

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO E CONTRATAÇÃO DA PLATAFORMA SNODR

Versão: 1

Data de vigência: 01/01/2026

Este instrumento estabelece os termos e condições aplicáveis ao uso da plataforma **Snodr**, solução tecnológica destinada à integração, automação e gerenciamento de comunicações por meio de API, painel administrativo, instâncias de conexão e recursos relacionados ao envio e recebimento de mensagens vinculadas ao WhatsApp.

Ao criar uma conta, contratar um plano, efetuar pagamento, acessar a plataforma ou utilizar qualquer funcionalidade do Snodr, o usuário declara que leu, compreendeu e aceitou integralmente estes Termos.

AVISO ESSENCIAL DE RISCO E CIÊNCIA OBRIGATÓRIA

O CONTRATANTE declara estar ciente de que o Snodr é uma solução tecnológica sujeita a dependências externas, incluindo, mas não se limitando, a regras, políticas, limitações técnicas, bloqueios, atualizações, instabilidades e alterações promovidas pelo WhatsApp, pela Meta Platforms, por bibliotecas, provedores de infraestrutura, serviços de internet, hospedagem, bancos de dados, APIs e demais componentes de terceiros.

O CONTRATANTE reconhece expressamente que:

1. o serviço pode ficar parcial ou totalmente indisponível, com ou sem aviso prévio;
2. sessões de WhatsApp podem ser desconectadas, expirar, exigir novo QR Code ou deixar de funcionar;
3. números utilizados pelo CONTRATANTE podem sofrer bloqueios, restrições, banimentos ou limitações pelo WhatsApp ou por terceiros;
4. alterações de regras, políticas, mecanismos técnicos ou validações do WhatsApp podem impedir o funcionamento do Snodr;
5. em determinadas hipóteses, pode não ser técnica, operacional, contratual ou juridicamente possível restabelecer o serviço;
6. o Snodr não deve ser utilizado como canal único, crítico, emergencial ou indispensável de comunicação da empresa;
7. o uso recomendado do Snodr é para empresas em fase inicial, validação de operação, testes, MVP, automações não críticas, integrações experimentais ou comunicação operacional de baixo risco;

8. caso o CONTRATANTE utilize o Snodr como canal principal de vendas, suporte, cobrança, atendimento, comunicação essencial ou processo crítico, o fará por sua conta e risco exclusivo.

1. DAS PARTES

De um lado, **AINDA NÃO CONSTITUÍDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº [●], com sede em [●], doravante denominada **CONTRATADA**.

De outro lado, a pessoa física ou jurídica que cria conta, aceita estes Termos, contrata plano, efetua pagamento ou utiliza a plataforma, doravante denominada **CONTRATANTE**.

CONTRATADA e CONTRATANTE, em conjunto, serão denominadas **PARTES**.

2. DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto regular a licença temporária, limitada, não exclusiva, revogável e intransferível de uso da plataforma **Snodr**, disponibilizada no modelo **software as a service**, bem como a prestação de serviços acessórios eventualmente contratados.

O Snodr poderá disponibilizar, conforme o plano contratado e a disponibilidade técnica do momento:

1. criação e gerenciamento de instâncias de conexão;
2. leitura e exibição de QR Code para conexão de conta ou número;
3. envio de mensagens por API;
4. recebimento de eventos por webhook;
5. painel administrativo;
6. consulta de status de instâncias;
7. registros operacionais e logs;
8. mecanismos de reconexão;
9. outras funcionalidades que venham a ser disponibilizadas pela CONTRATADA.

O Snodr é fornecido no estado em que se encontra, de acordo com as funcionalidades disponíveis no momento da contratação, sem garantia de adequação a finalidade específica do CONTRATANTE.

3. DA NATUREZA DO SERVIÇO

O CONTRATANTE reconhece que o Snodr é uma ferramenta tecnológica de apoio à comunicação e automação, não sendo serviço de telecomunicação, operadora telefônica, provedor oficial do WhatsApp, solução homologada pela Meta ou substituto de canais formais e críticos de atendimento.

A CONTRATADA não controla o WhatsApp, a Meta Platforms, as políticas de uso dessas empresas, seus mecanismos internos, seus critérios de bloqueio, suas limitações técnicas ou suas alterações futuras.

