



TERMO DE USO DE SERVIÇO

Tartini

Campo	Valor
Grupo do Serviço	Tartini (Inteligência Artificial)
Nome do Serviço	Tartini
Data	14/09/2026
Status	Publicado
Versão	v0.2
Cód. Doc.	IA00

Este documento é de propriedade da SAN Internet Brasil Ltda, portanto é proibida a reprodução não autorizada deste escrito.

TERMO DE USO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

O presente Termo de Uso de Serviço é parte integrante do Contrato Geral de Prestação de Serviços de Valor Adicionado e do Termo Aditivo do Serviço Tartini, celebrados entre a SAN e o Cliente, e tem por objetivo a descrição e o esclarecimento de detalhes gerais acerca dos aspectos e características técnicas, operacionais, limites de uso e efeitos do Serviço.

Sumário

1. Descrição básica do serviço	2
2. Conceito abrangente do serviço	2
3. Características administrativas do serviço	5
4. Recursos configuráveis	5
5. Linha de Upgrade/Downgrade	11
6. Funcionalidades inclusas	11
7. Atividades integrantes e não-integrantes	18
8. Prazo de ativação, bloqueio e término do serviço	20
9. Suporte técnico	21
10. Atividades da central de serviços	23
11. Recursos tecnológicos do Cliente mínimos para o funcionamento do Serviço	24



12. Competência (expertise) mínima do Cliente	24
13. Desempenho do serviço	25
14. Limites de uso do serviço	28
15. Acordo de Nível de Serviço (SLA)	29
16. Restrições e efeitos do bloqueio e cancelamento do serviço	29
17. Cópias de segurança (Backup)	31
18. Movimentações e atualizações	31
19. Responsabilidade pelo conteúdo gerado por Inteligência Artificial	32
20. Integração com Canais de Mensageria	34
21. Confidencialidade	38
22. Propriedade Intelectual	38
23. Proteção de Dados e LGPD	39

1. Descrição básica do serviço

O Serviço Tartini consiste na disponibilização de uma Plataforma de Relacionamento e Atendimento a Clientes, aumentada por Inteligência Artificial, que permite ao Cliente centralizar, organizar e gerenciar as interações com seus contatos por meio de canais de mensageria suportados pela Plataforma, com recursos de gestão de atendentes, controle de conversas, inbox unificado, métricas de desempenho e relatórios analíticos.

Sobre essa base de relacionamento e atendimento, a Plataforma disponibiliza uma camada de Inteligência Artificial que amplia a capacidade de operação do Cliente, permitindo configurar Agentes de IA para a condução de conversas automatizadas — abrangendo, mas não se limitando a, atividades de vendas, qualificação de leads, atendimento ao cliente, cobranças, nutrição de relacionamento e pós-venda — bem como recursos de avaliação e apoio ao próprio time humano do Cliente. A delimitação entre os recursos que operam independentemente de Inteligência Artificial e aqueles que dela dependem está na seção 2.1.

2. Conceito abrangente do serviço

O Serviço Tartini é ofertado no modelo de Software como Serviço (SaaS - Software as a Service). O modelo de SaaS consiste em uma maneira de entregar computação em nuvem onde o fornecedor – a SAN – disponibiliza toda a infraestrutura, plataforma, software e aplicações



como parte da sua oferta, cabendo ao Cliente exclusivamente a utilização da interface web disponibilizada para configuração, operação e gestão do Serviço.

Diferentemente de modelos de PaaS (Plataforma como Serviço) ou IaaS (Infraestrutura como Serviço), no modelo SaaS o Cliente não tem acesso direto a servidores, sistemas operacionais, bancos de dados ou quaisquer componentes de infraestrutura, interagindo exclusivamente com a interface da aplicação disponibilizada pela SAN.

A Plataforma Tartini é uma tecnologia própria da SAN. Para determinados recursos de Inteligência Artificial, a SAN agrega e orquestra, dentro de sua própria tecnologia, modelos de Inteligência Artificial Generativa desenvolvidos por laboratórios terceiros especializados (como OpenAI, Google, Anthropic, X.AI e outros), com o objetivo de elevar a qualidade, a precisão e a relevância das informações entregues ao Cliente. Parte relevante das decisões e regras de funcionamento da Plataforma — em especial na camada de mensageria, roteamento de conversas, billing e demais regras de negócio — é executada inteiramente pela tecnologia própria da SAN, sem depender de consulta a esses laboratórios terceiros a cada interação. A dependência de laboratórios terceiros tratada neste Termo refere-se especificamente à camada de Inteligência Artificial Generativa da Plataforma, que abrange, além da geração de respostas, a interpretação das interações, a busca semântica na Base de Conhecimento do Cérebro da Empresa, o mapeamento e o diagnóstico de processos, as sugestões do Copilot, a avaliação e o resumo de conversas e os demais recursos relacionados na seção 2.1 (ver também seção 13), sendo que a qualidade, a assertividade e a relevância dos resultados gerados dependem diretamente da configuração, do treinamento e da supervisão realizados pelo Cliente, que será responsável pelo conteúdo gerado pelo Agente de IA conforme previsto na seção 19 do presente Termo.

A contratação de uma solução baseada em SaaS, como o Tartini, não exige do Cliente expertise em infraestrutura, servidores, bancos de dados ou desenvolvimento de software. Para a utilização da camada de relacionamento e atendimento, é suficiente que o Cliente possua familiaridade básica com ferramentas digitais e com os canais de mensageria utilizados. Para o aproveitamento da camada de Inteligência Artificial, contudo, é necessário que o Cliente possua processos de atendimento definidos, fluxos de trabalho organizados e regras de negócio claras, e que seja capaz de descrevê-los de maneira objetiva para o adequado treinamento do Agente de IA. A competência mínima exigida do Cliente está detalhada na seção 12.

2.1. Recursos que dependem de Inteligência Artificial e recursos que operam independentemente dela

A Plataforma Tartini é composta por duas camadas funcionais distintas. A camada de relacionamento e atendimento é executada integralmente pela tecnologia própria da SAN e opera de forma determinística, independentemente de modelos de Inteligência Artificial Generativa. A camada de Inteligência Artificial opera sobre a primeira, ampliando a sua capacidade, e depende de modelos de Inteligência Artificial Generativa desenvolvidos por laboratórios terceiros especializados.

a) Operam independentemente da camada de Inteligência Artificial, entre outros: a conexão e a centralização dos canais de mensageria; o inbox unificado e o atendimento conduzido por atendentes humanos; notas de conversa, respostas rápidas e templates de mensagem; setores, regras de conversa, roteamento por regras determinísticas e transferência entre atendentes; a hierarquia Empresa/Área/Unidade, a gestão de usuários, papéis e permissões, a segurança de sessões e o log de auditoria; as métricas de atendimento, o analytics de mensageria e os relatórios analíticos; o dashboard de consumo de Créditos e a gestão de assinatura e faturas; e a API pública e os webhooks de conversa.

b) Dependem da camada de Inteligência Artificial, entre outros: o Agente de IA e o atendimento autônomo; a interpretação das mensagens recebidas, os esclarecimentos automáticos, a qualificação de leads e o contexto situacional; o Cérebro da Empresa, incluindo a busca semântica na Base de Conhecimento, a indexação de site e a inteligência da base; o mapeamento, os fluxos e o diagnóstico de consistência de processos; o Copilot de apoio ao atendente, em seus modos reativo e ativo; o intake e a qualificação automatizados, os follow-ups automáticos e a geração de conteúdo para campanhas; a avaliação e o resumo de conversas; e a transcrição e a interpretação de áudios, imagens e documentos.

As configurações do Cérebro da Empresa, personalidade e tom de voz, diretrizes, conformidade e demais parâmetros, são armazenadas e gerenciadas pela tecnologia própria da SAN, mas somente produzem efeito por meio da camada de Inteligência Artificial.

A forma de cobrança indicada na coluna “Cobrança” da seção 6 (Licença, Crédito ou ambas) não se confunde com a classificação desta seção: há funcionalidades cobertas pela Licença que dependem da camada de Inteligência Artificial. A relação completa e atualizada das funcionalidades e de sua forma de cobrança está na seção 6.



Na hipótese de esgotamento dos Créditos, a camada de Inteligência Artificial cessa o processamento de novas interações automatizadas na forma da seção 4.1.3, permanecendo disponíveis os recursos que operam independentemente dela, inclusive o atendimento humano pelo inbox unificado.

3. Características administrativas do serviço

O Serviço apresenta as seguintes características administrativas:

Característica	Valor
Provisionamento	Infraestrutura de Terceiros
Tipo de Pagamento – Assinatura (Plano)	Recorrente
Tipo de Pagamento - Franquia mensal de créditos	Recorrente
Tipo de Pagamento – Créditos (Pacotes de Recarga)	Pré-pago (eventual)
Periodicidade da Assinatura	Mensal

4. Recursos configuráveis

O Serviço Tartini é disponibilizado através de Planos de Serviço. A cobrança combina uma licença mensal fixa por Plano com uma franquia mensal de Créditos, contratada pelo Cliente em valor fixo em Reais (R\$) entre as faixas disponíveis na Área do Cliente e convertida em Créditos a cada renovação. Cada Plano de Serviço define a combinação, as quantidades e os valores dos recursos incluídos, conforme apresentado ao Cliente no momento da contratação e confirmado no respectivo Termo Aditivo ou na Área do Cliente.

