



Sofl.A
Assistente de I.A

— DOCUMENTO JURÍDICO

Termos e Condições de Uso

Sofl.A – Assistente de I.A

Titular da plataforma: 55.379.387 MARCOS PAULO DA SILVA DE SANTANA

CNPJ: 55.379.387/0001-20

Sede: Avenida Marechal Câmara, nº 160, Sala 1107, Centro, Rio de Janeiro/RJ

Contato: admin@secretariasofia.com · WhatsApp +55 21 99770-8193 · secretariasofia.com

Os presentes Termos e Condições de Uso regulam o acesso e a utilização do sítio eletrônico **secretariasofia.com** e da plataforma **Sofl.A – Assistente de I.A**, ambos de titularidade da **55.379.387 MARCOS PAULO DA SILVA DE SANTANA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 55.379.387/0001-20, com sede na Avenida Marechal Câmara, nº 160, Sala 1107, Centro, Rio de Janeiro/RJ, doravante denominada **Sofl.A**.

Este instrumento constitui contrato eletrônico celebrado entre a Sofl.A e o Usuário, com fundamento nos arts. 107, 421, 422 e 425 da Lei nº 10.406/2002 (Código Civil), na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), na Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), no Decreto nº 7.962/2013 e na Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

LEIA COM ATENÇÃO ANTES DE UTILIZAR

Ao acessar o sítio eletrônico, criar conta, contratar um plano ou utilizar a Plataforma, o Usuário declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente estes Termos, bem como a Política de Privacidade, que os integra. Não concordando com qualquer disposição, o Usuário deve abster-se de utilizar os serviços. As cláusulas que limitam direitos encontram-se em destaque tipográfico, na forma do art. 54, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor.

SEÇÃO 1 – DEFINIÇÕES E ACEITAÇÃO

1.1. Para os fins destes Termos, considera-se:

Plataforma ou Sistema: a solução Sofl.A – Assistente de I.A, composta pela assistente virtual operada por meio do WhatsApp e pelo painel de gestão acessível por navegador.

Sítio eletrônico: a página institucional hospedada em **secretariasofia.com** e suas subpáginas.

Usuário: toda pessoa que acessa o sítio eletrônico ou utiliza a Plataforma, abrangendo visitantes, Contratantes e usuários autorizados.

Contratante: o estabelecimento de beleza, estética ou saúde — pessoa física ou jurídica — que assina um plano da Plataforma.

Cliente final: a pessoa natural atendida pelo Contratante que interage com a assistente virtual.

Contrato: o Termo de Adesão e Contrato de Licença de Uso de Software firmado no ato da contratação de um plano.

Conteúdo do Usuário: todo dado, cadastro, texto, imagem, áudio ou registro inserido na Plataforma pelo Usuário ou por seus clientes finais.

1.2. A aceitação destes Termos é integral e indivisível, operando-se por meio de qualquer dos seguintes atos: navegação no sítio eletrônico, criação de conta, assinalamento de campo de concordância, contratação de plano ou início de utilização da Plataforma.

1.3. Estes Termos aplicam-se conjuntamente com o Contrato e com a Política de Privacidade. **Havendo divergência entre estes Termos e o Contrato quanto a condições comerciais, prevalecerá o Contrato;** quanto a regras de uso e conduta, prevalecerão estes Termos.

1.4. O Usuário declara possuir capacidade civil plena e, sendo representante de pessoa jurídica, poderes bastantes para vincular a entidade que representa. **A Plataforma não se destina a menores de 18 (dezoito) anos na qualidade de Contratantes.**

SEÇÃO 2 – OBJETO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. A Sofl.A disponibiliza, na modalidade *Software as a Service* (SaaS), assistente virtual de atendimento e ferramenta de gestão destinada a estabelecimentos de beleza, estética e saúde, com as seguintes funcionalidades principais:

- atendimento automatizado no WhatsApp, com agendamento, confirmação, remarcação e cancelamento de horários;
- envio de lembretes aos clientes finais e solicitação de sinal antecipado, em percentual definido pelo estabelecimento;
- painel de gestão com agenda por profissional e por unidade, cadastro e histórico de clientes;
- registro de entradas e saídas financeiras, contas fixas e variáveis e categorias ilimitadas;
- relatórios periódicos de desempenho e módulo de reativação de clientes;
- comandos por texto ou áudio, inclusive bloqueio de agenda.

