

# Termos de Uso (Huggy)

Estes Termos e Condições de Uso (“**Termos**”) regulam a utilização pelos Clientes e Usuários da plataforma virtual de gestão de atendimentos Huggy (“**Plataforma Huggy**”) disponível em painel.

Os Serviços regulamentados por este instrumento são fornecidos por HUGGY TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 23.884.936/0001-28, (“**Huggy**”) ao Cliente.

As partes e o objeto destes Termos serão designados com as seguintes aceções:

**Huggy / Concedente / Empresa:** a sociedade fornecedora da plataforma Huggy, disponível em [app.huggy.io](http://app.huggy.io).

**Plataforma Huggy / Software / Aplicação de internet:** software disponível no website da Huggy ([app.huggy.io](http://app.huggy.io)), com a finalidade de permitir ao Cliente a gestão de atendimentos digitais.

**Conta:** perfil virtual do Cliente, por meio do qual um ou mais Usuários podem utilizar o Software.

**Cliente:** a empresa que contrata junto à Huggy o uso do Software.

**Serviços:** a disponibilização pela Huggy ao Cliente da Plataforma Huggy, no modelo SAAS (“Software as a Service” ou “Software como Serviço”) e de assistência técnica exclusivamente na utilização da plataforma (mas não de hardware), mediante o pagamento de mensalidade.

**Usuário:** toda pessoa autorizada pelo Cliente a operar o Software em seu nome, por meio de login e senha criados pelo Usuário Administrador.

**Usuário Administrador:** pessoa autorizada pelo Cliente a operar o Software em seu nome, entre outras funções, criando, modificando e excluindo Usuários habilitados a utilizar o Software.

Ao contratar os Serviços, o Cliente concorda com os presentes Termos, os quais estabelecem as regras e procedimentos que regulam a relação entre Cliente e Huggy. Caso não concorde com as regras presentes nestes Termos, o Cliente não poderá acessar e utilizar o Software objeto destes Termos uma vez que o atendimento a estes Termos é condição essencial para que a Huggy possa prestar de forma satisfatória os Serviços oferecidos.

A realização do cadastro de Usuário de Administrador e a utilização do Software para gestão de atendimentos digitais pela plataforma Huggy implica, para todos os fins de direito, na aceitação plena, inequívoca, irrevogável e integral de todas as regras e condições estabelecidas neste instrumento.

O Cliente reconhece que estes Termos possuem valor de contrato, regulando, assim, a relação

entre o Cliente e a Huggy.

**Estes Termos poderão ser alterados a qualquer momento**, sem a necessidade de autorização prévia do Cliente, cabendo à Huggy apenas notificar o cliente por e-mail ou por meio de disponibilização no painel do Usuário e do Usuário Administrador das modificações realizadas. Em todo caso, caberá sempre a cada Usuário e Usuário Administrador verificar periodicamente a ocorrência de atualizações no conteúdo deste documento, declarando desde já que tem conhecimento e aceita a possibilidade de os Termos serem modificados e compreende a relevância da sua verificação periódica.

## 1. Limites Subjetivos Destes Termos de Uso

1.1. Estes Termos disciplinam as relações entre a Huggy e o Cliente, relativamente ao uso do Software.

1.2. A utilização do Software pelos Usuários cadastrados pelo Cliente (por meio do Usuário Administrador) dependerá de relação comercial, trabalhista ou negocial celebrada em separado com os referidos Usuários e/ou organização a que estes Usuários estejam, eventualmente, vinculados, sem a participação direta ou indireta da Huggy. Será de responsabilidade do Cliente selecionar, contratar e remunerar tais Usuários (e Usuário Administrador), orientando-os a utilizar o Software em conformidade com estes Termos.

1.3. Não há qualquer relação de trabalho, emprego, vínculo societário e/ou associativo entre os Usuários e Usuário Administrador e a Huggy, o que, desde já, o Cliente reconhece e declara que jamais alegará, em juízo ou fora dele.