Os nomes, a quantidade e a composição exata dos Planos disponíveis — preços, limites de Unidades, franquias e preços de recargas, funcionalidades e demais recursos configuráveis — são definidos pela SAN e podem ser ajustados ao longo do tempo, refletindo a evolução da Plataforma. Essas informações são sempre apresentadas ao Cliente no momento da contratação, do Upgrade ou do Downgrade, diretamente no site, na área do cliente através das ferramentas de gerenciamento do serviço ou ainda por meio da proposta comercial, não sendo fixadas neste Termo de Uso.



Estrutura da conta. A conta do Cliente na Plataforma é organizada em três níveis: **Empresa** (a conta do Cliente), **Áreas** (agrupadores opcionais de Unidades, como regiões ou divisões) e **Unidades** (lojas, agências, filiais, departamentos ou pontos de atendimento), cada Unidade com seus próprios canais, atendentes, configurações de campanhas e parâmetros do Agente de IA. Os usuários recebem acesso em um desses níveis, com herança para os níveis abaixo.

Os recursos configuráveis do Serviço, com os respectivos limites mínimos e máximos, são os seguintes:

Recurso	Unidade de medida	Mínimo	Máximo	Definido por
Franquia mensal de Créditos	R\$/mês (convertido em Créditos)	R\$ 500,00	R\$ 10.000,00 (valores superiores sob consulta)	Cliente / Contratável
Pacote de Recarga de Créditos	Créditos por pacote	500	3.000	Cliente (aquisição avulsa, sem limite de pacotes)
Burst emergencial (seção 4.1.3)	% da franquía mensal	10%	10%	Automático
Unidades	Un	5	Sob consulta	Plano contratado
Áreas	Un	Ilimitado	Ilimitado	Cliente
Usuários	Un	Ilimitado	Ilimitado	Cliente
Canais de mensageria conectados	Un por Unidade	1	[N]	Cliente, dentro do total de Unidades do Plano
Contatos	Un	Ilimitado	Ilimitado	—
Documentos e Q&A na Base de Conhecimento	Un	10000	500000	Cliente
Espaço em disco para armazenamento (mensagens + documentação do cliente)	GB	10	400	Contratável
Agente de IA em conversa com contatos	Sim/Não	Não	Sim	Plano contratado

Recurso	Unidade de medida	Mínimo	Máximo	Definido por
(atendimento autônomo, campanhas, processos e integrações)				
Connectors / MCP	Sim/Não	Não	Sim	Plano contratado (somente com Agente de IA em conversa)

Os recursos indicados como "Ilimitado" não têm limite quantitativo contratual, observados os limites técnicos da Plataforma (seção 14) e o uso regular e de boa-fé do Serviço, na forma da Política de Ilimitados da SAN. Os recursos definidos pelo Plano contratado são apresentados ao Cliente na proposta comercial e na Área do Cliente; os demais são configurados pelo próprio Cliente na Plataforma, dentro dos limites acima. A relação de funcionalidades disponíveis, com a forma de cobrança de cada uma, está na seção 6.

O número de canais de mensageria conectáveis é proporcional ao número de Unidades do Plano contratado: cada Unidade admite até [N] canal(is) conectado(s). A ampliação do número de canais se dá pela contratação de Unidades adicionais, na forma da seção 5.

4.1. Créditos

O "Crédito" é a moeda da plataforma.

O cliente pode inserir créditos de três formas na plataforma, sendo:

a) No momento da contratação do plano recorrente mensal o cliente define uma quantidade, em reais, que disporá dessa mensalidade para que se transformem em créditos a fim de que sejam usados na ferramenta;

b) No decorrer do uso da plataforma, em havendo falta de créditos por consumo além do estimado e/ou planejado pelo cliente, este poderá adquirir pacotes de créditos para adicionar saldo eventual de créditos que se somarão ao seu saldo até o final do ciclo;

c) Recargas automáticas de créditos: O cliente terá a sua disposição uma ferramenta para configurar se deseja que sejam adicionados créditos automaticamente no caso de eventual necessidade por falta de créditos;



Ambas as inserções resultam em aumento de saldo de Créditos para uso, o que determina a capacidade/volume de processamento de Inteligência Artificial e de tráfego de mensagens disponível para o Cliente.

Os Créditos são consumidos em duas frentes:

- a) Processamento de Inteligência Artificial, incluindo, mas não se limitando a: respostas do Agente de IA em conversas com contatos e campanhas outbound (quando esse recurso estiver habilitado para a conta do Cliente — ver seção 6), atendimentos automatizados, follow-ups, ingestão e processamento de documentos na Base de Conhecimento, treinamento e aprendizado do Agente de IA, sugestões do Sotro, avaliações do Scout, resumo automático de conversas, transcrição de áudios e análise de imagens;
- b) Processamento de Mensagens, incluindo, mas não se limitando a: o Volume de mensagens trocadas entre o cliente e seus contatos assim como a conversão de arquivos de áudios, imagens, gifs, entre outros enviados e recebidos por humanos sem que essas tenham tido intervenção de agentes de IA.

O volume de Créditos consumido em cada atividade varia conforme a quantidade e a complexidade da informação processada, sendo que o consumo de Créditos por processamento de Inteligência Artificial pesa proporcionalmente mais - custa mais caro - do que o consumo por volume de simples mensagens.

Os fatores de conversão vigentes entre cada tipo de atividade e o consumo correspondente em Créditos são disponibilizados ao Cliente na Área do Cliente, podendo ser atualizados pela SAN na forma prevista nesta seção, sendo que a ferramenta disponibiliza um Dashboard de Consumo de Créditos que permite ao Cliente acompanhar em tempo real o saldo e o consumo detalhado por tipo de atividade (conversação, treinamento, transcrição, análise de imagens, ingestão de documentos, entre outros), sempre referenciando-se em Créditos.

A relação completa de funcionalidades e sua forma de cobrança (Licença, Crédito, ou ambas) está na seção 6.

A SAN poderá, a seu exclusivo critério, atualizar, substituir ou alterar os modelos de Inteligência Artificial utilizados pela Plataforma ou os parâmetros de precificação que convertem



consumo em Créditos. A SAN comunicará ao Cliente sempre que uma alteração resultar em variação significativa no preço de venda em Créditos das atividades de IA.

Após a contratação, todas as faturas recorrentes serão geradas automaticamente em cada ciclo de faturamento com o total de reais destinados aos Créditos que foram opção do cliente no momento da contratação, sendo que este poderá aumentar ou reduzir esse total a qualquer momento, à medida que identificar necessário para o bom desempenho do seu consumo. A partir de cada eventual alteração o valor total da fatura mensal será modificado e novamente cobrado mensalmente de acordo. O não pagamento da fatura, resulta em inadimplência e sujeita o Cliente ao bloqueio e ao término do Serviço nos prazos da seção 8.

Os Créditos não utilizados em um ciclo de faturamento não são cumulativos para o ciclo seguinte, sendo zerados - em caso de saldo positivo - ao final de cada ciclo. Isso se aplica tanto aos Créditos da franquia mensal quanto aos Créditos adquiridos por meio de Pacotes de Recarga.

4.1.1. Pacotes de Recarga de Créditos

O Cliente poderá, a qualquer momento, adquirir Pacotes de Recarga de Créditos pela Área do Cliente, nas quantidades de 500, 1.000, 2.000 e 3.000 Créditos por pacote, sem limite de pacotes por ciclo. Diferentemente da franquia mensal, os Pacotes de Recarga são vendidos por quantidade de Créditos, e seu preço em Reais (R\$) é calculado pela cotação do dólar vigente na data da aquisição, sendo o valor final sempre apresentado ao Cliente antes da confirmação da compra. Os Créditos do pacote são lançados no saldo do Cliente imediatamente após a confirmação do pagamento da respectiva fatura, somam-se ao saldo existente e seguem a mesma regra de expiração da franquia (não são cumulativos para o ciclo seguinte). A aquisição de Pacotes de Recarga não é permitida enquanto houver fatura de mensalidade vencida e não paga.

4.1.2. Recarga Automática de Créditos

A Plataforma disponibiliza ao Cliente, através da Área do Cliente, um mecanismo de Recarga Automática de Créditos, mediante configuração prévia e pré-autorização de cobrança pelo Cliente. As condições específicas desse mecanismo — pacotes disponíveis, gatilho de acionamento e limites de recargas por ciclo — são apresentadas ao Cliente na Área do Cliente no momento da configuração, podendo ser ajustadas pela SAN conforme a evolução da Plataforma. A Plataforma notificará o Cliente sempre que a recarga automática for realizada.



