

## I. Termos de Uso da Plataforma Bolten

### 1. Definições

Para os fins destes **Termos de Uso da Plataforma Bolten**, os termos abaixo, quando iniciados com letra maiúscula, terão os seguintes significados, salvo quando o contexto expressamente indicar o contrário:

**1.1. Moonshot Digital e/ou Bolten** Refere-se à **Moonshot Digital Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 55.900.072/0001-87, proprietária e operadora da Plataforma Bolten, disponível em bolten.io e seus subdomínios.

**1.2. Plataforma ou Serviços** Conjunto de ferramentas, software como serviço (SaaS), dashboards, aplicativos, integrações, automações, relatórios analíticos, chat em tempo real e demais funcionalidades disponibilizadas pela Moonshot Digital por meio da Plataforma Bolten, incluindo todas as atualizações e melhorias implementadas.

**1.3. Parceiro** Pessoa física ou jurídica que contrata os Serviços da Moonshot Digital em modelo **whitelabel** (marca branca), podendo personalizar a interface com sua própria marca e oferecer os Serviços aos seus Clientes Finais, inclusive por meio de subdomínios personalizados (ex.: suaempresa.bolten.io).

**1.4. Cliente Final** Pessoa física ou jurídica que utiliza os Serviços por intermédio do Parceiro, sendo o destinatário final das conversas e funcionalidades da Plataforma. A relação contratual do Cliente Final é estabelecida exclusivamente com o Parceiro.

**1.5. Projeto** Ambiente virtual isolado e configurável criado dentro da Plataforma pelo Parceiro, destinado a agrupar atendimentos, integrações WhatsApp, automações, usuários e dados de um ou mais Clientes Finais. Todos os Usuários autorizados do mesmo Projeto têm acesso compartilhado às conversas e informações nele contidas.

**1.6. Usuário** Qualquer pessoa física que acessa ou utiliza a Plataforma, incluindo o Parceiro, seus administradores, Colaboradores, gestores de Projeto e, quando aplicável, representantes do Cliente Final.

**1.7. Colaborador** Usuário vinculado a um Parceiro ou a um Projeto que possui permissões de acesso definidas pelo administrador do Projeto ou pelo Parceiro.

**1.8. Dados de Conversa** Todas as mensagens (texto, áudio, vídeo, imagem, documento, sticker, localização, etc.), metadados, contatos, histórico de interações e demais informações trocadas, armazenadas ou processadas por meio da integração com o WhatsApp na Plataforma.

**1.9. Integração com WhatsApp** Funcionalidade que permite a conexão da Plataforma com o serviço de mensageria WhatsApp, podendo ser realizada por meio de:

- **API Oficial (Cloud API):** solução oficial fornecida pela Meta Platforms, Inc.;
- **Modo Legado:** conexão via WhatsApp Web (por extensão ou leitura de QR Code).

**1.10. API Oficial ou Cloud API** Interface oficial de programação da Meta para o WhatsApp Business Platform, recomendada pela Moonshot Digital por oferecer maior segurança, estabilidade e conformidade com as políticas da Meta.

**1.11. WABA (WhatsApp Business Account)** Conta oficial de negócios do WhatsApp gerenciada diretamente junto à Meta, sujeita às regras, políticas e termos de serviço da Meta.

**1.12. Conteúdo** Qualquer mensagem, arquivo, imagem, áudio, vídeo, template, automação, configuração ou material inserido, enviado, armazenado, transmitido ou gerado pelo Usuário na Plataforma.

**1.13. Dados Pessoais** Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, conforme definido na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

**1.14. Titular dos Dados** Pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais (ex.: contatos dos Clientes Finais, leads, consumidores etc.).

**1.15. Dados de Uso** Informações técnicas e de utilização da Plataforma, tais como endereços IP, tipo de navegador, páginas acessadas, tempo de uso, logs de acesso e dados de desempenho, coletados automaticamente.

**1.16. Política de Uso Aceitável (PUA)** Conjunto de regras e restrições de utilização da Plataforma, constantes na Seção 5 destes Termos.

**1.17. Conta** Ambiente individualizado criado na Plataforma para acesso do Parceiro, Colaboradores ou Cliente Final, protegido por credenciais de autenticação.

## 2. Descrição dos Serviços

A Moonshot Digital oferece, por meio da Plataforma Bolten, um serviço de **Software como Serviço (SaaS)** em modelo **whitelabel**, projetado para permitir que Parceiros gerenciem, de forma profissional e centralizada, o atendimento via WhatsApp de seus Clientes Finais.

### 2.1. Objetivo dos Serviços

Os Serviços têm como finalidade principal fornecer uma plataforma completa para:

- Gerenciamento unificado de conversas do WhatsApp;
- Automação de atendimentos;
- Relatórios e análises de desempenho;
- Colaboração em equipe dentro de Projetos;
- Integração nativa com o WhatsApp em diferentes modalidades.

### 2.2. Modelo Whitelabel

- O Parceiro pode utilizar a Plataforma com identidade visual própria, inclusive por meio de subdomínios personalizados (ex.: suaempresa.bolten.io).
- A Moonshot Digital atua exclusivamente como fornecedora de tecnologia e infraestrutura, não participando da relação comercial direta entre o Parceiro e seus Clientes Finais.
- O Parceiro é responsável pela comercialização, precificação, suporte direto e contratação dos Clientes Finais.

### 2.3. Funcionalidades Principais

A Plataforma oferece, entre outras funcionalidades (que podem ser atualizadas periodicamente):

- Conexão e gerenciamento de múltiplas contas do WhatsApp;
- Caixa de entrada unificada com suporte a múltiplos atendentes;
- Ferramentas de automação (respostas rápidas, chatbots, fluxos automáticos, etc.);
- Distribuição inteligente de conversas entre Colaboradores;
- Relatórios analíticos (tempo de resposta, volume de mensagens, satisfação, etc.);
- Armazenamento e histórico de conversas;
- Gestão de Projetos e permissões granulares de acesso;
- Integrações com outros sistemas (quando disponíveis).

#### **2.4. Integração com o WhatsApp**

A Bolten oferece duas modalidades de integração com o WhatsApp:

##### **a) API Oficial (Cloud API)**

- Integração oficial com a WhatsApp Business Platform da Meta;
- Recomendada pela Moonshot Digital por oferecer maior estabilidade, segurança e conformidade;
- Exige configuração junto à Meta (WABA) e aprovação de Templates de Mensagens quando aplicável;
- Sujeita às Políticas e Termos de Serviço da Meta.

##### **b) Modo Legado (WhatsApp Web)**

- Conexão via WhatsApp Web através de extensão ou leitura de QR Code;
- Disponível como alternativa para contas que ainda não utilizam a solução oficial;
- Apresenta maior risco de bloqueio ou banimento por parte da Meta, uma vez que não se trata de solução oficial.

