

## TERMOS DE USO

**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 Uso, 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 Uso regem o acesso e uso da Plataforma e serviços da **Reportana**. Ao utilizar nossos serviços após esta data, o usuário declara estar ciente e de acordo com as condições aqui descritas, inclusive em relação às alterações realizadas. Recomendamos a leitura atenta e periódica deste documento, pois ele poderá ser atualizado a qualquer momento, visando garantir maior transparência e adequação legal.

Ao adquirir os serviços da **Reportana**, o Usuário confirma que leu este Termo e está de acordo com as condições aqui inseridas. O aceite deste documento será feito mediante a adesão eletrônica.

### 1. DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste instrumento, definem-se as partes envolvidas e os itens constantes na prestação de serviços:

- 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 **Plano:** forma de aquisição dos serviços **Reportana**. A partir dos planos, o Usuário terá acesso aos serviços, de modo que, há um aumento gradual na oferta de serviços conforme o tipo de plano contratado. Os planos ofertados são: Basic, Premium, Enterprise e Enterprise + (Enterprise Plus).

1.4 **Usuário:** pessoa física ou jurídica que utiliza os produtos **Reportana**, seja de forma gratuita ou onerosa.

## 2. SOBRE OS SERVIÇOS

2.1 O presente instrumento tem por objetivo regular o licenciamento do software **Reportana** ao Usuário, independente do plano escolhido.

2.1.1 Os serviços ofertados pela **Reportana** são:

- a) **Automação:** permite o envio automático de e-mails, WhatsApp, SMS e ligações telefônicas. O envio das automações ocorre de forma automática, podendo o Usuário optar pelo envio manual ou configurar um horário pré-determinado, ou ainda realizar o envio mediante uma ação realizada pelo lead. O envio de e-mails, SMS e ligações telefônicas está disponível mediante a aquisição de pacotes de créditos específicos para esses serviços.
- b) **Número de Rastreo:** permite que o Usuário visualize os números de rastreo dos pedidos de seus clientes e os respectivos status de rastreo, além de possibilitar o envio de mensagens automatizadas aos seus clientes, utilizando canais como e-mails, WhatsApp, SMS e ligações telefônicas. Essas mensagens podem conter informações relevantes sobre o rastreo, como, por exemplo, número de rastreo, link para rastreamento, atualizações de status e demais personalizações disponíveis na Plataforma.
- c) **Campanhas:** permite a criação e automação de campanhas publicitárias por meio do envio de mensagens para listas de leads. É possível enviar mensagens via e-mail, WhatsApp, SMS e realizar ligações telefônicas. O envio pode ser agendado para um horário pré-determinado, ou mediante a inscrição realizada pelo lead. O envio de SMS e ligações telefônicas requer a aquisição de pacotes de créditos específicos para esses serviços.
- d) **Envios de WhatsApp:** permite ao Usuário configurar e personalizar mensagens de WhatsApp para serem enviados de forma automática diretamente aos seus clientes, mediante a conexão da conta na Plataforma com o WhatsApp, utilizando a disponibilização dos serviços referente a integração com WhatsApp dispostos no item abaixo.

- e) **Integração com WhatsApp:** a **Reportana** oferece duas opções de integração com o WhatsApp. A API Padrão permite a conexão sem custos adicionais, no entanto, a **Reportana** não pode garantir suporte ou solução para problemas decorrentes de bloqueios, ou restrições impostas pelos termos de uso e regras do WhatsApp. Dessa forma, podem ocorrer oscilações na Plataforma que não são verificadas no uso direto do aplicativo do WhatsApp. Já a API Oficial possibilita a integração direta com a API Oficial do WhatsApp, garantindo maior estabilidade e conformidade com as diretrizes do WhatsApp. No entanto, os custos relacionados ao uso da API Oficial são de responsabilidade do Usuário.
- f) **Gerenciamento de Carrinhos abandonados:** permite que o Usuário gerencie os carrinhos abandonados pelos clientes do seu site, além de possibilitar o envio de mensagens automatizadas aos seus clientes, utilizando canais como e-mail, WhatsApp, SMS e ligações telefônicas. Essas mensagens podem conter informações relevantes, como por exemplo: valor dos produtos abandonados no carrinho, cupons de desconto, link de checkout e demais personalizações disponíveis na Plataforma.
- g) **Gerenciamento de Pedidos:** serviço que permite ao Usuário acompanhar, em um único ambiente, todos os pedidos sincronizados em sua conta da **Reportana**, independentemente do meio de pagamento utilizado, incluindo: Pix, cartão de crédito, boleto bancário e depósito. Por meio desse serviço, o **Usuário** poderá configurar e encaminhar mensagens automatizadas aos seus clientes, utilizando canais como e-mail, WhatsApp, SMS e ligações telefônicas. Essas mensagens podem conter informações relevantes sobre o pagamento, como por exemplo: Pix Cópia e Cola, linha digitável do boleto, data de vencimento e demais personalizações disponíveis na Plataforma. O licenciamento deste serviço é concedido de forma não exclusiva, pelo prazo escolhido pelo **Usuário** no momento da contratação.
- h) **Mensagens:** permite a criação e o envio de mensagens personalizadas por meio de e-mail, WhatsApp, SMS e ligações telefônicas. As mensagens podem ser utilizadas para lembretes, avisos e ações de marketing em geral,