2.2. As funcionalidades disponíveis, as faixas de equipe e os valores vigentes constam do sítio eletrônico e do Contrato. **Todos os planos contemplam o mesmo conjunto de funcionalidades**, variando exclusivamente quanto ao porte da equipe e ao número de unidades atendidas.

2.3. A Plataforma é ferramenta de apoio à gestão e ao atendimento. **Não constitui, e não substitui, aconselhamento médico, estético, farmacológico, psicológico, contábil, jurídico ou financeiro**, sendo vedada sua utilização para tais finalidades.

SEÇÃO 3 – CADASTRO, CONTA E CREDENCIAIS

3.1. A utilização da Plataforma pressupõe cadastro com informações verdadeiras, completas e atualizadas. O Usuário obriga-se a manter seus dados cadastrais atualizados, respondendo por prejuízos decorrentes de informações incorretas, tais como emissão de documentos fiscais equivocados e falha no recebimento de comunicações.

3.2. As credenciais de acesso são pessoais e intransferíveis. **O Usuário é integralmente responsável por sua guarda e sigilo**, respondendo pelos atos praticados por si, por seus empregados, prepostos ou terceiros a quem conceder acesso.

3.3. Constatado acesso não autorizado ou suspeita de comprometimento das credenciais, o Usuário deverá comunicar imediatamente a Sofl.A, que adotará as medidas de contenção cabíveis.

3.4. A criação de contas por meio automatizado, o compartilhamento de credenciais entre pessoas distintas e a utilização de uma mesma assinatura por estabelecimentos não cadastrados no plano contratado são práticas vedadas, sujeitas às medidas da Seção 5.

3.5. Em caso de divergência quanto à titularidade de uma conta, a Sofl.A poderá exigir a apresentação de documentação comprobatória e, enquanto não solucionada a controvérsia, suspender o acesso, sem que disso decorra dever de indenizar.

SEÇÃO 4 – OBRIGAÇÕES E DECLARAÇÕES DO USUÁRIO

4.1. Ao utilizar a Plataforma, o Usuário declara e garante que:

- possui capacidade civil plena e, quando aplicável, poderes de representação;
- detém os direitos necessários sobre o Conteúdo que insere, inclusive autorização dos titulares para o tratamento de seus dados pessoais;

- as informações que fornece são verídicas, precisas e não violam direitos de terceiros.

4.2. O Usuário compromete-se a:

- utilizar a Plataforma em conformidade com a legislação vigente, com estes Termos e com o Contrato;
- supervisionar o funcionamento da assistente virtual, conferindo periodicamente agenda, confirmações e registros financeiros;
- informar seus clientes finais, de forma clara, que o atendimento é realizado por assistente virtual operado por inteligência artificial, assegurando-lhes canal alternativo de contato humano;
- moderar e responder pelo Conteúdo inserido na Plataforma por si e por seus colaboradores;
- utilizar as funcionalidades de comunicação e reativação apenas com base legal idônea, assegurando ao destinatário meio simples e gratuito de oposição;
- observar integralmente as políticas da plataforma de mensageria utilizada, notadamente os Termos de Serviço e a Política Comercial do WhatsApp e do WhatsApp Business;
- prover, às suas expensas, equipamentos, acesso à internet e número de telefone habilitado no WhatsApp.

4.3. Comunicações da Sofl.A

O Usuário receberá comunicações **operacionais** — avisos de cobrança, alertas de segurança, mudanças de funcionalidade e notificações contratuais —, indispensáveis à execução do serviço e que não podem ser recusadas enquanto vigente a relação. **As comunicações de natureza promocional são facultativas**, e o Usuário pode se opor a elas a qualquer tempo, de forma gratuita, pelo canal indicado na Seção 15 ou pelo link de descadastramento constante da própria mensagem.

