

TERMOS DE ADESÃO

JHC DA SILVA NEGOCIOS DIGITAIS LTDA (“Reportana”), empresa com sede na cidade de São Bernardo do Campo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 38.369.962/0001-95, com base nestes Termos de Adesão, disponibiliza a seus clientes e usuários do site: <https://reportana.com> e da plataforma: <https://app.reportana.com>, serviços de marketing para e-commerces, infoprodutores e negócios locais.

Estes Termos de Adesão regem as normas de adesão da **Reportana**, declarando o Usuário estar ciente de que, ao se cadastrar na Plataforma e/ou efetuar o pagamento referente à assinatura, manifesta sua concordância plena, irrevogável e irreatável com os termos estabelecidos neste documento.

Ao se cadastrar na Plataforma ou adquirir os serviços da **Reportana**, o Usuário confirma que leu estes Termos e está de acordo com as condições aqui dispostas. O aceite deste documento será feito mediante a adesão eletrônica.

1. DEFINIÇÕES

Para efeitos de interpretação precisa e uniforme deste documento, adotam-se as seguintes definições:

- 1.1 **Reportana:** pessoa jurídica responsável pela disponibilização da Plataforma e pela prestação dos serviços aqui descritos.
- 1.2 **Plataforma:** sistema online acessível via navegador ou outros meios digitais, voltada para marketing de e-commerces, infoprodutores e negócios locais, a partir dos serviços de e-mail marketing, automação de SMS, automação de ligações telefônicas, automação de marketing, acompanhamento de vendas e ferramentas para WhatsApp.
- 1.3 **Usuário:** pessoa física ou jurídica que contrata os serviços da Plataforma mediante pagamento e aceitação dos Termos de Uso e Termos de Adesão.
- 1.4 **Pagamento:** qualquer quantia paga pelo Usuário para obter acesso aos serviços da Plataforma, incluindo, mas não se limitando a, planos de assinatura e funcionalidades ou pacotes adicionais contratados.

- 1.5 **Renovação Automática:** cobrança mensal e/ou periódica efetuada automaticamente, conforme o plano contratado pelo Usuário.
- 1.6 **Reembolso:** restituição de valores pagos pelo Usuário.
- 1.7 **Cancelamento:** ação realizada pelo Usuário para interromper a renovação automática de sua assinatura.
- 1.8 **Armazenamento de Dados:** armazenamento, nos servidores da **Reportana**, de todas as informações da conta, incluindo automações, campanhas, listas, mensagens criadas na Plataforma, além dos dados sincronizados de sistemas terceiros.

2. IRREVOGABILIDADE DOS PAGAMENTOS

- 2.1 O Usuário declara estar ciente e em plena concordância que todos os pagamentos realizados à Plataforma são definitivos e irrevogáveis, não sendo cabível a restituição de valores, incluindo, mas não se limitando a cancelamentos, desistências ou insatisfações. O reembolso somente será concedido exclusivamente na primeira assinatura, desde que solicitado, após o cancelamento da assinatura e no prazo de 7 (sete) dias contados a partir do primeiro acesso à Plataforma, mesmo que em período de teste gratuito. Para renovações e pagamentos recorrentes, não haverá direito a Reembolso.
- 2.2 Nos casos em que o Usuário estiver no prazo legal de 7 (sete) dias para exercer o direito de arrependimento, este será contado a partir do primeiro acesso à Plataforma, mesmo que em período de teste gratuito. O reembolso será realizado somente mediante solicitação expressa dentro desse período. Caso não haja solicitação, o Usuário manterá o direito de continuar utilizando a Plataforma até o término do período contratado, sem restituição de quaisquer valores.
- 2.3 Se o Usuário consumir 20% (vinte por cento) ou mais dos créditos de e-mail disponíveis em seu plano, considera-se que ele não está mais em fase de teste, mas sim em pleno uso da Plataforma. Nesse caso, o direito de arrependimento será revogado, não sendo possível a devolução de valores, independentemente do prazo de solicitação ou de ser a primeira assinatura.
- 2.4 A compra de créditos para envio de mensagens não está sujeita ao direito de arrependimento, pois se trata de um produto digital consumível. Como os

créditos são entregues imediatamente, a aquisição é definitiva, não sendo possível cancelamento ou reembolso após a confirmação do pagamento.

