

Veja neste artigo os termos e condições de uso da Plataforma Ramper

Quando usados nestes termos de uso (“Termos de Uso”), os termos em negrito abaixo terão as seguintes definições:

- **Software RAMPER:** Software de prospecção de vendas B2B. O Software RAMPER tem as seguintes características:
- **Tipo de Serviço:** SaaS – *software as a service* – serviço de software por assinatura.
 - **Endereço de Acesso:** <https://go.ramper.com.br>.
 - **Localização do Software:** O Software RAMPER está hospedado em servidor cloud computing (nuvem), em provedor de alta disponibilidade.
 - **Acesso ao software:** O Software RAMPER é acessado pela CONTRATANTE através da Internet utilizando o navegador Google Chrome.
- **Onboarding:** Processo inicial da CONTRATANTE que contempla o setup técnico da conta, treinamento e acompanhamento dos usuários parte da CONTRATANTE (“Usuários”) nos primeiros 30 dias após a sua contratação.
- **Customer Success (ou ‘CS’)** – Equipe definida pela CONTRATADA para ser responsável pelo relacionamento com a CONTRATANTE após a contratação do serviço.
- **Pagamento do serviço:** A CONTRATANTE paga um valor, a título de licenciamento, para utilização do Software RAMPER conforme o plano contratado.
- **Conta de acesso do CLIENTE (login de acesso):** Endereço de e-mail da CONTRATANTE a ser definido no ato da criação da conta.
- **Créditos:** Quantidade de contatos descobertos / capturados / validados com e-mail.
- **Sigilo das informações da Contratante:** A CONTRATADA se compromete em manter sigilo sobre as informações trocadas e geradas pela CONTRATANTE durante a utilização do Software RAMPER, não revelar nem transmitir direta ou indiretamente as informações trocadas a terceiros, nos termos da cláusula H.
- **Contratante:** A pessoa jurídica que contratada o Software RAMPER e serviços relacionados.
- **Contratada.** A RAMPER DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA., com sede em São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Voluntários da Pátria, 2.468, 10º Andar, Santana, inscrita no CNPJ/ME sob o nº. 29.138.927/0001-74.

Multa cobrada em caso de desistência da CONTRATANTE, nos planos com vigência acima de 1 mês e com pagamento mensal: Será cobrado 30% sobre o valor residual do contrato, calculado entre a data de cancelamento e a data do final do prazo contratado.

A) Termos da Prestação de Serviço:

1. A CONTRATADA reserva-se ao direito de atualizar e alterar os termos da prestação de serviço periodicamente e sem aviso prévio, sem que haja qualquer prejuízo à CONTRATANTE, sendo tal alteração comunicada à CONTRATANTE por via de e-mail e produzindo efeitos a partir do primeiro dia do mês seguinte ao da respectiva comunicação. Caso não concorde com a alteração, a CONTRATANTE terá o direito de cessar no final do mês da notificação da alteração, a utilização do Software RAMPER, sem qualquer penalização ou indenização, e sem o dever de pagar os demais valores mensais que seriam devidos até o final do prazo de vigência do contrato. Caso tais valores tenham sido pagos previamente pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá restituir tais quantias à CONTRATANTE.
2. O uso do serviço por parte da CONTRATANTE após a entrada em vigor das alterações aos termos e condições da prestação de serviços será considerado como aceitação expressa de tais alterações.
3. A violação de qualquer das condições estabelecidas nos termos da prestação de serviço confere à CONTRATADA o direito de encerrar a conta da CONTRATANTE infratora.
4. A CONTRATADA se reserva no direito de desenvolver e lançar novas funcionalidades que não estejam contempladas no plano atual contratado pela CONTRATANTE, que por sua vez poderá acessar essas melhorias através de um upgrade para outros planos.
5. A CONTRATANTE aceita e concorda que a CONTRATADA não pode ser responsabilizada pelos conteúdos por ela inseridos no serviço. A CONTRATANTE aceita expressamente que assume o risco da utilização inadequada do serviço.
6. A CONTRATADA não transaciona e tampouco comercializa Dados Pessoais de clientes. Os Dados Pessoais armazenados podem ser utilizados a critério de validação de informação na base de dados da CONTRATANTE.
7. A CONTRATADA se compromete em manter o Software RAMPER disponível, salvo com paradas planejadas e avisadas, com antecedência, para manutenção.
8. A CONTRATANTE pode consultar a versão atualizada dos Termos de Uso a qualquer momento, acessando o website <https://www.ramper.com.br/termos-condicoes>.