4.1.3. Esgotamento de Créditos

Quando os Créditos da franquia mensal se esgotarem:

- a) Caso o Cliente tenha configurado e mantenha ativa a Recarga Automática (seção 4.1.2), a Plataforma tentará realizar a recarga automaticamente, restabelecendo o funcionamento pleno do Agente de IA;
- b) Caso a Recarga Automática não esteja configurada, ou a tentativa de recarga não seja bem sucedida, a Plataforma concederá automaticamente ao Cliente um crédito adicional emergencial ("Burst"), de até 10% (dez por cento) da franquia mensal contratada, permitindo a continuidade do funcionamento do Agente de IA. O valor do Burst efetivamente utilizado será descontado da franquia de Créditos do ciclo de faturamento seguinte;
- c) Esgotado também o Burst, o Agente de IA cessará o processamento de novas interações automatizadas, e as conversas em andamento serão automaticamente transferidas para atendimento humano, quando disponível. O Cliente poderá, a qualquer momento, adquirir um Pacote de Recarga manualmente pela Área do Cliente, ou contratar/ajustar a Recarga Automática, para restabelecer o funcionamento do Agente de IA.

4.2. Evolução de Funcionalidades

As funcionalidades da Plataforma disponíveis para cada Plano estão descritas na seção 6 deste Termo. Não há, no modelo comercial atual, uma modalidade de "Add-ons" pagos, avulsos e independentes do Plano contratado: cada funcionalidade está incluída na licença do Plano contratado pelo Cliente, podendo, adicionalmente, consumir Créditos conforme a forma de cobrança indicada na seção 6 (Licença, Crédito, ou Licença + Crédito).

A SAN poderá adicionar novas funcionalidades à Plataforma a qualquer momento, independentemente de aviso prévio, refletindo a evolução natural do produto (ver também seção 6). A descontinuação de uma funcionalidade já inclusa no Plano contratado pelo Cliente será comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ressalvadas as hipóteses de descontinuação decorrente de determinação de provedor terceiro (canal de mensageria, provedor de Inteligência Artificial) fora do controle da SAN.



5. Linha de Upgrade/Downgrade de Planos de Serviço e Recursos Configuráveis

O Cliente poderá solicitar Upgrade ou Downgrade entre os Planos de Serviço a qualquer momento pela Área do Cliente ou junto ao time comercial da SAN. Upgrade e Downgrade seguem regras de efeito e cobrança distintas, conforme descrito abaixo.

Upgrade. O Upgrade produz efeitos imediatos: tão logo solicitado, a SAN emite uma fatura avulsa correspondente à diferença proporcional entre o Plano atual e o novo Plano, calculada pela diferença entre a mensalidade do novo Plano e a do Plano atual, multiplicada pelo número de dias restantes do ciclo de faturamento em curso e dividida pelo número total de dias do ciclo ("rateio"). Identificado o pagamento dessa fatura, o Cliente passa a ter acesso imediato aos limites e às funcionalidades do novo Plano (ver seção 6), sem necessidade de aguardar o início de um novo ciclo. O Upgrade não produz efeito sobre os Créditos: o saldo em uso é mantido e a franquia mensal permanece a contratada, alterável apenas na forma da seção 4.1. A partir do ciclo de faturamento seguinte, a mensalidade recorrente passa a refletir integralmente o novo Plano.

Downgrade. O Downgrade produz efeitos a partir do início do ciclo de faturamento seguinte à solicitação, sem cobrança proporcional (rateio), sem estorno e sem geração de créditos ou reembolsos referentes ao ciclo em curso. Até o fim do ciclo vigente, o Cliente permanece nas condições (limites e funcionalidades — ver seção 6) do Plano atualmente contratado.

6. Funcionalidades Inclusas

As funcionalidades da Plataforma Tartini estão relacionadas abaixo, organizadas por área do produto. A coluna **Cobrança** indica se a funcionalidade está coberta pela licença mensal do Plano (**Licença**), se o seu uso consome Créditos (**Crédito** — ver seção 4.1) ou ambos (**Licença + Crédito**). A coluna **Disponibilidade** indica se a funcionalidade integra todos os Planos (**Todos**) somente os Planos em que o Agente de IA está habilitado a conduzir conversas com os contatos do Cliente (**IA em conversa** — ver seção 4) ou apenas alguns Planos, conforme a composição contratada (**Conforme Plano**). Funcionalidades marcadas como Conforme Plano, quando não incluídas no Plano do Cliente, podem ser contratadas à parte como suporte técnico especializado (seção 9).

Cérebro da Empresa — como a IA entende o negócio do Cliente

Funcionalidade	O que entrega	Cobrança	Disponibilidade
Personalidade e	Define como a IA se comunica:	Licença	Todos

Funcionalidade	O que entrega	Cobrança	Disponibilidade
tom de voz	tom, estilo, saudação, jeito da marca		
Diretrizes	Regras do que a IA deve e não deve fazer	Licença	Todos
Conformidade	Restrições e políticas que a IA precisa respeitar	Licença	Todos
Base de Conhecimento (documentos e Q&A)	Upload de documentos e perguntas/respostas, com busca semântica	Licença + Crédito	Todos
Indexação de site	Varredura e indexação das páginas do site do Cliente	Crédito	Todos
Inteligência da base	Enriquecimento e insights sobre o conhecimento cadastrado	Licença	Todos
Disponibilidade e horários da IA	Quando a IA opera e responde	Licença	IA em conversa
Roteamento	Direciona a conversa para o setor ou Unidade correto	Licença	IA em conversa
Qualificação de lead	Campos e perguntas para qualificar quem chega	Licença	IA em conversa
Contexto situacional	Respostas conforme cenário ou situação	Licença	IA em conversa
Esclarecimentos automáticos	A IA pergunta ao contato para esclarecer antes de agir	Licença	IA em conversa
Mapeamento de processos	Descobre e mapeia os processos da empresa a partir das conversas	Licença	IA em conversa
Fluxos e transições de processo	Orquestra fluxos, grupos e transferências entre etapas	Licença	IA em conversa
Consistência e diagnóstico de processos	Análises de aderência ao processo	Licença	IA em conversa
Ferramentas da IA	Busca web, calculadora, consulta a URLs e outras ações	Licença	IA em conversa

Funcionalidade	O que entrega	Cobrança	Disponibilidade
	executadas pela IA		
Connectors / MCP	Integrações externas plugáveis que dão ferramentas à IA em conversa	Licença	IA em conversa

Comunicação — canais, atendimento e campanhas

Funcionalidade	O que entrega	Cobrança	Disponibilidade
WhatsApp Business API (WABA)	Conexão oficial Meta, com templates aprovados (seção 20.4)	Licença + Crédito	Todos
WhatsApp Business (aplicativo)	Conexão via pareamento do aplicativo (seção 20.4)	Licença + Crédito	Todos
Telegram (Bot API oficial)	Conexão de bot do Telegram criado pelo Cliente, via API oficial (seção 20.5)	Licença + Crédito	Todos
Chat widget no site	Widget de chat embarcável no site do Cliente	Licença	Todos
Inbox unificado (humano + IA)	Caixa de conversas em tempo real, com IA e equipe na mesma conversa	Licença	Todos
Notas de conversa	Anotações internas na conversa	Licença	Todos
Respostas rápidas	Atalhos de mensagens prontas	Licença	Todos
Status de leitura e presença	Controle de lidas/não lidas e indicadores em tempo real, quando fornecidos pelo canal de mensageria	Licença	Todos
Setores	Organiza o atendimento por setor dentro da Unidade	Licença	Todos
Regras de conversa	Encerramento automático, abandono, assinatura obrigatória	Licença	Todos

Funcionalidade	O que entrega	Cobrança	Disponibilidade
Templates de mensagem	Biblioteca de templates (necessários para iniciar conversa WABA fora da janela de 24h)	Licença	Todos
Copilot reativo	Sugere respostas ao atendente sob demanda (liberado por usuário)	Licença + Crédito	Todos
Copilot ativo	Analisa a conversa e intervém proativamente (liberado por usuário)	Licença + Crédito	Todos
Atendimento autônomo por IA	O Agente de IA atende sozinho usando o Cérebro da Empresa	Crédito	IA em conversa
Transferência IA ↔ humano	Passagem da conversa entre o Agente de IA e a equipe, com controle de quem responde	Licença	IA em conversa
Atendimento passivo	Monitoramento, agendamento e follow-up passivos pelo Agente de IA (seção 6.1)	Licença	IA em conversa
Intake e qualificação	Formulário conversacional que qualifica o lead	Crédito	IA em conversa
Especialista WhatsApp	Agente especializado no canal	Crédito	IA em conversa
Campanhas agendadas	Disparo em massa a partir de audiência (CSV ou seleção de contatos), distribuído no tempo. No Telegram, somente por seleção de contatos (seção 20.5)	Crédito	IA em conversa
Campanhas por webhook	Campanhas disparadas por evento de sistema externo (seção 6.2)	Crédito	IA em conversa
Follow-ups automáticos	Sequências de retomada de conversas sem resposta	Crédito	IA em conversa
Métricas de campanha	Indicadores de entrega, resposta e conversão	Licença	IA em conversa

Funcionalidade	O que entrega	Cobrança	Disponibilidade
Integrações de campanha	Conectores de entrada (RD Station, Zapier, Make e similares)	Licença	IA em conversa