O Parceiro declara estar ciente dos riscos inerentes a cada modalidade e é responsável por escolher a mais adequada para seu negócio e o de seus Clientes Finais.

#### **2.5. Disponibilidade e Limitações**

- Os Serviços são fornecidos “**no estado em que se encontram**” (“**as is**”) e “**conforme disponíveis**” (“**as available**”), sem garantias de continuidade ininterrupta ou ausência de falhas.
- A Moonshot Digital envidará esforços comercialmente razoáveis para manter a Plataforma disponível, mas não garante operação 24/7, especialmente em função de manutenções, atualizações ou limitações impostas por terceiros (incluindo a Meta).
- A Plataforma não inclui serviços de consultoria, gestão de conteúdo ou atendimento direto aos Clientes Finais do Parceiro.

## 2.6. Evolução dos Serviços

A Moonshot Digital reserva-se o direito de adicionar, modificar ou remover funcionalidades a qualquer momento, buscando sempre melhorar a experiência dos Usuários. Alterações significativas serão comunicadas com antecedência razoável quando possível.

## 3. Licença de Uso

**3.1. Concessão da Licença** Mediante a aceitação destes Termos de Uso e o cumprimento das obrigações contratuais (incluindo pagamento, quando aplicável), a Moonshot Digital concede ao Parceiro uma licença de uso da Plataforma Bolten, que é:

- **Não exclusiva:** O Parceiro não tem exclusividade sobre a Plataforma, que pode ser licenciada a outros parceiros simultaneamente;
- **Intransferível e inalienável:** Não pode ser cedida, sublicenciada, vendida, alugada ou transferida a terceiros, exceto nos limites expressamente previstos nestes Termos;
- **Limitada, revogável e temporária:** Válida apenas durante o prazo de vigência da contratação entre o Parceiro e a Moonshot Digital;
- **Para uso interno:** Exclusivamente para o uso pelo Parceiro e por seus Clientes Finais no contexto da prestação de serviços de atendimento via WhatsApp.

**3.2. Escopo da Licença** A licença autoriza o Parceiro a:

- Acessar e utilizar as funcionalidades da Plataforma Bolten por meio de interface web ou aplicativos disponibilizados;
- Configurar a Plataforma em modelo whitelabel com sua própria marca e subdomínio;
- Criar e gerenciar Projetos para seus Clientes Finais;
- Conceder acesso aos Colaboradores e Clientes Finais dentro dos Projetos, observados os limites de permissões definidas na Plataforma;
- Utilizar as integrações com WhatsApp (API Oficial e/ou Modo Legado) conforme descrito na Seção 2.

**3.3. Restrições à Licença** É expressamente proibido ao Parceiro, aos Colaboradores ou aos Clientes Finais:

- Copiar, modificar, adaptar, traduzir, fazer engenharia reversa, descompilar, desmontar ou criar obras derivadas da Plataforma ou de qualquer parte dela;
- Remover, ocultar ou alterar qualquer aviso de direitos autorais, marcas ou propriedade intelectual da Moonshot Digital;
- Utilizar a Plataforma para desenvolver produto ou serviço concorrente;
- Realizar testes de vulnerabilidade, varreduras automatizadas ou tentativas de acesso não autorizado;
- Compartilhar credenciais de acesso ou permitir o uso da Plataforma por pessoas não autorizadas;

- Utilizar a licença além do escopo contratado (ex.: número de Projetos, contas WhatsApp ou usuários).

Qualquer violação das restrições acima acarretará a rescisão imediata da licença e poderá resultar em responsabilização civil e/ou criminal.

### **3.4. Propriedade Intelectual**

- Toda a Plataforma Bolten, incluindo seu software, design, logos, funcionalidades, códigos-fonte, documentação e atualizações, é de exclusiva propriedade da Moonshot Digital ou de seus licenciadores.
- O Parceiro e os Clientes Finais não adquirem qualquer direito de propriedade sobre a Plataforma, recebendo apenas os direitos limitados de uso previstos nesta licença.
- O Parceiro mantém a propriedade sobre seus dados, conteúdos e configurações inseridas na Plataforma (exceto quanto aos elementos de marca da Moonshot Digital).

**3.5. Sublicenciamento aos Clientes Finais** O Parceiro está autorizado a conceder sublicença de uso da Plataforma aos seus Clientes Finais, exclusivamente dentro do escopo dos Projetos criados, desde que:

- Os Clientes Finais sejam vinculados ao Parceiro;
- O Parceiro garanta que seus Clientes Finais cumpram integralmente estes Termos de Uso;
- O Parceiro permaneça integralmente responsável perante a Moonshot Digital por qualquer ato ou omissão de seus Clientes Finais.

## **4. Obrigações do Usuário/Parceiro**

Ao utilizar a Plataforma Bolten, o Usuário e, especialmente, o Parceiro obrigam-se a:

### **4.1. Obrigações Gerais**

- Utilizar a Plataforma de forma ética, legal e em conformidade com estes Termos de Uso, com a Política de Privacidade, com a Política de Uso Aceitável (PUA) e com toda a legislação aplicável, especialmente a LGPD, o Marco Civil da Internet e as políticas da Meta;
- Fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas durante o cadastro e ao criar Projetos;
- Manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso (login e senha), não as compartilhando com terceiros não autorizados;
- Notificar imediatamente a Moonshot Digital em caso de perda, roubo, uso não autorizado ou comprometimento de sua Conta ou credenciais.

### **4.2. Responsabilidades quanto aos Clientes Finais**

O Parceiro é exclusivamente responsável por:

- Celebrar contratos com seus Clientes Finais;

- Obter e manter consentimentos válidos e livres dos Titulares dos Dados (Clientes Finais e seus contatos) para o tratamento de Dados Pessoais e Dados de Conversa, conforme exigido pela LGPD;
- Enviar o link de convite gerado pela Plataforma para que o Cliente Final realize seu cadastro;
- Garantir que o Cliente Final aceite expressamente estes Termos de Uso e a Política de Privacidade durante o processo de cadastro via link de convite;
- Informar aos Clientes Finais sobre as condições de uso da Plataforma Bolten e garantir que eles compreendam que sua relação contratual é estabelecida exclusivamente com o Parceiro, sendo a Moonshot Digital mera fornecedora de tecnologia (whitelabel);
- Orientar seus Clientes Finais quanto às boas práticas de uso do WhatsApp.

O Parceiro reconhece que o aceite dos Termos de Uso pelo Cliente Final via fluxo de cadastro constitui parte essencial do processo de contratação e vincula o Cliente Final às regras aqui estabelecidas.

