

Versão atualizada em 30 de janeiro de 2019

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

BABEL-TEAM E-BUSINESS, CURSOS E TREINAMENTOS EMPRESARIAIS LTDA. – ME, sociedade limitada brasileira inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.733.044/0001-84, com sede na Rua Davi Campista nº 296 apto. 703, Humaitá, Rio de Janeiro – RJ, CEP 22261-010, neste ato representada de acordo com os seus atos constitutivos("Babel-Team") é desenvolvedora e proprietária de um Serviço de Suporte Técnico para ferramentas de marketing digital ("Serviços"), acessível por meio do(s) aplicativo(s) Zendesk, Whatsapp, Skype e/ou do(s) endereço(s) eletrônico(s) suporte@babelteam.com, de acordo com o nível de serviço a ser eleito pelo Usuário (conforme definição abaixo);

1. OBJETO E ACESSO

- 1.1. <u>Objeto</u>. Por estes Termos e Condições de Uso ("<u>Termo</u>"), Babel-Team apresenta os requisitos essenciais para o uso dos Serviços (conforme definição abaixo) oferecidos àqueles que aceitarão o presente Termo (denominados, "<u>Usuário</u>"; sendo Babel-Team e Usuário denominados, em conjunto; "<u>Partes</u>") e aplicáveis a uma única conta de Ferramenta de uso do Usuário.
- 1.2. <u>Pré-requisitos</u>. Cada Usuário deverá: (i) ter, no mínimo, 18 (dezoito) anos de idade para criar uma conta no site de Babel-Team ou contratar os Serviços; (ii) providenciar, por sua iniciativa e custos próprios, acesso à Internet, bem como equipamentos e softwares regulares e válidos que se façam necessários para o acesso aos Serviços; e (iii) possuir uma conta na assinatura da Ferramenta para a qual deseja suporte ("Conta"); (iv) comprometer-se a não dividir o acesso à sua conta pessoal com terceiros, pois não serão permitidos múltiplos Usuários para uma mesma conta.
- 1.3. <u>Aceite</u>. O Usuário declara ter lido e entendido todas as condições previstas neste Termo e aceita vincular-se integralmente às condições aqui estipuladas, sem reservas ou ressalvas, ao contratar os Serviços (conforme definição abaixo).



2. SERVIÇOS

- 2.1. <u>Escopo</u>. Os Serviços ("Serviços") consistem em: prestação dos serviços remotos de helpdesk, atendimento operacional, suporte técnico e assistência ao Usuário com dúvidas nos aplicativos, softwares, ferramentas e/ou plataformas de marketing digital, cujas licenças são comercializadas pela Babel-Team (por exemplo, RD Station, InfusionSoft by Keap, MailChimp, Active Campaign, dentre outras, em conjunto denominadas "Ferramentas"), conforme cada Plano de Serviço. A lista de Ferramentas para as quais o Serviço é prestado, bem como os Planos de Serviços (conforme definição abaixo), estão disponíveis no Anexo I, o qual é parte integrante deste presente instrumento.
- 2.2. <u>Alterações</u>. A Babel-Team poderá atualizar a lista de Ferramentas, os Planos de Serviços e seus respectivos preços, bem como o presente Termo a qualquer tempo e a seu único e exclusivo critério. Os aditamentos do Termo e seus anexos entrarão em vigor 10 (dez) dias após publicados no site de Babel-Team (www.babelteam.com/pt/). No prazo de 15 (quinze) dias após a publicação das alterações, o Usuário deverá informar, por meio do canal disponível no site ou por e-mail para suporte@babelteam.com, caso não concorde com as alterações ao Termo. Nesse caso, o Termo estará resolvido imediata e unilateralmente, observadas as condições da Cláusula 5.2 abaixo. Não havendo manifestação no prazo estipulado nessa cláusula, entenderse-á que o Usuário aceitou o aditamento ao Termo, o qual será incorporado ao presente e continuará obrigando as Partes.
 - 2.2.1. Babel-Team reserva-se o direito de fazer promoções de preços e serviços sem que tais promoções afetem os contratos já celebrados com seus Usuários
- 2.3. <u>Vedações</u>. A prestação de Serviços ao Usuário é pessoal e intransferível. É vedada a subcontratação, revenda, exploração, distribuição, reprodução e/ou transmissão, total ou parcial dos Serviços, seja a título oneroso ou gratuito.

3. DOS PLANOS, NÍVEIS DE SERVIÇOS E PREÇOS

3.1. <u>Cobertura</u>. Os Serviços terão cobertura de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados oficiais no Brasil (federais, no estado do Rio de Janeiro ou no município do Rio de Janeiro), em horário comercial, isto é, das 9h às 18h, conforme nível de serviço estipulado na tabela no Anexo I ("Planos de Serviços e Preços"). Todas as reuniões serão agendadas em data e horário compreendidos dentro do horário comercial e condicionados à disponibilidade da equipe da Babel-Team.



