

## TERMOS DE USO

### Bem-vindo(a) à MOKI!

Dedicamos nossos melhores esforços para que a nossa plataforma ("Plataforma") seja a solução ideal para o seu negócio. Com ela, é possível o gerenciamento e controle eficaz de operações de campo, para que as decisões sejam assertivas e embasadas em dados concretos.

Acreditamos que a nossa relação deve ser baseada em confiança e transparência. Por isso, elaboramos estes Termos de Uso ("Termos") para que seja possível a compreensão de quais são seus direitos e obrigações quando há a contratação dos serviços que oferecemos pela Plataforma.

Antes de utilizar nossos serviços, é necessário que haja a concordância expressa com as disposições aqui estabelecidas. Portanto, leia atentamente este documento e, em caso de dúvidas, entre em contato conosco através dos nossos canais disponíveis no final deste documento. Se não concordar com qualquer um dos termos aqui estabelecidos, por favor, interrompa o uso ou não faça o cadastro em nossa Plataforma.

### Principais definições:

Para uma melhor leitura destes Termos de Uso, é importante que se compreenda algumas definições essenciais, conforme apresentadas abaixo:

- a) **Cliente/Contratante:** Pessoa física ou jurídica que, na qualidade de licenciada, contrata os serviços que é oferecido na Plataforma.
- b) **Dados:** Qualquer informação ou dado inserido na Plataforma pela Cliente e/ou Usuário(a).
- c) **Moki/Nós:** Pessoa jurídica indicada no item 1.1 deste Termo.
- d) **Plataforma:** Sistema/Ambiente digital licenciado pela **Moki** aos Clientes.
- e) **Registro:** Cadastro realizado pela Cliente para cada Usuário(a) ter acesso à Plataforma.
- f) **Serviços:** Os serviços oferecidos pela **Moki** por meio de sua Plataforma, como monitoramento de dados, análises, relatórios, etc.
- g) **Termos de Uso:** Este documento que estabelece os direitos e as obrigações da Cliente e/ou Usuário(a) da **Moki** em relação à Plataforma.

h) **Usuário(a)**: Pessoa física cadastrada na Plataforma pela Cliente.

Ao longo deste documento, também, podemos fazer referência a outros termos. Quando isso ocorrer, a palavra em questão estará entre aspas (" ").

## 1. Propriedade da Plataforma

**1.1. Propriedade da Plataforma.** A Plataforma pertence à **CALL NET SERVIÇOS DE INFORMÁTICA E INTERNET LTDA.**, sociedade inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.138.983/0001-90, com sede na Rua Voluntários da Pátria, 286, Sala 302, Botafogo, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 22270-014.

## 2. Aplicação dos Termos de Uso

**2.1. Alcance.** Estes Termos de Uso vinculam todas as atividades desenvolvidas e serviços oferecidos pela **Moki** pela Plataforma, que engloba o website e seus subdomínios, aplicativos, programas e demais extensões.

**2.1.1.** Os Termos de Uso são, portanto, um documento com valor jurídico vinculante, que estabelece direitos e obrigações a Cliente, ao Usuário(a) e à **Moki**, e que integra outros termos ou contratos porventura firmados entre as partes para todos os fins de direito.

## 3. Atuação

**3.1. Dinâmica.** No âmbito destes Termos, a **Moki** licencia a Plataforma com recursos e ferramentas para gestão de informação e apoio à tomada de decisões de negócios. Tecnologias como Big Data, Inteligência Artificial e IoT são utilizadas para otimizar rotinas, cruzar dados e oferecer novos pontos de vista da operação da **Moki**, gerando, continuamente, novas oportunidades de melhorias. Por meio da Plataforma, é possível acompanhar operações, validar informações levantadas em campo, analisar indicadores, comprovar execução de acordos de trade marketing ou controlar equipes, conforme indicado no item 7 deste documento.