1.4. O Cliente está ciente de que diversas funcionalidades da Plataforma Huggy dependem de integração a serviços/aplicativos de terceiros (p. ex., WhatsApp Business, Telegram, provedor de e-mail, operadora telefônica etc.); em razão disso, a HUGGY não poderá ser responsabilizada por eventuais descumprimentos dos termos de uso e/ou regulamentos desses terceiros; tampouco poderá a Huggy ser responsabilizada por eventuais indisponibilidades ou mau funcionamentos desses serviços de terceiros; e nem pelo eventual bloqueio da conta/número telefônico, dos referidos serviços de terceiros ou qualquer outra consequência que tenha como causa serviços de terceiros, em decorrência das normas decorrentes de seus termos de uso e/ou outras normas próprias.

## 2. Descrição e Licença

2.1. O website da Huggy contém um Software ou aplicação de internet desenvolvidos para que o Cliente possa realizar atendimentos digitais com os seus respectivos clientes e com outras pessoas ou instituições.

2.2. O Software poderá ser utilizado pelo Cliente para as seguintes finalidades:

I - **Flow**: recurso que permite personalizar o atendimento automatizado via Chatbot aos usuários

por meio da criação de fluxos de conversa personalizados;

II - **Chatbot:** o Software é compatível com a utilização de motores de inteligência para Chatbot (atualmente compatível com Watson, DialogFlow e Luis.ai), sendo também possível a integração manual com outros motores de inteligência via API e/ou Webhook;

III - **Triggers:** Gatilhos para atrair mais clientes, os quais são acionados quando o visitante do Website integrado à plataforma Huggy tem um comportamento pré-definido, gerando assim uma caixa de diálogo para estimular a interação com o Flow;

IV - **Contacts:** É a agenda omnichannel (multicanal) de contatos da Huggy;

V - **Inbox:** tela que os Usuários utilizam para atender os consumidores, contendo recursos como transferência de atendimento, criação de notas internas, finalização de atendimento, etc.; é a tela operacional dos Usuários e do Usuário Administrador;

VI - **Huggy Chat:** o canal próprio de atendimento da Huggy, que pode ser inserido nas modalidades mobile ou Web;

VII - **Omnichannel:** a Huggy está integrada a múltiplos canais de atendimento, permitindo uma gestão integrada de todos eles;

VIII - **Integrations:** possibilidade de integrar Huggy com outras plataformas, por meio de API, Webhook e/ou Aplicativos;

IX - **WhatsApp Business:** Entre os diversos canais de atendimento compatíveis com a Huggy, destaca-se o WhatsApp Business (de propriedade e responsabilidade de terceiros);

X - **Aplicativo Mobile:** versão mobile do Painel da Huggy para Android e iOS;

XI - **Painel:** ferramenta administrativa da Huggy, responsável pela gestão do plano, configurações e acesso de todo o sistema, atendimento de clientes, gerenciamento de contatos, criação e eliminação de Gatilhos e do Flow etc.

2.3. Para viabilizar tais utilidades e os Serviços, a Huggy concede ao Cliente licença limitada, intransferível, não exclusiva e revogável para acessar o Software disponível nos domínios Huggy (Painel disponível em app.huggy.io, com login e senha individuais, por meio de Usuário de Administrador e de Usuários que aquele venha a criar).

## 3. Especificações Técnicas dos Serviços

3.1. A Huggy não se responsabiliza por falhas na conexão do link de internet do Cliente.

3.2. A Huggy recomenda que seja utilizado o navegador Google Chrome para acessar o Software.

3.3. A Huggy não assegura que o Software funcionará ou continuará a funcionar em qualquer equipamento ou dispositivo em particular, ou que, em decorrência de atualizações de sistema dos

seus equipamentos ou dispositivos, o Software continue a funcionar. O Cliente é responsável por adquirir e atualizar os equipamentos e dispositivos necessários para que os Usuários possam acessar e utilizar o Software, em conformidade com as indicações realizadas nestes Termos.