#### 4.3. Compliance com a LGPD

- O Parceiro atua como **Controlador** dos Dados Pessoais dos seus Clientes Finais, cabendo à Moonshot Digital a qualidade de **Operador**.
- O Parceiro deve:
  - Garantir a licitude da coleta e do tratamento dos Dados de Conversa;
  - Fornecer aos Titulares dos Dados os meios para exercício de seus direitos (acesso, correção, eliminação, etc.);
  - Responder diretamente por eventuais demandas, reclamações ou sanções relacionadas à proteção de dados decorrentes de sua atuação ou de seus Clientes Finais.

#### 4.4. Compliance com as Políticas da Meta (WhatsApp)

- O Parceiro e seus Colaboradores devem cumprir integralmente as Políticas de Mensageria, Termos de Serviço e Diretrizes da Meta para o WhatsApp Business;
- É obrigação do Parceiro:
  - Utilizar Templates de Mensagens aprovados pela Meta quando exigido na API Oficial;
  - Obter opt-in explícito dos usuários antes de iniciar conversas ativas;
  - Não enviar mensagens promocionais, spam ou em massa sem autorização;
  - Respeitar as regras de conversas iniciadas pelo usuário (User-Initiated) e pela empresa (Business-Initiated).

#### 4.5. Anti-Spam e Uso Responsável

- É proibido o envio de mensagens em massa, automações abusivas, cópia e cola em escala ou qualquer prática que possa caracterizar spam ou violação das políticas da Meta;
- O Parceiro é responsável por monitorar e supervisionar o uso da Plataforma por seus Colaboradores e Clientes Finais, evitando práticas que possam resultar em bloqueio ou banimento de números de WhatsApp.

#### **4.6. Responsabilidade por Banimentos e Bloqueios**

- O risco de bloqueio ou banimento de contas WhatsApp é inerente ao uso do serviço e decorre principalmente da conduta do Parceiro e/ou de seus Clientes Finais;
- A Moonshot Digital não se responsabiliza por eventuais banimentos, exceto quando decorrentes de falha exclusiva e comprovada de sua infraestrutura.

#### **4.7. Outras Obrigações**

- Não utilizar a Plataforma para finalidades ilícitas, imorais ou contrárias à boa-fé;
- Manter atualizados os dados de contato para recebimento de comunicações da Moonshot Digital;
- Cooperar com a Moonshot Digital em eventuais auditorias ou investigações relacionadas ao uso da Plataforma.

O descumprimento de qualquer obrigação prevista nesta seção poderá acarretar advertência, suspensão temporária, bloqueio da Conta ou rescisão imediata destes Termos, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis.

**4.8. Restrição a Menores de Idade** A Plataforma Bolten **não é destinada a menores de 18 (dezoito) anos**. O uso da Plataforma é permitido apenas para pessoas físicas maiores de 18 anos.

O Parceiro declara e garante que:

- Todos os Usuários (incluindo Colaboradores e representantes dos Clientes Finais) são maiores de 18 anos;
- Não permitirá o acesso ou uso da Plataforma por menores de idade, exceto em casos excepcionais e com prévia autorização expressa por escrito dos responsáveis legais (pais ou tutores), devidamente documentada e enviada à Moonshot Digital;
- É responsável por verificar a idade dos Usuários e Clientes Finais que utilizam seus Projetos.

A Moonshot Digital poderá suspender ou encerrar imediatamente o acesso de qualquer Usuário que viole esta restrição, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

### **5. Política de Uso Aceitável (PUA)**

O uso da Plataforma Bolten está sujeito ao cumprimento integral desta Política de Uso Aceitável. Esta política tem como objetivo garantir o uso ético, legal e seguro da Plataforma, protegendo a experiência de todos os usuários, a integridade do serviço e o cumprimento das obrigações legais e contratuais com a Meta.

A violação de qualquer disposição desta PUA poderá resultar em advertência, suspensão temporária, bloqueio definitivo da Conta, rescisão imediata dos Termos de Uso e/ou rescisão do contrato, sem direito a reembolso de valores pagos, sem prejuízo de outras medidas judiciais cabíveis.

### **5.1. Condutas Expressamente Proibidas**

É vedado ao Parceiro, Colaboradores, Clientes Finais e quaisquer Usuários:

#### **a) Spam e Envio de Mensagens em Massa**

- Enviar mensagens não solicitadas, em volume excessivo ou automatizadas sem consentimento prévio e explícito do destinatário;
- Utilizar técnicas de cópia e cola em escala, automações abusivas ou qualquer prática que possa ser interpretada como spam pela Meta ou pelas autoridades;
- Iniciar conversas sem opt-in válido ou fora das regras de sessão da Meta (24h para conversas iniciadas pelo usuário).

#### **b) Conteúdo Ilegal ou Inadequado**

- Transmitir, armazenar, divulgar ou promover conteúdo que:
  - Seja ilegal, difamatório, calunioso, injurioso, ameaçador ou que viole direitos de terceiros;
  - Tenha caráter pornográfico, erótico, obsceno ou de exploração sexual;
  - Promova ou facilite jogos de azar, apostas, loterias não autorizadas, gambling ou cassinos (incluindo “BetNacional” ou similares);
  - Seja discriminatório, racista, xenofóbico, homofóbico, misógino ou que incite violência ou ódio;
  - Promova pirâmides financeiras, esquemas Ponzi, fraudes ou phishing.

#### **c) Violação das Políticas da Meta**

- Utilizar a Plataforma de forma que viole os Termos de Serviço, Políticas de Mensageria, Diretrizes de Comunidade ou quaisquer outras regras da Meta;
- Usar contas WABA (WhatsApp Business Account) sem a devida autorização da Meta ou em desacordo com suas regras;
- Contornar restrições ou limitações impostas pela Meta por meio da Plataforma.

#### **d) Abusos Técnicos e de Segurança**

- Realizar engenharia reversa, descompilação, desmontagem, tentativa de acesso ao código-fonte ou qualquer forma de reverse engineering da Plataforma;
- Realizar testes de vulnerabilidade, scanning, ataques de negação de serviço (DoS/DDoS) ou qualquer atividade que comprometa a segurança da Plataforma;
- Tentar burlar ou remover medidas de segurança, limitações de uso ou controles de acesso implementados pela Moonshot Digital.

#### **e) Uso Indevido de Credenciais e Acesso**

- Compartilhar login, senha ou qualquer credencial de acesso com terceiros não autorizados;
- Permitir que pessoas fora do escopo do Projeto utilizem a Plataforma.

#### **f) Atividades Concorrenciais ou de Má-fé**

- Utilizar a Plataforma para desenvolver, testar, aprimorar ou comercializar qualquer produto ou serviço que concorra direta ou indiretamente com a Bolten;
- Inserir ou transmitir vírus, malware, worms, trojans ou qualquer código malicioso.