- 2.5 Na hipótese de falha no processamento do pagamento, serão realizadas novas tentativas de cobrança para viabilizar a reativação do plano contratado. O Usuário também será notificado sobre a necessidade de regularização do pagamento, sendo que a manutenção dos serviços será restabelecida somente após a regularização do pagamento.
- 2.6 Não é permitida a ação de estorno do valor ("chargeback"). Todos os pedidos de reembolso devem ser tratados exclusivamente em nossos canais de atendimento e serão analisados conforme o direito legal aplicável. Caso o Usuário realize um estorno do valor ("chargeback"), a **Reportana** reunirá provas do uso da Plataforma e tomará as medidas legais cabíveis, incluindo, mas não se limitando, à contestação junto à operadora do cartão e à comunicação aos órgãos de proteção ao crédito, como o Serasa e SPC (Serviço de Proteção ao Crédito). Para regularizar a situação, o Usuário deverá quitar o valor integral da assinatura contestada, além de arcar com eventuais encargos decorrentes.

3. BLOQUEIO DE ACESSO E MEDIDAS DE SEGURANÇA

- 3.1 A **Reportana** reserva-se o direito de bloquear a conta do Usuário e, se necessário, adotar as medidas legais cabíveis, conforme previsto na legislação vigente, caso sejam identificadas atividades fraudulentas, suspeitas ou que violem os Termos de Uso da Plataforma. O bloqueio resultará na impossibilidade total, ou parcial, de acesso e utilização dos serviços oferecidos da Plataforma.
- 3.2 Bloqueios temporários podem ocorrer devido aos nossos mecanismos automáticos de segurança, que visam proteger a integridade da Plataforma e dos dados dos Usuários. O bloqueio poderá resultar na impossibilidade parcial de acesso e utilização dos serviços oferecidos. Caso seja identificado que o Usuário não está realizando nenhuma atividade ilícita, o acesso será restabelecido o mais rápido possível. Esses bloqueios fazem parte das nossas medidas de proteção e, por isso, a **Reportana** não se responsabiliza por eventuais perdas ou danos decorrentes dessas restrições. Ao assinar a Plataforma, o Usuário declara estar ciente e concordar com essas condições.

4. DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA

4.1 Os serviços da Plataforma estarão disponíveis 24 horas por dia. No entanto, como qualquer software, podem ocorrer manutenções sem aviso prévio e instabilidades temporárias que impactem o uso da Plataforma, ainda que trabalhem continuamente para garantir a estabilidade dos serviços. Essas ocorrências são normais em qualquer tecnologia e fazem parte do processo de manutenção e aprimoramento da Plataforma. A **Reportana** não se responsabiliza por eventuais perdas ou danos decorrentes dessas instabilidades. Ao utilizar a Plataforma, o Usuário está ciente e concorda com essas condições.

5. CONCORDÂNCIA EXPRESSA

5.1 O Usuário ao se cadastrar na Plataforma e/ou efetuar o pagamento referente à assinatura, o Usuário manifesta sua concordância inequívoca e irrevogável com os Termos de Adesão.

5.2 O Usuário declara-se plenamente ciente de que a ausência de reembolso se aplica a todas as modalidades de pagamento, incluindo transações recorrentes e renovações automáticas. Dessa forma, a gestão de sua assinatura, bem como a solicitação de cancelamento antes da próxima cobrança, são de sua exclusiva responsabilidade.

6. ARMAZENAMENTO DE DADOS E ACESSO PÓS-CANCELAMENTO

6.1 No caso de cancelamento da assinatura, o Usuário manterá o direito de acesso à Plataforma até o final do período contratado, sendo de 30 dias após o pagamento ou renovação da assinatura, desde que não tenha direito ao reembolso proporcional, conforme estabelecido nos itens 2.1 e 2.2 deste documento.

6.2 Após o cancelamento da assinatura, os dados do Usuário permanecerão armazenados na Plataforma por um período de até 45 (quarenta e cinco) dias a critério da **Reportana**. Durante esse período, o Usuário poderá solicitar a reativação da conta mediante nova contratação de um plano. Após o cancelamento, a **Reportana** não se responsabiliza em manter o armazenamento

de dados da conta, esses poderão ser excluídos permanentemente, sem possibilidade de recuperação.

7. AUSÊNCIA DE PRECEDENTE

7.1 Qualquer exceção à presente política será concedida única e exclusivamente a critério da **Reportana**, sem que tal concessão configure obrigação futura ou direito adquirido.

7.2 Eventuais reembolsos concedidos por mera liberalidade da **Reportana** não constituirão precedente para outros casos, tampouco criarão expectativas de direito a novos reembolsos.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1 O Usuário declara, para todos os fins de direito, ter lido, compreendido e aceitado todas as disposições aqui contidas antes de realizar qualquer pagamento, ciente de que a contratação dos serviços implica adesão integral e irrestrita a esta política.

8.2 Dúvidas ou questionamentos relativos à aplicabilidade deste documento devem ser sanados, em nossos canais de atendimento, antes da efetivação da contratação.

Data de publicação: 6 de junho de 2025

Data de vigência: 6 de julho de 2025