SEÇÃO 5 — CONDUTAS VEDADAS

5.1. É expressamente vedado ao Usuário, direta ou indiretamente:

- copiar, reproduzir, modificar, traduzir, adaptar, descompilar, desmontar ou aplicar engenharia reversa sobre a Plataforma ou qualquer de seus componentes;

- ceder, sublicenciar, vender, alugar, emprestar, hospedar comercialmente ou de qualquer forma transferir a terceiros o acesso à Plataforma;
- utilizar a Plataforma para atender estabelecimentos, marcas ou pessoas jurídicas diversas daquelas cadastradas e faturadas no plano contratado;
- inserir ou transmitir conteúdo ilícito, difamatório, calunioso, injurioso, obsceno, discriminatório, ameaçador ou que viole direitos de terceiros;
- praticar *spam*, disparo de mensagens em massa não solicitadas, comunicação a listas de contatos adquiridas de terceiros, *phishing*, esquemas de pirâmide ou correntes;
- coletar dados de outros usuários por meio automatizado, praticar *scraping*, espelhamento, *deep linking* não autorizado ou busca reversa de informações;
- utilizar robôs, *crawlers* ou quaisquer meios automatizados para acessar a Plataforma por interface não aprovada;
- enviar ou introduzir vírus, *malware*, código malicioso ou qualquer rotina destinada a danificar, interceptar ou expropriar dados;
- burlar, testar ou tentar contornar medidas de segurança, autenticação ou limites de uso, bem como realizar testes de vulnerabilidade sem autorização escrita prévia;
- sobrecarregar deliberadamente a infraestrutura da Plataforma ou prejudicar sua disponibilidade para outros usuários;
- falsificar identidade, atribuir-se falsamente a representação de terceiro ou adulterar cabeçalhos de origem;
- remover, ocultar ou alterar avisos de direitos autorais, marcas ou sinais distintivos da Sofl.A;
- adquirir palavras-chave em ferramentas de busca reproduzindo a marca Sofl.A com o fim de desviar clientela;
- desenvolver, distribuir ou comercializar produto que derive, imite ou concorra diretamente com a Plataforma, com base no conhecimento obtido em razão do uso;
- utilizar a Plataforma para prestar aconselhamento médico, estético-invasivo, farmacológico, psicológico, jurídico, contábil ou financeiro, ou para adotar decisões automatizadas que produzam efeitos jurídicos sobre terceiros;

- praticar qualquer ato lesivo à reputação, à imagem ou aos interesses legítimos da Sofl.A.

5.2. Consequências

Verificada infração a esta Seção, a Sofl.A poderá, **conforme a gravidade e a reiteração da conduta**, adotar as seguintes medidas, de forma isolada ou cumulativa: (i) advertência com prazo para regularização; (ii) remoção do conteúdo infringente; (iii) suspensão do acesso; e (iv) rescisão do Contrato por justa causa. **A suspensão ou rescisão imediata, independentemente de notificação prévia, fica reservada às condutas de gravidade manifesta** — ilicitude, fraude, ataque à segurança ou risco iminente a terceiros. Nas demais hipóteses, o Usuário será notificado e disporá de prazo para sanar a irregularidade. Em qualquer caso, permanece íntegro o dever de reparar as perdas e danos comprovadamente causados.

SEÇÃO 6 — PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. A Plataforma, seu código-fonte, arquitetura, interfaces, bases de dados estruturais, marcas, nome empresarial, identidade visual, textos e materiais são de titularidade exclusiva da Sofl.A, protegidos pela Lei nº 9.609/1998, pela Lei nº 9.610/1998 e pela Lei nº 9.279/1996.

6.2. É concedida ao Usuário licença **não exclusiva, intransferível, revogável e limitada ao prazo da assinatura**, restrita à utilização da Plataforma para a finalidade contratada, sem qualquer cessão de direitos de propriedade.