O CONTRATANTE reconhece que a obrigação da CONTRATADA é de meio, e não de resultado. A CONTRATADA se compromete a empregar esforços técnicos razoáveis para manter a plataforma em funcionamento, mas não garante entrega, recebimento, continuidade, estabilidade, velocidade, disponibilidade ou preservação das sessões.

4. DO CADASTRO E DA CONTA

Para utilizar o Snodr, o CONTRATANTE deverá criar uma conta e fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas.

O CONTRATANTE é responsável por:

1. manter seus dados cadastrais atualizados;
2. proteger login, senha, tokens, chaves de API e demais credenciais;
3. impedir o uso não autorizado de sua conta;
4. comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer suspeita de acesso indevido;
5. responder por todas as ações realizadas por meio de sua conta.

A CONTRATADA poderá suspender ou encerrar contas com dados falsos, incompletos, fraudulentos ou incompatíveis com estes Termos.

5. DOS PLANOS, PREÇOS E PAGAMENTOS

O uso do Snodr poderá estar condicionado à contratação de plano pago, conforme valores, limites, funcionalidades e condições informados no momento da contratação.

Salvo disposição expressa em contrário, os planos serão cobrados de forma recorrente, mensal ou conforme o ciclo definido na página de contratação.

O não pagamento de qualquer valor devido poderá resultar na suspensão ou cancelamento do acesso à plataforma, sem prejuízo da cobrança dos valores em aberto.

A CONTRATADA poderá alterar preços, planos, funcionalidades, limites de uso e condições comerciais, mediante comunicação prévia ao CONTRATANTE ou divulgação nos canais oficiais da plataforma.

Valores já pagos não serão reembolsados em caso de cancelamento voluntário, mau uso, violação destes Termos, indisponibilidade causada por terceiros, bloqueio de número, alteração de regra do WhatsApp ou impossibilidade técnica de manutenção

do serviço, salvo quando exigido por lei aplicável ou por decisão expressa da CONTRATADA.

6. DA DISPONIBILIDADE E DAS INTERRUPÇÕES

O CONTRATANTE reconhece que o Snodr pode sofrer indisponibilidades por motivos técnicos, operacionais, preventivos, corretivos, emergenciais ou decorrentes de terceiros.

Podem causar indisponibilidade, entre outros fatores:

1. manutenção programada ou emergencial;
2. falhas de servidores, banco de dados, rede ou hospedagem;
3. instabilidade de internet;
4. alterações em bibliotecas, APIs, dependências ou serviços externos;
5. alterações, bloqueios ou limitações impostas pelo WhatsApp ou pela Meta;
6. falhas no número, aparelho, sessão ou conta utilizada pelo CONTRATANTE;
7. uso inadequado, abusivo ou em desconformidade com estes Termos;
8. volume excessivo de mensagens;
9. bloqueios automáticos ou manuais por suspeita de spam, fraude ou violação de políticas.

A CONTRATADA não garante disponibilidade contínua, funcionamento ininterrupto, ausência de erros ou recuperação integral de sessões desconectadas.

7. DA DEPENDÊNCIA DO WHATSAPP E DO RISCO DE NÃO RESTABELECIMENTO

O CONTRATANTE declara compreender que o funcionamento do Snodr depende de fatores externos ao controle da CONTRATADA, especialmente relacionados ao WhatsApp.

Caso o WhatsApp, a Meta ou qualquer terceiro relacionado altere políticas, regras, protocolos, validações, mecanismos de autenticação, limites, formatos de conexão, critérios de bloqueio ou qualquer outra condição técnica ou comercial, o Snodr poderá deixar de funcionar temporária ou definitivamente.

Nessas hipóteses, a CONTRATADA poderá tentar realizar ajustes técnicos, mas não terá obrigação de garantir a retomada do serviço, a recuperação da sessão, a continuidade da instância, o desbloqueio do número ou a manutenção da funcionalidade anteriormente existente.

O CONTRATANTE declara estar ciente de que, em certos casos, o serviço poderá não ser restabelecido, ainda que tenha funcionado anteriormente.