B) Termos de Uso do Software:

1. A CONTRATANTE é a única responsável pela decisão de aumentar ou reduzir o número de Usuários da sua conta.
2. A CONTRATANTE expressamente entende e aceita que a CONTRATADA não pode ser responsabilizada, nem a título de negligência, por quaisquer tipos de danos resultantes da utilização do Software RAMPER pela CONTRATANTE ou por terceiro que acessem os dados do utilizador através do Software RAMPER.
3. A CONTRATADA poderá suspender o serviço ou parte dele, sempre que detecte a necessidade de alterar ou corrigir o Software RAMPER, avisando o fato à CONTRATANTE por qualquer meio razoavelmente entendível, respeitando o disposto no item 7 da cláusula A – Termos da Prestação de Serviços. A CONTRATANTE expressamente aceita que a CONTRATADA lhe forneça automaticamente as alterações e as correções como parte do serviço, sem que isso altere/aumente o valor dos serviços ora contratados.
4. Na eventualidade do serviço ser descontinuado permanentemente, a CONTRATADA informará à CONTRATANTE desse fato com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias. No período de aviso prévio, compete à CONTRATANTE retirar todas as informações existentes na aplicação aos seus próprios custos. Após o encerramento da conta, a CONTRATADA procederá à eliminação de todos os Dados (inclusive Dados Pessoais) existentes na aplicação. A partir da descontinuidade dos serviços, a CONTRATANTE não pagará quaisquer outros valores mensais adicionais que tenham sido acordados entre as PARTES e, caso tenha pago tais quantias previamente, a CONTRATADA deverá restituí-las à CONTRATANTE.
5. O Software RAMPER utiliza fontes públicas, APIs com terceiros e base própria de dados para descobrir, validar e enriquecer informações (exemplo: endereço de e-mail).
6. O Software RAMPER gerencia um índice de confiabilidade de e-mails, onde:
 - (i) Confiabilidade alta: quando o algoritmo consegue validação de que o e-mail existe;
 - (ii) Confiabilidade média: quando o algoritmo não valida a conta de e-mail, mas encontra/possui o padrão de e-mail daquele domínio da empresa alvo;
 - (iii) Confiabilidade baixa: quando o algoritmo não valida a conta de e-mail e nem possui o padrão de e-mail. Neste caso, o e-mail é uma mera hipótese, sendo o cliente ressarcido de seus créditos consumidos neste item.
7. Apesar de gerenciar o índice de confiabilidade de e-mail (alta, média e baixa), o Software RAMPER não garante que 100% dos e-mails capturados são válidos.
8. Os créditos de captura são cumulativos de um mês para o outro. Ao cancelar a conta, o cliente perde seus créditos acumulados.
9. A CONTRATADA não se responsabiliza perante a CONTRATANTE ou terceiros pelo uso feito com as informações obtidas através do Software RAMPER, devendo a CONTRATANTE obter diretamente todas as autorizações necessárias para utilizar quaisquer Dados Pessoais obtidos e cumprir com quaisquer direitos previstos na legislação de proteção de dados aplicável.