podendo ser enviadas por meio de automações ou campanhas destinadas a listas de leads.

- i) **Gerenciamento de Leads:** permite o cadastro, o armazenamento automático e a gestão de leads em um ambiente único. Além disso, possibilita a criação de listas a partir dos leads cadastrados na Plataforma, viabilizando o envio de automações ou campanhas.
- j) **Gerenciamento de Listas:** funcionalidade que permite ao Usuário gerenciar as listas de leads criadas na conta, seja por meio da importação de listas externas ou da criação a partir de dados disponíveis na conta. Adicionalmente, é possível realizar a exportação e importação dessas listas.
- k) **Contas de Equipe:** funcionalidade que possibilita a criação de acessos secundários para a estruturação da equipe de trabalho.
- l) **Dashboard Visão Geral:** painel voltado à exibição de métricas gerais do negócio, incluindo rastreamento de pedidos, total de pedidos e ticket médio.
- m) **Dashboard Financeiro:** painel voltado à exibição de métricas financeiras do negócio.
- n) **Dashboard Logístico:** painel voltado à exibição de métricas logísticas para acompanhamento do rastreamento de pedidos.
- o) **Integrações:** permite a integração para sincronização de informações com as principais ferramentas do mercado, incluindo sistemas terceiros de e-commerce, checkout e gateway de pagamento.
- p) **Plugin de Rastreamento:** plugin disponível para inserção em sites, na forma de uma página de rastreio, que permite o rastreio de pedidos pelos clientes.
- q) **Plugin de WhatsApp:** plugin que possibilita a inserção de um botão do WhatsApp diretamente no site, facilitando a comunicação dos clientes com o negócio.
- r) **E-mails Verificados:** permite a configuração e aprovação de endereços de e-mail verificados pelo servidor de e-mail, aumentando a credibilidade no envio de mensagens.

- s) **Pacotes Adicionais:** possibilidade de aquisição de pacotes de créditos adicionais na conta, além dos créditos disponibilizados nos planos contratados.
- t) **Notas Fiscais:** painel para acesso e download das notas fiscais referentes a todos os pagamentos realizados na Plataforma pela conta do Usuário.
- u) **Chaves de API:** painel destinado à criação e ao gerenciamento de chaves de API para integração com a API da **Reportana**.
- v) **Exclusão de Dados:** painel que permite a solicitação de exclusão dos dados da conta.

2.1.2 A **Reportana** concede ao Usuário uma licença não-exclusiva e intransferível de uso do software durante a vigência do prazo do contrato. A licença será mensal e condicionada ao recebimento do pagamento mensal pelo uso do serviço, dependendo da modalidade contratada. Esta licença poderá ser rescindida conforme o estabelecido no item 9 do presente documento. Os direitos do Usuário no que se refere ao software são limitados àqueles explicitamente concedidos neste documento e ao plano contratado.

2.2 Os produtos da **Reportana** são para marketing de e-commerces, infoprodutores e negócios locais, e comerciantes de empreendimentos físicos, que desejam realizar atendimento online.

2.2.1 Deste modo, independente do plano adquirido, caso o Usuário não seja proprietário ou gestor de empreendimentos físicos ou virtuais que realizam venda e atendimento pela internet, ou tampouco trabalhe em locais relacionados a este negócio, a Plataforma não terá nenhuma serventia, de modo que a **Reportana** estará isenta de devolver quaisquer valores que, porventura, tenham sido pagos no momento da contratação dos serviços.

2.3 Para a utilização dos serviços da **Reportana**, os meios de acesso à Plataforma são de responsabilidade do Usuário. A **Reportana** não se responsabiliza por problemas decorrentes de fatores externos, como falhas na conexão, instabilidade na rede, problemas na máquina do Usuário ou qualquer outro fator que comprometa o acesso e o uso adequado da Plataforma.