#### **g) Violação de Direitos de Propriedade Intelectual**

- Enviar, armazenar ou divulgar conteúdo que viole direitos autorais, marcas registradas, patentes ou segredos comerciais de terceiros.

### **5.2. Obrigações Específicas da Integração com WhatsApp**

- Utilizar a API Oficial (Cloud API) sempre que possível, por ser a modalidade recomendada e mais segura;
- No Modo Legado (WhatsApp Web), estar ciente dos maiores riscos de bloqueio e atuar com ainda maior responsabilidade;
- Manter registro de todos os opt-ins obtidos e poder comprová-los quando solicitado;
- Não utilizar a Plataforma para reenviar mensagens em massa ou automações que simulem comportamento humano de forma artificial.

### **5.3. Monitoramento**

A Moonshot Digital poderá, a qualquer tempo e sem aviso prévio, monitorar o uso da Plataforma para verificar o cumprimento desta PUA, respeitados os limites legais de privacidade e proteção de dados.

### **5.4. Responsabilidade do Parceiro**

O Parceiro é integralmente responsável por:

- Garantir que todos os seus Colaboradores e Clientes Finais tenham conhecimento e cumpram esta PUA;
- Supervisionar o uso da Plataforma dentro de seus Projetos;
- Responder por qualquer violação cometida por seus Colaboradores ou Clientes Finais.

### **5.5. Denúncia e Consequências**

Qualquer Usuário pode reportar violações desta PUA através dos canais de suporte da Bolten. A Moonshot Digital avaliará cada caso e aplicará as medidas que julgar adequadas, podendo incluir a exclusão de conteúdo, suspensão ou encerramento definitivo do acesso.

## 6. Propriedade Intelectual

**6.1. Propriedade da Moonshot Digital** A Plataforma Bolten, incluindo, sem limitação, seu software, códigos-fonte, códigos-objeto, design, interface visual, funcionalidades, logos, marcas, nomes comerciais, documentação, ferramentas de automação, algoritmos, estrutura de banco de dados e qualquer conteúdo disponibilizado pela Moonshot Digital (exceto os Dados do Usuário), é de exclusiva propriedade da **Moonshot Digital Ltda.** ou de seus licenciadores.

Todos os direitos de propriedade intelectual relacionados à Plataforma estão protegidos pela legislação brasileira de direitos autorais, marcas e propriedade industrial, bem como por tratados internacionais aplicáveis.

Nenhuma disposição nestes Termos concede ao Parceiro, Colaboradores ou Clientes Finais qualquer direito de propriedade sobre a Plataforma ou qualquer parte dela.

**6.2. Concessão Limitada de Direitos** A única autorização concedida ao Usuário é a licença de uso não exclusiva, intransferível e revogável prevista na Seção 3 destes Termos, exclusivamente para os fins descritos na Seção 2 (Descrição dos Serviços). Qualquer outro uso é expressamente proibido.

**6.3. Propriedade dos Dados do Usuário** O Parceiro e os Clientes Finais mantêm a integral propriedade e todos os direitos sobre:

- Seus Dados de Conversa;
- Conteúdos enviados ou gerados por eles na Plataforma;
- Configurações, automações, templates e relatórios criados por eles.

A Moonshot Digital não reivindica qualquer direito de propriedade sobre os dados inseridos ou gerados pelo Usuário.

**6.4. Licença Concedida à Moonshot Digital** Ao utilizar a Plataforma, o Parceiro e os Clientes Finais concedem à Moonshot Digital uma licença mundial, não exclusiva, gratuita, sublicenciável e transferível (apenas para subprocessadores) para:

- Hospedar, armazenar, copiar, transmitir, exibir e processar os Dados de Conversa e Conteúdos, exclusivamente na medida necessária para fornecer os Serviços, realizar backups, oferecer suporte, melhorar a Plataforma e cumprir obrigações legais;
- Utilizar dados anonimizados e agregados (não identificáveis) para fins estatísticos, de pesquisa, desenvolvimento e aprimoramento dos Serviços.

Esta licença termina quando os Dados forem excluídos pelo Usuário ou quando a Conta for encerrada, salvo quanto aos dados anonimizados.

**6.5. Proteção de Marcas** O Parceiro poderá utilizar as marcas da Moonshot Digital/Bolten apenas na medida estritamente necessária para utilizar a Plataforma em modelo whitelabel, conforme autorizado expressamente pela Moonshot Digital. Qualquer outro uso de marcas, nomes ou logos da Moonshot Digital requer autorização prévia e por escrito.

**6.6. Notificações de Violação** Caso o Usuário tome conhecimento de qualquer violação de direitos de propriedade intelectual relacionada à Plataforma, deverá notificar imediatamente a

Moonshot Digital. Da mesma forma, a Moonshot Digital reserva-se o direito de remover qualquer conteúdo que viole direitos de terceiros.

## 7. Dados e Privacidade

A Moonshot Digital está plenamente comprometida com a proteção dos dados pessoais e com a transparência no tratamento de informações. Esta seção apresenta um resumo dos principais aspectos relacionados à privacidade. O tratamento completo de dados está detalhado na **Política de Privacidade** da Bolten, disponível em [bolten.io/privacy](https://bolten.io/privacy), a qual integra estes Termos de Uso.

### 7.1. Papéis na Proteção de Dados (LGPD)

- O Parceiro atua como Controlador dos Dados Pessoais de seus Clientes Finais e Titulares dos Dados.
- A Moonshot Digital atua como Operador, realizando o tratamento de dados exclusivamente conforme instruções do Parceiro e nos limites necessários para a prestação dos Serviços.
- O Cliente Final é o Titular dos Dados em relação às suas conversas e informações pessoais.

O Parceiro é responsável por obter o aceite expresso destes Termos de Uso e da Política de Privacidade pelos Clientes Finais por meio do fluxo de cadastro via link de convite.

### 7.2. Dados Coletados A Plataforma pode coletar e processar:

- **Dados de Conversa:** Mensagens, áudios, imagens, documentos, contatos e metadados trocados via WhatsApp;
- **Dados de Cadastro:** Nome, e-mail, telefone, CNPJ/CPF e dados de contato do Parceiro e Colaboradores;
- **Dados de Uso:** Endereço IP, logs de acesso, tipo de navegador, ações realizadas na Plataforma;
- **Dados Técnicos:** Informações necessárias para a integração com WhatsApp (tokens, IDs de conta, etc.).

### 7.3. Finalidades do Tratamento Os dados são tratados para:

- Fornecer, manter e melhorar os Serviços da Plataforma;
- Realizar integrações com o WhatsApp (API Oficial ou Modo Legado);
- Armazenar histórico de conversas e gerar relatórios;
- Cumprir obrigações legais, regulatórias e contratuais;
- Realizar comunicações administrativas e de suporte;
- Gerar dados estatísticos e anonimizados para aprimoramento da Plataforma.