3.4. A Huggy alerta que o Software poderá estar sujeito a interferências, mau funcionamento e/ou atrasos inerentes ao uso da internet e de comunicações eletrônicas, e o Cliente declara que tem conhecimento destes riscos e condições, bem como que estes fatores poderão alterar de algum modo a eficácia de utilização do Software, sem que lhe seja devida qualquer indenização por eventuais prejuízos, de qualquer natureza, que venha a sofrer, a exemplo de, mas não se limitando a: indenização por danos materiais, lucros cessantes, perda de uma chance, danos morais, entre outros.

## 4. Objeto dos Serviços

4.1. Enquanto contratar os serviços, o Cliente faz jus a: I – licença de uso de software, nos termos indicados no item 1.4; II - suporte aos Serviços, excluída a resolução de problemas oriundos do mau uso, quebra ou funcionamento irregular do hardware de propriedade do Cliente, em relação ao qual a Huggy não tem qualquer responsabilidade.

4.2. A licença de uso de Software contempla a utilização simultânea da Plataforma por um determinado número de Usuários e Usuário Administrador, em conformidade com o Plano contratado pelo Cliente.

4.2.1. O cadastramento de Usuários é ilimitado, havendo apenas limitações quanto ao acesso simultâneo de Usuários cadastrados, em conformidade com o Plano contratado pelo Cliente.

4.2.2. O aumento e diminuição do número de acessos simultâneos se dará por meio de “Painel de Controle” OU por meio de comunicação por e-mail, em conformidade com as condições do Plano contratado pelo Cliente.

4.2.3. O acréscimo de acessos simultâneos de Usuários será cobrado pro rata, ainda que o acréscimo seja compensado por redução de acessos simultâneos dentro da vigência do mesmo mês.

## 5. Política de Privacidade

5.1. A Huggy se obriga a não divulgar, intencionalmente, os dados cadastrais e as comunicações do Cliente realizadas pelos Usuários. O Software atende a padrões razoáveis de precaução e cuidado, considerando-se as possibilidades técnicas e economicamente razoáveis da tecnologia aplicável à internet, como o uso de firewall para proteção contra acessos indevidos, entre outras medidas. A Huggy, contudo, não se responsabiliza por ações do Cliente, inclusive casos de negligência que possam expor dados, razão por que recomenda o acesso ao Software apenas em máquinas seguras e por profissionais advertidos sobre os cuidados necessários para o uso de senhas, a utilização de antivírus e outras providências necessárias para a manutenção da segurança dos dados presentes na Conta.

5.2. A Huggy assegura que adotará medidas técnicas para proteger os dados cadastrais e as comunicações dos Clientes e dos Usuário. Em nenhuma hipótese, exceto em razão de determinação legal ou judicial, serão fornecidas informações pessoais a terceiros sem a sua autorização.

5.3. O Cliente reconhece que não há a possibilidade de segurança total na rede mundial de computadores, principalmente com relação a invasões criminosas às redes seguras de dados por hackers, entre outras. A Huggy se compromete a tomar todas as providências razoáveis para proteger e impedir o acesso não autorizado aos dados dos Clientes. Contudo, a Huggy não poderá ser sancionada pelos atos daqueles que porventura obtenham acesso não autorizado aos Usuários da Conta do Cliente. A Huggy não presta nenhuma garantia, expressa ou implícita, de que impedirá o acesso não autorizado a seus dados e comunicações nesses casos.

5.4. O Cliente e os Usuários reconhecem e aceitam que há uma série de formas pelas quais a Conta e os Usuários podem estar sob risco, como, por exemplo, o acesso à Plataforma por meio de login e senha de um Usuário em um computador compartilhado ou pessoal, o acesso a links duvidosos que podem conter vírus e outras mazelas virtuais, entre diversas outras formas que podem colocar a sua Conta sob risco de invasão.

5.5. O Usuário Administrador e os Usuários terão acesso à Plataforma por meio de login e senha, os quais constituem informações intransferíveis e que em hipótese alguma poderão ser cedidas ou disponibilizadas a terceiros, tendo em vista o risco que isso implica à segurança dos dados. Assim, qualquer compartilhamento de tais dados será de exclusiva responsabilidade daquele que o fizer, estando a Huggy completamente isenta de qualquer dever de reparar eventuais danos causados em decorrência de tal situação, seja a que título for.