8. DO USO RECOMENDADO

O Snodr é recomendado para uso em:

1. testes técnicos;
2. validação de produto ou serviço;
3. empresas em fase inicial;
4. MVPs;
5. automações internas não críticas;
6. experimentos operacionais;
7. comunicações que possuam canal alternativo disponível.

O CONTRATANTE não deve utilizar o Snodr como único meio para comunicações essenciais, emergenciais, legais, médicas, financeiras, regulatórias, cobranças críticas, suporte indispensável ou operações cuja interrupção possa causar dano relevante.

Caso o CONTRATANTE opte por utilizar o Snodr em operação crítica, reconhece que assume integralmente os riscos decorrentes dessa decisão.

9. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

São obrigações do CONTRATANTE:

1. utilizar o Snodr de forma lícita, ética e compatível com estes Termos;
2. obter consentimento válido dos destinatários das mensagens, quando exigido;
3. respeitar a legislação aplicável, incluindo normas de proteção de dados, privacidade, consumidor, publicidade e comunicações eletrônicas;
4. não utilizar a plataforma para spam, fraude, golpes, phishing, assédio, conteúdo ilícito, conteúdo discriminatório ou envio abusivo;
5. manter canais alternativos de comunicação com seus clientes, usuários ou contatos;
6. monitorar suas instâncias, mensagens, webhooks, erros e status de conexão;
7. manter backups próprios das informações relevantes;
8. responder pelo conteúdo enviado, listas de contatos, bases de dados e finalidades de tratamento;
9. observar políticas e limites do WhatsApp e da Meta, quando aplicáveis;
10. não revender, sublicenciar, ceder ou compartilhar o acesso à plataforma sem autorização expressa da CONTRATADA.

10. DO USO PROIBIDO

É proibido utilizar o Snodr para:

1. envio de mensagens em massa sem base legal ou autorização dos destinatários;
2. spam, disparos abusivos ou práticas que possam prejudicar a reputação da plataforma;
3. golpes, fraudes, pirâmides financeiras, falsas promoções ou engenharia social;
4. coleta indevida de dados pessoais;
5. envio de malware, links maliciosos ou arquivos perigosos;
6. violação de propriedade intelectual;
7. conteúdo ilegal, discriminatório, ofensivo, sexual explícito, relacionado à exploração de menores ou contrário à legislação;
8. ameaças, assédio, perseguição ou intimidação;
9. tentativa de burlar limitações técnicas, autenticações, bloqueios ou mecanismos de segurança;
10. engenharia reversa, cópia, modificação não autorizada ou exploração indevida da plataforma.

A violação desta cláusula poderá resultar em suspensão imediata da conta, cancelamento do plano, bloqueio de acesso e adoção das medidas cabíveis.

11. DA PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE

O CONTRATANTE é o principal responsável pela origem, legalidade, finalidade e base legal dos dados pessoais inseridos, trafegados, enviados ou tratados por meio do Snodr.

A CONTRATADA tratará dados pessoais na medida necessária para:

1. criar e manter a conta do CONTRATANTE;
2. processar pagamentos;
3. operar a plataforma;
4. prestar suporte;
5. registrar logs de segurança e auditoria;
6. cumprir obrigações legais, regulatórias e contratuais;
7. prevenir fraude, abuso ou uso indevido.

O CONTRATANTE declara possuir autorização, consentimento ou outra base legal válida para tratar e utilizar os dados dos destinatários das mensagens.

A CONTRATADA não se responsabiliza pela coleta irregular de contatos, ausência de consentimento, envio indevido de mensagens, uso abusivo de dados pessoais ou descumprimento da legislação pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA poderá utilizar provedores de infraestrutura, hospedagem, processamento, armazenamento, comunicação, autenticação, pagamento,

monitoramento e suporte localizados no Brasil ou no exterior, incluindo serviços de terceiros necessários à operação da plataforma.

Quando houver transferência internacional de dados pessoais, a CONTRATADA adotará medidas compatíveis com a LGPD e buscará utilizar fornecedores que ofereçam padrões adequados de segurança, confidencialidade e proteção de dados, observados os requisitos legais aplicáveis, inclusive aqueles previstos na regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

12. DOS WEBHOOKS, INTEGRAÇÕES E API

O uso de APIs, webhooks, tokens, endpoints e integrações é de responsabilidade técnica do CONTRATANTE.