## 4. Adesão e aceite

**4.1. Adesão e Concordância.** Para fazer uso das funcionalidades da Plataforma, na qualidade de Usuário(a) ou Contratante, conforme aplicável, será necessário concordar com os presentes Termos de Uso, manifestando sua adesão às disposições ora apresentadas, em instrumento particular próprio ou marcando a checkbox apresentada no primeiro acesso. Com a adesão a estes Termos, o(a) Usuário(a) ou Contratante, conforme aplicável, declara que:

- a) Leu e concorda em se submeter aos termos deste documento, bem como a Política de Privacidade;
- b) Compreende que os Dados são inseridos na Plataforma pela Cliente ou pelo próprio(a) Usuário(a), não tendo a **Moki**, portanto, qualquer ingerência ou responsabilidade neste sentido, razão pela qual a Contratante se compromete a preservar e manter a **Moki** indene de qualquer responsabilidade ou ônus relacionado aos Dados por ele inseridos na Plataforma sobre suas/seus Usuários(as), bem como pelo respectivo tratamento que estes Dados venham a ter, notadamente por ser definido pela Contratante, sem qualquer participação direta ou indireta da **Moki**;
- c) Os Termos de Uso têm natureza jurídica contratual, visando estabelecer direitos e obrigações entre as partes envolvidas na operação descrita nestes Termos.

## 5. Violação das condições

**5.1. Violação.** Na eventualidade de uma Cliente e/ou Usuário(a) descumprir qualquer das condições aqui previstas, a **Moki** reserva-se o direito de encerrar a relação contratual por descumprimento, integral ou parcialmente, conforme seu exclusivo critério, inclusive mediante bloqueio das respectivas contas e suspensão ou anulação de acesso à Plataforma, conforme o caso, sem necessidade de aviso prévio.

## 6. Regulamentação

**6.1.** A **Moki** atua em conformidade com a legislação brasileira, observando especialmente os termos da Lei nº. 12.965/2014 (o Marco Civil da Internet) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como os regulamentos e resoluções aplicáveis vigentes, conforme o caso. A Cliente se compromete, por si e por seus respectivos Usuários(as), a cumprir todas as leis

e normas em vigor que sejam aplicáveis à sua atividade na Plataforma, bem como quaisquer outras normas, leis, regulamentos e/ou resoluções aplicáveis que venham a ser estabelecidos.

## 7. Operação e funcionamento da Plataforma

**7.1. Propósitos.** A Plataforma oferece recursos e processos para levantamento de campo, inspeções, auditorias, pesquisas, inventários e coleta de informações por meio de formulários eletrônicos. Deste modo, as Clientes podem otimizar suas operações, simplificar fluxos de trabalho e obter dados precisos de forma mais eficiente.

**7.2. Recursos.** A Plataforma oferece, ainda, uma variedade de ferramentas de gestão de tarefas, compromissos, planos de ação e relatórios, bem como recursos de colaboração, como chat, videochamada e fóruns assíncronos de discussão. Ademais, é possível personalizar a Plataforma com a contratação de serviços extras, como automação de processos, integração de sistemas, uso de modelos de inteligência artificial e painéis analíticos.

**7.2.1.** A **Moki** não realiza qualquer filtragem ou curadoria quanto aos Dados que são inseridos pelas Clientes e Usuários(as) na Plataforma, tampouco realiza qualquer avaliação ou análise destes. Contudo, as mensagens enviadas pelos(as) Usuários(as) no chat e nos fóruns assíncronos são gravadas e podem ser solicitadas pela Contratante enquanto durar a vigência da relação contratual.

**7.2.2.** Os ambientes de interação entre Usuário(a)s(os), notadamente chat, fórum assíncrono e videochamadas são disponibilizados para Usuários(as) de uma mesma organização, conforme definido a exclusivo critério da Contratante e desde que comunicado formalmente a **Moki**.

**7.2.3.** Autorizações de acesso, leitura, edição, recursos e demais funcionalidades são definidos exclusivamente pela Contratante, para cada Usuário(a) ou grupo de Usuário(as), conforme conveniência própria de sua própria operação e gestão de uso da Plataforma da **Moki**.

