

TÉRMINOS DE USO

¡Bienvenido(a) a MOKI!

Nos esforzamos al máximo para que nuestra plataforma ("Plataforma") sea la solución ideal para tu negocio. Con ella, es posible gestionar y controlar eficazmente las operaciones de campo, lo que permite tomar decisiones asertivas y basadas en datos concretos.

Creemos que nuestra relación debe estar basada en la confianza y la transparencia. Por ello, elaboramos estos Términos de Uso ("Términos") para que comprendas claramente cuáles son tus derechos y obligaciones al contratar los servicios que ofrecemos a través de la Plataforma.

Antes de utilizar nuestros servicios, es necesario que aceptes expresamente las disposiciones aquí establecidas. Por lo tanto, te pedimos que leas este documento detenidamente y, en caso de dudas, te pongas en contacto con nosotros a través de los canales indicados al final de este documento. Si no estás de acuerdo con alguno de los términos aquí establecidos, por favor, interrumpe el uso o no completes el registro en nuestra Plataforma.

Definiciones principales:

Para facilitar la lectura de estos Términos de Uso, es importante comprender algunas definiciones esenciales, tal como se presentan a continuación:

- a) **Cliente/Contratante:** Persona física o jurídica que, en calidad de licenciataria, contrata los servicios ofrecidos en la Plataforma.
- b) **Datos:** Cualquier información o dato ingresado en la Plataforma por el Cliente y/o Usuario(a).
- c) **Moki/Nosotros:** Persona jurídica indicada en el ítem 1.1 de estos Términos.
- d) **Plataforma:** Sistema/Entorno digital licenciado por Moki a los Clientes.
- e) **Registro:** Registro realizado por el Cliente para que cada Usuario(a) tenga acceso a la Plataforma.
- f) **Servicios:** Los servicios ofrecidos por Moki a través de su Plataforma, tales como monitoreo de datos, análisis, reportes, etc.

- g) **Términos de Uso:** Este documento que establece los derechos y obligaciones del Cliente y/o Usuario(a) de **Moki** en relación con la Plataforma.
- h) **Usuario(a):** Persona física registrada en la Plataforma por el Cliente.

A lo largo de este documento, también podemos hacer referencia a otros términos. Cuando esto ocurra, la palabra correspondiente estará entre comillas (" ").

1. Propiedad de la Plataforma

1.1. Propiedad de la Plataforma. La Plataforma es propiedad de **CALL NET SERVIÇOS DE INFORMÁTICA E INTERNET LTDA.**, sociedad registrada bajo el CNPJ/MF n.º 01.138.983/0001-90, con sede en Rua Voluntários da Pátria, 286, Sala 302, Botafogo, Río de Janeiro/RJ, CEP: 22270-014.

2. Aplicación de los Términos de Uso

2.1. Alcance. Estos Términos de Uso se aplican a todas las actividades desarrolladas y servicios ofrecidos por **Moki** a través de la Plataforma, que incluye el sitio web y sus subdominios, aplicaciones, programas y demás extensiones.

2.1.1. Por lo tanto, los Términos de Uso constituyen un documento con valor jurídico vinculante, que establece los derechos y obligaciones del Cliente, del/de la Usuario(a) y de **Moki**, e integran otros términos o contratos que eventualmente se celebren entre las partes, para todos los efectos legales.

3. Actuación

3.1. Dinámica. En el marco de estos Términos, **Moki** licencia la Plataforma con recursos y herramientas para la gestión de información y apoyo en la toma de decisiones empresariales. Se emplean tecnologías como Big Data, Inteligencia Artificial e IoT para optimizar rutinas, cruzar datos y ofrecer nuevas perspectivas sobre las operaciones del Cliente, generando continuamente oportunidades de mejora.

A través de la Plataforma, es posible hacer seguimiento de operaciones, validar información recogida en campo, analizar indicadores, verificar la ejecución de acuerdos de trade marketing o controlar equipos, conforme se indica en el ítem 7 de este documento.