5.6. A Huggy não se responsabiliza por eventuais prejuízos decorrentes da violação das medidas de segurança adotadas por terceiros que utilizem as redes públicas ou a internet, subvertendo os sistemas de segurança para acessar as informações do Cliente. Em caso de eventuais dúvidas sobre a proteção de dados pessoais, ou para obter informações sobre dados pessoais, e os casos nos quais poderá ser quebrado o sigilo de que trata esta cláusula, será possível o contato com a Huggy através do e-mail: [support@huggy.io](mailto:support@huggy.io).

5.7. A Huggy conservará os dados de comunicações do Cliente por 90 dias após a finalização do período de vigência contratual, após o qual serão os mesmos excluídos. A qualquer tempo antes da exclusão o Cliente poderá exportar os referidos dados para um ambiente privado. A referida exportação é gratuita durante o período de vigência contratual e poderá ser realizada diretamente pelo painel de controle do Usuário Administrador da Conta; após o término do contrato, contudo, o Cliente poderá acessar os dados e exportá-los por meio da utilização do Plano gratuito, desde já manifestando sua concordância com a cobrança de uma taxa de serviço, em razão da necessidade de acionar o Suporte.

## 6. Modo de Uso do Software Pelo Cliente

6.1. Ao concordar com os Termos e concluir a contratação, o Cliente deve cadastrar um Usuário Administrador da sua Conta. O cadastro dos demais Usuários será realizado pelo Usuário

Administrador, diretamente na plataforma.

6.2. É de responsabilidade do Cliente manter atualizados os dados pessoais de todos os Usuários.

6.3. É permitido ao Cliente aplicar limitações de uso do Software a determinados Usuários, conforme as possibilidades técnicas verificadas no ambiente de configuração dos Usuários disponível para o Usuário Administrador.

6.4. O Cliente assume total responsabilidade sobre os atos praticados pelos Usuários que cadastrar, comprometendo-se, também, a compartilhar estes Termos bem como a dar ciência a seus prepostos e qualquer pessoa que venha a receber um acesso de Usuário de que as Contas de Usuários são pessoais e intransferíveis.

6.5. O Software e todos os direitos sobre ele são de propriedade da Huggy e assim permanecerão. Este documento ou qualquer outro assinado entre a Huggy e o Cliente não outorgam nem conferem qualquer direito sobre o Software, exceto a licença limitada concedida nestes Termos.

6.6. O Software poderá ser atualizado ou alterado a qualquer tempo, sem notificação prévia. Caso haja qualquer alteração em relação às especificações técnicas do Software, que imponha uma alteração na metodologia de sua utilização, o Cliente será informado por meio de e-mail enviado ao endereço informado no momento do cadastro ou por meio de notificação disponível no Painel.

## 7. Remuneração Pelos Serviços e Suspensão por Falta de Pagamento

7.1. Em contraprestação aos Serviços, será devido à Huggy um valor referente ao Plano de uso selecionado pelo Cliente, em conformidade com as condições comerciais em vigor e divulgadas pela Huggy pelo seu Website ([www.huggy.io](http://www.huggy.io)), ressalvada a possibilidade de se negociarem condições especiais, inclusive quanto ao valor e à data de pagamento (Plano Elite).

7.2. O pagamento para utilização dos Serviços é antecipado.

7.3. A Huggy detém o direito de suspender o acesso do Cliente ao Software em caso de inadimplemento do valor do Plano de uso selecionado pelo Cliente.

7.4. A Huggy detém o direito de alterar o valor dos Planos de uso do Software, a qualquer tempo.

## 8. Cancelamento da Conta

8.1. O Cliente deverá respeitar as regras comerciais quanto ao prazo de vigência do contrato e condições/indenizações para seu encerramento em prazo inferior ao estipulada comercialmente, nos casos de assinatura anual de um dos Planos.

8.2. A Huggy poderá encerrar a Conta do Cliente, com ou sem motivo, a qualquer momento,

mediante o envio de notificação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, inclusive podendo a notificação ser enviada por e-mail ao Cliente no endereço cadastrado na sua Conta de Administrador.