2.4 Os serviços da **Reportana** estarão disponíveis 24h (vinte e quatro horas) por dia, podendo haver manutenções sem aviso prévio e instabilidades que possam

comprometer temporariamente o uso da Plataforma, ainda que a **Reportana** trabalhe continuamente pela normalidade dos serviços.

### 3. FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA

3.1 O funcionamento da Plataforma se dará da seguinte forma:

3.1.1 O Usuário deverá realizar um cadastro prévio na Plataforma, preenchendo os dados necessários. Com o cadastro, a **Reportana** realizará uma análise para aprovação ou não dos dados.

3.1.2 Na hipótese de não aprovação do cadastro, a **Reportana** se isenta de qualquer responsabilidade quanto à informação sobre o motivo pelo qual o Usuário não foi aceito na Plataforma.

3.2 No momento do cadastro, os Usuários da **Reportana** deverão criar um login e senha, que são pessoais e intransferíveis. A **Reportana** não se responsabiliza pelo uso inadequado e divulgação destes dados para terceiros. Além disso, nem a **Reportana**, nem quaisquer de seus empregados ou prepostos solicitará, por qualquer meio, físico ou eletrônico, que seja informada sua senha.

3.3 Após a aceitação do cadastro do Usuário e pagamento do plano, ele terá à sua disposição todas as funcionalidades da Plataforma, de acordo com o plano contratado, tendo como dever utilizá-las com respeito à legislação brasileira e ao presente termo.

3.3.1 O número de funcionalidades à disposição do Usuário será condizente com o plano contratado por ele.

3.3.2 Em todos os planos, o Usuário poderá gerenciar os dados dos clientes que utilizarem o seu site e aplicar as funcionalidades do plano, conforme item 2.1.1 deste instrumento. Estes dados incluem o nome, e-mail, endereço, telefone, informações de pedido, carrinho abandonado e número de rastreio.

a) A partir do acesso destes dados, o Usuário poderá criar campanhas e automações de marketing, bem como gerenciar o envio de mensagens automáticas ou semiautomáticas relacionadas a pedidos, carrinhos abandonados, promoções, entre outros.

- b) O Usuário será responsável pelo conteúdo dos e-mails e mensagens enviados aos seus clientes através da Plataforma, estando a referida isenta da responsabilidade pelo conteúdo.
- 3.3.3 No caso de contratação de pacotes de créditos, o Usuário estará limitado à quantidade de créditos correspondentes ao seu plano, sendo vedada a cumulação de créditos entre um mês e outro.
- 3.3.4 Na hipótese de se esgotar a quantidade de créditos do plano contratado pelo Usuário, ele poderá contratar um pacote adicional por meio da Plataforma, que será válido por tempo indeterminado, dentro do período em que o contratante possuir uma assinatura ativa. O pagamento do pacote adicional deverá ser efetuado exclusivamente pelos métodos de pagamentos disponibilizados na Plataforma.
- 3.4 O envio de e-mail marketing através da Plataforma será feito por um endereço eletrônico criado exclusivamente para esse fim, seguindo a estrutura nome-da-conta@rptn.email. O Usuário poderá configurar o redirecionamento das respostas dos clientes para um e-mail específico, sem a obrigatoriedade de utilizar o endereço gerado pela **Reportana**. Além disso, será possível configurar endereços de e-mails personalizados por meio da autenticação de DKIM, SPF e DMARC, essenciais para melhorar a entregabilidade das mensagens. A responsabilidade pela configuração dessas autenticações será do Usuário, que deverá utilizar as opções disponibilizadas pelo seu provedor de e-mails.
- 3.5 O acesso à Plataforma é realizado pelo endereço: <https://app.reportana.com>. O Usuário, a seu critério, também poderá instalar a extensão **Reportana - WA Tools** no navegador, ferramenta utilizada para o envio de mensagens semiautomáticas no WhatsApp, não sendo essencial o seu uso. Além disso, os acessos também podem ser feitos por meio de aplicativos móveis disponíveis para iOS e Android. No entanto, os aplicativos móveis não oferecem todas as funcionalidades disponíveis na versão web, sendo recomendável que o Usuário utilize a Plataforma através do endereço: <https://app.reportana.com>, em um computador ou notebook para garantir o acesso completo a todas as funcionalidades.