4. Adhesión y Aceptación

4.1. Adhesión y Conformidad. Para utilizar las funcionalidades de la Plataforma, ya sea como Usuario(a) o como Contratante, según corresponda, será necesario aceptar expresamente estos Términos de Uso, manifestando su adhesión a las disposiciones aquí establecidas, ya sea por medio de un instrumento particular o marcando la casilla correspondiente (checkbox) al momento del primer acceso. Al adherirse a estos Términos, el/la Usuario(a) o Contratante declara que:

- a) Ha leído y acepta someterse a los términos de este documento, así como a la [Política de Privacidad](#);
- b) Comprende que los Datos son ingresados en la Plataforma por el Cliente o por el propio Usuario(a), y que **Moki** no tiene, por lo tanto, injerencia ni responsabilidad al respecto. Por esta razón, el Contratante se compromete a mantener indemne a **Moki** frente a cualquier responsabilidad o carga relacionada con los Datos ingresados por él en la Plataforma acerca de sus Usuarios(as), así como con respecto al tratamiento que dichos Datos reciban, el cual es definido exclusivamente por el Contratante, sin participación directa o indirecta de **Moki**;
- c) Los Términos de Uso tienen naturaleza jurídica contractual, con el objetivo de establecer los derechos y obligaciones entre las partes involucradas en la operación aquí descrita.

5. Incumplimiento de las condiciones

5.1. Incumplimiento. En caso de que un Cliente y/o Usuario(a) incumpla cualquiera de las condiciones previstas en este documento, **Moki** se reserva el derecho de rescindir la relación contractual, total o parcialmente, a su exclusivo criterio, incluso mediante el bloqueo de las cuentas respectivas y la suspensión o cancelación del acceso a la Plataforma, según sea el caso, sin necesidad de notificación previa.

6. Regulación

6.1. **Moki** actúa en conformidad con la legislación brasileña, observando especialmente los términos de la Ley n.º 12.965/2014 (Marco Civil de Internet) y la Ley n.º 13.709/2018 (Ley General

de Protección de Datos), así como los reglamentos y resoluciones aplicables vigentes, según corresponda.

El Cliente se compromete, en su nombre y en nombre de sus respectivos Usuarios(as), a cumplir todas las leyes y normas vigentes que sean aplicables a su actividad en la Plataforma, así como cualquier otra normativa, ley, reglamento y/o resolución que pudiera establecerse.

7. Operación y funcionamiento de la Plataforma

7.1. Propósitos. La Plataforma ofrece recursos y procesos para levantamientos de campo, inspecciones, auditorías, encuestas, inventarios y recopilación de información mediante formularios electrónicos. De este modo, los Clientes pueden optimizar sus operaciones, simplificar flujos de trabajo y obtener datos precisos de manera más eficiente.

7.2. Recursos. La Plataforma también ofrece una variedad de herramientas para la gestión de tareas, compromisos, planes de acción e informes, así como funcionalidades de colaboración, como chat, videollamada y foros asincrónicos de discusión. Además, es posible personalizar la Plataforma mediante la contratación de servicios adicionales, como automatización de procesos, integración de sistemas, uso de modelos de inteligencia artificial y tableros analíticos.

7.2.1. Moki no realiza ningún tipo de filtrado ni curaduría sobre los Datos ingresados por los Clientes y Usuarios(as) en la Plataforma, ni efectúa evaluación o análisis alguno sobre estos. Sin embargo, los mensajes enviados por los(as) Usuarios(as) en el chat y en los foros asincrónicos son registrados y podrán ser solicitados por el Contratante mientras esté vigente la relación contractual.

7.2.2. Los entornos de interacción entre Usuarios(as), en particular el chat, los foros asincrónicos y las videollamadas, están disponibles exclusivamente para Usuarios(as) de una misma organización, conforme lo defina el Contratante a su exclusivo criterio y siempre que dicha configuración sea comunicada formalmente a **Moki**.

7.2.3. Las autorizaciones de acceso, lectura, edición, uso de recursos y demás funcionalidades son definidas exclusivamente por el Contratante, para cada Usuario(a) o grupo de Usuarios(as), conforme a las necesidades específicas de su operación y modelo de gestión dentro de la Plataforma de **Moki**.