Gestão de Equipe — desenvolvimento do time com apoio da IA

Funcionalidade	O que entrega	Cobrança	Disponibilidade
Avaliação de conversas (Scout)	A IA avalia as conversas do time contra o padrão da empresa	Crédito	Todos
Notas e desempenho por atendente	Notas e ranking individual	Licença	Todos
Desempenho consolidado	Visão por Unidade, Área e Empresa	Licença	Todos
Calibração	O feedback do gestor ajusta o Scout	Licença	Todos
Feedback ao atendente	Devolutiva estruturada ao colaborador	Licença	Todos
Satisfação	Leitura de satisfação dentro do Scout	Licença	Todos
Aderência a processos	Avalia se o processo foi seguido na conversa	Licença	IA em conversa

Qualidade — atendimento

Funcionalidade	O que entrega	Cobrança	Disponibilidade
CSAT	Pesquisa de satisfação do contato	Licença	Todos
SLA interno de atendimento	Metas de atendimento e acompanhamento de status	Licença	Todos
Resumo de conversa	Sumarização automática da conversa pela IA	Crédito	Todos



Core e Administração — métricas e gestão da conta

Funcionalidade	O que entrega	Cobrança	Disponibilidade
Métricas de atendimento	Volume, tempos de resposta, produtividade	Licença	Todos
Métricas de IA	Uso e desempenho da IA	Licença	Todos
Analytics de mensageria	Fluxo e volume de mensagens	Licença	Todos
Dashboard de consumo de Créditos	Painel de consumo de IA e mensagens (seção 4.1)	Licença	Todos
Hierarquia Empresa / Área / Unidade	Cadastro e organização da estrutura da conta	Licença	Todos
Usuários e papéis	Convite, ativação e papéis por nível, com herança	Licença	Todos
Parâmetros por Empresa e Unidade	Ajustes de comportamento por nível	Licença	Todos
Segurança e sessões	Gestão de sessões em múltiplos dispositivos	Licença	Todos
Log de auditoria	Trilha de ações sensíveis	Licença	Todos
Onboarding assistido	Implantação e configuração inicial da conta com acompanhamento da SAN	Licença	Conforme Plano
Gestão de assinatura e faturas	Status da assinatura, faturas e Pacotes de Recarga na Área do Cliente	Licença	Todos

Integrações

Funcionalidade	O que entrega	Cobrança	Disponibilidade
API pública	Integração externa por chave de API, síncrona e assíncrona	Licença	IA em conversa
Webhooks de	Notificação de sistemas	Licença	IA em conversa

Funcionalidade	O que entrega	Cobrança	Disponibilidade
conversa	externos sobre eventos da conversa		

A SAN poderá adicionar novas funcionalidades, canais e integrações à Plataforma a qualquer momento (seção 4.2). Funcionalidades não relacionadas nesta seção, ainda que disponíveis na Plataforma, são disponibilizadas a título de evolução do produto e podem ser alteradas ou descontinuadas na forma da seção 4.2. A relação acima integra este Termo de Uso por referência, na forma da Cláusula Quinta do Contrato Geral, e sua versão atualizada também é mantida pela SAN na Área do Cliente e/ou no Site SAN, prevalecendo para todos os efeitos.

6.1. Atendimento Passivo Automatizado

Disponível quando o Agente de IA estiver habilitado para conduzir conversas de forma autônoma com os contatos do Cliente, conforme a composição do Plano contratado. A Plataforma Tartini disponibiliza o recurso de Atendimento Passivo Automatizado, que permite ao Agente de IA atender mensagens recebidas fora do horário de funcionamento configurado pelo Cliente. Quando ativo, o Agente de IA responde automaticamente aos contatos que enviarem mensagens fora da janela de atendimento humano, utilizando a Base de Conhecimento e as configurações definidas pelo Cliente. O Cliente declara estar ciente de que:

- a) O Atendimento Passivo Automatizado opera de forma autônoma, sem supervisão humana em tempo real, sendo de responsabilidade exclusiva do Cliente a qualidade e a adequação das respostas geradas nesse modo;
- b) O Cliente é responsável por configurar corretamente os horários de funcionamento e as regras de comportamento do Agente de IA para o Atendimento Passivo, incluindo as instruções de quando transferir a conversa para um atendente humano no próximo horário comercial disponível;
- c) A SAN não se responsabiliza por respostas inadequadas, imprecisas ou que gerem qualquer tipo de dano ao Cliente ou a terceiros durante o Atendimento Passivo Automatizado.

6.2. Campanhas Disparadas via Webhook (Integração Externa)

Disponível quando o recurso de Campanhas estiver incluído na composição do Plano contratado pelo Cliente (ver seção 6). A Plataforma Tartini permite o disparo de campanhas por meio de Webhooks configurados pelo Cliente, possibilitando que sistemas externos (como



CRMs, plataformas de automação de marketing e outros) iniciem campanhas automaticamente.

O Cliente declara estar ciente de que:

- a) O disparo de campanhas via Webhook pode ocorrer fora do horário de atendimento configurado na Plataforma, a depender da configuração realizada pelo Cliente. É de total responsabilidade do Cliente configurar adequadamente as regras de execução dos Webhooks, incluindo janelas de horário e limites de volume;
- b) O volume de disparos gerados por integrações externas via Webhook é de total responsabilidade do Cliente. A SAN não se responsabiliza por volumes descontrolados de mensagens decorrentes de configurações inadequadas do Webhook pelo Cliente ou por seus sistemas de terceiros;
- c) O uso inadequado de Webhooks que resulte em envio massivo de mensagens, violação das políticas dos canais de mensageria ou bloqueio da conta do Cliente pelo provedor do canal de mensageria é de exclusiva responsabilidade do Cliente;
- d) Os Créditos serão consumidos normalmente para todas as interações iniciadas via Webhook, independentemente do horário ou volume de disparo.

7. Atividades integrantes e não-integrantes

As atividades integrantes e não-integrantes ajudam a delimitar a abrangência da atuação da SAN em vários aspectos e, por consequência, as responsabilidades e o escopo do Serviço.

Atividades Integrantes — as atividades abaixo são de responsabilidade da SAN e fazem parte do escopo do Serviço Tartini:

Atividade	Integra
Manutenção e disponibilidade da Plataforma Tartini	✓
Atualizações de software e correções de segurança da Plataforma	✓
Monitoramento da disponibilidade e desempenho da Plataforma	✓
Suporte técnico ao uso das funcionalidades da Plataforma	✓

Atividade	Integra
Atualizações e incorporação de novos modelos de IA	✓
Manutenção da infraestrutura de armazenamento de dados	✓
Manutenção dos sistemas de fila e processamento de mensagens	✓
Integração e manutenção da comunicação com APIs de canais de mensageria	✓

Atividades Não-Integrantes — as atividades abaixo NÃO são de responsabilidade da SAN e NÃO fazem parte do escopo do Serviço Tartini, em caso de necessidade o cliente poderá contratar horas de suporte especializado conforme a seção 9:

Atividade	Não Integra
Configuração e treinamento do Agente de IA do Cliente	✓
Criação de conteúdo para a Base de Conhecimento	✓
Elaboração de scripts, prompts e regras de negócio do Agente	✓
Gestão e operação das campanhas do Cliente	✓
Suporte às APIs dos canais de mensageria	✓
Desenvolvimento de integrações customizadas	✓
Adequação do conteúdo gerado pela IA às políticas dos canais de mensageria	✓
Resolução de problemas de bloqueio ou restrições impostas pelos canais de mensageria	✓
Suporte a aplicativos ou	✓

Atividade	Não Integra
sistemas de terceiros do Cliente	
Desenvolvimento ou codificação de software para o Cliente	✓

8. Prazo de ativação, bloqueio e término do serviço

Os prazos de ativação, bloqueio, desbloqueio e término do Serviço atendem a tabela abaixo:

Tipo	Prazo
Ativação	Imediato*
Bloqueio	11 dias após o vencimento
Desbloqueio	Imediato*
Término	91 dias após o vencimento

* Executado com rotinas automatizadas que são disparadas a partir do processamento do pagamento (recebimento da confirmação da instituição financeira).

Os prazos de vencimentos são corridos, por isso contam a partir da data de vencimento da fatura, incluídos finais de semana e feriados de qualquer natureza.

Em casos de urgência, o Cliente poderá solicitar o desbloqueio temporário antes da identificação do pagamento, devendo dessa forma apresentar o comprovante de pagamento para a equipe da SAN via ticket. O desbloqueio temporário só pode ser realizado uma única vez a cada 90 (noventa) dias.

IMPORTANTE: Uma vez terminado o serviço, após o prazo estabelecido, todos os dados serão apagados automaticamente, sem a possibilidade de recuperação, não cabendo à SAN qualquer responsabilização em decorrência do término por falta de pagamento e a consequente perda dos dados do Cliente. Isso inclui, mas não se limita a, configurações de agentes de IA, bases de conhecimento, histórico de conversas, contatos e campanhas.

Saldo de Créditos. O saldo de Créditos eventualmente remanescente na conta do Cliente no momento do término do Serviço — seja por inadimplência, seja por cancelamento solicitado pelo Cliente — não é reembolsável e é integralmente perdido, não cabendo à SAN qualquer obrigação de restituição de valores pagos.



