

TERMO DE USO – CAPITÃO SHOP

Este Termo de Uso (“Termo”) regula as condições de acesso e utilização da plataforma Capitão Shop, de propriedade da empresa **Capitão Shop Inteligência B2B Ltda**, inscrita no CNPJ sob o nº 60.643.214/0001-08, doravante denominada simplesmente “Capitão Shop”, por qualquer pessoa física ou jurídica, doravante denominada “Usuário”.

Ao acessar ou utilizar a plataforma, o Usuário declara estar ciente, concordar e aceitar integralmente este Termo, que possui natureza contratual, dispensando a necessidade de assinatura física ou digital. Este Termo constitui o **acordo integral e único** entre a Capitão Shop e o Usuário, substituindo quaisquer acordos, representações ou entendimentos anteriores ou contemporâneos.

1. OBJETO DA PLATAFORMA

A plataforma Capitão Shop oferece uma solução online de CRM e automação de atendimento e vendas, incluindo funcionalidades de:

- **Integração com messageiros** (WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger);
- **Disparo de mensagens automáticas e manuais;**
- **Atendimento com agentes de inteligência artificial** treinados com os dados do cliente;
- **Catálogo digital** com checkout;
- **Cobranças por WhatsApp;**
- **Gestão de vendas e clientes.**

2. CADASTRO, ACEITE E REGISTRO

O uso da plataforma está condicionado ao **aceite integral** deste Termo de Uso, que se dá no momento do cadastro ou da utilização.

O Usuário declara possuir **capacidade civil** e, no caso de pessoa jurídica, estar legalmente autorizado a aceitar este Termo.

Para utilizar os Serviços da Capitão Shop, o Usuário precisará se registrar, fornecendo informações precisas e completas. O registro deve ser feito usando o **nome real e informações verídicas** do Usuário. Cada registro é para **uso pessoal e intransferível**. O Usuário é o único responsável por manter a **segurança de sua conta e senha**, bem como por todo o conteúdo publicado e pelas atividades que ocorrem em sua conta.

3. PLANOS, COBRANÇA E CANCELAMENTO

A Capitão Shop opera sob modelo **pré-pago mensal**, com cobrança baseada nos seguintes fatores:

- Quantidade de usuários ativos;
- Contas de WhatsApp conectadas;
- Agentes de IA utilizados.

Cada um dos itens acima é comercializado em múltiplos de 1, com descontos automáticos de 20% aplicados a partir da quinta unidade de cada item.

Não há fidelização, e o **cancelamento pode ser feito a qualquer momento** mediante solicitação por escrito. Após o cancelamento, **não há reembolso**, exceto no caso do direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (7 dias após a contratação).

Caso o Usuário utilize **tokens de IA fornecidos pela Capitão Shop**, o consumo será medido e cobrado na fatura seguinte, com base no volume utilizado (milheiro de tokens). O Usuário poderá, opcionalmente, fornecer **tokens próprios de terceiros** (como OpenAI, DeepSeek e similares), isentando a Capitão Shop de qualquer cobrança adicional.

Para planos de pagamentos recorrentes, a cobrança será realizada 3 dias antes da renovação. O cancelamento prévio impede a renovação do plano. Em caso de upgrade ou downgrade, a nova tarifa será aplicada no início do próximo ciclo de faturamento. Um downgrade pode resultar na perda de conteúdo, recursos e capacidade da conta, sem responsabilidade da Capitão Shop por tal perda.

Todas as taxas excluem impostos, tributos ou taxas impostas por autoridades fiscais, sendo o Usuário responsável pelo pagamento de todos eles, exceto impostos federais e estaduais brasileiros da Capitão Shop.

4. USO DA PLATAFORMA E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

4.1. Responsabilidade do Usuário

A Capitão Shop fornece a infraestrutura e ferramentas para comunicação, automação e CRM. Todo o conteúdo de mensagens enviadas – manuais, automáticas, via chat ou agentes de IA – é de **inteira responsabilidade do Usuário**.

O Usuário compromete-se a **não utilizar a plataforma para fins ilegais, ofensivos, discriminatórios ou em desacordo com a legislação vigente**, especialmente quanto ao envio de **spam** ou mensagens em massa não autorizadas.

O Usuário **não pode**:

- Copiar, imprimir (exceto para uso pessoal e limitado), republicar, exibir, distribuir, transmitir, vender, alugar, arrendar, emprestar ou disponibilizar de qualquer forma ou por qualquer meio toda ou qualquer parte da plataforma ou de qualquer conteúdo ou material obtido a partir dela.