**7.2.4.** A Cliente compreende e concorda que em razão da complexidade algorítmica de sistemas de inteligência artificial, nem sempre é possível se constatar com precisão as razões que serviram de fundamento para determinados resultados. Assim, compreende em utilizar tal recurso de modo a não violar quaisquer direitos de terceiros, tais como os previstos no art. 20 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

**7.3. Cadastro.** O Cadastro de Usuário(a) na Plataforma poderá ocorrer das seguintes maneiras, conforme preferência da Cliente: (i) preenchimento por Usuário(a) designado pela própria Contratante com permissão específica para esta função; (ii) cadastro de forma unitária ou em lote, através de upload, na Plataforma, de planilha Excel seguindo modelo pré-estabelecido indicado pela **Moki**; ou (iii) mediante formulário próprio, enviado pela Cliente à **Moki**, para que esta efetue o procedimento, conforme ajustado por escrito entre a **Moki** e o Cliente.

**7.4. Liberação do acesso.** O acesso à Plataforma será autorizado mediante o preenchimento, pela(o) Usuário(a), do código da Cliente, do login individual e de sua respectiva senha.

**7.4.1. Acesso por Integração.** Excepcionalmente, o acesso poderá ser autorizado, em casos específicos, por integração entre sistemas (SSO – Single Sign On), conforme ajustado entre a Cliente e a **Moki**. Sendo certo que, nestes casos, a autenticação da(o) Usuário(a) ocorrerá por responsabilidade única e exclusiva da Cliente, exigindo-se da **Moki**, tão somente, o repasse das informações necessárias para que sejam concedidas as autorizações de acesso.

**7.5. Violação de Cadastro ou Acesso.** O cadastramento de Usuário(a) e acesso em desacordo com as normas estabelecidas nestes Termos de Uso poderá resultar em sanções e/ou rescisão desta relação contratual, conforme exclusivo critério da **Moki**.

**7.6. Incorreção de Informações Cadastrais.** Para utilizar os Serviços da Plataforma, o(a) Usuário(a) ou a Cliente, conforme aplicável, deverá prestar as informações exigidas no momento do cadastro, conforme disposto nestes Termos e na [Política de Privacidade](#).

**7.7. Bloqueio e Exclusão.** A **Moki** reserva-se o direito de impedir, a seu critério, novos cadastros, ou cancelar os já efetuados, em caso de ser detectada anomalia que considere, em sua análise, revestida de erro grave ou demonstre tentativa deliberada de burlar as regras aqui descritas, obrigatórias para a Cliente e o(a) Usuário(a), conforme aplicável.

**7.8. Cadastro e Acesso por Terceiros.** Os cadastros na Plataforma são individuais e intransferíveis, devendo a **Moki** ser imediatamente notificada sobre qualquer uso não autorizado de conta de Usuário(a), em tempo hábil, não sendo a **Moki** responsável por quaisquer prejuízos ou danos oriundos do uso de "login" e senha por terceiro, com ou sem o consentimento da Cliente.

**7.8.1.** A Cliente e o(a) Usuário(a) devem: (i) tomar as medidas necessárias para se protegerem de danos, inclusive fraudes *online* e *off-line*; (ii) ser diligentes no uso da Plataforma, cientes de suas responsabilidades; e (iii) cumprir rigorosamente todas as determinações destes Termos de Uso.

## 8. Obrigações e Responsabilidades

**8.1.** Quando a Cliente e/ou Usuário(a) utilizam a Plataforma, são responsáveis por:

- a) Pelo teor dos Dados que inserem na Plataforma, uma vez que é inerente a suas atividades;
- b) Não utilizar a Plataforma para qualquer propósito que seja ilícito ou proibido por estes Termos de Uso e/ou pela legislação aplicável;
- c) Apresentar comportamento honesto e de boa fé, evitando violação de privacidade, destruição de Dados e interrupção ou degradação da Plataforma;
- d) Informar corretamente e com precisão todos os seus dados, para fins cadastrais e contratuais;
- e) Ser diligente no uso das funcionalidades disponibilizadas na Plataforma, considerando suas responsabilidades;
- f) Não ceder, vender, alugar, sublicenciar, de forma gratuita ou onerosa, ou de qualquer outra forma realizar a transferência de seu respectivo cadastro e/ou acesso;
- g) Executar suas atividades empresariais/institucionais em acordo com as normas e demais leis aplicáveis;
- h) Cumprir rigorosamente todas as determinações destes Termos de Uso.