Exportação de Dados. Antes do término definitivo do Serviço, o Cliente poderá solicitar a exportação dos seus dados mediante solicitação formal a qualquer um dos canais de suporte ou atendimento ao cliente da SAN. A SAN terá o prazo de até 60 (sessenta) dias úteis, contados a partir do recebimento da solicitação, para disponibilizar os dados ao Cliente por meio de backup do banco de dados, no formato padrão utilizado pela SAN para esse fim, não cabendo ao Cliente sugerir, solicitar ou exigir formato diverso daquele disponibilizado. A Plataforma não disponibiliza funcionalidade automatizada para exportação de dados, sendo esta realizada exclusivamente mediante solicitação formal. A solicitação de exportação formalizada pelo Cliente antes do término do Serviço suspende o apagamento automático dos dados previsto nesta seção até a disponibilização da exportação, permanecendo o Serviço bloqueado nesse período e sem que isso gere qualquer obrigação de restabelecimento ou de restituição. Solicitações formalizadas após o término do Serviço não serão atendidas, uma vez que os dados já terão sido apagados sem possibilidade de recuperação. A exportação de dados não inclui o saldo de Créditos, que não é objeto de restituição.

9. Suporte técnico

No Serviço Tartini, o Cliente terá acesso a Suporte Técnico gratuito, sem custo adicional, para as necessidades de uso e operação da Plataforma dentro do escopo das Atividades Integrantes descritas na seção 7 deste Termo. Solicitações que envolvam atividades descritas como Não-Integrantes não serão atendidas pelo Suporte Técnico gratuito da SAN.

Canais gratuitos de Suporte Técnico

Componente	Disponibilidade	Incluso
Central de Ajuda (documentação e tutoriais)	24x7	✓
Ferramenta de Status do Serviço	24x7	✓
Registro de Tickets na Área do Cliente	24x7	✓
Chat de Suporte (atendimento gerado por Inteligência Artificial)	24x7 *	✓
Atendimento Telefônico	—	x

SLA de Atendimento	Prazo
Tempo de Resposta para	Menos de 1 dia útil

SLA de Atendimento	Prazo
Tickets	

* O Chat de Suporte é atendido primariamente por Inteligência Artificial. Quando a solicitação exigir intervenção humana, ela seguirá o fluxo de Tickets e o respectivo SLA de resposta será ativado.

O registro de Tickets e o atendimento pelo Chat de Suporte gerado por Inteligência Artificial são gratuitos e não geram cobrança adicional ao Cliente, observado o escopo das Atividades Integrantes (seção 7).

Suporte técnico especializado (cobrado por hora)

Além dos canais gratuitos acima, o Cliente poderá solicitar, de maneira eventual, que a SAN execute, mediante contratação específica, atividades que integram as Atividades Não-Integrantes da seção 7 (ou seja, que em regra são de responsabilidade do Cliente), entre elas:

Configurável de Suporte	Unidade	Mínimo	Máximo
Onboarding assistido (implantação e configuração inicial), quando não incluído no Plano	Horas	1	Ilimitado
Treinamento assistido do Agente de IA	Horas	1	Ilimitado
Migração assistida de dados	Horas	1	Ilimitado
Configuração assistida de campanhas	Horas	1	Ilimitado
Hora Técnica	Horas	1	Ilimitado

A SAN se reserva o direito de cobrar por pacotes de horas técnicas para a prestação desses serviços especializados, podendo executá-los por meio de profissionais próprios ou de terceiros homologados pela SAN para essa finalidade. A alocação de profissionais varia conforme a demanda e, por não ser serviço regular, não é regido por SLAs. A contratação de Hora Técnica ou de qualquer atividade desta tabela não está incluída na licença do Plano e será orçada, confirmada com o Cliente e paga previamente, antes do início de sua execução.

10. Atividades da central de serviços

A equipe da Central de Serviços está preparada para atender Registros de Incidentes ou Requisições de Serviços limitados aos temas abaixo:

Dúvidas Técnicas

Central de Serviços	Integra	Não Integra
Informações Técnicas sobre os Serviços (termo de uso)	✓	—
Auxílio para o uso da Área do Cliente	✓	—
Auxílio na configuração de integrações (Webhooks)	✓	—
Informações sobre Consumo de Recursos e Limites	✓	—
Reenvio de Senhas	✓	—
Auxílio na conexão da instância do canal de mensageria	✓	—
Treinamento e configuração do Agente de IA do Cliente	—	✓
Elaboração de conteúdo para Base de Conhecimento	—	✓
Suporte a aplicativos de terceiros	—	✓
Suporte às APIs dos canais de mensageria	—	✓
Resolução de bloqueios ou restrições impostas pelos canais de mensageria	—	✓
Desenvolvimento ou codificação de integrações customizadas	—	✓

Questões Administrativas

Central de Serviços	Integra	Não Integra
Informações sobre Contrato Geral de Serviços	✓	—
Informações sobre Faturamento do	✓	—

Central de Serviços	Integra	Não Integra
Serviço		
Ajustes ou Correção de Descontos	✓	—
Descontos relativos a perda de SLA	✓	—
Liberação Provisória (Desbloqueio Provisório)	✓	—

11. Recursos tecnológicos do Cliente mínimos para o funcionamento do Serviço

Recurso	Requisito
Conta ativa no canal de mensageria a ser integrado e as credenciais exigidas pelo respectivo canal	Obrigatório
Dispositivo com acesso à Internet	Obrigatório
Navegador web atualizado (Chrome, Firefox, Edge ou Safari)	Obrigatório

12. Competência (expertise) mínima do Cliente

Para poder usar o Serviço, o Cliente deverá possuir as expertises indicadas na tabela a seguir, em especial, mas não se limitando a essas, observado que parte delas é exigida para a utilização do Serviço em qualquer hipótese e parte somente quando o Cliente optar por utilizar os recursos correspondentes:

Conhecimento	Baixo	Médio	Especialista
Uso de plataformas web	✓	—	—
Canais de Mensageria	✓	—	—
Descrição de processos e procedimentos de negócio	—	✓	—

Conhecimento	Baixo	Médio	Especialista
Marketing Digital e Campanhas	—	✓	—
Integração com ferramentas externas (CRM, automação)	—	—	✓

As expertises em uso de plataformas web e em canais de mensageria são necessárias para a utilização do Serviço em qualquer hipótese. A expertise em descrição de processos e procedimentos de negócio é necessária para a configuração e o treinamento do Agente de IA e para os demais recursos da camada de Inteligência Artificial (seção 2.1). As expertises em Marketing Digital e Campanhas e em Integração com ferramentas externas (CRM, automação) são exigidas apenas do Cliente que optar por utilizar, respectivamente, os recursos de campanhas e disparos e as integrações com sistemas de terceiros, não constituindo requisito para a utilização das demais funcionalidades do Serviço.

O Cliente deve ser capaz de descrever de maneira clara e objetiva os processos, procedimentos, regras de negócio, tom de voz, limitações e diretrizes da sua empresa para o adequado treinamento do Agente de IA. A qualidade das interações geradas pelo Agente de IA depende diretamente da qualidade e completude das informações fornecidas pelo Cliente para o treinamento.

Caso o Cliente utilize integrações com sistemas de terceiros (CRM, automação de marketing, etc.), deverá possuir ou contratar profissional com conhecimento adequado para a configuração e manutenção dessas integrações.

13. Desempenho do serviço

Partindo da premissa que a percepção do Desempenho de um Serviço é composta por aspectos objetivos e mensuráveis e aspectos subjetivos, não mensuráveis e que por esse motivo modificam-se para cada Cliente, o Cliente entende desde já que:

- a) A SAN utiliza o que existe de mais moderno em tecnologia no mercado mundial, e por isso, estabeleceu padrões de Serviço compatíveis com qualquer tipo de configuração que o Cliente solicite dentre as disponibilizadas pela SAN;



b) Cada possível configuração contratada pelo Cliente corresponde a um Desempenho proporcional e por isso, a partir da contratação de uma configuração abaixo da demanda real de recursos do Cliente, o Desempenho do Serviço poderá ser prejudicado;

c) É de responsabilidade exclusiva de o Cliente contratar uma Configuração de Serviço que permita um Desempenho compatível com as suas necessidades;

d) O Serviço Tartini depende de laboratórios terceiros de Inteligência Artificial (como OpenAI, Google, Anthropic, X.AI e outros) para a geração de respostas. A disponibilidade, o desempenho e os limites desses laboratórios são fatores externos à SAN que podem impactar o funcionamento do Serviço;

e) O Serviço Tartini depende de canais de mensageria de terceiros para o envio e recebimento de mensagens. A disponibilidade, as políticas, os limites de envio e as restrições impostas pelos laboratórios dos canais de mensageria são fatores externos à SAN que podem impactar o funcionamento do Serviço.

Listamos abaixo alguns exemplos naturais de falhas que podem fazer com que a percepção do Cliente seja de que o Serviço não está funcional ou está intermitente mesmo quando a funcionalidade dele é plena.