7.2.4. El Cliente comprende y acepta que, debido a la complejidad algorítmica de los sistemas de inteligencia artificial, no siempre es posible identificar con precisión las razones detrás de determinados resultados. Por lo tanto, se compromete a utilizar tales recursos sin violar derechos de terceros, tales como los previstos en el artículo 20 de la Ley n.º 13.709/2018 (LGPD).

7.3. Registro. El registro del Usuario(a) en la Plataforma podrá realizarse de las siguientes formas, según la preferencia del Cliente: (i) registro realizado por un(a) Usuario(a) designado(a) por el propio Contratante, con permiso específico para esta función; (ii) registro individual o masivo mediante carga de una hoja de cálculo Excel en la Plataforma, siguiendo el modelo previamente establecido por **Moki**; o (iii) mediante formulario específico, enviado por el Cliente a **Moki**, para que esta realice el procedimiento, conforme lo acordado por escrito entre **Moki** y el Cliente.

7.4. Autorización de acceso. El acceso a la Plataforma será autorizado mediante el ingreso, por parte del Usuario(a), del código del Cliente, del login individual y de la contraseña correspondiente.

7.4.1. Acceso por Integración. Excepcionalmente, el acceso podrá ser autorizado, en casos específicos, a través de integración entre sistemas (SSO – Single Sign-On), conforme lo acordado entre el Cliente y **Moki**. En estos casos, la autenticación del Usuario(a) será de responsabilidad única y exclusiva del Cliente, correspondiendo a **Moki** únicamente el envío de la información necesaria para conceder los permisos de acceso.

7.5. Violación de Registro o Acceso. El registro de Usuario(a) y el acceso realizados en desacuerdo con las normas establecidas en estos Términos de Uso podrán dar lugar a sanciones y/o a la rescisión de esta relación contractual, a exclusivo criterio de **Moki**.

7.6. Información de Registro Incorrecta. Para utilizar los Servicios de la Plataforma, el Usuario(a) o el Cliente, según corresponda, deberá proporcionar la información requerida al momento del registro, conforme lo dispuesto en estos Términos y en la [Política de Privacidad](#).

7.7. Bloqueo y Eliminación **Moki** se reserva el derecho de impedir, a su criterio, nuevos registros o cancelar los ya efectuados, en caso de detectar alguna anomalía que, según su análisis, se considere un error grave o demuestre intento deliberado de eludir las reglas aquí descritas, las cuales son obligatorias para el Cliente y el Usuario(a), según corresponda.

7.8. Registro y Acceso por Terceros. Los registros en la Plataforma son individuales e intransferibles. **Moki** deberá ser notificada inmediatamente sobre cualquier uso no autorizado de una cuenta de Usuario(a), en tiempo hábil, no siendo responsable por ningún perjuicio o daño derivado del uso de login y contraseña por parte de terceros, con o sin el consentimiento del Cliente.

7.8.1. El Cliente y el Usuario(a) deben: (i) tomar las medidas necesarias para protegerse de daños, incluyendo fraudes online y offline; (ii) actuar con diligencia en el uso de la Plataforma, siendo conscientes de sus responsabilidades; y (iii) cumplir rigurosamente todas las disposiciones de estos Términos de Uso.

8. Obligaciones y Responsabilidades

8.1. Cuando la Cliente y/o el/la Usuario(a) utilizan la Plataforma, son responsables de:

- a) El contenido de los Datos que ingresan en la Plataforma, ya que es inherente a sus actividades;
- b) No utilizar la Plataforma para ningún propósito que sea ilegal o esté prohibido por estos Términos de Uso y/o por la legislación aplicable;
- c) Actuar con honestidad y buena fe, evitando cualquier violación de la privacidad, destrucción de Datos o interrupción o degradación de la Plataforma;
- d) Proporcionar correctamente y con precisión todos sus datos, tanto para fines de registro como contractuales;
- e) Utilizar las funcionalidades de la Plataforma con diligencia, de acuerdo con sus responsabilidades;
- f) No ceder, vender, alquilar, sublicenciar, ya sea de forma gratuita o onerosa, ni transferir de ninguna manera su registro y/o acceso;
- g) Ejecutar sus actividades empresariales/institucionales en conformidad con las normas y demás leyes aplicables;
- h) Cumplir rigurosamente con todas las disposiciones de estos Términos de Uso.