**8.2.** São responsabilidades da **Moki**:

- a) Disponibilizar os serviços da Plataforma de forma segura e estável;
- b) Manter, segundo seu julgamento e possibilidades de mercado, a atualização constante da plataforma visando seu aperfeiçoamento e adaptação às novas tecnologias disponíveis;
- c) Proteger a confidencialidade de todas as informações dos(as) Usuário(as).

**8.2.1.** A Moki responderá exclusiva e limitadamente pelos Serviços por ela prestados.

**8.2.2.** A Moki reitera que, por este instrumento, não constitui com qualquer Cliente ou Usuário(a): (i) sociedade, associação, joint venture, ou representação de qualquer natureza; (ii) prestação de qualquer serviço diverso do objeto destes Termos, e/ou (iii) relação empregatícia. Neste sentido, a Moki não responde e não responderá, solidária ou subsidiariamente, em razão de qualquer ato ou omissão da Cliente e/ou de seu/de sua respectivo(a) Usuário(a).

**8.2.3. Limites à Responsabilidade.** A Moki não se responsabiliza:

- a) Por quaisquer perdas ou danos sofridos, inclusive morais, resultantes de: (i) qualquer informação errada ou incompleta que seja fornecida por um(uma) Usuário(a); (ii) qualquer fraude, declaração fraudulenta ou violação do dever, ou violação de qualquer uma das condições por um(uma) Usuário(a); (iii) falhas nas conexões; (iv) problemas no processamento de dados por culpa de terceiros; (v) produtos ou serviços de terceiros, ainda que conectados à Plataforma;
- b) Por Dados inseridos na Plataforma por Clientes ou pelo próprio(a) Usuário(a), tais como, mas não se limitando a perguntas, opções de repostas, textos, vídeos, imagens automações definidas pela Cliente e Dados que violem direitos de terceiros;
- c) Perante qualquer Usuário(a) em relação a qualquer violação de direito de terceiros;
- d) Por danos indiretos, incidentais, especiais, exemplares, punitivos ou consequentes, incluindo, danos pessoais ou à propriedade, relacionados com, ou de outra forma resultantes, de qualquer uso da plataforma que o (a) Usuário(a) possa sofrer devido às ações realizadas ou não realizadas através desta, ainda que decorrentes da conduta de terceiros;

**8.3.** A Plataforma poderá fornecer links de acesso a outros websites ou sistemas, o que não significa que esses sites ou sistemas sejam de propriedade ou operados pela Moki. Como não possui controle sobre esses sites ou sistemas, a Moki não será responsável pelos conteúdos, práticas e serviços ofertados por eles. A presença de links para outros sites ou sistemas não implica relação de sociedade, de supervisão, de cumplicidade ou solidariedade da Moki para com esses sites ou sistemas e seus conteúdos.

**8.4. Indenização.** A Cliente indenizará a Moki e seus diretores, administradores, colaboradores, representantes e empregados por qualquer demanda promovida por terceiros decorrentes de suas atividades na Plataforma, inclusive de suas/seus Usuários(as), e pelo descumprimento dos termos de uso e condições e demais políticas da mesma, e ainda pela violação de qualquer lei ou direitos de terceiros, incluindo honorários advocatícios.

**8.5. Restrições.** Não é permitido acessar as áreas de programação da Plataforma, seu banco de dados ou qualquer outro conjunto de informações que faça parte da atividade de webmastering, realizar ou permitir que se realize qualquer tipo de engenharia reversa, tradução, decompilação, cópia, modificação, reprodução, locação, sublocação, sublicenciamento, publicação, divulgação, venda, transmissão, empréstimo, distribuição ou, de qualquer outra forma, a disposição de ferramentas de consulta da Plataforma e de suas funcionalidades para terceiros sem a prévia e expressa autorização da **Moki**, ficando sujeito quem o fizer, às penalidades da legislação aplicável, sem prejuízo da obrigação de reparar os danos que causarem. Esta restrição inclui qualquer tentativa de incorporar quaisquer informações da plataforma em qualquer outro diretório, produto ou serviço.