- 3.2. <u>Planos</u>. O Usuário, ao contratar o plano que melhor se adeque à sua necessidade, aceita expressamente o valor por tal prestação de Serviço, bem como seu nível de prestação, conforme especificado no **Anexo I** ("Planos de Serviços e Preços").
 - 3.2.1. <u>Definição das Funções de Serviços incluídas nos Planos de Serviços:</u> São quatro as funções envolvidas na prestação dos Serviços de Suporte, distribuídas entre os diferentes Planos de Serviços como definidos no **Anexo I**:
 - Consultoria de set up (para todas as contas novas de Ferramentas, adquiridas através de Babel-Team independente do Plano de Suporte). Consiste na ajuda passo a passo inicial, para configuração de conta, criação de usuário, tags e como funciona a campanha (como descrito no site de Babel-Team);
 - Consultoria de 1h com técnico especializado (Planos Premium). Tira-dúvidas e/ou implementação de campanha junto com um técnico especializado, 60 minutos, uma vez;
 - Consultoria mensal de 1h com técnico especializado (somente para os Planos Black). Tira-dúvidas e/ou implementação de campanha junto com um técnico especializado, sendo mensal;
 - Análise de estrutura (Black). Consiste na auditoria da campanha criada pelo usuário, de acordo com sua estratégia e objetivo, para eventuais correções e sugestões pela equipe especializada do Serviço de Suporte.
- 3.3. <u>Condições de SET UP.</u> A consultoria de SET UP, disponível EXCLUSIVAMENTE para novos assinantes de cada Ferramenta adquirida através de Babel-Team, será prestada remotamente, via sala virtual de Babel-Team, por meio de link a ser enviado ao Usuário, restringindo-se ao seguinte escopo: (i) auxílio ao Usuário na configuração inicial da conta de uma conta na Ferramenta escolhida, aplicável conforme a lista de Ferramentas prevista no Anexo II , (ii) configuração de rodapé, dos usuários de cada Ferramenta, de apresentação de dashboard, criação de tags, broadcasts e campanhas, bem como outras funcionalidades que forem essenciais para o imediato uso da Ferramenta adquirida.
 - 3.3.1. <u>Vedação de transferência</u>. Caso o Usuário não seja um novo assinante da Ferramenta, não poderá alocar o tempo da consultoria SET UP em outros Serviços.
 - 3.3.2. Exclusões. Não está incluída no escopo da Consultoria SET UP a criação estratégica de campanhas de automação de marketing.
- 3.4. <u>Ponto Focal</u>. O Usuário deverá indicar uma pessoa física, com quem a Babel-Team deverá se comunicar, a fim de executar os Serviços ("Ponto Focal"). Caso o Usuário deseje que mais de um Ponto Focal tenha acesso aos Serviços, será cobrado um valor adicional às mensalidades previstas acima, conforme estipulado no Anexo I ("Planos de Serviços e Preços").
- 3.5. <u>Inclusões</u>. Os preços incluem todos os encargos, impostos, taxas e contribuições incidentes sobre os Serviços objeto do presente Termo.



- 3.5.1.A Babel-Team reserva-se o direito de alterar o conteúdo dos planos e níveis de serviços, sem aviso prévio, nos termos da Cláusula 2.2. acima.
- 3.5.2.Cada Plano adquirido se aplica a uma única conta/assinatura de Ferramenta.
- 3.6. <u>Exclusões.</u> Os preços não incluem: integrações personalizadas e desenvolvimento de novos recursos; verificações de segurança; adaptação das Ferramentas a outros tipos de plataforma (por exemplo, mobile); implementação de campanhas de marketing nos planos Básico e Premium (esta implementação está incluída no plano Black, segundo necessidade do usuário). As atualizações de cada Ferramenta não estão incluídas nos preços dos Serviços, e deverão obedecer aos termos e condições da seus respectiva licença.
- 3.7. <u>Reajustes</u>. A Babel-Team poderá reajustar os preços das mensalidades fixadas no **Anexo** I, nos Planos já adquiridos, obedecida a periodicidade mínima estabelecida por lei, mediante a atualização dos Termos, observada a Cláusula 2.2. acima, sem aviso prévio. O reajuste será limitado à variação anual do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ("<u>IPCA</u>").
- 3.8. <u>Exclusão de responsabilidade</u>. A Babel-Team não será responsável, em nenhuma hipótese, por danos ocorridos aos Usuários decorrentes de qualquer causa fora do seu controle razoável, tais como, dentre outras, em caso de indisponibilidade, suspensão, ou extinção do acesso às Ferramentas, causados por: (i) eventos de casos fortuitos, força maior ou falta de acesso à internet por parte do Usuário; (ii) falha de equipamento, software, ou tecnologias de terceiro; (iii) utilização das Ferramentas em violação dos seus respectivos Termos de Uso, Política de Privacidade, licença contratada, ou deste Termo; (iv) problemas no processamento do pagamento dos Planos de Serviços (como eventuais falhas causadas pelas bandeiras de cartão de crédito).