- 3.6 Na aquisição dos serviços da **Reportana**, o Usuário terá à sua disposição, na Plataforma, um passo a passo para a utilização dos serviços. Em caso de dúvidas, o Usuário poderá encaminhar seus questionamentos para o e-mail: [help@reportana.com](mailto:help@reportana.com), onde as dúvidas serão respondidas em até 3 (três) dias úteis, ou entrar em contato com o suporte da **Reportana** via WhatsApp, disponível para acesso na Plataforma. As dúvidas enviadas por WhatsApp serão respondidas durante os horários de atendimento, também disponível para consulta em nossos canais.
- 3.7 A **Reportana**, a seu exclusivo critério, poderá disponibilizar ao Usuário um período de teste gratuito de 7 (sete) dias para a utilização da Plataforma, sem a necessidade de preenchimento dos dados do cartão de crédito. O oferecimento deste teste gratuito não constitui obrigação da **Reportana**, podendo ser modificado ou descontinuado a qualquer momento, sem aviso prévio.
- 3.7.1 Durante o período de teste gratuito, será disponibilizado ao Usuário um pacote de créditos para envio de mensagens, concedido como bônus. A utilização desses créditos estará limitada ao prazo do teste, sendo automaticamente expirados ao seu término.
- 3.7.2 Ao final do período de teste, o Usuário será notificado sobre o encerramento do prazo e poderá optar pela contratação de um dos planos disponíveis ou pelo encerramento de sua conta na Plataforma. Caso opte pelo encerramento, o acesso aos serviços da **Reportana** será interrompido até que ocorra a contratação de um plano.
- 3.7.3 O período de teste gratuito de 7 (sete) dias será concedido somente uma vez por e-mail, telefone, CPF, CNPJ ou número de passaporte, no caso de Usuário estrangeiro.
- 3.7.4 Ao utilizar o período de teste gratuito, o Usuário reconhece e concorda que estará automaticamente renunciando ao direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que já teve a oportunidade de testar os serviços oferecidos antes da aquisição.
- 3.8 Os Usuários estão cientes de que, ao inserir conteúdos, carregar arquivos e informações sobre o seu negócio na Plataforma, através de seu login, será o exclusivo e único responsável por todas as informações ali inseridas.

- 3.9 A Plataforma poderá receber atualizações periodicamente e sem custos, recebendo novas funcionalidades, funções aprimoradas, plug-ins e correções de falhas.
- 3.10 Um dos requisitos para a utilização da Plataforma é a concordância expressa do Usuário com este documento e com o Termo de Adesão, acordado pelo Usuário no momento do cadastro e/ou assinatura.
- 3.11 Ao aceitar o presente instrumento, o Usuário se compromete a utilizar a Plataforma e serviços da **Reportana** exclusivamente para marketing de e-commerces, infoprodutores e negócios locais. Em caso de desvio de finalidade, a **Reportana** poderá aplicar as sanções previstas no item 9 do presente instrumento.

#### 4. CUSTO DO SERVIÇO E FORMAS DE PAGAMENTO

- 4.1 Para utilização da Plataforma, a **Reportana** exigirá dos Usuários o pagamento de uma mensalidade, cobrada de forma recorrente a cada mês.
- 4.1.1 Para o pagamento dos valores, a **Reportana** aceita somente cartões de crédito emitidos no Brasil ou internacionais. Não é de responsabilidade da **Reportana** a disponibilização de outros meios de pagamento para a assinatura. Cabe ao Usuário possuir um cartão de crédito que atenda aos parâmetros estabelecidos para a realização e renovação automática da assinatura.
- 4.1.2 Caso ocorra falha no processamento do pagamento, recorrente do plano, serão realizadas novas tentativas de cobrança para viabilizar a reativação do plano contratado. O usuário será notificado sobre a necessidade de regularização, e os serviços permanecerão suspensos até a confirmação do pagamento. A retomada do acesso ocorrerá somente com regularização do pagamento, conforme as condições estabelecidas no item 2.5 dos Termos de Adesão.
- 4.2 O valor dos planos está ligado às funcionalidades oferecidas e ao plano adquirido. O Usuário terá acesso ao valor dos planos no momento da contratação dos serviços.
- 4.2.1 O valor dos planos podem ser alterados pela **Reportana** a qualquer momento, sempre de forma razoável e com base nos serviços ofertados.