6.3. Titularidade do Conteúdo do Usuário

Todo o Conteúdo inserido pelo Usuário permanece de sua exclusiva titularidade. A Sofl.A recebe apenas a licença estritamente necessária para hospedar, processar e exibir esse Conteúdo com o fim de operar a Plataforma — licença que se extingue com o encerramento da assinatura, observado o prazo de exportação previsto no Contrato. **A Sofl.A não adquire direitos de uso comercial, publicitário ou perpétuo sobre o Conteúdo do Usuário**, nem sobre a base de clientes por ele construída.

6.4. Atualizações, melhorias e novas funcionalidades implementadas na Plataforma, ainda que sugeridas pelo Usuário, permanecem de propriedade exclusiva da Sofl.A.

6.5. A utilização do nome e da logomarca do Usuário em materiais institucionais da Sofl.A depende de autorização, que poderá ser revogada a qualquer tempo mediante simples comunicação.

6.6. A violação dos direitos de propriedade intelectual sujeita o infrator às sanções do art. 12 da Lei nº 9.609/1998 e às penalidades contratuais previstas no

Contrato, sem prejuízo da responsabilização civil.

SEÇÃO 7 – INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: FUNCIONAMENTO E LIMITES

7.1. A assistente virtual opera mediante modelos de inteligência artificial com processamento de linguagem natural, gerando respostas a partir de inferência estatística e dos parâmetros configurados pelo Usuário.

7.2. Limites inerentes à tecnologia

Sistemas de inteligência artificial são probabilísticos e **podem produzir respostas imprecisas, incompletas ou inadequadas ao contexto**, ainda que corretamente configurados. A Sofl.A envida seus melhores esforços para a acurácia da Plataforma, mas **não garante infalibilidade nem resultado comercial específico** — volume de agendamentos, taxa de conversão, redução de faltas ou aumento de faturamento.

7.3. As respostas emitidas pela assistente virtual no atendimento são produzidas **em nome e no interesse do Usuário**, que perante seus clientes finais figura como fornecedor dos serviços ofertados. A Sofl.A não responde pelas obrigações assumidas pelo Usuário perante seus clientes, nem pela execução dos serviços agendados.

7.4. Compete ao Usuário manter supervisão humana regular sobre o atendimento automatizado e corrigir tempestivamente eventuais inconsistências.

7.5. O conteúdo das conversas e os dados pessoais dos clientes finais não são utilizados para treinamento de modelos de inteligência artificial de terceiros, na forma da Política de Privacidade.

SEÇÃO 8 – OPERAÇÃO POR MEIO DO WHATSAPP

8.1. Dependência de plataforma de terceiro

A Plataforma opera por meio do aplicativo **WhatsApp**, de titularidade de terceiro (Meta Platforms, Inc.), **sobre o qual a Sofl.A não exerce controle**. Alterações de política, de interface, de tarifação ou de disponibilidade promovidas pela detentora do aplicativo, bem como bloqueios ou banimentos de número decorrentes de conduta do Usuário, **são fatos alheios à vontade da Sofl.A** e não configuram inadimplemento.

8.2. O Usuário é o responsável pela linha telefônica e pelo número habilitado, devendo mantê-los ativos e em conformidade com as políticas da plataforma de mensageria.

8.3. Sobrevindo descontinuidade definitiva ou alteração substancial de plataforma de terceiro que inviabilize a prestação do serviço, aplicar-se-á o disposto no Contrato, com resolução sem ônus e devolução proporcional dos valores relativos ao período não usufruído.

SEÇÃO 9 – PLANOS, PREÇOS E PAGAMENTO

9.1. Os planos, as faixas de equipe e os valores vigentes são divulgados no sítio eletrônico e formalizados no Contrato, sendo a assinatura mensal e recorrente.

9.2. O pagamento é processado por plataforma de pagamentos contratada pela Sofl.A, nas modalidades disponibilizadas no ambiente de contratação.

9.3. **Reajuste.** Os valores são reajustados anualmente, na data de aniversário da contratação, pela variação acumulada do IPCA, com comunicação prévia de 30 (trinta) dias. **Não haverá alteração de preço fora dessa periodicidade, salvo por adesão voluntária do Usuário a novos módulos.** Discordando do reajuste, o Usuário poderá cancelar a assinatura sem ônus antes de sua aplicação.