4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 4.1. <u>Meio de pagamento</u>. O pagamento do Plano de Serviço será realizado mensalmente mediante cobrança no cartão de crédito utilizado para a aquisição do Plano de Serviço. O Usuário poderá solicitar ao suporte Babel-Team a alteração dos dados do cartão de crédito a ser cobrado.
 - 4.1.1.Em caso de qualquer problema técnico com o sistema de gestão de pagamentos, o Usuário deverá entrar em contato com o serviço de atendimento ao cliente de seu cartão de crédito, não cabendo à Babel-Team qualquer responsabilidade pelo correto funcionamento de tais serviços.
 - 4.1.2. Somente após a confirmação do pagamento o Usuário terá acesso aos Serviços.



- 4.2. <u>Vencimento</u>. A data de vencimento da mensalidade será o mesmo dia no qual foi realizada a assinatura do Plano de Serviço.
- 4.3. <u>Penalidade por atraso</u>. Penalidade por atraso. O atraso no pagamento das mensalidades acarretará, até o efetivo pagamento: *(i)* suspensão imediata dos Serviços contratados *(ii)* cancelamento do Serviço de Suporte após 3 tentativas malsucedidas de cobrança no meio de pagamento escolhido pelo usuário ocorridas em 10 dias corridos.

5. VIGÊNCIA, EXTINÇÃO E ARREPENDIMENTO.

- 5.1. <u>Vigência</u>. O presente instrumento vigorará por 12 (doze) meses a partir da ativação do Plano de serviço. No caso de prorrogação automática, será aplicável o reajuste de preço previsto na Cláusula 3.6. acima.
- 5.2. <u>Extinção pelo Usuário.</u> O Usuário poderá revogar a adesão ao presente Termo mediante simples notificação preenchendo o formulário do site (https://lqo91754-775822.pages.infusionsoft.net/) com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência para a desativação dos Planos de Serviços. Não haverá cobrança de mensalidade caso a notificação seja recebida até 20 (vinte) dias antes do vencimento da mensalidade do Plano de Serviço. Notificações recebidas depois desse prazo ensejarão a cobrança da mensalidade integral do Plano de Serviço referente ao mês no qual a notificação foi enviada. Não haverá cobrança das demais mensalidades nem de qualquer multa rescisória, até o fim de cada período de vigência do presente Termo.
 - 5.2.1.Em caso de cancelamento do contrato de uso da Ferramenta que ensejou a aquisição dos Serviços de Suporte, o Usuário deverá solicitar o cancelamento do Suporte, conforme condições explicitadas acima (5.2)
- 5.3. <u>Suspensão ou Extinção pela Babel-Team</u>. Babel-Team poderá alterar, adicionar, excluir, interromper ou suspender a prestação do Serviço a qualquer momento desde que comunique o Usuário com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência. Será considerado motivo justo para a rescisão imediata e unilateral deste Termo, por parte da Babel-Team, se a utilização dos Serviços ocorrer em violação às disposições do presente instrumento, ou ainda, se o Usuário infringir o ordenamento jurídico vigente, sem direito a qualquer restituição.
- 5.4. <u>Arrependimento</u>. O Usuário terá o prazo de 7 (sete) dias úteis a contar da data da efetivação da contratação do Plano de Serviço para exercer o direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). A Babel-Team devolverá o valor integral pago pelo Usuário, desde que não tenha havido ativação e uso do Serviço.
 - 5.4.1. Estorno. O processamento do pedido de estorno do valor pago ocorrerá em até 7 (sete) dias úteis a contar do dia do recebimento do pedido de arrependimento



feito pelo Usuário à Babel-Team, e o tempo de reembolso dependerá da operadora do cartão de crédito utilizado pelo Usuário.