Evento	Percepção	O que fazer
Falha de conectividade na operadora de Internet do Cliente	Se a operadora de conectividade enfrentar problema no roteamento, o serviço continuará ativo, ainda que indisponível àquela região.	Entrar em contato com o provedor de Internet.
Indisponibilidade do canal de mensageria	Mensagens não são enviadas ou recebidas, apesar da Plataforma Tartini estar operacional.	Verificar o status do canal de mensageria utilizado junto ao seu respectivo provedor. Aguardar o restabelecimento pelo provedor.
Bloqueio ou restrição pelo provedor do canal de mensageria	Mensagens não são entregues aos destinatários.	Verificar as políticas de uso do canal de mensageria.

Evento	Percepção	O que fazer
	Campanhas são interrompidas.	Contatar o suporte do provedor do canal para resolução da restrição.
Indisponibilidade temporária dos laboratórios de IA (OpenAI, Google, Anthropic, X.AI, etc.)	O Agente de IA não responde ou demora excessivamente para gerar respostas.	Aguardar o restabelecimento do provedor. Verificar status ou equivalente do provedor utilizado.
Treinamento inadequado do Agente de IA	Respostas imprecisas, incompletas ou inadequadas ao contexto do negócio do Cliente.	Revisar e aprimorar a Base de Conhecimento, Q&As e configurações do Agente de IA. Descrever com mais clareza os processos da empresa.
Base de Conhecimento insuficiente ou desatualizada	O Agente de IA não encontra informações relevantes para responder determinadas perguntas.	Atualizar a Base de Conhecimento com documentos, Q&As e informações relevantes e atualizadas.
Franquia de Créditos esgotada	Novas interações de IA não são processadas até a concessão do Burst, a aquisição de Pacotes de Recarga ou o próximo ciclo de faturamento (ver seção 4.1.3).	Adquirir um Pacote de Recarga na Área do Cliente, configurar a Recarga Automática, ou aguardar o próximo ciclo de faturamento.
Contato bloqueou o bot do Telegram	Mensagens e campanhas não chegam àquele	Nenhuma ação é possível pela

Evento	Percepção	O que fazer
	contato; a Plataforma o sinaliza como “bloqueou o bot”.	Plataforma: o envio só volta a ser possível quando o próprio contato desbloquear o bot ou retomar a conversa.

14. Limites de uso do serviço

Além dos limites dos Recursos Configuráveis descritos na seção 4, o Serviço Tartini está sujeito aos seguintes limites adicionais:

Recurso	Limite
Tamanho máximo por documento na Base de Conhecimento	30 MB (limite também aplicado ao total de um lote de múltiplos arquivos)
Tipos de documento aceitos na Base de Conhecimento	PDF, DOCX, XLSX, TXT, MD/Markdown, JSON, CSV
Tamanho máximo por imagem	10 MB

A inter-relação entre os limites de recursos garante o bom desempenho das funcionalidades contratadas. É recomendado fortemente que o Cliente realize monitoramento constante da utilização dos Recursos no Dashboard da Plataforma e que realize a ampliação dos mesmos sempre que o uso de qualquer deles superar 80% (oitenta por cento).

O Cliente declara estar ciente de que o uso do Serviço Tartini deve respeitar integralmente as políticas de uso dos canais de mensageria integrados, incluindo, mas não se limitando a: a) Políticas de mensagens comerciais do respectivo canal; b) Políticas de comércio e comunicação do respectivo canal; c) Termos de serviço da plataforma do canal de mensageria utilizado.

O descumprimento dessas políticas pelo Cliente poderá resultar em bloqueio ou suspensão da conta do Cliente pelo provedor do canal de mensageria, não cabendo à SAN qualquer responsabilidade por tais restrições.



15. Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement)

A SAN oferta Acordo de Nível de Serviço (SLA) para o Serviço Tartini, observados os termos constantes nos Capítulos 20, 21, 22 e 23 do Contrato Geral de Prestação de Serviços de Valor Adicionado, disponível no Site SAN, e limita-se à disponibilidade dos itens listados abaixo:

Tartini	SLA
Uptime da Plataforma Tartini	99,5%

O SLA refere-se exclusivamente à disponibilidade da Plataforma Tartini e seus componentes gerenciados pela SAN. Não estão contemplados no cálculo do SLA: a) Indisponibilidades dos canais de mensageria de terceiros; b) Indisponibilidades dos laboratórios de modelos de IA (OpenAI, Google, Anthropic, X.AI, etc.); c) Indisponibilidades decorrentes de falhas na rede ou infraestrutura do Cliente; d) Interrupções previamente comunicadas para manutenção programada.

16. Restrições e efeitos do bloqueio e cancelamento do serviço

Abaixo apresentamos as restrições de funcionalidades que ocorrem durante o bloqueio parcial do Serviço Tartini:

Impacto do Bloqueio Parcial		
Funcionalidade	Acesso Bloqueado	Acesso Liberado
Envio de mensagens pelo Agente de IA	✓	
Execução de campanhas ativas	✓	
Recebimento de mensagens de contatos	✓	
Acesso ao Dashboard e relatórios		✓
Acesso ao Inbox (visualização de histórico)		✓
Acesso à Área do Cliente		✓
Acesso ao local de pagamento de faturas		✓
Armazenamento de dados (contatos, conversas, base de conhecimento)		✓
Webhooks e integrações externas	✓	
Follow-ups automáticos	✓	
Notificações em tempo real	✓	

Além das condutas vedadas nas Cláusulas 62 e 63 do Contrato Geral de Prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA), disponível no Site SAN, as práticas abaixo podem gerar o bloqueio temporário ou, conforme a gravidade e a reincidência, o cancelamento do Serviço do Cliente. Esta relação consolida as práticas vedadas referidas nas seções 14, 19 e 20 deste Termo:

Prática	Bloqueio?
Envio de mensagens em massa não solicitadas (SPAM)	✓
Violação das políticas de uso dos canais de mensageria	✓
Uso do Agente de IA para disseminação de conteúdo ilegal	✓
Uso do Agente de IA para práticas de phishing ou fraude	✓
Uso do Serviço para assédio, ameaça ou intimidação	✓
Tentativa de acesso não autorizado à Plataforma	✓
Configuração ou treinamento do Agente de IA para gerar conteúdo que viole a lei, a moral, os bons costumes ou direitos de terceiros (seção 19)	✓
Envio à Base de Conhecimento de materiais de terceiros sem autorização (seção 19 "h")	✓
Tratamento de dados pessoais sensíveis sem autorização prévia da SAN (seção 23.5)	✓
Uso de Webhooks ou campanhas em volume ou horário que viole as políticas do canal de mensageria (seções 6.2 e 20)	✓



Nos casos de bloqueio por essa natureza, a SAN abrirá um ticket informando os motivos. É responsabilidade exclusiva do Cliente solucionar a causa apresentada; somente após a solução a SAN procederá com o desbloqueio.

17. Cópias de segurança (Backup)

A SAN realiza cópias de segurança (Backup) de infraestrutura da Plataforma Tartini, com rotina diária, nos termos do Capítulo 24 do Contrato Geral de Prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA). Essas cópias atendem única e exclusivamente às necessidades e aos interesses da SAN, destinando-se à recuperação do ambiente em caso de dano ou falha, e não são, de regra, fornecidas ou disponibilizadas ao Cliente.

O Backup de infraestrutura abrange os dados armazenados na Plataforma, incluindo configurações de Agentes de IA, Bases de Conhecimento, histórico de conversas, contatos e configurações de campanhas. Não há garantia de realização do backup em momento específico, de ponto de restauração determinado ou de integridade do arquivo, uma vez que os dados são copiados e comprimidos sem intervenção humana.

Excepcionalmente, caso a SAN ainda mantenha em seu Backup as informações que o Cliente necessite recuperar, poderá fornecê-las mediante solicitação por escrito via ticket, orçamento e pagamento prévio do Serviço Eventual de Restore de dados, cobrado como Hora Técnica (seção 9). O prazo de disponibilização passa a contar após a confirmação do pagamento.

O Cliente é o responsável pela preservação dos seus dados e conteúdos, conforme a Cláusula 69 do Contrato Geral, devendo manter cópias próprias dos conteúdos críticos (como os documentos originais da Base de Conhecimento) e utilizar a exportação de dados prevista na seção 8 quando necessário.

18. Movimentações e atualizações

Além do previsto nos Capítulos 20, 21 e 22 do Contrato Geral de Prestação de Serviços - SVA, alertamos para as movimentações e atualizações abaixo que podem ser realizadas no Serviço Tartini:

Atualização	Gera indisponibilidade programada?
Atualizações da Plataforma	Eventualmente*
Atualizações de Modelos de IA	Não

Atualização	Gera indisponibilidade programada?
Atualizações de Segurança	Eventualmente*

* Algumas atualizações poderão requerer um breve período de indisponibilidade, que será preferencialmente realizado em horários de menor utilização. Nos casos em que a indisponibilidade prevista supere 30 (trinta) minutos, a SAN informará ao Cliente com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, com exceção de atualizações críticas de segurança que serão aplicadas o mais rápido possível para manter o alto nível de segurança da plataforma.

A SAN poderá, a seu exclusivo critério e sem prévia notificação ao Cliente: a) Adicionar novas funcionalidades à Plataforma; b) Atualizar, substituir ou descontinuar modelos de IA, desde que mantido o padrão de qualidade na entrega das conversas conduzidas pelo Agente de IA; c) Modificar a interface da Plataforma, desde que mantidas as funcionalidades essenciais do Serviço; d) Implementar melhorias de desempenho e segurança; e) Atualizar integrações com serviços de terceiros (laboratórios de IA, etc.).