- 4.2.2 As funcionalidades oferecidas em cada plano, bem como a quantidade de créditos citadas nos itens 3.3.3 e 3.3.4, podem ser alteradas pela **Reportana** a qualquer momento.
- 4.3 Quanto ao pagamento da mensalidade, a **Reportana** ofertará aos Usuários o pagamento conforme disposto no item 4.1.1.
- 4.3.1 Assim, uma vez preenchidos os dados do cartão de crédito na seção disponível na Plataforma, a **Reportana** realizará mensalmente a cobrança da mensalidade.
- 4.4 O Usuário que adquirir um pacote avulso de e-mails deverá realizar o pagamento por meio das formas de pagamento disponibilizadas pela **Reportana**, sendo vedada qualquer alteração por parte do Usuário.
- 4.5 A não utilização da Plataforma pelo Usuário não o isentará do pagamento da mensalidade, visto que o pagamento está vinculado à disponibilização do serviço pela **Reportana**.
- 4.6 O Usuário poderá desistir da assinatura da Plataforma em até 7 (sete) dias, contados a partir da data de cadastro, independente de estar em período de teste gratuito ou com uma assinatura paga.
- 4.6.1 Exercido o direito de arrependimento, a **Reportana** realizará a devolução dos valores que eventualmente sejam pagos. O prazo para devolução poderá variar conforme determinação da processadora de pagamentos e da bandeira de cartão utilizada pelo Usuário.
- 4.6.2 Na hipótese do Usuário ter gozado dos serviços durante o período de teste de 7 (sete) dias e, posteriormente, exercer o direito de arrependimento, não será concedido caso o Usuário tenha utilizado 20% ou mais dos créditos de e-mail, SMS ou ligação telefônica fornecidos juntamente ao plano contratado, conforme os Termos de Adesão.
- 4.6.3 Caso o Usuário tenha usufruído do período de teste gratuito e, posteriormente, contrate um plano, não será concedido o direito de arrependimento, conforme disposto no item 3.7.4.
- 4.6.4 Não é permitida a ação de estorno do valor ("chargeback"). Caso o Usuário realize essa ação, a **Reportana** reunirá provas do uso da Plataforma e adotará medidas legais cabíveis, incluindo, mas não se limitando, à contestação junto à operadora do cartão de crédito 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 e eventuais encargos decorrentes, conforme descrito no item 2.6 dos Termos de Adesão da Plataforma.

## 5. DO PROCESSAMENTO DO PAGAMENTO

5.1 O pagamento dos planos será processado e administrado por uma empresa intermediadora.

5.1.1 Deste modo, ao adquirir os serviços da **Reportana**, o Usuário concorda que seus dados serão compartilhados com a empresa responsável pelo processamento e administração do pagamento.

5.2 Fica expresso que o processamento de pagamentos, quando feito por cartão de crédito, depende do cumprimento de alguns procedimentos, como análise de risco e compensação bancária.

5.3 A administradora do pagamento fará a cobrança do plano mensal no dia do mês em que o Usuário realizou a contratação dos serviços, de modo que, na hipótese de pagamento por cartão de crédito, o Usuário se compromete a disponibilizar no dia da cobrança um limite mínimo para o pagamento da mensalidade.

5.3.1 Caso, na data do vencimento, o Usuário não tenha disponibilizado o limite necessário para cobrança da mensalidade, a administradora efetuará novas tentativas de cobranças nos dias subsequentes ao vencimento.

5.3.2 Na hipótese de o pagamento da mensalidade não ser compensado no dia do vencimento, os serviços contratados da **Reportana** serão suspensos, até que seja paga a mensalidade vencida.

5.3.3 Caso o Usuário não quitar os débitos expressos no item anterior, a **Reportana** extinguirá as licenças, sem prejuízo de cobrança dos direitos devidos, e realizará a exclusão dos dados do Usuário em até 45 (quarenta e cinco) dias após o não pagamento.

5.3.4 O Usuário fica ciente de que, caso venha contestar em sua fatura o pagamento da mensalidade da **Reportana** e a administradora do cartão realize o estorno do valor ("chargeback"), a **Reportana** responderá o caso com a

processadora de pagamentos, a partir do envio do relatório de uso da Plataforma.

## 6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

6.1 Cabe unicamente aos Usuários obter os equipamentos e serviços necessários para o acesso aos serviços da **Reportana**, não sendo a **Reportana** responsável por danos ou problemas decorrentes da demora, interrupção ou bloqueio nas transmissões de dados ocorridos por meio de quaisquer redes de telecomunicações.