5.5. <u>Upgrade e downgrade de Plano</u>. A mudança de plano pode ser feita diretamente na página do suporte na Internet, passando a valer as novas condições a partir do pagamento do novo plano escolhido.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS E RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

- 6.1. <u>Acordo Integral</u>. Este Termo representa a totalidade da avença entre as Partes, revogando todo e qualquer acordo oral ou escrito, anterior ou contemporâneo, firmado entre as Partes com relação ao objeto do presente Termo.
- 6.2. <u>Comunicações</u>. As Partes aceitam a força probante, validade e eficácia de comunicações eletrônicas para todos os fins e efeitos deste Termo.
- 6.3. <u>Vinculação</u>. Este Termo obriga as Partes e seus sucessores. Sem prejuízo da disposição anterior, o Usuário não poderá ceder a terceiros quaisquer direitos decorrentes deste Termo, em nenhuma hipótese. Babel-Team poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente Termo.
- 6.4. <u>Despesas e Tributos</u>. Cada Parte é responsável pelo pagamento e recolhimento de quaisquer gastos, despesas, tributos de qualquer espécie, tais como impostos, taxas, contribuições, emolumentos, mesmo os de natureza previdenciária ou parassociais, decorrentes de suas atividades, eximindo e isentando a outra Parte de qualquer obrigação de que seja originariamente sua, conforme previsto em lei.
- 6.5. Todas as disputas, controvérsias ou diferenças que possam surgir entre as partes deste Termo, decorrente de ou com relação a este Termo, serão definitivamente solucionadas no foro da Comarca da Capital do Rio de Janeiro.



ANEXO I | PLANOS DE SERVIÇOS E PREÇOS (ATUALIZADO EM 30/01/2019)

Nome do Plano	Descrição / Nível de Serviços	Preço Mensal (em R\$)*
Básico	 a. suporte exclusivo via email pela ZenDesk (texto e anexo de arquivos); b. respostas em até 1 (um) dia útil; c. acesso a todo conteúdo liberado no site de Babel-Team (www.babelteam.com/pt/) d. 30 minutos de consultoria de SET UP (apenas para novas contas de usuário, nas condições previstas na Cláusula 2.3); e, e. acesso a um grupo geral de WhatsApp por Ferramenta. 	Incluído no preço da assinatura da licença da Ferramenta adquirida através de Babel-Team.
Premium	a. suporte via WhatsApp (texto, imagens e áudios); com a possibilidade do uso de outras ferramentas de comunicação da preferência do Usuário (como Skype, e-mail ou telefone, por exemplo), devidamente licenciadas; b. respostas em até 4 (quatro) horas úteis; c. acesso a todo conteúdo liberado no site de Babel-Team; d. 30 (trinta) minutos de consultoria de SET UP (apenas para novas contas de usuário, conforme Cláusula 2.3.); e. acesso a um grupo geral de WhatsApp por Ferramenta; e f. 1 (uma) hora de consultoria online via sala virtual, com um dos especialistas da Babel-Team, para tirar dúvidas e/ou montar automações que tenham estratégias já desenhadas, ou seja, excluindo-se o desenvolvimento de estratégias.	29,90 (vinte e nove reais e noventa centavos)*
Black	a. suporte via WhatsApp (texto, imagens e áudios); com a possibilidade do uso de outras ferramentas de comunicação da preferência do Usuário (como Skype, e-mail ou telefone, por exemplo), devidamente licenciadas; b. respostas em até 4 (quatro) horas úteis; c. acesso a todo conteúdo liberado no site de Babel-Team; d. 30 (trinta) minutos de consultoria de SET UP (apenas para novas contas de usuário, conforme Cláusula 2.3.); e. 1 (uma) hora de consultoria online via sala virtual, com um dos especialistas da Babel-Team, para tirar dúvidas e/ou montar automações que tenham estratégias já desenhadas, ou seja, excluindo-se o desenvolvimento de estratégias; f. análise de estrutura (revisão de estratégia de funil); g. 1 (uma) hora de consultoria online por mês, via sala virtual, incluindo gravação da sessão, não cumulativa; h. configuração de DKIM e SPF personalizadas; i. lista VIP de lançamento de produtos Babel-Team; j. acesso a um grupo geral de WhatsApp por Ferramenta; e, k. acesso a um grupo de WhatsApp exclusivo para membros Black.	69,90 (sessenta e nove reais e noventa centavos)*

* Notas:



- 1. Valores para suporte prestado a uma pessoa (um ponto focal). Caso o Usuário necessite de suporte para mais de uma pessoa (ponto focal), será cobrada na mensalidade a quantia adicional de R\$ 5,00 por adicional.
- 2. Babel-Team pode fazer promoções periódicas e pontuais, a seu exclusivo critério
- 3. Preços especiais para aquisição de suporte para mais de uma conta



ANEXO II | FERRAMENTAS (ATUALIZADO EM 25/01/2019)



ActiveCampaign >













RD Station