## 9. Remuneração e cancelamento

**9.1. Remuneração.** O acesso à Plataforma é pago, com custo variável a depender da quantidade de Usuário(a) a serem cadastrados e recursos solicitados pela Contratante. Assim, a **Moki** deve ser previamente consultada para que seja precificado o Serviço desejado. Não há recurso de pagamento inserido na Plataforma, de modo que os valores e as formas de pagamento são especificados em propostas específicas e são pagos através de cobrança bancária (boletos) ou transferências eletrônicas (Pix ou TED).

**9.2. Cancelamento ou Encerramento.** Caso a Cliente cancele o licenciamento da Plataforma ou a relação seja extinta por qualquer outro motivo, todos os registros serão excluídos, ressalvadas as hipóteses em que haja a necessidade de retenção dos registros para cumprimento de obrigação legal, regulatória, ou defesa, da **Moki**, em âmbito administrativo ou judicial.

## 10. Engenharia da Plataforma

**10.1.** A Plataforma está disponível e é oferecida "no estado em que se encontra" e "conforme disponível". Ou seja, não há qualquer responsabilidade da **Moki** por garantias implícitas de comerciabilidade, adequação a um determinado fim e de retorno financeiro. Além disso, a **Moki** não garante que os serviços da Plataforma serão fornecidos sem interrupções ou erros.

**10.1.1** Ao aderir aos Termos de Uso, é aceito que eventuais riscos decorrentes da utilização da Plataforma são de sua inteira e exclusiva responsabilidade, na medida dos limites legais,



**10.1.2** A Cliente reconhece que o acesso à Plataforma poderá ser interrompido temporariamente, sem aviso prévio, devido a: (a) manutenções programadas e/ou emergenciais; (b) aspectos técnicos; (c) por motivos de caso fortuito ou força maior.

## 11. Condutas intoleráveis

**11.1. Vedação e inativação de cadastro.** Poderá resultar em suspensão ou inativação do cadastro da Cliente ou do(a) Usuário(a) específico, conforme exclusivo critério da **Moki**, quando a Cliente e/ou o seu Usuário(a) incorrerem em qualquer das hipóteses elencadas abaixo:

- a) Promoção da violência e/ou discriminação, baseada em questões de raça, sexo, religião, nacionalidade, orientação sexual ou de qualquer outro tipo;
- b) Violação de quais leis, principalmente no que tange à propriedade intelectual, tais como cópias não autorizadas, utilização de imagens, sons, movimentos ou textos sem autorização do autor, sejam elas marcas, réplicas e/ou falsificações;
- c) Violação do disposto na Política de Privacidade da Plataforma.

## 12. Propriedade Intelectual

**12.1. Direito de Propriedade Intelectual.** O uso comercial da expressão "**Moki**", como marca, nome empresarial ou nome de domínio, e o logotipo são de propriedade exclusiva da **Moki**, conforme disposto no respectivo ato constitutivo da organização.

**12.2. Demais direitos.** Da mesma forma, direitos autorais e outros direitos passíveis de proteção por propriedade industrial como estrutura, os conteúdos das telas relativas à Plataforma, assim como os programas relacionados a mesma, software, website, bancos de dados, redes e arquivos são de titularidade exclusiva da **Moki**.

**12.3.** Todos os direitos estão protegidos, no Brasil e internacionalmente por leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais.

**12.4.** À **Moki** reservam-se todos os direitos relativos a autorias, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais, quer sejam de sua propriedade ou licenciados em seu favor, a si.

**12.5.** Não é permitido reproduzir, duplicar, copiar, vender, revender, visitar, ou de qualquer outra forma explorar para fins comerciais o conteúdo da Plataforma sem o prévio consentimento escrito da **Moki**. Particularmente, é expressamente proibida a utilização de mineração de dados,

robôs, ou outras ferramentas de coleta e extração de dados para extrair, de forma isolada ou recorrente, qualquer parte substancial da Plataforma visando sua reutilização.

**12.6.** A Cliente reconhece que não está adquirindo qualquer Propriedade Intelectual da Plataforma objeto dos presentes Termos de Uso, mas sim uma licença de uso, concedida de forma limitada, não exclusiva, intransferível, não customizável e não passível de sublicenciamento.