9.4. **Renovação automática.** A assinatura renova-se automaticamente ao final de cada ciclo mensal, pelo mesmo valor, salvo reajuste comunicado na forma da Seção 9.3. O Usuário pode desativar a renovação a qualquer tempo, pelo painel de gestão ou pelos canais de atendimento.

9.5. **Inadimplemento.** O atraso sujeita o Usuário aos encargos previstos no Contrato — multa de 2% (dois por cento), juros de 1% (um por cento) ao mês e atualização pelo IPCA — e autoriza a suspensão do acesso após 7 (sete) dias do vencimento, mediante aviso prévio de 48 (quarenta e oito) horas.

9.6. **Estorno e contestação de cobrança (chargeback).** A contestação de cobrança regularmente devida junto à instituição financeira equivale a inadimplemento e autoriza a suspensão do acesso. **Antes de qualquer medida, a Sofl.A contatará o Usuário para esclarecimento,** reconhecendo-se que a contestação pode decorrer de fraude ou erro de terceiro. Verificado o caráter indevido da contestação, o débito será exigido com os encargos da Seção 9.5; verificada a procedência, a cobrança será cancelada sem qualquer ônus ao Usuário.

SEÇÃO 10 — EXPERIÊNCIA GRATUITA, ARREPENDIMENTO E CANCELAMENTO

10.1. **Período de experiência.** É disponibilizado prazo de **10 (dez) dias corridos** de utilização gratuita, contado da habilitação do acesso, durante o qual o cancelamento é integralmente gratuito. O benefício é concedido uma única vez por Usuário, CPF, CNPJ ou estabelecimento.

10.2. **Direito de arrependimento.** Tratando-se de contratação eletrônica, o Usuário pessoa natural ou destinatário final poderá desistir da contratação no prazo de **7 (sete) dias corridos** contados do aceite ou do início da fruição do serviço, o que ocorrer por último, com devolução integral e atualizada dos valores pagos, na forma do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

10.3. Cancelamento pelo Usuário — sem fidelidade e sem multa

A assinatura da Sofl.A não possui prazo de fidelidade nem multa por cancelamento. O Usuário pode cancelar a qualquer tempo, sem justificativa e sem penalidade, pelo painel de gestão ou pelos canais de atendimento. O cancelamento produz efeitos ao término do ciclo mensal em curso e já quitado, permanecendo a Plataforma disponível até essa data, sem novas cobranças a partir de então.

10.4. **Cancelamento pela Sofl.A.** A Sofl.A poderá encerrar a prestação do serviço: (i) por justa causa, nas hipóteses da Seção 5.2 e do Contrato; ou (ii) sem justa causa, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, com **devolução proporcional dos valores relativos ao período não usufruído**.

SEÇÃO 11 — CONTEÚDO, EXPORTAÇÃO E ELIMINAÇÃO DE DADOS

11.1. Direito à exportação antes da perda

Extinta a assinatura por qualquer motivo, o Conteúdo do Usuário permanecerá disponível para exportação pelo prazo de **30 (trinta) dias corridos**, fornecido **gratuitamente**, em formato eletrônico estruturado e de uso comum, mediante simples solicitação. **A Sofl.A comunicará previamente o Usuário antes de qualquer eliminação definitiva.**

11.2. Decorrido o prazo da Seção 11.1 sem solicitação, o Conteúdo será eliminado, ressalvada a conservação imposta por obrigação legal ou regulatória, notadamente os registros de acesso referidos no art. 15 da Lei nº 12.965/2014.

11.3. A Sofl.A mantém rotinas periódicas de cópia de segurança como boa prática operacional. **Tais rotinas não substituem a responsabilidade do Usuário**

de exportar e conservar seus próprios registros, especialmente antes de solicitar o cancelamento.

11.4. A Sofl.A não responde por limitações técnicas de leitura, importação ou integração dos arquivos exportados em sistemas de terceiros.