6.1.1 Caberá aos Usuários se comprometerem com o bom uso da Plataforma, sendo vedado o envio e a transmissão de dados ou informações ilícitas, que contrarie a lei e as condições de uso aqui determinadas, que contenham informações falsas, não verídicas, ofensivas, contrárias à ordem, à moral e aos bons costumes, ou que incentivem a prática de qualquer crime, inclusive a discriminação e o preconceito de raça, cor, religião ou ideologia política, que utilize palavras, termos, expressões, imagens, figuras, símbolos ou fotos obscenos ou pornográficos; que contenha vírus, programas ou códigos que possam danificar dados, informações ou o funcionamento de outros dispositivos móveis, impedindo o uso normal da rede, do sistema ou dos equipamentos de terceiros; que falsifique, omita ou simule endereço IP, de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de ocultar identidade ou autoria ou ainda responsabilizar terceiros inocentes.

6.1.2 Caso o Usuário utilize os serviços da **Reportana** para cometer os atos descritos no item 6.1.1, ele será bloqueado da Plataforma, sem direito a reembolso dos valores pagos.

6.1.3 O Usuário também deverá se atentar às regras estabelecidas pelo aplicativo WhatsApp, de modo que, em caso de suspensão da conta do Usuário, a **Reportana** estará isenta de responsabilidades e não realizará o reembolso pela não utilização do serviço.

6.1.4 Caberá ao Usuário somente enviar e-mails e outros tipos mensagens de cunho publicitário apenas a indivíduos que tenham consentido com o recebimento destes dados, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados. Em caso de

descumprimento deste dispositivo, o Usuário desde já isenta a **Reportana** de qualquer responsabilidade jurídica e administrativa pelo ato.

- 6.2 O Usuário, ao concordar com o presente termo, se compromete a não utilizar a Plataforma para envio de spam e práticas relacionadas.
- 6.3 O Usuário tem ciência de que a **Reportana** é compatível apenas com os sistemas terceiros de e-commerce e de pagamento descritos no momento da contratação. Caso o Usuário adquira os serviços da **Reportana** e seu serviço de e-commerce ou pagamento não seja compatível com os referidos sistemas terceiros, a **Reportana** não se responsabilizará pela incompatibilidade.
- 6.4 Ainda que todas as ferramentas e mecanismos de segurança da informação sejam aplicados pela **Reportana** e pelas empresas responsáveis pelo pagamento, a utilização dos serviços somente será segura se o Usuário observar todas as regras de segurança. Sendo assim, o Usuário se obriga a utilizar os serviços de forma segura, sendo, portanto, o único responsável pelo uso incorreto dos tais serviços e eventuais prejuízos decorrentes de tal fato. A **Reportana** e as empresas responsáveis pelo pagamento não se responsabilizam pelas perdas e danos dos Usuários decorrentes da má utilização do site ou da Plataforma.
- 6.5 A relação decorrente do presente instrumento possui única e exclusivamente natureza cível. A prestação dos serviços não dará ensejo a qualquer vínculo empregatício entre a **Reportana** e o Usuário.
- 6.6 Fica expresso que o Usuário é o único proprietário de todos os direitos, títulos e interesses relativos a todos os dados inseridos. Em caso de dados de terceiros, o Usuário expressa que possui autorização do proprietário dos dados.
- 6.6.1 Os Usuários, ao se inscreverem na Plataforma, se responsabilizam pela veracidade das informações registradas no sistema da **Reportana**, estando sujeitos a responder civil e criminalmente em caso de fraudes no envio das informações e, também, na prática de atos ilegais envolvendo dados falsos.
- 6.7 Em nenhum caso a **Reportana** será responsabilizada por qualquer dano direto, indireto, incidental, especial ou consequente de quaisquer fatos resultantes do uso da Plataforma ou da inabilidade de utilizá-la, ou ainda por quaisquer

informações, produtos ou serviços obtidos por meio dela, ou em decorrência de seu uso.

6.7.1 Os Usuários indenizarão a **Reportana**, seus administradores, colaboradores, representantes e empregados por qualquer demanda promovida por outros Usuários, decorrentes de suas atividades ilegais ou pela violação de qualquer lei, ou direitos de terceiros, sendo de responsabilidade do respectivo Usuário a reparação por perdas e danos, juros de mora, correção monetária e honorários advocatícios.

6.7.2 Em nenhuma hipótese a **Reportana** será responsável por quaisquer perdas (incluindo perda de lucros, interrupção de negócios, prestação de serviços não prestados ou perda de informações) causadas pelo uso ou pela incapacidade da utilização de sua Plataforma.

## 7. PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.1 Todo o conteúdo disponibilizado no site e na Plataforma da **Reportana** é de sua propriedade, uma vez que é a empresa responsável por sua manutenção e organização. A utilização dessa tecnologia por terceiros que não estejam expressamente autorizados será considerada uma violação dos direitos autorais e de propriedade intelectual, conforme o caso.