8.2. Responsabilidades de **Moki**:

- a) Poner a disposición los servicios de la Plataforma de forma segura y estable;;
- b) Mantener, según su criterio y posibilidades del mercado, la actualización constante de la Plataforma, con el objetivo de su mejora y adaptación a las nuevas tecnologías disponibles;
- c) Proteger la confidencialidad de toda la información de los(as) Usuarios(as).

8.2.1. Moki será exclusivamente responsable, de forma limitada, por los Servicios que preste.

8.2.2. Moki reitera que, por medio de este instrumento, no constituye con ningún Cliente o Usuario(a): (i) una sociedad, asociación, joint venture o representación de cualquier naturaleza; (ii) la prestación de cualquier servicio distinto al objeto de estos Términos; y/o (iii) una relación laboral. En este sentido, **Moki** no será responsable, ni solidaria ni subsidiariamente, por ningún acto u omisión del Cliente y/o de su respectivo(a) Usuario(a).

8.2.3. Límites de Responsabilidad. Moki no se responsabiliza por:

- a) Cualquier pérdida o daño sufrido, incluidos los daños morales, que resulten de: (i) cualquier información incorrecta o incompleta proporcionada por un(a) Usuario(a); (ii) cualquier fraude, declaración fraudulenta o incumplimiento de deberes o condiciones por parte de un(a) Usuario(a); (iii) fallos de conexión; (iv) problemas en el procesamiento de datos por parte de terceros; (v) productos o servicios de terceros, incluso si están conectados a la Plataforma;
- b) Los Datos ingresados en la Plataforma por los Clientes o por el/la propio(a) Usuario(a), tales como, pero no limitándose a, preguntas, opciones de respuesta, textos, videos, imágenes, automatizaciones definidas por el Cliente y Datos que infrinjan derechos de terceros;
- c) Frente a cualquier Usuario(a), por cualquier violación de derechos de terceros;
- d) Por daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o consecuentes, incluidos daños personales o a la propiedad, relacionados con, o que de alguna forma

resulten del uso de la Plataforma que el/la Usuario(a) pueda sufrir debido a acciones realizadas o no realizadas a través de esta, incluso cuando deriven de conductas de terceros;

8.3. La Plataforma podrá proporcionar enlaces de acceso a otros sitios web o sistemas, lo cual no implica que dichos sitios o sistemas sean propiedad de **Moki** o estén operados por ella. Como **Moki** no tiene control sobre estos sitios o sistemas, no será responsable por sus contenidos, prácticas o servicios ofrecidos. La existencia de enlaces a otros sitios o sistemas no implica relación de sociedad, supervisión, complicidad o solidaridad de **Moki** con dichos sitios o sistemas y sus respectivos contenidos.

8.4. Indemnización. La Cliente indemnizará a **Moki** y a sus directores, administradores, empleados, representantes y colaboradores por cualquier demanda promovida por terceros derivada de sus actividades en la Plataforma, incluidas las de sus Usuarios(as), así como por el incumplimiento de los términos de uso, condiciones y demás políticas de la misma, y también por la violación de cualquier ley o derecho de terceros, incluidos los honorarios de abogados.

8.5. Restricciones. No está permitido acceder a las áreas de programación de la Plataforma, a su base de datos o a cualquier otro conjunto de información que forme parte de la actividad de webmastering, ni realizar ni permitir que se realice ningún tipo de ingeniería inversa, traducción, descompilación, copia, modificación, reproducción, alquiler, subalquiler, sublicencia, publicación, divulgación, venta, transmisión, préstamo, distribución o, de cualquier otra forma, poner a disposición de terceros las herramientas de consulta de la Plataforma y sus funcionalidades sin la previa y expresa autorización de **Moki**. Quien lo haga estará sujeto a las sanciones previstas en la legislación aplicable, sin perjuicio de la obligación de reparar los daños ocasionados. Esta restricción incluye cualquier intento de incorporar información de la Plataforma en cualquier otro directorio, producto o servicio.