### 7.4. Bases Legais (LGPD) O tratamento de dados ocorre com fundamento nas seguintes bases legais:

- Execução de contrato (prestação dos Serviços);
- Consentimento do Titular (quando aplicável);
- Legítimo interesse da Moonshot Digital ou do Parceiro;
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

**7.5. Compartilhamento de Dados** A Moonshot Digital poderá compartilhar dados com:

- Subprocessadores (provedores de nuvem, serviços de backup, ferramentas de monitoramento), sempre com contratos de proteção de dados;
- A Meta Platforms (quando utilizar a API Oficial);
- Autoridades competentes, quando exigido por lei.

O Parceiro autoriza expressamente tais compartilhamentos necessários ao funcionamento da Plataforma.

**7.6. Segurança e Medidas Técnicas** A Moonshot Digital adota medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas, incluindo:

- Criptografia SSL/TLS 256 bits em trânsito;
- Criptografia em repouso;
- Backups automáticos;
- Controle de acesso e auditoria de sessões;
- Atualizações regulares de segurança.

No entanto, nenhum sistema é completamente imune a incidentes. O Parceiro deve adotar medidas complementares de segurança em seu ambiente.

**7.7. Direitos dos Titulares dos Dados** Os Titulares dos Dados podem exercer seus direitos (confirmação de tratamento, acesso, correção, eliminação, portabilidade, revogação de consentimento, etc.) por meio do formulário disponível na Plataforma ou pelo e-mail de suporte indicado em bolten.io. A Moonshot Digital e o Parceiro se comprometem a responder às solicitações em até **15 (quinze) dias**, conforme LGPD.

**7.8. Retenção de Dados** Os dados serão mantidos pelo tempo necessário para a prestação dos Serviços ou para cumprimento de obrigações legais. Após o término da relação, os dados poderão ser excluídos mediante solicitação do Parceiro, ressalvados os dados anonimizados e os necessários para fins legais.

**7.9. Solicitação de Logs do Sistema** O Parceiro poderá solicitar acesso a logs do sistema (registros de atividades, acessos, alterações ou integrações) mediante **justificativa formal e plausível**, devidamente fundamentada.

A solicitação deverá ser enviada exclusivamente através do **canal oficial de suporte** ou formulário disponibilizado pela Moonshot Digital.

A equipe técnica da Moonshot Digital analisará a solicitação e responderá no prazo mínimo de **15 (quinze) dias úteis** (aproximadamente duas semanas), podendo este prazo ser estendido em casos de complexidade ou volume elevado de dados.

A Moonshot Digital reserva-se o direito de negar a solicitação caso entenda que a justificativa não é adequada, que há risco à segurança da Plataforma ou que a entrega violaria obrigações de confidencialidade ou proteção de dados de terceiros.

**7.10. Tratamento de Incidentes de Segurança (LGPD)** Em caso de ocorrência de um incidente de segurança que possa acarretar risco relevante aos Titulares dos Dados (tais como acesso não autorizado, vazamento, alteração indevida ou qualquer outra violação que comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos Dados Pessoais), a Moonshot Digital compromete-se a:

- Notificar o **Parceiro** (Controlador) em prazo razoável, preferencialmente em até **2 (dois) dias úteis** após a detecção do incidente;
- Fornecer ao Parceiro as informações necessárias para que este possa cumprir suas obrigações legais, incluindo a natureza do incidente, os dados afetados, as medidas adotadas e as possíveis consequências;
- Cooperar integralmente com o Parceiro na investigação, mitigação e comunicação do incidente.

O Parceiro, na qualidade de Controlador, é responsável por:

- Notificar os Titulares dos Dados afetados, quando necessário;
- Comunicar o incidente à **ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados)** nos prazos e condições estabelecidos no Art. 48 da LGPD e regulamentações complementares.

A Moonshot Digital manterá registros de incidentes de segurança e adotará medidas técnicas e administrativas adequadas para prevenir e mitigar tais ocorrências.

**7.11. Limpeza de Histórico de Mídia** A Moonshot Digital realiza a **limpeza automática** de arquivos de mídia armazenados na Plataforma, incluindo áudios, fotos, vídeos, documentos e demais arquivos multimídia, com o objetivo de otimizar o uso de armazenamento e garantir a eficiência do serviço.

- Arquivos de mídia com mais de **3 (três) meses** de armazenamento serão automaticamente excluídos dos servidores da Moonshot Digital.
- O Parceiro ou Cliente Final poderá solicitar a **retenção excepcional** de arquivos específicos mediante **justificativa formal** enviada através do canal oficial de suporte.
- A solicitação de retenção será analisada pela Moonshot Digital, que poderá aceitar ou negar a pedido, a seu critério, mediante eventual cobrança de taxa de armazenamento adicional.

O Parceiro reconhece e aceita que a exclusão automática de mídias antigas é uma medida necessária de gestão de infraestrutura e não gera direito a indenização ou ressarcimento por eventual perda de conteúdo.

**7.12. Uso de Inteligência Artificial** A Plataforma Bolten utiliza tecnologias de Inteligência Artificial (IA) para aprimorar determinadas funcionalidades, tais como:

- Resumo automático de conversas;
- Sugestões de respostas;

- Categorização de mensagens;
- Geração de relatórios inteligentes e outras automações.

**Fornecedor e Modelo:** Utilizamos o modelo de linguagem da **OpenAI (ChatGPT)** como principal provedor de IA.

#### **7.13. Tratamento dos Dados:**

- Os Dados de Conversa enviados para processamento de IA são transmitidos de forma segura para os servidores da OpenAI;
- Os dados são processados apenas para a finalidade específica da funcionalidade solicitada pelo Usuário;
- **Os dados enviados não são utilizados pela OpenAI para treinamento de modelos**, conforme política atual da OpenAI e contrato firmado entre as partes;
- Após o processamento, os dados são descartados pela OpenAI conforme seus termos de retenção.

O Parceiro declara estar ciente e concorda com o processamento de dados via IA para as funcionalidades acima. Caso não deseje utilizar os recursos de IA, poderá desativá-los nas configurações do Projeto.

A Moonshot Digital poderá adicionar ou substituir provedores de IA no futuro, sempre mantendo padrões equivalentes de proteção de dados.

#### **7.14. Acesso do Parceiro à Conta do Cliente Final**

O Parceiro **não possui acesso direto** à conta ou ao ambiente do Cliente Final na Plataforma, preservando a privacidade e a independência da operação do Cliente Final.