7.2 Todas as marcas comerciais incluídas nos serviços da **Reportana** são de sua propriedade ou lhe foram outorgadas sob licença, ou autorização por seus titulares para uso legítimo. As marcas da **Reportana**, bem como o nome de domínio que as abrigam, são bens intangíveis de propriedade da **Reportana**, que detém, portanto, o direito de exclusividade sobre seu uso. Assim, a utilização destes bens intangíveis por qualquer terceiro deverá estar expressa e formalmente autorizada, sob pena de sanções legais.

7.3 Ao acessar os conteúdos da **Reportana**, o Usuário declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, incluindo aqueles decorrentes da proteção de marcas registradas, bem como de todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma, disponíveis em tais serviços.

7.4 O simples acesso ao site da **Reportana** e divulgação dos seus serviços não confere ao Usuário qualquer direito de uso dos nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, obras literárias, artísticas, lítero-musicais, entre outras, que nele estejam, ou estiveram disponíveis.

7.5 O Usuário assume toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, obras, entre outros, de todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial presentes na **Reportana**.

7.6 A licença de uso da Plataforma é fornecida para o Usuário, ora licenciado, para o seu uso exclusivo, sendo vedada a cessão, sublocação, venda, etc., sem a devida autorização da **Reportana**, sob pena de aplicação das medidas judiciais e administrativas cabíveis.

## 8. DO TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES

8.1 A **Reportana** declara que os registros de acesso e os dados pessoais dos Usuários, assim como o respeito aos direitos à privacidade, proteção de dados pessoais e sigilo das comunicações privadas, são realizados conforme a legislação vigente, detalhado em nossa Política de Privacidade.

8.1.1 A presente cláusula também é estendida aos dados fornecidos para empresas responsáveis pelos meios de pagamento, que se comprometem a usar os dados pessoais exclusivamente para cumprir com a finalidade do pagamento e o cumprimento da legislação vigente.

8.2 Para fins deste termo de uso, as partes reconhecem e concordam que os Usuários são controladores e a **Reportana** é a operadora dos Dados Pessoais dos Usuários, aplicando-se a cada um, portanto, as obrigações e responsabilidades previstas na legislação aplicável no tocante à sua atuação.

8.2.1 Na hipótese de o Usuário utilizar a Plataforma por um período gratuito e, com o fim do prazo não contratar os serviços, todo e qualquer dado inserido será excluído de forma permanente em até 45 (quarenta e cinco) sem a possibilidade de recuperação.

8.3 Os Usuários autorizam expressamente a **Reportana** a coletar, usar e armazenar seus dados pessoais. Só serão coletados os dados necessários para o

processamento dos serviços. Todo e qualquer dado que ultrapasse esta utilidade será fornecido de maneira voluntária pelo Usuário.

- 8.3.1 Os dados do negócio como automações, campanhas, métricas, mensagens, e dados sincronizados de sistemas terceiros dispostos na conta serão excluídos em até 45 (quarenta e cinco) dias a partir da data de rescisão contratual. No entanto, os dados de contato e de faturamento presentes na conta serão mantidos para fins legais e operacionais.
- 8.3.2 O prazo mencionado no item anterior não se aplica ao armazenamento de informações referente a pagamentos e notas fiscais, em razão da legislação aplicável.
- 8.4 A **Reportana** se reserva o direito de entrar em contato com clientes e ex-clientes, com finalidade de envio de mensagens de divulgação e cunho informativo.
- 8.5 Os respectivos registros serão mantidos pela **Reportana** sob sigilo, em ambiente controlado e seguro, por prazo indeterminado e, também, para os devidos fins legais, na hipótese de rescisão contratual.
- 8.6 Os dados pessoais dos Usuários serão excluídos definitivamente mediante requerimento do próprio Usuário ou ao término da relação entre as partes, respeitando prazo de guarda estabelecido em lei.