C) Termos de Uso da Conta:

1. Para a subscrição do serviço, a CONTRATANTE deve indicar a sua identificação completa (razão social, domicílio ou sede social, CNPJ/CPF), um endereço de correio eletrônico válido e qualquer outra informação adicional que seja solicitada pela CONTRATADA.
2. É obrigatório o treinamento (onboarding) no ato da contratação para garantir que os Usuários estejam habilitados, não somente no uso funcional do Software RAMPER, como também nas boas práticas de prospecção recomendadas pela CONTRATADA.
3. Nos casos de substituições e/ou inclusões de novos Usuários pela CONTRATANTE, é importante que todos estejam habilitados para o uso do Software RAMPER. Neste caso, a contratação do treinamento em forma de serviço é opcional, ou a CONTRATANTE poderá optar pelo treinamento em formato de “vídeo gravado”.
4. O Usuário é o único e exclusivo responsável por manter a segurança da sua conta e senha pessoal, individual e privada. A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por qualquer perda ou dano resultante do descumprimento por parte do Usuário ou falha em cumprir com esta obrigação de segurança.
5. Ao divulgar informação gerada no Software RAMPER, a CONTRATANTE declara ser a proprietária desses conteúdos eximindo a CONTRATADA de todas e quaisquer responsabilidades, de qualquer natureza. O Software RAMPER é o meio para visualização e distribuição destes dados.
6. A CONTRATANTE não pode utilizar o serviço para quaisquer fins ilegais, ilícitos, fraudulentos ou não autorizados, estando totalmente responsabilizada por todo e qualquer conteúdo promovido.
7. A CONTRATANTE deve regular as quantidades envios de e-mails diários para não infringir as regras de SPAM, bem como utilizar a assinatura de descadastro (opt-out) que é opcional no Software RAMPER, mas obrigatória por lei.
8. A CONTRATANTE é responsável por estabelecer as regras internas de segurança e de proteção dos seus dados em relação aos seus Usuários.

D) Integrações com plataformas de terceiros:

1. A CONTRATANTE passará por um processo de setup técnico para fazer as integrações com softwares externos e configurações da caixa de e-mail dos Usuários registrados no Software RAMPER.
2. O Software RAMPER trabalha integrado ao e-mail da CONTRATANTE com melhor funcionamento em plataformas de mercado, como Google G Suite e Microsoft Office 365. Alguns gerenciadores de e-mail podem apresentar problemas na detecção de respostas.
3. A CONTRATANTE pode utilizar o RAMPERMAIL para realizar os envios de e-mail como alternativa, no caso de não utilizar um provedor de e-mail compatível aos requisitos mínimos para a integração com o Software RAMPER, ou optar por não realizar a integração padrão via IMAP/SMTP. Neste caso, o domínio que ficará registrado nos envios de e-mail é @RAMPERMAIL.COM.BR. A utilização do RAMPERMAIL não tem custo para a CONTRATANTE.
4. O Software RAMPER está integrado aos principais CRMs nacionais e internacionais utilizados, bem como principais plataformas de “inbound marketing”. As Integrações não listadas no software poderão ser contratadas à parte mediante avaliação da CONTRATADA.

E) Termos de Pagamento, Liberação do Uso do Software, Reembolso, Upgrade e Downgrade:

1. Os preços do Software RAMPER são divulgados sob consulta, diretamente entre a CONTRATANTE e a área comercial da CONTRATADA.
2. O pagamento do serviço será efetuado através de pagamento de boleto ou cartão de crédito, efetuado com os elementos fornecidos pela CONTRATADA.
3. O serviço é cobrado antecipadamente (pré-pago), consoante à periodicidade contratada e não reembolsável. Poderá ocorrer reembolso à CONTRATANTE apenas nas seguintes hipóteses:
 1. Caso o contrato seja encerrado pela CONTRATANTE em vista de violação, pela CONTRATADA, de qualquer das condições estabelecidas para prestação de serviços;
 2. Caso a CONTRATANTE não concorde com a alteração dos termos da prestação de serviços pela CONTRATADA (clausula A item 1).
4. A liberação de uso do Software RAMPER é realizada após a identificação e/ou comprovação do primeiro pagamento e também pela recepção deste documento assinado pela CONTRATANTE (digital ou física).
5. Caso a CONTRATANTE pretenda adicionar/remover usuários à sua conta deverá entrar em contato com o seu ‘CS’ para consulta dos preços vigentes.
6. Caso a CONTRATANTE pretenda efetuar o upgrade de uma aplicação, ser-lhe-á cobrada a diferença do preço de tabela dos pacotes respectivos, sendo aplicável o cálculo *pró-rata* quando contratada dentro do ciclo vigente.