**12.7.** Além disso, a Cliente está ciente que o uso da Plataforma compreende, apenas, a utilização para acesso seus conteúdos, funcionalidade e serviços, desde que integralmente atendidas as condições previstas nestes Termos de Uso.

## 13. Disposições finais

**13.1. Aperfeiçoamento.** A Cliente e os(as) Usuários (as) concordam que todo e qualquer sistema, plataforma ou serviço, independentemente de seu produtor ou características, é uma espécie de produto que está sempre em atualização e aperfeiçoamento.

**13.2. Erros de Funcionamento.** Eventuais erros no funcionamento da Plataforma serão corrigidos o mais breve possível, durante o período que for necessário para manutenção. A Moki não pretende que o funcionamento do servidor da Plataforma, bem como de seu sistema, do seu banco de dados, software e de seu website, sejam livres de erros, falhas ou de interrupções.

**13.3. Suspensão e Cancelamento do Acesso.** Na eventualidade de um descumprimento por parte da Cliente de qualquer disposição dos Termos de Uso, esta reconhece e aceita que a **Moki** pode, sem aviso prévio, interromper ou suspender, temporária ou permanentemente, parte ou a totalidade, do acesso à Plataforma.

**13.4. Advertências e suspensão.** Sem prejuízo de outras medidas cabíveis, a **Moki** poderá advertir, suspender, temporária ou definitivamente, o acesso da Cliente, a qualquer tempo, se esta:

- a) não cumprir com qualquer dispositivo dos Termos de Uso ou da Política de Privacidade;
- b) utilizar, sem autorização, nome e/ou marca da **Moki**, em parte ou na sua totalidade, e/ou violar direitos de propriedade intelectual da **Moki** de qualquer outra forma;

c) não realizar o pagamento do valor estabelecido pela **Moki** para licenciamento da Plataforma.

**13.5. Tratamento dos Dados Pessoais.** Para que a Plataforma tenha qualidade e para que a Cliente e os(as) Usuários(as) possam obter resultados de forma rápida e segura, é necessário o tratamento de dados pessoais, nos termos dispostos na [Política de Privacidade da Moki](#).

**13.6. Nulidades.** Se qualquer disposição destes Termos de Uso for considerada ilegal, inválida ou inaplicável, no seu todo ou em parte, esse trecho será nesta exata medida entendido como não fazendo parte dos presentes Termos de Uso, sendo que a legalidade, validade e aplicabilidade das demais Cláusulas não serão afetadas.

**13.7. Vigência.** Os Termos de Uso passarão a valer para cada Cliente e/ou Usuário(a) a partir do seu primeiro acesso à Plataforma e cessarão quando o respectivo cadastro for desativado, permanecendo as responsabilidades pelo período de utilização.

## 14. Nossos canais oficiais de atendimento

**14.1. Dúvidas.** Em caso de dúvida ou sugestões sobre os Termos de Uso ou qualquer outra informação relacionada à prestação do Serviço, a Cliente e/ou Usuário(a) poderá requerer suporte por mensagem de WhatsApp, através do número (+55) (21) 3179-0594, ou do e-mail [suporte@moki.com.br](mailto:suporte@moki.com.br).

**14.2. Horário de atendimento.** O horário de atendimento do suporte é das 8h00 às 20h00, horário de Brasília (GMT-3). O nosso suporte tem como propósito não apenas resolver possíveis problemas de maneira rápida e eficiente, mas também buscar uma solução amigável.

## 15. Lei aplicável e jurisdição

**15.1. Lei aplicável e Foro.** Os presentes Termos de Uso são regidos pelas leis brasileiras, tendo como definido o foro da Comarca do Rio de Janeiro como competente para dirimir eventuais controvérsias oriundas destes, em prejuízo de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, devendo-se dar prioridade, sempre, às tentativas de resolução por conciliação ou mediação

**Controle de revisão:**

VERSÃO	DATA	ITENS REVISADOS
1.1	12/06/2023	Elaboração deste documento

Muito Obrigada

Equipe Moki