19. Responsabilidade pelo conteúdo gerado por Inteligência Artificial

19.1. O Serviço Tartini utiliza tecnologias de Inteligência Artificial Generativa para a produção de respostas automatizadas nas interações conduzidas pelo Agente de IA. O Cliente declara estar ciente de que:

- a) A SAN fornece a Plataforma como ferramenta tecnológica. O conteúdo gerado pela Inteligência Artificial é determinado pelas configurações, treinamentos, base de conhecimento, prompts e regras de negócio definidos exclusivamente pelo Cliente;
- b) A SAN emprega as melhores tecnologias e metodologias disponíveis no mercado para o treinamento, recuperação e processamento de informações pela Inteligência Artificial, conforme descrito nas seções 2 e 13 deste Termo. Por esta razão, o conteúdo gerado pelo Agente de IA é determinado fundamentalmente pelas informações, configurações e instruções fornecidas pelo Cliente. Assim, o Cliente é o ÚNICO E EXCLUSIVO RESPONSÁVEL pelo conteúdo gerado pelo Agente de IA em suas interações com os contatos do Cliente, incluindo, mas não se limitando a, informações sobre produtos e serviços, preços, condições comerciais, orientações técnicas, dados pessoais e quaisquer outras informações transmitidas;
- c) A Inteligência Artificial Generativa pode, por sua natureza, gerar respostas imprecisas, incompletas, desatualizadas ou inadequadas ao contexto do negócio do Cliente (fenômeno conhecido como "alucinação" da IA). A SAN seleciona os modelos de Inteligência Artificial utilizados na Plataforma por meio de análises e benchmarkings conduzidos pelo seu time técnico, assegurando que o modelo empregado é o mais



adequado para a finalidade do Serviço. Ainda assim, é responsabilidade exclusiva do Cliente revisar, supervisionar e aprimorar periodicamente as configurações do Agente de IA para minimizar a ocorrência dessas situações;

d) A SAN não realiza qualquer tipo de curadoria, revisão, aprovação ou moderação do conteúdo gerado pelo Agente de IA do Cliente. O monitoramento das interações é de responsabilidade exclusiva do Cliente;

e) O Cliente é integralmente responsável por garantir que o conteúdo gerado pelo Agente de IA esteja em conformidade com a legislação vigente, incluindo, mas não se limitando a, Código de Defesa do Consumidor (nas relações do Cliente com seus próprios contatos/clientes finais), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Marco Civil da Internet, legislação trabalhista e demais normas aplicáveis;

f) O Cliente se compromete a não configurar ou treinar o Agente de IA para gerar conteúdo que viole a lei, a moral, os bons costumes, ou que seja lesivo, afete ou prejudique direitos de terceiros;

g) O Cliente é integralmente responsável por garantir que as informações utilizadas para o treinamento do Agente de IA (base de conhecimento, Q&As, documentos, etc.) sejam precisas, atualizadas e verdadeiras;

h) O Cliente declara que todo o conteúdo enviado à Plataforma para fins de treinamento do Agente de IA – incluindo, mas não se limitando a, documentos, textos, Q&As, imagens e quaisquer outros materiais inseridos na Base de Conhecimento – é de sua propriedade ou que possui as devidas autorizações, licenças ou permissões dos respectivos titulares dos direitos autorais e de propriedade intelectual para a sua utilização. O Cliente se compromete a NÃO enviar à Plataforma documentos, materiais ou informações de propriedade de terceiros sem a devida autorização, incluindo, mas não se limitando a, materiais de concorrentes, documentos confidenciais de outras empresas, conteúdos protegidos por direitos autorais ou quaisquer materiais cuja utilização não esteja devidamente autorizada. O Cliente assume integral e exclusiva responsabilidade civil e criminal pela violação de direitos de propriedade intelectual de terceiros decorrente do envio de materiais não autorizados à Plataforma;

i) O Cliente desde já reconhece a sua responsabilidade exclusiva de indenizar a SAN, de forma plena e regressiva, caso esta sofra condenação judicial ou administrativa decorrente do conteúdo gerado pelo Agente de IA configurado pelo Cliente;



j) A SAN reserva-se o direito de suspender, bloquear ou cancelar o Serviço do Cliente caso tome conhecimento de que a plataforma está sendo utilizada para fins ilícitos, imorais, antiéticos ou que violem os direitos de terceiros, sem que isso gere qualquer direito de indenização ao Cliente (ver relação consolidada de práticas vedadas na seção 16).

20. Integração com Canais de Mensageria

20.1. O Serviço Tartini requer que o Cliente possua e mantenha, às suas expensas, uma conta ativa e em conformidade no canal de mensageria a ser integrado à Plataforma. A SAN não fornece, não comercializa e não é responsável pelo provisionamento das contas ou instâncias do canal de mensageria do Cliente.

20.2. A SAN realizará a conexão entre a Plataforma Tartini e a instância do canal de mensageria do Cliente por intermédio de API de integração. Para tanto, o Cliente deverá fornecer as credenciais e autorizações necessárias para a integração.

20.3. O Cliente declara estar ciente de que:

- a) Os provedores dos canais de mensageria possuem políticas próprias de uso que devem ser integralmente respeitadas pelo Cliente. O descumprimento dessas políticas poderá resultar em bloqueio, suspensão ou cancelamento da conta do Cliente pelo provedor do canal, sem que isso gere qualquer responsabilidade da SAN;
- b) A SAN não possui controle, influência ou responsabilidade sobre as decisões dos provedores dos canais de mensageria relativas à conta do Cliente, incluindo, mas não se limitando a, bloqueios, suspensões, limitações de envio, alterações de políticas e descontinuação de funcionalidades;
- c) Os limites de envio de mensagens, tipos de mensagens permitidas, formatos de mídia aceitos e demais restrições operacionais são definidos pelo provedor do canal de mensageria e podem ser alterados a qualquer momento sem prévia notificação da SAN;
- d) A qualidade da entrega das mensagens (taxa de entrega, tempo de entrega, etc.) depende de fatores externos à SAN, incluindo a infraestrutura do provedor do canal de mensageria, a conectividade dos destinatários e a classificação de qualidade da conta do Cliente junto ao provedor;



e) O Cliente é o único responsável por manter a classificação de qualidade da sua conta junto ao provedor do canal de mensageria em nível satisfatório, adotando boas práticas de comunicação e respeitando as diretrizes do respectivo provedor;

f) Caso a conta do Cliente no canal de mensageria seja bloqueada ou suspensa pelo provedor, o Serviço Tartini ficará parcialmente indisponível até o restabelecimento da conta, sem que isso configure descumprimento de SLA por parte da SAN.

20.4. Modalidades de Conexão com o WhatsApp

A Plataforma Tartini permite a integração com o WhatsApp através de duas modalidades de conexão distintas:

I. WhatsApp Business API (também denominada WABA – WhatsApp Business API, fornecida oficialmente pela Meta): modalidade de conexão oficial, estável e homologada pela Meta, que oferece maior segurança, confiabilidade e conformidade com as políticas da plataforma.

Ao optar pela modalidade WABA, o Cliente está sujeito à política de precificação por conversa praticada pela Meta para o WhatsApp Business Platform, cujo custo é cobrado diretamente pela Meta ao Cliente, através da conta comercial (Business Manager) vinculada à sua integração. Esse custo é inteiramente apartado das franquias de Créditos e das demais cobranças previstas neste Termo: a SAN não intermedia, não repassa e não se responsabiliza por esse pagamento, que segue os valores, as regras de cobrança e o meio de pagamento definidos exclusivamente pela Meta, podendo ser alterados por ela a qualquer momento e independentemente da SAN.

II. WhatsApp Business (aplicativo): modalidade de conexão realizada por intermédio dos aplicativos WhatsApp Business ou sua extensão WhatsApp Web. Para esta modalidade, a SAN utiliza tecnologia de integração de código aberto, auto-hospedada em sua própria infraestrutura. Todas as mensagens e dados trafegados por esta modalidade de conexão são armazenados exclusivamente nos servidores da SAN, não sendo compartilhados com o desenvolvedor da tecnologia de integração ou com qualquer terceiro, **ressalvado o tráfego das mensagens pela própria rede do WhatsApp, inerente ao funcionamento do aplicativo.**

IMPORTANTE: A SAN RECOMENDA FORTEMENTE que o Cliente utilize a conexão via WhatsApp Business API para garantir a estabilidade, a segurança e o pleno funcionamento do Serviço.