8.3. Será considerado motivo justo para a resolução imediata deste Termo por parte da Huggy, a utilização indevida do Software pelo Cliente (por meio de qualquer Usuário ou Usuário Administrador), bem como a violação das regras previstas neste instrumento e/ou na legislação brasileira. Caso haja pagamentos vincendos do Cliente, os mesmos continuarão a ser exigíveis e poderão ser cobrados.

8.4. O cancelamento da Conta na forma do item 8.1 não ensejará em nenhuma hipótese a incidência em favor do Cliente de multas, indenizações ou qualquer outra penalidade. Fica ressalvado o direito da Huggy de ser indenizada por quaisquer danos que tenha sofrido por conta da conduta ilícita do Cliente.

8.5. Quando o Cliente utilizar um dos Planos de uso de forma mensal, a Conta será cancelada trinta dias após a interrupção do pagamento das mensalidades. A Huggy reserva para si o direito de interromper a utilização do Software pelo Cliente antes do fim desse prazo, considerando que a utilização do Software é “pré-paga”.

## 9. Não Repúdio

9.1. Considerando que o Software funcione dentro das especificações técnicas conforme disposto nestes Termos, o Cliente declara e afirma que a Huggy disponibiliza um serviço seguro, autêntico, aceitável para uso e compatível com o que foi exposto ao Cliente nos meios de comunicação e eventuais tratativas negociais com a equipe comercial.

9.2. O cliente reconhece, aprova e declara confiar no Software desenvolvido pela Huggy e está seguro do grau de confidencialidade e segurança do serviço prestado.

## 10. Obrigações do Cliente

10.1. O Cliente declara que está totalmente informado e que entende todas as cláusulas destes Termos. O Cliente reconhece e concorda que é exclusivamente responsável por determinar se o Software é adequado e suficiente para os objetivos pretendidos por si.

10.2. O Cliente assume quaisquer riscos provenientes das comunicações automatizadas e humanas havidas entre seus Usuários e Usuário Administrador e o público externo, não tendo a Huggy qualquer tipo de ingerência e/ou controle em tempo real sobre o teor dessas comunicações. Compete ao Cliente conceder acesso à Plataforma somente a profissionais de confiança, que possam atuar em nome do Cliente no atendimento.

10.3. O Cliente entende que determinadas funcionalidades da Plataforma Huggy dependem de serviços promovidos por terceiros (p. ex., Facebook, WhatsApp Business, entre outros) e que é de sua responsabilidade estar em compliance com os Termos de Uso e outros regulamentos destes

terceiros, dos quais o Cliente se compromete a sempre ter conhecimento.

10.4. A Huggy não se responsabiliza, nem concederá abatimentos ou suspenderá a exigibilidade, integral ou parcialmente, dos pagamentos devidos à Huggy pela disponibilidade do Software, em razão de alguma de suas funcionalidades tiver seu uso inviabilizado pelo Cliente em razão de impedimento de empresas terceiras na utilização de seus serviços, a exemplo de, mas não limitado a: cancelamento ou suspensão das contas de usuário naqueles serviços; indisponibilidade técnica daqueles serviços, seja momentânea ou permanente; fechamento da empresa terceira ou descontinuidade de sua atividade empresarial etc.

10.5. O Cliente declara e se compromete a usar o Software com intuito e fins lícitos, com necessária observação às leis que regulamentam o atendimento ao cliente, jamais promovendo atividades criminosas e/ou ilícitas, em geral. A Huggy não se responsabiliza por atos difamatórios, discriminatórios, ofensivos, obscenos, injuriosos, caluniosos, violentos, que constituam ameaças ou assédios de qualquer natureza, ou, ainda, que, por qualquer outro meio, possam ferir direitos da personalidade, individuais, coletivos, fundamentais e humanos de terceiros, e que venham a ser praticados por Usuários ou pelo Usuário Administrador da Conta do Cliente.

10.6. O Cliente se compromete a não violar os direitos de propriedade industrial e intelectual da Huggy e de terceiros na utilização do Software, e assume total e exclusiva responsabilidade por qualquer prejuízo causado em decorrência de suas condutas nesse contexto.