A CONTRATADA poderá definir limites de requisições, formatos de payload, padrões de autenticação, regras de segurança, prazos de timeout, mecanismos de retry e demais condições técnicas.

Falhas em sistemas do CONTRATANTE, indisponibilidade de seus endpoints, erros de integração, tratamento incorreto de payloads, problemas de infraestrutura ou perda de eventos por má configuração não serão responsabilidade da CONTRATADA.

13. DO SUPORTE

A CONTRATADA poderá disponibilizar suporte pelos canais indicados na plataforma ou no site oficial do Snodr.

O suporte será destinado a dúvidas e problemas relacionados ao funcionamento ordinário da plataforma, não incluindo, salvo contratação específica:

1. desenvolvimento personalizado;
2. consultoria de negócio;
3. criação de fluxos comerciais;
4. revisão de código do CONTRATANTE;
5. manutenção de sistemas externos;
6. configuração de infraestrutura própria do CONTRATANTE;
7. recuperação de número bloqueado pelo WhatsApp;
8. garantia de reconexão de sessão;
9. atendimento presencial.

A CONTRATADA poderá solicitar logs, prints, informações técnicas e demais evidências para analisar chamados. A ausência dessas informações poderá impedir ou limitar o atendimento.

14. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

A plataforma Snodr, incluindo nome, marca, código, layout, APIs, documentação, arquitetura, banco de dados, fluxos, telas, identidade visual, textos, modelos, integrações e demais elementos, pertence à CONTRATADA ou a terceiros licenciantes.

O CONTRATANTE recebe apenas direito limitado de uso durante a vigência do plano contratado.

É proibido copiar, reproduzir, sublicenciar, vender, modificar, distribuir, explorar, realizar engenharia reversa ou criar produto concorrente baseado na plataforma, salvo autorização expressa da CONTRATADA.

15. DA CONFIDENCIALIDADE

As PARTES deverão manter sigilo sobre informações técnicas, comerciais, estratégicas, operacionais, financeiras e tecnológicas a que tiverem acesso em razão da relação contratual.

Essa obrigação permanecerá válida mesmo após o encerramento da conta ou cancelamento do plano.

Não serão consideradas confidenciais informações públicas, obtidas lícitamente de terceiros ou exigidas por autoridade competente.

16. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, a CONTRATADA não será responsável por:

1. lucros cessantes;
2. perda de receita;
3. perda de oportunidade;
4. danos indiretos, incidentais, especiais ou consequenciais;
5. bloqueio, banimento ou restrição de número de WhatsApp;
6. perda de mensagens;
7. falhas de entrega ou recebimento;
8. indisponibilidade do WhatsApp, da Meta ou de terceiros;
9. decisões tomadas pelo CONTRATANTE com base em informações da plataforma;
10. danos causados por uso inadequado, abusivo ou crítico da solução;
11. ausência de canal alternativo de atendimento;
12. problemas em sistemas, servidores, internet, dispositivos ou integrações do CONTRATANTE.

A responsabilidade total da CONTRATADA, quando comprovada e legalmente exigível, ficará limitada ao valor efetivamente pago pelo CONTRATANTE nos últimos 3 meses anteriores ao evento que originou a reclamação, salvo limite menor previsto no plano contratado ou imposição legal em sentido diverso.

17. DA SUSPENSÃO E RESCISÃO

A CONTRATADA poderá suspender ou rescindir o acesso do CONTRATANTE, com ou sem aviso prévio, caso identifique:

1. inadimplência;
2. violação destes Termos;
3. uso abusivo ou suspeito;
4. risco à plataforma, a terceiros ou à reputação do Snodr;
5. indícios de fraude, spam ou atividade ilícita;
6. ordem judicial, administrativa ou regulatória;
7. risco de responsabilização da CONTRATADA perante terceiros;
8. uso que possa provocar bloqueios, restrições ou prejuízos técnicos à operação.

O CONTRATANTE poderá cancelar seu plano conforme as regras disponibilizadas na plataforma.

O cancelamento não exime o CONTRATANTE do pagamento de valores vencidos, consumidos ou já contratados.