- Usar a plataforma ou quaisquer materiais obtidos dela para desenvolver, ou como componente de, qualquer sistema de informação, armazenamento e recuperação, banco de dados ou recurso semelhante que seja oferecido para distribuição comercial;
- Criar compilações ou trabalhos derivados de qualquer conteúdo e materiais da plataforma;
- Usar qualquer conteúdo e materiais da plataforma de maneira que possa infringir qualquer direito autoral, direito de propriedade intelectual, direito de propriedade ou direito de propriedade da Capitão Shop ou de terceiros;
- Remover, alterar ou ocultar qualquer aviso de direitos autorais ou outro aviso de propriedade ou termos de uso contidos na plataforma;
- Disponibilizar qualquer parte da plataforma por meio de qualquer sistema de compartilhamento de tempo, bureau de serviços, Internet ou qualquer outra tecnologia existente ou que venha a ser desenvolvida no futuro;
- Remover, descompilar, desmontar ou fazer engenharia reversa de qualquer software da plataforma ou usar qualquer software de monitoramento ou descoberta de rede para determinar sua arquitetura;
- Usar qualquer processo automático ou manual para coletar informações da plataforma;
- Usar a plataforma com a finalidade de coletar informações para ou transmitir e-mails comerciais não solicitados, e-mails que façam uso de cabeçalhos, nomes de domínio inválidos ou inexistentes ou outros meios de endereçamento enganoso;
- Usar a plataforma de maneira que viole qualquer lei aplicável.

4.2. Responsabilidade da Capitão Shop

A Capitão Shop **não se responsabiliza por penalizações** impostas por terceiros, como WhatsApp, Facebook ou Instagram, nem por suspensões de contas, números ou domínios causadas por **uso indevido da plataforma pelo Usuário**.

A Capitão Shop reserva-se o direito de **suspender ou cancelar imediatamente o acesso** de Usuários que violem este Termo, sem aviso prévio e sem reembolso de valores já pagos.

4.3. Conteúdo Gerado por Inteligência Artificial

A Capitão Shop oferece aos usuários acesso a uma variedade de funcionalidades de inteligência artificial (IA). Essas funcionalidades são geradas por grandes modelos de linguagem (LLM) fornecidos por empresas terceirizadas ("Fornecedora Terceirizada de LLM") e/ou modelos de IA e bancos de dados vetoriais desenvolvidos e gerenciados pela Capitão Shop.

A Fornecedora Terceirizada de LLM é responsável por enviar e receber dados pessoais processados pelas funcionalidades da IA, incluindo dados pessoais na Fonte de Dados e outros dados do Cliente.

Precisão: Os resultados gerados podem conter **erros significativos**, informações incorretas, desatualizadas ou incompletas. A Capitão Shop **não garante que os resultados gerados serão precisos, confiáveis ou compatíveis**. Não engane as pessoas afirmando que são produzidas por humanos. Não encoraje ou apoie terceiros a fazerem isto sem verificar a precisão e compatibilidade.

O Cliente pode fornecer links com informações para uso da funcionalidade de IA, desde que estes sejam de sites acessíveis publicamente ou de fontes em que seu uso (incluindo extração de dados) é explicitamente autorizado e/ou quando o Cliente possui as permissões necessárias.

O Cliente é **totalmente responsável pelo uso das funcionalidades da Capitão Shop IA** que são utilizados pelo Cliente, usuários autorizados ou terceiros, como se o próprio Cliente as tivesse utilizado.

O Cliente autoriza que a Capitão Shop armazene e use os dados fornecidos para aperfeiçoamento e desenvolvimento da qualidade do serviço, incluindo o treinamento de modelos de linguagem hospedados na infraestrutura de TI da Capitão Shop.

4.4. Erros, Correções e Alterações

A Capitão Shop não declara nem garante que a plataforma estará livre de erros, vírus ou outros componentes prejudiciais, ou que os defeitos serão corrigidos.

Não declaramos nem garantimos que as informações disponíveis na plataforma ou por meio dela sejam corretas, precisas, oportunas ou confiáveis.

Poderemos fazer alterações nos recursos, na funcionalidade ou no conteúdo da plataforma a qualquer momento.

Reservamo-nos o direito, a nosso critério exclusivo, de editar ou excluir quaisquer documentos, informações ou outros conteúdos que apareçam na plataforma.

4.5. Conteúdo de Terceiros e Links Externos

O conteúdo de terceiros pode aparecer na plataforma ou pode ser acessado por meio de links. A Capitão Shop não é responsável e não assume nenhuma responsabilidade por quaisquer erros, declarações incorretas, difamação, omissões, falsidade, obscenidade, pornografia ou profanação nas declarações, opiniões, representações ou qualquer outra forma de conteúdo fornecido a você por terceiros. Você entende que as informações e opiniões contidas no conteúdo de terceiros representam exclusivamente os pensamentos do autor e não são endossadas nem refletem necessariamente nossas crenças ou opiniões.

