

# **TERMOS DE USO – CANAL DE ATENDIMENTO WHATSAPP BUSINESS**

## **SEGANFREDO CONTABILIDADE E ASSESSORIA**

Estes Termos de Uso regulam o relacionamento e a comunicação entre a **SEGANFREDO CONTABILIDADE E ASSESSORIA** e seus **CLIENTES** através da solução WhatsApp Business. Ao iniciar uma conversa ou solicitar atendimento por este canal, o **CLIENTE** concorda com as condições abaixo descritas.

### **CLÁUSULA 1ª – O CANAL WHATSAPP BUSINESS**

**1.1** O atendimento via WhatsApp Business é uma solução corporativa consistente em um canal de comunicação oficial entre a **SEGANFREDO** e seus clientes. Trata-se de uma ferramenta gerida pela Meta Platforms, Inc. (Facebook), utilizada aqui para facilitar a prestação de serviços contábeis e de assessoria. **1.2** A utilização deste canal pelo **CLIENTE** não lhe confere qualquer direito de propriedade intelectual sobre a marca ou software WhatsApp, servindo exclusivamente como meio de troca de informações, documentos e solicitações.

### **CLÁUSULA 2ª – APLICAÇÃO DESTES TERMOS**

**2.1** O **CLIENTE** deverá observar e seguir as regras e diretrizes presentes neste documento sempre que utilizar o WhatsApp como canal de comunicação com a **SEGANFREDO**. **2.2** Este canal destina-se exclusivamente a assuntos profissionais, envio de documentos contábeis, solicitações de guias, dúvidas fiscais/trabalhistas e agendamentos.

### **CLÁUSULA 3ª – DA RELAÇÃO ENTRE AS PARTES**

**3.1** Para fins de esclarecimento, aplicam-se as seguintes definições:

- **PRESTADORA:** A **SEGANFREDO CONTABILIDADE E ASSESSORIA**, responsável por gerir o atendimento e prestar o suporte contábil através do canal.
- **CLIENTE:** Pessoa física ou jurídica que utiliza o canal para se comunicar, enviar ou receber dados da **PRESTADORA**. **3.2** A **SEGANFREDO** compromete-se a manter a confidencialidade das informações trocadas neste canal, em conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), utilizando criptografia de ponta a ponta fornecida pela plataforma.

### **CLÁUSULA 4ª – DAS RESPONSABILIDADES E DEVERES DO CLIENTE**

**4.1** O **CLIENTE** declara estar ciente de que o WhatsApp é um aplicativo de terceiros e que a **SEGANFREDO** não possui controle sobre instabilidades técnicas da plataforma global do WhatsApp. **4.2** É de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**:

- Manter seu número de telefone atualizado no cadastro da **SEGANFREDO**;
- Não compartilhar senhas, dados bancários sensíveis ou informações críticas sem a devida confirmação de identidade do atendente;
- Não utilizar o canal para envio de conteúdo ofensivo, ilícito, spam ou correntes (fake news).

## **CLÁUSULA 5ª – DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO E SLA**

**5.1** O canal de WhatsApp da **SEGANFREDO** não opera em regime de plantão 24 horas. As mensagens recebidas fora do horário comercial (segunda a sexta, das 08h às 18h) serão respondidas no próximo dia útil subsequente. **5.2** Mensagens automáticas (chatbots) poderão ser utilizadas para triagem inicial, não substituindo o atendimento humano, que ocorrerá conforme a disponibilidade da equipe técnica.

## **CLÁUSULA 6ª – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**6.1** A **SEGANFREDO** reserva-se o direito de bloquear ou interromper o atendimento a usuários que violarem estes termos ou as políticas de uso do WhatsApp (Meta). **6.2** O início da comunicação por este canal implica na aceitação tácita (automática) de todos os termos aqui dispostos.

---

**SEGANFREDO CONTABILIDADE E ASSESSORIA**