9. Remuneración y Cancelación

9.1. Remuneración. El acceso a la Plataforma es de pago, con un costo variable según la cantidad de Usuarios(as) que se deban registrar y los recursos solicitados por la Contratante. Por lo tanto, **Moki** debe ser consultada previamente para que el Servicio deseado sea correctamente presupuestado. La Plataforma no cuenta con un recurso de pago integrado, por lo que los valores y las formas de pago se especifican en propuestas individuales y se efectúan mediante cobro bancario (boletos) o transferencias electrónicas (Pix o TED).

9.2. Cancelación o Finalización. En caso de que la Cliente cancele la licencia de la Plataforma o que la relación se extinga por cualquier otro motivo, todos los registros serán eliminados, salvo en los casos en que sea necesaria su conservación para el cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias, o para la defensa de **Moki** en el ámbito administrativo o judicial.

10. Ingeniería de la Plataforma

10.1. La Plataforma se encuentra disponible y se ofrece "tal como está" y "según disponibilidad". Es decir, **Moki** no asume ninguna responsabilidad por garantías implícitas de comerciabilidad, adecuación para un fin determinado ni retorno financiero. Además, **Moki** no garantiza que los servicios de la Plataforma serán prestados sin interrupciones o errores.

10.1.1 Al aceptar los Términos de Uso, se reconoce que los eventuales riesgos derivados del uso de la Plataforma son de responsabilidad única y exclusiva del Usuario, dentro de los límites legales aplicables.

10.1.2 La Cliente reconoce que el acceso a la Plataforma podrá ser interrumpido temporalmente, sin previo aviso, debido a: (a) mantenimientos programados y/o de emergencia; (b) cuestiones técnicas; o (c) motivos de caso fortuito o fuerza mayor.

11. Conductas Intolerables

11.1. Prohibición e Inactivación del Registro. El registro de la Cliente o de un(a) Usuario(a) específico(a) podrá ser suspendido o inactivado, a exclusivo criterio de **Moki**, cuando la Cliente y/o su Usuario(a) incurra en cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Promoción de la violencia y/o discriminación basada en cuestiones de raza, sexo, religión, nacionalidad, orientación sexual o cualquier otro tipo;
- b) Violación de cualquier ley, especialmente en lo que respecta a la propiedad intelectual, como copias no autorizadas, uso de imágenes, sonidos, movimientos o textos sin autorización del autor, incluidas marcas registradas, réplicas y/o falsificaciones;
- c) Incumplimiento de lo dispuesto en la [Política de Privacidad](#) de la Plataforma.

12. Propiedad Intelectual

12.1. Derechos de Propiedad Intelectual. El uso comercial de la expresión "**Moki**", como marca, nombre comercial o nombre de dominio, así como su logotipo, es propiedad exclusiva de **Moki**, conforme consta en el respectivo acto constitutivo de la organización.

12.2. Otros Derechos. Del mismo modo, los derechos de autor y demás derechos protegidos por la propiedad industrial, como la estructura, los contenidos de las pantallas de la Plataforma, así como los programas relacionados, software, sitio web, bases de datos, redes y archivos, son titularidad exclusiva de **Moki**.

12.3. Todos los derechos están protegidos, tanto en Brasil como a nivel internacional, por leyes y tratados internacionales sobre derechos de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales.

12.4. Moki se reserva todos los derechos relativos a autorías, marcas, patentes, modelos y diseños industriales, ya sean de su propiedad o licenciados a su favor.

12.5. No está permitido reproducir, duplicar, copiar, vender, revender, visitar ni, de ninguna otra forma, explotar comercialmente el contenido de la Plataforma sin el consentimiento previo y por escrito de **Moki**. En particular, se prohíbe expresamente el uso de minería de datos, robots u otras herramientas de recolección y extracción de datos para extraer, de forma aislada o recurrente, cualquier parte sustancial de la Plataforma con fines de reutilización.