## 9. DAS SANÇÕES PELAS INFRAÇÕES

- 9.1 Sem prejuízo de outras medidas cabíveis, a **Reportana** poderá advertir, suspender, temporária ou definitivamente, a conta de um Usuário, a qualquer momento, iniciando as ações legais cabíveis e suspendendo o acesso, caso verifique as seguintes hipóteses:
- 9.1.1 Se o Usuário não cumprir qualquer dispositivo destes Termos de Uso;
- 9.1.2 Se praticar atos fraudulentos ou dolosos;
- 9.1.3 Se utilizar indevidamente o serviço de envio de mensagens por e-mail, WhatsApp, SMS ou ligação telefônica e, ainda, se descumprir com as regras destes;
- 9.1.4 Se não puder ser verificada a identidade do Usuário ou se qualquer informação fornecida por ele estiver incorreta;

- 9.1.5 Se a **Reportana** entender que qualquer atitude do Usuário tenha causado danos a terceiros ou à própria **Reportana**, ou tenha a potencialidade de assim o fazer.
- 9.2 Em caso de suspensão ou exclusão do Usuário, a **Reportana** se isenta de enviar qualquer aviso prévio.
- 9.3 Em casos de atividades fraudulentas, suspeitas ou que violem os Termos de Uso, a **Reportana** poderá bloquear a conta do Usuário, podendo adotar medidas legais. O bloqueio pode ser total ou parcial, restringindo o uso da Plataforma, conforme descrito no item 3.1 dos Termos de Adesão da Plataforma.
- 9.4 Podem ocorrer ainda bloqueios temporários devido aos mecanismos automáticos de segurança. Caso não haja atividade ilícita, o acesso será restabelecido o mais rápido possível. A **Reportana** não se responsabiliza por eventuais prejuízos decorrentes desses bloqueios, e o Usuário concorda com essas condições ao aderir à Plataforma, conforme o item 3.2 dos Termos de Adesão da Plataforma.

## 10. DA VIGÊNCIA

- 10.1 O presente termo será vigente pelo prazo do plano contratado. Findo o prazo do plano, as partes estarão desincumbidas das obrigações contraídas no presente documento.

## 11. DA EXTINÇÃO E RESCISÃO

- 11.1 O Usuário poderá cancelar os serviços e rescindir estes Termos de Uso a qualquer momento. Uma vez solicitado e confirmado o cancelamento, o Usuário poderá continuar utilizando a Plataforma até o término do período contratado ou, caso se enquadre nas condições estabelecidas no item 2.2 dos Termos de Adesão da Plataforma e neste documento itens 4.6, 4.6.1, 4.6.2 e 4.6.3, terá direito ao reembolso conforme as diretrizes aplicáveis.
- 11.2 O reembolso disposto no item anterior será efetuado mediante solicitação do Usuário, através do e-mail: [help@reportana.com](mailto:help@reportana.com).
- 11.3 A contratação também poderá ser rescindida em caso de inadimplência, em razão do não pagamento da mensalidade dentro do período de vencimento.

11.4 Além disso, o descumprimento de qualquer uma das cláusulas por qualquer uma das partes ensejará na rescisão deste instrumento.

11.5 Em caso de inexecução, descumprimento total ou parcial deste termo, a rescisão ocorrerá automaticamente, independente de notificação judicial ou extrajudicial por qualquer uma das partes.

## 12. DO SUPORTE E CONTATO

12.1 Quaisquer dúvidas relacionadas aos serviços da **Reportana** devem ser sanadas na Central de Atendimento ao Cliente, através do e-mail: [help@reportana.com](mailto:help@reportana.com), ou pelo suporte via WhatsApp, conforme os horários de atendimento estabelecidos.

## 13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 A **Reportana** reserva-se no direito de modificar estes Termos de Uso a qualquer momento, mediante aviso aos Usuários, publicado na Plataforma, bem como limitar, cancelar e suspender seu uso ou acesso, sem atingir as operações já concluídas. As alterações entrarão em vigor na data especificada nesses termos. O Usuário é responsável por revisar regularmente estes Termos de Uso para se manter atualizado sobre quaisquer alterações.

13.2 A **Reportana** pode rescindir estes Termos de Uso a qualquer momento, com ou sem motivo, mediante aviso prévio ao Usuário.

13.3 Fica eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de São Bernardo do Campo, Estado de São Paulo, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

13.4 Ainda que a Plataforma e serviços da **Reportana** possa ser utilizada a partir de qualquer local, o Usuário está ciente de que a relação regulada por este Termo está sujeita à legislação brasileira, ainda que o domicílio do Usuário esteja localizado em outro país. Portanto, é responsabilidade do Usuário cumprir todas as obrigações fiscais e regulatórias aplicáveis, além de consultar um profissional de contabilidade ou tributário para obter orientação específica.

13.5 E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, os Usuários aceitam o presente Termos de Uso da **Reportana**, em todas as suas cláusulas e disposições.

**Data de publicação:** 6 de junho de 2025

**Data de vigência:** 6 de julho de 2025