10.7. A Huggy não fornece acesso à internet e não é responsável pelo pagamento das taxas associadas ao estabelecimento ou à manutenção de acesso. A Huggy não poderá ser responsabilizada por atos de terceiros, incluindo problemas causados por fatores externos como a queda da rede de energia, de internet e invasão de hackers.

10.8. A Huggy não será responsável por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou emergentes, lucros cessantes e quaisquer outros danos, materiais ou imateriais, relacionados, associados ou decorrentes da utilização do Software pelo Cliente, ainda que a Huggy tenha sido alertada para a possibilidade desses danos.

10.9. O Cliente compreende que os pagamentos são realizados antecipadamente, na forma do previsto no item 7 e seus subitens.

## 11. Serviços de Terceiros

11.1. O Cliente poderá, sob sua exclusiva responsabilidade, utilizar os serviços de integração com serviços de terceiros, sempre dependentes da disponibilidade contínua da respectiva API (Interface de Programação de Aplicativos), conforme limite de requisição do plano contratado e da compatibilidade para integração com a Plataforma Huggy.

11.2. Em hipótese alguma o Cliente poderá atribuir à Huggy a responsabilidade por eventuais falhas de integração ou mal funcionamento dos módulos de terceiros ou atribuir à Huggy o dever de indenização por qualquer dano decorrente destas falhas.

## 12. Propriedade Intelectual

12.1 É vedado ao Cliente:

(i) Criar trabalhos derivados baseados nos Serviços;

(ii) Copiar ou exibir o conteúdo e layout do website [www.huggy.io](http://www.huggy.io) e da Plataforma Huggy [app.huggy.io](http://app.huggy.io) em outro website, nem mesmo reproduzir qualquer parte ou conteúdo

(iii) Realizar engenharia reversa dos serviços;

(iv) Copiar, apresentar ou reproduzir o conteúdo, ainda que parcial, do website [www.huggy.io](http://www.huggy.io) e da Plataforma Huggy ([app.huggy.io](http://app.huggy.io)), para quaisquer fins, seja com objetivo comercial interno ou externo, salvo com autorização expressa da Huggy.

## 13. Disposições Gerais

13.1. Caso uma das partes deixe de exigir o cumprimento pontual e integral de quaisquer das obrigações decorrentes destes Termos, ou deixe de exercer qualquer direito ou faculdade que lhe seja atribuída, tal fato será interpretado como mera tolerância e não importará na renúncia dos direitos e faculdades não exercidos, nem em precedente, novação ou revogação de quaisquer cláusulas ou condições dos presentes Termos que, para todos os efeitos, continuarão em pleno vigor.

13.2 Estes Termos obrigam as partes, seus herdeiros e sucessores.

13.3. A Huggy se reserva o direito de modificar o site, o serviço objeto destes Termos e os preços para a disponibilização do Software a qualquer momento, sem aviso prévio, o que inclui as alterações periódicas relativas à manutenção ou melhoria do Software.

13.4. Caso qualquer cláusula ou condição destes Termos seja, por qualquer razão, reputada inválida ou ineficaz, permanecerão plenamente válidas e vinculantes todas as cláusulas e condições restantes, gerando efeitos em sua máxima extensão, como forma de alcançar a vontade das Partes.

13.5. Fica, desde logo, assegurado à Huggy o direito de regresso proveniente do pagamento de indenizações judiciais e extrajudiciais cuja responsabilização decorra das atividades realizadas pelo Cliente na utilização do Software, sendo-lhe igualmente assegurado, o direito de promover a sua denúncia à lide.

## 14. Lei Aplicável e Foro

14.1. Estes Termos serão regidos e interpretados exclusivamente de acordo com as leis do Brasil. Qualquer reclamação, conflito ou controvérsia que surgir deste contrato ou a ele relacionada,

inclusive que diga respeito a sua validade, interpretação ou exequibilidade, será solucionada exclusivamente na Jurisdição Brasileira elegendo-se especificamente o foro da Comarca de Salvador/BA.