18. DOS DADOS APÓS O ENCERRAMENTO

Após o cancelamento, suspensão definitiva ou encerramento da conta, a CONTRATADA poderá excluir, anonimizar ou manter dados pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações legais, defesa de direitos, prevenção a fraudes, auditoria e segurança.

O CONTRATANTE é responsável por exportar ou salvar previamente as informações que considerar necessárias.

A CONTRATADA não garante armazenamento permanente, recuperação futura ou exportação customizada de dados após o encerramento da conta.

19. DAS ALTERAÇÕES DOS TERMOS

A CONTRATADA poderá alterar estes Termos para refletir mudanças legais, comerciais, técnicas, operacionais ou de segurança.

As alterações poderão ser comunicadas por e-mail, aviso na plataforma, publicação no site ou outro meio razoável.

O uso contínuo do Snodr após a alteração dos Termos representará aceitação das novas condições.

20. DAS COMUNICAÇÕES

As comunicações entre as PARTES poderão ocorrer por e-mail, painel da plataforma, mensagens eletrônicas, notificações internas ou demais canais oficiais disponibilizados pela CONTRATADA.

O CONTRATANTE é responsável por manter seus dados de contato atualizados.

21. DA RELAÇÃO ENTRE AS PARTES

Estes Termos não criam sociedade, associação, vínculo empregatício, representação comercial, franquia, mandato ou relação de consumo quando a contratação for realizada para fins empresariais, profissionais ou produtivos.

O CONTRATANTE declara que utiliza o Snodr para fins empresariais, profissionais, operacionais ou de teste de negócio, salvo declaração expressa em sentido diverso aceita pela CONTRATADA.

22. DO ÂMBITO TERRITORIAL DO SERVIÇO

O Snodr é uma solução disponibilizada por empresa estabelecida no Brasil e destinada prioritariamente a usuários, empresas e contratantes domiciliados ou estabelecidos no território brasileiro.

Usuários localizados fora do Brasil declaram estar cientes de que a contratação, o uso da plataforma, o suporte, a cobrança, a interpretação destes Termos e a solução de eventuais conflitos serão regidos, na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, pelas leis brasileiras e tratados perante as autoridades competentes no Brasil.

A CONTRATADA não declara que o Snodr está adequado às leis de todos os países e poderá, a seu critério, recusar, suspender ou encerrar o acesso de usuários localizados em jurisdições nas quais a prestação do serviço gere risco regulatório, jurídico ou operacional incompatível com o modelo da plataforma.

23. DA LEI APLICÁVEL E DO FORO

Este instrumento, estes Termos de Uso e Contratação e a relação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA serão regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, especialmente a legislação civil, consumerista, quando aplicável, o Marco Civil da Internet, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD — e demais normas brasileiras pertinentes.

Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, as PARTES elegem o foro da comarca de **[cidade/UF da sede da empresa]**, Brasil, por ser o foro relacionado à

sede da CONTRATADA e/ou ao local principal de execução das obrigações contratuais, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste instrumento, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

A eleição de foro não afasta direitos legais indisponíveis, normas de ordem pública, regras de proteção ao consumidor eventualmente aplicáveis ou hipóteses de competência obrigatória previstas em lei.

24. DO ACEITE ELETRÔNICO

Ao marcar a opção “Li e aceito os Termos de Uso e Contratação do Snodr”, criar conta, contratar plano, efetuar pagamento ou utilizar a plataforma, o CONTRATANTE declara que:

1. leu estes Termos integralmente;
2. compreendeu os riscos técnicos e operacionais do serviço;
3. aceita que o serviço pode ficar indisponível;
4. aceita que o serviço pode não ser restabelecido em caso de mudanças do WhatsApp, da Meta ou de terceiros;
5. reconhece que o Snodr é recomendado para testes, validação, empresas em fase inicial e usos não críticos;
6. assume responsabilidade pelo uso da plataforma, pelos dados tratados, pelas mensagens enviadas e pelos impactos decorrentes de sua operação.

E, por estar de acordo, o CONTRATANTE adere eletronicamente ao presente instrumento.

[AINDA NÃO CONSTITUÍDA]
Snodr