- O acesso do Parceiro limita-se ao **painel administrativo (Área do Parceiro)**, onde ele pode visualizar informações agregadas, gerenciar modelos, convidar clientes e acompanhar o status dos Projetos.
- O Parceiro **não tem permissão** para visualizar conversas, histórico de mensagens, configurações internas ou dados operacionais específicos da conta do Cliente Final, salvo quando o Cliente Final conceder acesso voluntariamente ou em situações excepcionais autorizadas.
- Qualquer tentativa de acesso indevido à conta do Cliente Final por parte do Parceiro configurará violação destes Termos, podendo resultar em suspensão ou rescisão imediata do contrato.

Esta segregação de acessos visa proteger a confidencialidade dos Dados de Conversa do Cliente Final e está alinhada às boas práticas de proteção de dados (LGPD) e à arquitetura de segurança da Plataforma Bolten.

O Cliente Final mantém total controle sobre sua conta, incluindo a possibilidade de redefinir sua senha a qualquer momento de forma independente.

## **8. Suspensão e Rescisão**

**8.1. Suspensão da Conta** A Moonshot Digital poderá, a seu critério e a qualquer momento, suspender temporariamente o acesso do Parceiro, Colaboradores ou Clientes Finais à Plataforma, total ou parcialmente, nos seguintes casos:

- Violação de qualquer disposição destes Termos de Uso, da Política de Uso Aceitável (PUA) ou da Política de Privacidade;
- Uso indevido da integração com WhatsApp que possa gerar risco de bloqueio ou banimento pela Meta;
- Atraso no pagamento de valores devidos por mais de 5 (cinco) dias úteis (quando aplicável);
- Atividade suspeita que comprometa a segurança da Plataforma ou de outros usuários;
- Ordem judicial, requisição de autoridade competente ou necessidade de manutenção emergencial;
- Qualquer conduta que a Moonshot Digital entenda, de boa-fé, como prejudicial ao serviço ou a terceiros.

Durante o período de suspensão, o Parceiro continuará responsável pelos valores contratados, salvo disposição em contrário no contrato comercial.

**8.2. Rescisão por Violação** A Moonshot Digital poderá rescindir imediatamente estes Termos de Uso e encerrar a Conta do Parceiro, sem aviso prévio, em caso de:

- Violação grave ou reiterada da PUA, especialmente relacionada a spam, envio de conteúdo ilegal ou risco elevado de banimento;
- Descumprimento de obrigações relativas à LGPD ou às políticas da Meta;
- Utilização da Plataforma para fins ilícitos;
- Insolvência, falência, recuperação judicial ou extrajudicial do Parceiro;
- Inatividade prolongada da Conta por mais de 90 (noventa) dias, sem comunicação prévia.

**8.3. Rescisão por Conveniência** Tanto a Moonshot Digital quanto o Parceiro poderão rescindir o contrato a qualquer momento, mediante aviso prévio por escrito com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**.

**8.4. Efeitos da Rescisão ou Suspensão** Ao término da vigência ou em caso de rescisão:

- O acesso à Plataforma será imediatamente interrompido;
- O Parceiro perderá o direito de utilizar a licença concedida na Seção 3;
- Todos os Projetos e subdomínios whitelabel poderão ser desativados;
- A Moonshot Digital poderá, a seu critério, manter os Dados de Conversa por até 30 (trinta) dias para permitir a migração ou backup pelo Parceiro. Após esse prazo, os dados poderão ser excluídos definitivamente, salvo obrigação legal em contrário;
- Valores pagos não serão reembolsados;

- As obrigações de confidencialidade, indenização, limitação de responsabilidade e propriedade intelectual permanecerão em vigor mesmo após a rescisão.

**8.5. Migração de Dados** A Moonshot Digital oferecerá, durante o período de aviso prévio ou nos 30 (trinta) dias subsequentes à rescisão, razoável assistência para exportação dos Dados de Conversa, mediante solicitação do Parceiro e possível cobrança de taxa de serviço.

**8.6. Sobrevivência de Cláusulas** As disposições que por sua natureza devam permanecer em vigor (tais como Propriedade Intelectual, Limitação de Responsabilidade, Indenização, Confidencialidade e Disposições Gerais) continuarão aplicáveis após a rescisão ou término destes Termos.

## 9. Pagamentos e Planos

**9.1. Modelos de Comercialização** A Bolten oferece aos Parceiros dois principais modelos de remuneração:

- **Modelo de Repasse (Revenue Share 70/30);**
- **Modelo de Licença/Assinatura (quando aplicável).**

As condições específicas de cada plano serão definidas no Contrato Comercial ou no Order Form assinado entre o Parceiro e a Moonshot Digital, complementando estes Termos de Uso.

**9.2. Modelo de Repasse (Revenue Share 70/30)** No modelo de Repasse, aplica-se a seguinte divisão de receita:

- **70% (setenta por cento)** para o Parceiro;
- **30% (trinta por cento)** para a Moonshot Digital.

A divisão será realizada automaticamente por meio de split de pagamento via gateway (Stripe, Pagar.me ou outro processador contratado).

A transferência dos valores devidos ao Parceiro será efetuada conforme o prazo de liquidação do gateway de pagamento, deduzidas as taxas operacionais, tais como:

- Taxa de transferência TED/PIX: aproximadamente R\$ 3,60 por transferência;
- Eventuais taxas de adiantamento de recebíveis (quando solicitado pelo Parceiro): até 2% (dois por cento) sobre o valor adiantado.

As taxas acima serão descontadas do Parceiro.

**9.3. Cobrança no Modelo de Repasse** Após o período de teste gratuito de **7 (sete) dias**, o Parceiro será cobrado mensalmente pela Moonshot Digital com base no número de **Clientes Finais ativos** e **componentes/integrações** ativos na Plataforma. O Parceiro é integralmente responsável pelo pagamento dos valores devidos à Moonshot Digital nos prazos estabelecidos.

**9.4. Período de Teste (Trial)** Todo novo Cliente Final terá direito a um **período de teste gratuito de 7 (sete) dias**, contados a partir da ativação da conta ou do Projeto na Plataforma.

- Durante o período de teste, o Cliente Final terá acesso às funcionalidades contratadas sem custo.

- A Moonshot Digital poderá, a seu critério e mediante solicitação justificada do Parceiro, conceder **extensão do período de teste** em casos de instabilidade técnica, falhas ou problemas comprovados no funcionamento da Plataforma.
- A solicitação de extensão deverá ser acompanhada de evidências técnicas (prints, logs ou relatórios) e será analisada pela equipe técnica da Moonshot Digital.
- Ao final do período de teste (ou extensão concedida), o Cliente Final deverá realizar o pagamento da mensalidade para continuar utilizando os Serviços. Caso não haja pagamento, a conta poderá ser suspensa ou encerrada automaticamente.