A inclusão de qualquer site vinculado em nossas páginas da plataforma não implica em aprovação ou endosso do site vinculado por nós. Se

decidir sair da nossa plataforma e acessar esses sites de terceiros, você o fará por sua própria conta e risco.

4.6. Indenização

Você concorda em **indenizar, defender e manter a Capitão Shop** e seus parceiros, agentes, executivos, diretores, funcionários, subcontratados, sucessores, cessionários, fornecedores terceirizados de informações e documentos, advogados, anunciantes, fornecedores de produtos e serviços e afiliados (coletivamente, "Partes Afiliadas") **isentos de qualquer responsabilidade, perda, reivindicação e despesa, incluindo honorários advocatícios razoáveis**, relacionados à sua violação deste Contrato ou ao uso da plataforma e dos Serviços.

5. PRIVACIDADE, DADOS PESSOAIS E LGPD

A plataforma realiza o tratamento de dados pessoais como nome, telefone, CPF/CNPJ, histórico de conversas e outros dados inseridos ou coletados via integrações.

A Capitão Shop atua como **operadora de dados pessoais**, adotando as melhores práticas de segurança, integridade e confidencialidade, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

O Usuário é o **controlador dos dados**, cabendo a ele garantir a base legal para tratamento, obter os consentimentos necessários e assegurar o cumprimento dos direitos dos titulares.

Reservamo-nos o direito, e você nos autoriza, de usar e ceder todas as informações relativas à plataforma usadas por você e todas as informações fornecidas por você de qualquer maneira consistente com nossa **Política de Privacidade**. Todos os comentários, sugestões, ideias, gráficos ou outras informações comunicadas por você a nós (coletivamente, um "Envio") serão de nossa propriedade para sempre. Não seremos obrigados a tratar qualquer Envio como confidencial e não seremos responsáveis por quaisquer ideias (incluindo, sem limitação, ideias de produtos, serviços ou publicidade) e não incorreremos em qualquer responsabilidade como resultado de quaisquer semelhanças que possam aparecer em nossos futuros produtos, serviços ou operações. Você reconhece que é responsável por qualquer material que enviar e que você, e não nós, tem total responsabilidade pela mensagem, incluindo sua legalidade, confiabilidade, adequação, originalidade e direitos autorais. A empresa pode armazenar dados fornecidos pelo cliente que sejam um segredo comercial. Se o cliente inserir dados em nosso banco de dados que considere ser o segredo comercial, o cliente entende que os dados estão sujeitos a todos os riscos normais. O cliente entende que a Capitão Shop não é responsável por quaisquer perdas associadas à divulgação das informações confidenciais que o cliente inseriu no banco de dados da Capitão Shop.

6. DISPONIBILIDADE E SUPORTE

A Capitão Shop garante **disponibilidade mínima de 95% mensal** para a plataforma, podendo haver períodos de manutenção ou falhas fora do seu controle.

O suporte técnico é oferecido via **WhatsApp e e-mail**, durante o horário comercial e **somente para titulares de contas pagantes**. Você entende que o tempo de resposta às solicitações de suporte técnico pode ser de até 5 (cinco) dias úteis em algumas circunstâncias. Você entende que a Capitão Shop utiliza **fornecedores terceirizados e parceiros de hospedagem** para fornecer o hardware, o software, a rede, o armazenamento e a tecnologia relacionada necessários para executar o Serviço.

7. DIREITOS AUTORAIS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todo o conteúdo, código-fonte, marca, layout e funcionalidades da plataforma são **propriedade exclusiva da Capitão Shop**, sendo proibida qualquer cópia, reprodução, engenharia reversa, modificação ou redistribuição sem autorização expressa.

O Usuário não adquire direitos de propriedade sobre qualquer conteúdo, documento ou outros materiais visualizados por meio da plataforma. A publicação de informações ou materiais na plataforma não constitui uma renúncia a qualquer direito sobre tais informações e materiais. Parte do conteúdo da plataforma é obra protegida por direitos autorais de terceiros.

8. MODIFICAÇÕES

A Capitão Shop poderá **alterar este Termo a qualquer momento**, de tempos em tempos, sem aviso específico ao Usuário. A versão atualizada será publicada no site, e o uso contínuo da plataforma será considerado como **aceitação automática das novas condições**.

9. FORO

Fica eleito o **foro da Comarca de Maringá, Estado do Paraná, Brasil**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais conflitos relacionados a este Termo.

ACEITE ELETRÔNICO

O Usuário declara que leu, compreendeu e aceita integralmente os termos aqui descritos, conferindo a este documento validade jurídica equivalente a um contrato físico assinado, conforme a legislação brasileira vigente.

Capitão Shop Inteligência B2B Ltda - CNPJ: 60.643.214/0001-08