12.6. La Cliente reconoce que no está adquiriendo ningún derecho de Propiedad Intelectual sobre la Plataforma objeto de estos Términos de Uso, sino únicamente una licencia de uso limitada, no exclusiva, intransferible, no personalizable y no sublicenciable.

12.7. Además, la Cliente es consciente de que el uso de la Plataforma comprende únicamente el acceso y utilización de sus contenidos, funcionalidades y servicios, siempre que se cumplan íntegramente las condiciones previstas en estos Términos de Uso.

13. Disposiciones Finales

13.1. Mejora Continua. La Cliente y los(as) Usuarios(as) aceptan que cualquier sistema, plataforma o servicio, independientemente de su desarrollador o características, es un tipo de producto que está en constante actualización y mejora.

13.2. Errores de Funcionamiento. Los eventuales errores en el funcionamiento de la Plataforma serán corregidos lo antes posible, durante el período necesario para su mantenimiento. **Moki** no garantiza que el servidor de la Plataforma, su sistema, base de datos, software o sitio web estén libres de errores, fallas o interrupciones.

13.3. Suspensión y Cancelación del Acceso. En caso de incumplimiento por parte de la Cliente de cualquier disposición de estos Términos de Uso, esta reconoce y acepta que **Moki** podrá, sin previo aviso, suspender o interrumpir, de forma temporal o definitiva, total o parcialmente, el acceso a la Plataforma.

13.4. Advertencias y Suspensión. Sin perjuicio de otras medidas aplicables, **Moki** podrá advertir o suspender el acceso de la Cliente, temporal o definitivamente, en cualquier momento, si esta:

- a) incumple cualquier disposición de los Términos de Uso o de la [Política de Privacidad](#);
- b) utiliza, sin autorización, el nombre y/o la marca de **Moki**, total o parcialmente, y/o infringe de cualquier otra forma los derechos de propiedad intelectual de **Moki**;
- c) no realice el pago del valor establecido por **Moki** para el licenciamiento de la Plataforma.

13.5. Tratamiento de Datos Personales. Para que la Plataforma tenga calidad y para que la Cliente y los(as) Usuarios(as) puedan obtener resultados de forma rápida y segura, es necesario el tratamiento de datos personales, conforme a lo dispuesto en la [Política de Privacidad](#) de **Moki**.

13.6. Nulidades. Si alguna disposición de estos Términos de Uso se considera ilegal, inválida o inaplicable, total o parcialmente, dicha parte será considerada, en la medida correspondiente, como no incluida en estos Términos de Uso, sin que se vea afectada la legalidad, validez y aplicabilidad del resto de las Cláusulas.

13.7. Vigencia. Los Términos de Uso entrarán en vigor para cada Cliente y/o Usuario(a) a partir de su primer acceso a la Plataforma y cesarán cuando se desactive el respectivo registro, manteniéndose las responsabilidades por el período de uso.

14. Nuestros Canales Oficiales de Atención

14.1. Dudas. En caso de dudas o sugerencias sobre estos Términos de Uso o cualquier otra información relacionada con la prestación del Servicio, la Cliente y/o el/la Usuario(a) podrá

solicitar soporte por mensaje de WhatsApp al número (+55) (21) 3179-0594 o por correo electrónico a help@mokisolutions.com.

14.2. Horario de Atención. El horario de atención del soporte es de 8:00 a 20:00, hora de Brasilia (GMT-3). Nuestro soporte tiene como objetivo no solo resolver posibles problemas de manera rápida y eficiente, sino también buscar una solución amigable.

15. Ley Aplicable y Jurisdicción

15.1. Ley Aplicable y Foro. Los presentes Términos de Uso se rigen por las leyes brasileñas. Se establece como foro competente el de la Comarca de Río de Janeiro para resolver eventuales controversias derivadas del presente documento, con exclusión de cualquier otro, por más privilegiado que sea o llegue a ser. Siempre se deberá dar prioridad a las tentativas de resolución por conciliación o mediación.

Control de Revisión:

VERSIÓN	FECHA	ELEMENTOS REVISADOS
1.1	12/06/2023	Elaboración de este documento

Muchas gracias,

Equipo Moki