**9.5. Política de Preços e Inadimplência** A precificação dos Serviços segue as regras mínimas abaixo, que devem ser observadas pelo Parceiro na comercialização para Clientes Finais:

- **CRM:** R\$ 20,00 (vinte reais) por usuário ativo;
- **Agente de Chat:** R\$ 60,00 (sessenta reais) por agente;
- **Conversões:** R\$ 20,00 (vinte reais) por conversão;
- **Redes Sociais:** R\$ 10,00 (dez reais) por integração ativa.

**Regras de Cobrança e Inadimplência:**

- Todo novo Cliente Final possui **7 (sete) dias de teste gratuito**.
- Após o período de teste, o Cliente Final deverá realizar o pagamento da primeira mensalidade para manter o acesso à Plataforma.
- Para as mensalidades subsequentes, o Cliente Final terá um prazo de **2 (dois) dias úteis** após o vencimento para realizar o pagamento e manter o sistema online.
- Em caso de problemas técnicos devidamente comprovados, a Moonshot Digital poderá, a seu critério, conceder extensão do prazo como fase de testes.
- O não pagamento dentro do prazo de tolerância de 2 (dois) dias poderá resultar na suspensão automática da Conta e dos Projetos relacionados (conforme Seção 8).

**9.6. Emissão de Notas Fiscais – Modelo 70/30**

- A **Moonshot Digital** emitirá Nota Fiscal correspondente aos **30%** de sua participação, referente à prestação de serviço de software/SaaS ao Cliente Final.
- O **Parceiro** será responsável por emitir Nota Fiscal correspondente aos **70%** de sua participação, referente aos serviços prestados diretamente ao Cliente Final.
- Ambas as partes se comprometem a emitir as notas fiscais em conformidade com a legislação tributária vigente.

**9.7. Emissão de Notas Fiscais – Modelo de Repasse entre as Partes** Nas transações diretas entre Moonshot Digital e Parceiro, a Moonshot Digital emitirá Nota Fiscal de prestação de serviços ao Parceiro, que deverá efetuar o pagamento conforme combinado.

**9.8. Política de Estorno e Reembolso**

- **Estorno por cobrança indevida ou erro da Moonshot Digital:** O Parceiro poderá solicitar estorno em até **6 (seis) meses** após a cobrança, desde que devidamente comprovado o erro.
- **Estorno por arrependimento ou cancelamento do Cliente Final:** Prazo de até **7 (sete) dias** contados da data da cobrança, conforme Código de Defesa do Consumidor.
- Em caso de estorno, o valor correspondente à participação da Moonshot Digital (30%) será debitado automaticamente da próxima transferência devida ao Parceiro.
- O Parceiro é responsável por gerenciar eventuais pedidos de reembolso de seus Clientes Finais.

**9.9. Atualização de Planos e Preços** A Moonshot Digital poderá alterar os valores dos planos ou dos preços mínimos por feature mediante comunicação prévia por e-mail ou dentro da Plataforma com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**. O uso continuado da Plataforma após esse prazo implicará aceitação dos novos valores.

#### **9.10. Disposições Gerais sobre Pagamentos**

- Todos os valores são expressos em Reais (R\$).
- O Parceiro é responsável por eventuais impostos, taxas e contribuições incidentes sobre os valores recebidos de seus Clientes Finais.
- A falta de pagamento poderá acarretar suspensão da Conta, rescisão do contrato e cobrança judicial dos valores devidos, acrescidos de multa, juros e correção monetária.

#### **9.11. Checkout e Cobrança**

O processo de checkout e cobrança varia conforme o modelo comercial escolhido pelo Parceiro:

##### **a) Modelo 70/30 (Revenue Share)**

- O checkout é realizado diretamente pelo **Cliente Final** dentro da Plataforma, com identidade visual 100% white label (sem menção à Bolten).
- Os pagamentos são processados através do gateway **Pagar.me**.
- Após a confirmação do pagamento, o valor é automaticamente dividido: 70% para o Parceiro e 30% para a Moonshot Digital.
- A nota fiscal é emitida conforme disposto na Seção 9.6 destes Termos.

##### **b) Modelo de Repasse (Licença Fixa)**

- O checkout é realizado pelo **Parceiro** junto à Moonshot Digital.
- Os pagamentos são processados através do gateway **Stripe**.
- O Parceiro é cobrado mensalmente com base na quantidade de usuários, agentes, conversões e integrações ativas.
- A nota fiscal é emitida diretamente pela Moonshot Digital ao Parceiro, conforme Seção 9.7.

Em ambos os modelos, o Parceiro é responsável por orientar seus Clientes Finais sobre o processo de pagamento e por gerenciar eventuais dúvidas ou contestações relacionadas à cobrança.

A Moonshot Digital reserva-se o direito de alterar os gateways de pagamento a qualquer momento, mediante comunicação prévia, mantendo sempre padrões equivalentes de segurança e conformidade.

## 10. Garantias e Isenções

**10.1. Natureza dos Serviços** Os Serviços da Plataforma Bolten são fornecidos “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM” (“AS IS”) e “CONFORME DISPONÍVEIS” (“AS AVAILABLE”), sem garantias de qualquer natureza, expressas ou implícitas.

**10.2. Ausência de Garantias** A Moonshot Digital não oferece qualquer garantia, expressa ou implícita, incluindo, mas não se limitando a:

- Garantia de adequação a um propósito específico;
- Garantia de ausência de interrupções, erros, falhas ou limitações técnicas;
- Garantia de disponibilidade contínua ou ininterrupta da Plataforma;
- Garantia de que o uso da integração com WhatsApp não resultará em bloqueios, suspensões ou banimentos de contas.

**10.3. Disponibilidade da Plataforma** A Moonshot Digital envidará esforços comercialmente razoáveis para manter a Plataforma disponível e funcional. No entanto, não garante disponibilidade 100% (cem por cento), especialmente em razão de:

- Manutenções programadas ou emergenciais;
- Atualizações da Plataforma;
- Falhas de provedores de internet, nuvem ou serviços de terceiros (incluindo a Meta);
- Casos de força maior ou fortuitos.

**10.4. Riscos da Integração com WhatsApp** O Parceiro reconhece e aceita expressamente que:

- O uso da integração com WhatsApp (seja API Oficial ou Modo Legado) está sujeito às políticas e regras da Meta, que podem alterar-se a qualquer momento;
- A Moonshot Digital **não garante** a ausência de bloqueios temporários ou banimentos definitivos de números de telefone ou contas WhatsApp;
- O risco de banimento decorre principalmente da conduta do Parceiro, Colaboradores e Clientes Finais (envio de spam, violação de políticas da Meta, etc.);
- A Moonshot Digital não se responsabiliza por perdas comerciais, financeiras ou de reputação decorrentes de qualquer bloqueio ou banimento.

**10.5. Limitação das Obrigações da Moonshot Digital** A única obrigação da Moonshot Digital é fornecer acesso à Plataforma conforme descrito nestes Termos. Qualquer garantia não expressamente prevista nestes Termos é expressamente excluída.