11.5. A Sofl.A poderá remover conteúdo manifestamente ilícito ou que viole estes Termos, comunicando o Usuário e preservando, quando cabível, os registros necessários à apuração de responsabilidades, na forma do art. 19 da Lei nº 12.965/2014.

SEÇÃO 12 – DISPONIBILIDADE, MANUTENÇÃO E GARANTIAS

12.1. A Sofl.A emenda seus melhores esforços para manter a Plataforma disponível de forma contínua, adotando como **meta** a disponibilidade mensal de 99% (noventa e nove por cento), excluindo as janelas de manutenção previamente comunicadas e as indisponibilidades atribuíveis a terceiros.

12.2. Manutenções programadas serão comunicadas com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, sempre que possível em horários de menor movimento.

12.3. Limites da garantia

A Sofl.A **não garante**: (i) funcionamento ininterrupto e inteiramente livre de erros; (ii) compatibilidade ou interoperabilidade com softwares, aplicativos ou plataformas de terceiros não expressamente previstos; (iii) exatidão absoluta das respostas geradas por inteligência artificial; e (iv) qualquer resultado comercial ou financeiro decorrente do uso.

12.4. Constatada falha que comprometa funcionalidade essencial, a Sofl.A terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para saná-la, prorrogável mediante justificativa técnica fundamentada; para falhas não essenciais, o prazo será de até 30 (trinta) dias úteis. Persistindo a falha essencial, o Usuário poderá exigir o abatimento proporcional do preço ou rescindir sem ônus, na forma do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor, quando aplicável.

12.5. **Alterações da Plataforma.** A Sofl.A poderá implementar melhorias e novas funcionalidades independentemente de consentimento prévio. **A descontinuidade de funcionalidade relevante será comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias**, assegurado ao Usuário o cancelamento sem ônus.

SEÇÃO 13 – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E INDENIZAÇÃO

13.1. Limitação

Ressalvadas as hipóteses da Seção 13.3, a responsabilidade total da Sofl.A por perdas ou danos decorrentes do uso da Plataforma fica limitada ao **valor efetivamente pago pelo Usuário nos 12 (doze) meses anteriores ao fato gerador**.

13.2. A Sofl.A não responde por: falhas decorrentes de uso em desacordo com estes Termos; configurações realizadas pelo Usuário; queda de energia, falha de conectividade ou de infraestrutura do Usuário; atos de terceiros fora de sua infraestrutura; conteúdo inserido pelo Usuário; decisões administrativas, comerciais ou financeiras tomadas com base nas informações geradas pela Plataforma; e caso fortuito ou força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil.

13.3. Exceções à limitação

A limitação da Seção 13.1 **não se aplica** em caso de dolo, culpa grave, violação de direitos de propriedade intelectual, descumprimento das obrigações de proteção de dados pessoais, falha na prestação do serviço essencial, nem quando incidente a legislação consumerista — hipóteses em que a Sofl.A responderá integralmente pelos prejuízos comprovados, na forma da lei.

13.4. **Indenização.** O Usuário obriga-se a indenizar a Sofl.A pelos prejuízos comprovadamente decorrentes de: violação destes Termos ou do Contrato; violação de direitos de terceiros por meio da Plataforma; e conteúdo ilícito por ele inserido. **A Sofl.A comunicará o Usuário sobre qualquer demanda dessa natureza, facultando-lhe participar da defesa, e não celebrará acordo que lhe imponha obrigação sem sua anuência prévia.**

13.5. As disposições desta Seção subsistem à extinção da relação contratual.

SEÇÃO 14 – PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

14.1. O tratamento de dados pessoais observa a **Política de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais da Sofl.A**, documento que integra estes Termos e está disponível no sítio eletrônico.

14.2. Em síntese, e sem prejuízo do disposto naquele documento: a Sofl.A atua como **controladora** dos dados de visitantes e dos dados cadastrais dos

Contratantes, e como **operadora** dos dados de clientes finais e profissionais inseridos na Plataforma, hipótese em que o Contratante é o controlador.

14.3. Compete ao Usuário, na qualidade de controlador, assegurar base legal adequada para o tratamento dos dados de seus clientes finais, prestar-lhes as informações do art. 9º da Lei nº 13.709/2018 e atender primariamente às requisições de exercício de direitos.

