* para a Rede SINCH por meio de tal Webhook. A SINCH pode, a seu critério, oferecer serviços de *onboarding*.
- c) **SINCH Dashboard.** A SINCH pode, a seu exclusivo critério, fornecer ao Cliente acesso a uma interface da world wide web da SINCH ("**SINCH Dashboard**"), cujo acesso permitirá ao Cliente obter relatórios estatísticos detalhando a atividade do Serviço. O acesso ao SINCH Dashboard é fornecido ao Cliente apenas para fins informativos, e os dados e informações exibidos são fornecidos sem garantias de qualquer tipo quanto a integridade ou precisão dos mesmos. O Cliente concorda em não basear-se ou confiar em tais dados e informações na contabilização de valores devidos entre as partes ou para fins de cobrança.
- d) **Previsões de Tráfego.** O Cliente deverá fornecer à SINCH previsões periódicas e precisas dos volumes máximos de mensagens propostos, incluindo horários de pico, volumes mensais e trimestrais. Se o tráfego real da Mensagem exceder cento e vinte por cento (120%) do volume previsto ("Estouro"), a SINCH pode, sem qualquer responsabilidade para o Cliente, suspender imediatamente o acesso e operação do Serviço. Se o cliente não enviar tais previsões, a SINCH pode, a seu exclusivo critério, determinar o volume de mensagens que constitui um Estouro.

B2.2. Mensagens Comerciais. O Cliente não deve usar o Serviço para fins de mensagens móvel a móvel, ponto a ponto. O Cliente deve usar o Serviço exclusivamente para promover ou facilitar, direta ou indiretamente, os bens, serviços ou imagem do Cliente no exercício de uma atividade comercial.

B2.3. Integrações SINCH Webhook. Sujeito à total conformidade do Cliente com a Seção B2.1 acima, a SINCH fornecerá ao Cliente Webhook por meio de uma URL fornecida pela SINCH ao Cliente com a finalidade de o Cliente integrar tal Webhook no Aplicativo de Mensagens do Cliente na Plataforma de Mídia Social. O Webhook, assim integrado, será usado para o propósito de o Cliente transmitir as Informações de *Opt-in* para a Rede SINCH e para qualquer outra transmissão entre o Aplicativo de Mensagens do Cliente e a Rede SINCH conforme possa estar disponível de acordo com a Documentação Técnica. A SINCH fornecerá ao Cliente um guia integrado para auxiliar o Cliente na integração do Cliente do Webhook no Aplicativo de Mensagens do Cliente e outros requisitos de configuração relacionados à transmissão entre o Aplicativo de Mensagens do Cliente e a Rede SINCH através do Webhook de acordo com a Documentação Técnica.

B2.4. Tarifas. O Cliente será totalmente responsável por quaisquer tarifas impostas por qualquer Provedor de Plataforma de Mídia Social com relação ao uso do Cliente de tal Plataforma de Mídia Social. No caso de qualquer Provedor de Plataforma de Mídia Social impor quaisquer taxas à SINCH com relação ao uso do Cliente de tal Plataforma de Mídia Social, a SINCH terá o direito de cobrar do Cliente, e o Cliente deverá pagar, o valor de qualquer taxa (incluindo quaisquer taxas adicionais), que será faturado pela SINCH ao Cliente.

Glossário

- 1.1 "**Aplicativo de Mensagens do Cliente**" significa um aplicativo de mensagens criado ou estabelecido pelo Cliente em uma plataforma de mídia social para fins de comunicação com os usuários finais que são membros dessa plataforma de mídia social.

- 1.2 "**Serviço(s) do Cliente**" significa um programa ou iniciativa de marketing, publicidade, promocional ou informativa ou outro projeto conduzido pelo Cliente utilizando o Serviço.
- 1.3 "**Usuário Final**" significa uma pessoa ou entidade que é um usuário e/ou destinatário de um Serviço do Cliente.
- 1.4 "**Mensagem**" significa uma mensagem digital multimídia contendo Dados do Cliente em uma forma de entrega via Protocolo da Internet (IP) ou outra tecnologia, protocolos ou padrões usados para transmitir conteúdo digital ou informações fornecidas pelo Cliente à Rede SINCH para transmissão como uma notificação personalizada ou notificação em massa.
- 1.5 "**Provedor de Serviços**" significa qualquer entidade, incluindo, mas não se limitando a, fornecedores SINCH e/ou provedores de serviços de Internet que direta ou indiretamente são usados no fornecimento do Serviço que deve incluir, mas não se limitar a, Provedores de Plataforma de Mídia Social.
- 1.6 "**Plataforma de Mídia Social**" significa uma plataforma de mídia social de terceiros na qual o Cliente tem permissão para, e pode, criar um aplicativo de mensagens de mídia social com a finalidade de enviar e receber Mensagens de e para Usuários finais em tal plataforma.
- 1.7 "**Provedor de Plataforma de Mídia Social**" significa um provedor terceirizado de uma plataforma de mídia social (por exemplo, Facebook). Para os fins deste Suplemento, um Provedor de Plataforma de Mídia Social também será um Provedor de Serviços.
- 1.8 "**ID de Canal Social**" significa a forma particular de identificação atribuída por uma plataforma de mídia social a um usuário final designando tal usuário final com relação ao acesso, presença e uso de tal plataforma de mídia social.
- 1.9 "**Webhook**" significa o webhook fornecido pela SINCH ao Cliente e integrado pelo Cliente no Aplicativo de Mensagens do Cliente em conexão com o Serviço SINCH.