**10.6. Isenção de Responsabilidade por Conteúdo** A Moonshot Digital não se responsabiliza pelo Conteúdo gerado, enviado ou armazenado pelos Usuários, nem por qualquer violação de direitos de terceiros decorrente de tal Conteúdo.

## **11. Limitação de Responsabilidade e Indenização**

**11.1. Limitação de Responsabilidade** Em nenhuma circunstância a Moonshot Digital, seus sócios, diretores, funcionários, prestadores de serviço ou afiliados serão responsáveis perante o Parceiro, Clientes Finais ou quaisquer terceiros por:

- Danos indiretos, incidentais, consequenciais, punitivos ou exemplares, incluindo, mas não se limitando a, perda de lucros, perda de receita, perda de dados, interrupção de negócios ou danos à reputação;
- Qualquer dano decorrente de banimentos, bloqueios ou restrições impostas pela Meta (WhatsApp);
- Danos causados por condutas do Parceiro, Colaboradores ou Clientes Finais;
- Falhas ou interrupções na Plataforma decorrentes de fatores fora do controle razoável da Moonshot Digital.

**11.2. Limite Máximo de Responsabilidade** A responsabilidade total da Moonshot Digital, decorrente ou relacionada a estes Termos de Uso, à Plataforma ou aos Serviços, em qualquer ação judicial ou arbitral, independentemente da teoria de responsabilidade (contratual, extracontratual, negligência ou outra), ficará limitada ao valor efetivamente pago pelo Parceiro à Moonshot Digital nos **6 (seis) meses anteriores** ao evento que deu origem à reclamação, ou R\$ 3.000,00 (três mil reais), o que for menor.

**11.3. Indenização pelo Parceiro** O Parceiro obriga-se a indenizar, defender e isentar a Moonshot Digital, seus sócios, diretores, funcionários e prestadores de quaisquer danos, prejuízos, perdas, custos, despesas (incluindo honorários advocatícios) e responsabilidades decorrentes de:

- Violação destes Termos de Uso, da PUA ou da Política de Privacidade pelo Parceiro, Colaboradores ou Clientes Finais;
- Qualquer reclamação de Clientes Finais ou Titulares de Dados relacionada ao uso da Plataforma ou ao conteúdo das mensagens;
- Banimentos ou bloqueios de contas WhatsApp decorrentes de conduta do Parceiro ou de seus Clientes Finais;
- Violação de direitos de propriedade intelectual, LGPD ou políticas da Meta;
- Qualquer ato ou omissão do Parceiro que cause dano à Moonshot Digital ou a terceiros.

**11.4. Procedimento de Indenização** A Moonshot Digital notificará o Parceiro sobre qualquer demanda indenizatória. O Parceiro deverá cooperar integralmente, arcando com todos os custos envolvidos.

## **12. Disposições Gerais**

**12.1. Atualizações dos Termos** A Moonshot Digital poderá alterar estes Termos de Uso, a Política de Privacidade, a Política de Uso Aceitável (PUA) ou qualquer outro documento aplicável a qualquer momento. As alterações serão comunicadas ao Parceiro por e-mail ou por meio de aviso destacado na Plataforma, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. O uso continuado da Plataforma após a entrada em vigor das alterações implicará a aceitação automática das novas condições. Caso o Parceiro não concorde com as alterações, deverá solicitar a rescisão contratual antes da data de vigência das novas regras.

**12.2. Histórico de Versões** A Moonshot Digital mantém um registro interno de todas as versões destes Termos de Uso e documentos relacionados.

Cada atualização é registrada com:

- Data e hora da alteração;
- Descrição das modificações realizadas;
- Versão do documento.

Embora o histórico completo não seja divulgado publicamente, a Moonshot Digital garante a rastreabilidade e a transparência das alterações.

**12.3. Notificações** Todas as comunicações e notificações deverão ser realizadas por escrito, preferencialmente via e-mail para o endereço cadastrado na Plataforma. Cabe ao Parceiro manter seus dados de contato sempre atualizados.

**12.4. Lei Aplicável e Foro** Estes Termos de Uso são regidos e interpretados exclusivamente pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro Central da Capital/SP para dirimir qualquer controvérsia decorrente destes Termos, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**12.5. Separabilidade** Se qualquer disposição destes Termos for considerada inválida, nula ou inexecutável por decisão judicial ou autoridade competente, as demais disposições permanecerão válidas e em pleno vigor.

**12.6. Tolerância** A não exigência ou tolerância por qualquer das partes quanto ao descumprimento de obrigações não implicará renúncia, novação ou alteração dos direitos e obrigações aqui previstos.

**12.7. Integralidade do Acordo** Estes Termos de Uso, em conjunto com a Política de Privacidade, a PUA e o Contrato Comercial eventualmente assinado entre as partes, constituem o acordo integral entre Moonshot Digital e o Parceiro, substituindo todos os entendimentos anteriores, verbais ou escritos.

**12.8. Cessão** O Parceiro não poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, seus direitos e obrigações decorrentes destes Termos sem o consentimento prévio e expresso por escrito da

Moonshot Digital. A Moonshot Digital poderá ceder estes Termos em caso de fusão, aquisição, reorganização societária ou para empresas do mesmo grupo econômico.

**12.9. Vigência** Estes Termos entram em vigor na data da aceitação pelo Usuário/Parceiro e permanecerão em vigor enquanto houver utilização da Plataforma ou relação contratual entre as partes.

**12.10. Contato** Para dúvidas ou esclarecimentos sobre estes Termos, o Parceiro poderá entrar em contato pelos canais de suporte disponibilizados na Plataforma ou pelo e-mail indicado em boltten.io.

**12.11. Força Maior** Nenhuma das partes será responsável por atrasos ou inadimplementos de obrigações decorrentes de eventos de força maior ou caso fortuito, incluindo, mas não se limitando a:

- Interrupções ou indisponibilidades dos serviços da **Meta (WhatsApp)**, incluindo alterações nas APIs, bloqueios ou mudanças de políticas;
- Quedas ou interrupções dos serviços de provedores de nuvem (tais como AWS, Google Cloud ou similares);
- Atos de governo, autoridades regulatórias ou ordens judiciais;
- Fenômenos da natureza, desastres naturais, pandemias, guerras, atos de terrorismo, greves, distúrbios civis ou qualquer outro evento imprevisível e irresistível.

A parte afetada por um evento de Força Maior deverá notificar a outra parte o mais breve possível, informando a natureza do evento, sua duração estimada e as medidas adotadas para mitigar seus efeitos.

Enquanto perdurar o evento de Força Maior, as obrigações das partes que forem diretamente afetadas ficarão suspensas, sem que isso gere direito a indenização ou rescisão automática do contrato.