20.4.1. O Cliente que optar pela conexão via WhatsApp Business (aplicativo) (modalidade II) declara estar ciente e assume integralmente os seguintes riscos:

- a) A conexão via WhatsApp Business (aplicativo) poderá estar sujeita a restrições, limitações ou descontinuação a qualquer momento, sem aviso prévio;
- b) O uso dessa modalidade de conexão pode resultar em banimento permanente ou temporário da conta do Cliente pela Meta, sem possibilidade de recuperação, não cabendo à SAN qualquer responsabilidade por tais penalidades;
- c) A conexão via WhatsApp Business (aplicativo) está sujeita a instabilidades, interrupções, lentidão, perda de mensagens e falhas de entrega que NÃO configuram falha do Serviço Tartini;
- d) A SAN NÃO garante a disponibilidade, a continuidade ou o desempenho da conexão via WhatsApp Business (aplicativo), e eventuais indisponibilidades decorrentes dessa modalidade de conexão NÃO estão contempladas no cálculo do SLA da Plataforma;
- e) O suporte técnico da SAN para conexões via WhatsApp Business (aplicativo) limita-se à configuração inicial da integração na Plataforma, NÃO abrangendo a resolução de problemas decorrentes de instabilidades, bloqueios ou restrições impostas pela Meta;
- f) O Cliente assume integral responsabilidade pelos riscos, danos e prejuízos decorrentes da opção pela conexão via WhatsApp Business (aplicativo), isentando a SAN de qualquer responsabilização;
- g) O Cliente deverá ler, conhecer, concordar e cumprir com todos os termos e condições, políticas de uso e política de privacidade do WhatsApp Business (aplicativo), sob pena de sofrer sanções pelo respectivo proprietário, não tendo a SAN qualquer ingerência ou controle sobre a aplicação ou revisão de tais sanções.

20.5. Canal Telegram

A Plataforma Tartini permite a integração com o Telegram por meio da API Oficial de bots do Telegram (Telegram Bot API). A conexão é realizada com um bot criado e administrado pelo próprio Cliente em sua conta do Telegram, por meio do @BotFather, cujo token de acesso é informado pelo Cliente na Plataforma.

20.5.1. O Cliente declara estar ciente de que, por características próprias do Telegram:

- a) O bot não pode iniciar conversas. A conversa com um contato somente é estabelecida quando o próprio contato acessa o link ou o QR Code do bot e aciona o comando de início. Cabe exclusivamente ao Cliente a divulgação do bot aos seus contatos;
- b) Os contatos do Telegram são identificados pela sua conta no Telegram, e não pelo número de telefone. O número de telefone de um contato somente é conhecido pela Plataforma quando compartilhado voluntariamente pelo próprio contato na conversa;
- c) Campanhas no canal Telegram somente alcançam contatos que já tenham iniciado conversa com o bot e que não o tenham bloqueado. Listas de números de telefone (CSV) não se aplicam a esse canal, e a audiência é composta exclusivamente pela seleção de contatos já existentes na Plataforma;
- d) O Telegram não fornece confirmação de entrega nem de leitura das mensagens enviadas por bots. A Plataforma registra a mensagem como enviada, sem indicar se foi entregue ou lida;
- e) O contato pode bloquear o bot a qualquer momento. Enquanto o bloqueio perdurar, nenhuma mensagem poderá ser enviada a ele, inclusive em campanhas;
- f) A integração destina-se a conversas privadas entre o bot e cada contato. Grupos, supergrupos e canais do Telegram não são suportados;
- g) Os contatos do canal Telegram não podem ser mesclados com contatos de outros canais.

20.5.2. O token de acesso do bot é credencial do Cliente. O Cliente é o único responsável por sua guarda e por eventual revogação ou substituição junto ao @BotFather, que interrompe imediatamente o funcionamento do canal na Plataforma. A SAN armazena o token de forma criptografada e o utiliza exclusivamente para a prestação do Serviço. A substituição do bot conectado a um canal não transfere ao novo bot as conversas estabelecidas pelo bot anterior: os contatos precisarão iniciar nova conversa com o novo bot para voltarem a ser alcançáveis.

20.5.3. Na data deste Termo, o Telegram não cobra pelo uso da API de bots. O consumo de Créditos na Plataforma segue normalmente a seção 4.1. Eventual cobrança futura instituída pelo Telegram será de responsabilidade exclusiva do Cliente, nos mesmos moldes da seção 20.4 (I).

20.5.4. O Cliente deverá ler, conhecer e cumprir os Termos de Serviço do Telegram e os termos aplicáveis à plataforma de bots, incluindo as regras contra spam e mensagens não solicitadas, aplicando-se o disposto na seção 20.3.



21. Confidencialidade

21.1. As Partes se comprometem a manter sigilo sobre toda e qualquer informação confidencial da outra Parte a que tenham acesso em razão da prestação do Serviço, incluindo, mas não se limitando a: dados de negócio, processos internos, base de conhecimento, histórico de conversas, contatos, informações comerciais, técnicas, financeiras e estratégicas ("Informação Confidencial").

21.2. Não se consideram Informação Confidencial as informações que: a) sejam ou se tornem publicamente conhecidas sem violação deste Termo; b) já fossem comprovadamente do conhecimento da Parte receptora antes da divulgação; c) sejam desenvolvidas de forma independente, sem uso da Informação Confidencial; d) devam ser divulgadas por força de lei, ordem judicial ou determinação de autoridade competente, hipótese em que a Parte obrigada a divulgar comunicará previamente a outra Parte, quando legalmente possível.

21.3. Esta obrigação de confidencialidade permanece válida durante toda a vigência do Serviço e por 5 (cinco) anos após seu término, independentemente do motivo da rescisão.

21.4. Os dados pessoais tratados no âmbito da prestação do Serviço seguem, adicionalmente, as regras específicas da seção 23 (Proteção de Dados e LGPD) deste Termo.

22. Propriedade Intelectual

22.1. **Da Plataforma.** Todos os direitos de propriedade intelectual sobre a Plataforma Tartini, incluindo, mas não se limitando a, software, código-fonte, arquitetura, modelos de dados, integrações, o motor de Inteligência Artificial próprio ("cérebro"), marcas, layout e demais elementos técnicos, são e permanecerão de titularidade exclusiva da SAN, não sendo transferidos ao Cliente sob qualquer hipótese decorrente da contratação do Serviço.

22.2. **Dos Dados e Conteúdo do Cliente.** O Cliente é e permanece o único titular dos dados e conteúdos que insere na Plataforma, incluindo, mas não se limitando a, contatos, documentos e materiais da Base de Conhecimento, configurações de personalidade e processos, histórico de conversas e demais informações de sua titularidade ("Conteúdo do Cliente"). O Cliente concede à SAN uma licença limitada, não exclusiva, para processar o Conteúdo do Cliente exclusivamente para os fins de prestação do Serviço.

22.3. **Do Conteúdo Gerado por Inteligência Artificial.** O conteúdo gerado pelo Agente de IA nas interações conduzidas para o Cliente (respostas, mensagens, resumos, avaliações) é disponibilizado ao Cliente para uso em sua atividade econômica, sem que a SAN reivindique direitos de exclusividade sobre esse conteúdo específico gerado para aquele Cliente. Isso não se



confunde com, nem implica, a cessão de quaisquer direitos sobre a tecnologia, os modelos de Inteligência Artificial ou a metodologia empregada para gerá-lo, que seguem pertencendo à SAN ou aos respectivos laboratórios terceiros de Inteligência Artificial.

22.4. Dados Agregados e Anonimizados. A SAN poderá utilizar dados agregados e estatísticos, tratados de forma anonimizada e da qual não seja possível a identificação do Cliente ou de seus contatos, para fins de aprimoramento da Plataforma, desenvolvimento de novas funcionalidades e métricas de desempenho, sempre em conformidade com a LGPD.

23. Proteção de Dados e LGPD

23.1. O tratamento de dados pessoais no Tartini segue a Política de Privacidade da SAN (saninternet.com/contratos/politica_de_privacidade.pdf), na versão vigente, que integra este Termo, inclusive quanto ao uso de Inteligência Artificial e à transferência internacional de dados. Quanto aos dados dos contatos do Cliente, o Cliente é Controlador e a SAN é Operadora (art. 39 da LGPD). Quanto aos dados cadastrais do Cliente e de seus usuários, a SAN é Controladora.

23.2. O Cliente deve:

- a) ter base legal para tratar os dados de seus contatos e de seus atendentes e informá-los sobre o uso de Inteligência Artificial, sem que a SAN audite essa base;
- b) ter base legal do art. 11 da LGPD (como o consentimento específico do titular) para qualquer dado pessoal sensível que trate na Plataforma, e avisar a SAN por escrito antes de fazê-lo, ciente de que a Plataforma não filtra esses dados;
- c) observar o art. 14 da LGPD ao tratar dados de crianças e adolescentes;
- d) atender os pedidos dos titulares de seus contatos, com o apoio da SAN.

23.3. A SAN deve tratar os dados dos contatos apenas para prestar o Serviço e conforme as instruções do Cliente (suas configurações e Base de Conhecimento); adotar medidas de segurança; compartilhá-los somente com os sub-operadores listados na Política; avisar o Cliente de incidentes relevantes em até 2 (dois) dias úteis; e eliminá-los ao término do Serviço, na forma da seção 8.

23.4. O Cliente indeniza a SAN pelos danos, custos e despesas que ela sofrer porque o Cliente descumpriu esta seção ou a LGPD, na forma do Contrato Geral.



23.5. Se este Termo e a Política de Privacidade divergirem, vale este Termo no que trata das obrigações entre a SAN e o Cliente, e vale a Política no que é informado aos titulares dos dados.