14.4. Comunicações relativas a dados pessoais devem ser dirigidas ao canal do Encarregado, indicado na Política de Privacidade e na Seção 15.

SEÇÃO 15 – ATENDIMENTO E NOTIFICAÇÕES

15.1. Os canais oficiais de atendimento são:

Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais	admin@secretariasofia.com
Suporte técnico	suporte@secretariasofia.com
WhatsApp de atendimento	+55 21 99770-8193
Comercial e administrativo	admin@secretariasofia.com
Endereço para correspondência	Avenida Marechal Câmara, nº 160, Sala 1107, Centro, Rio de Janeiro/RJ
Sítio eletrônico	secretariasofia.com

15.2. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (horário de Brasília), exceto feriados. As solicitações são acusadas em até 1 (um) dia útil e respondidas de forma conclusiva em até 2 (dois) dias úteis.

15.3. São válidas, para fins de notificação, as comunicações enviadas por correio eletrônico e por WhatsApp aos contatos cadastrados, bem como os avisos publicados no sítio eletrônico. **Presumem-se recebidas em 24 (vinte e quatro) horas do envio, admitida prova em contrário.**

15.4. O Usuário obriga-se a manter atualizados seus dados de contato, sob pena de responsabilizar-se pelas consequências do não recebimento de comunicações.

SEÇÃO 16 – ALTERAÇÕES DESTES TERMOS

16.1. Estes Termos poderão ser alterados para refletir mudanças na Plataforma, na legislação ou nas práticas de mercado.

16.2. Comunicação prévia obrigatória

Alterações relevantes serão comunicadas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por aviso no sítio eletrônico e por mensagem aos contatos cadastrados, com indicação da data de entrada em vigor. **Não concordando com a nova versão, o Usuário poderá cancelar a assinatura sem qualquer ônus até essa data**, sendo vedada a modificação unilateral que reduza a utilidade essencial do serviço ou onere excessivamente o aderente, nos termos do art. 51, X e XIII, do Código de Defesa do Consumidor.

16.3. A versão vigente estará permanentemente disponível no sítio eletrônico, com indicação da data de atualização.

SEÇÃO 17 – DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. **Integralidade.** Estes Termos, a Política de Privacidade, a proposta comercial e o Contrato constituem o acordo integral entre as partes, prevalecendo sobre entendimentos anteriores relativos ao mesmo objeto.

17.2. **Independência das partes.** Estes Termos não criam sociedade, associação, *joint venture*, consórcio, franquia, representação comercial ou vínculo empregatício entre as partes.

17.3. **Cessão.** O Usuário não poderá ceder sua posição contratual sem anuência escrita da Sofl.A. A Sofl.A poderá cedê-la em caso de reorganização societária, fusão, cisão ou aquisição, **garantida a continuidade do serviço nas mesmas condições e mediante comunicação prévia ao Usuário**, a quem se assegura o cancelamento sem ônus caso não concorde com a cessão.

17.4. **Tolerância.** A tolerância quanto ao descumprimento de qualquer obrigação não importa novação, renúncia ou alteração do pactuado.

17.5. **Autonomia das disposições.** A declaração de nulidade ou ineficácia de qualquer disposição não prejudicará as demais, que permanecerão em pleno vigor.

17.6. **Legislação aplicável.** Estes Termos regem-se exclusivamente pela legislação brasileira.

17.7. **Solução consensual.** Antes do ajuizamento de qualquer medida, as partes envidarão esforços para a solução consensual da controvérsia pelos canais

da Seção 15, pelo prazo de 15 (quinze) dias corridos, sem prejuízo do direito de acesso à jurisdição.

17.8. **Foro.** Fica eleito o foro da **Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro** para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Versão 1.0 — vigente a partir de 1º de agosto de 2026. Documento publicado por 55.379.387 MARCOS PAULO DA SILVA DE SANTANA, CNPJ 55.379.387/0001-20, e disponível permanentemente para consulta, conservação e reprodução em secretariasofia.com.