F) Renovação, Cancelamento, Inadimplência, Suspensão e Juros/Multa:

1. A renovação do contrato de plano com vigência acima de 1 mês, será realizada de forma automática, a cada final de período do plano contratado, na mesma modalidade do contrato inicial. Caso a CONTRATANTE desejar mudar o plano ao final do contrato, deve manifestar-se com 30 dias de antecedência.
2. A renovação do contrato com plano Mensal será realizada de forma automática, a cada 30 dias e caso a CONTRATANTE desejar mudar o plano ao final do contrato, deve manifestar-se com 10 dias de antecedência.
3. Caso a CONTRATANTE deseje cancelar o contrato:
 - a) Plano Mensal: A CONTRATANTE deverá solicitar o cancelamento da conta com 10 dias de antecedência do próximo vencimento.
 - b) Plano com vigência acima de 1 mês: A CONTRATANTE deverá solicitar o cancelamento da conta com 30 dias de antecedência do próximo vencimento.
 - c) A CONTRATANTE deverá solicitar o cancelamento junto ao seu ‘CS’.
 - d) A CONTRATANTE terá um período de 30 dias para backup e após este período sua conta e respectivos dados serão excluídos.
 - e) Nos planos com vigência acima de 1 mês e com pagamento mensal, será cobrado uma multa de 30% sobre o valor residual do contrato, calculado entre a data de cancelamento e a data do final do prazo contratado.
4. O cancelamento da conta não isenta a CONTRATANTE dos pagamentos de cobranças vencidas e que não foram pagas, até a data do cancelamento.
5. A CONTRATANTE que estiver inadimplente, com atraso de 10 dias do vencimento, terá o acesso bloqueado, bem como o serviço de e-mail interrompido.
6. A CONTRATANTE que estiver inadimplente, com atraso acima de 30 dias do vencimento, terá o acesso cancelado e sua conta e respectivos dados excluídos.
7. A CONTRATADA se reserva no direito de cobrar multa e juros por atraso quando assim julgar necessário, onde serão aplicados 2% de multa e 0,033% de juros por dia de atraso.

8. A CONTRATADA não fará restituições nos casos de cancelamentos de planos com pagamento antecipado, a não ser nas hipóteses previstas na cláusula E, item 3.
9. O serviço não pode ser suspenso ou pausado pela CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE opte por suspender o serviço, deverá solicitar o cancelamento e arcar com os custos envolvidos e posteriormente solicitar uma nova contratação com os valores atualizados.
10. A não utilização do Software RAMPER durante um período por parte da CONTRATANTE não servirá de argumento para a não efetivação do pagamento durante este período.

G) Direitos de Propriedade Intelectual do Software RAMPER:

1. Todos os direitos do serviço são reservados à CONTRATADA. A CONTRATANTE aceita que o serviço contém informações protegidas e confidenciais que são tuteladas pela legislação aplicável.
2. A CONTRATANTE não pode duplicar, copiar, reproduzir, redistribuir, reutilizar qualquer parte do Software RAMPER ou materiais cedidos pela CONTRATADA, ou elementos visuais de design ou conceitos sem expressa autorização por escrito da CONTRATADA, sob pena de incorrer em responsabilidade civil e criminal.
3. A CONTRATADA não reivindica direitos de propriedade intelectual sobre os dados que a CONTRATANTE inserir no serviço.
4. A CONTRATADA obriga-se a guardar confidencialidade e não divulgar, por qualquer meio, os dados inseridos pela CONTRATANTE, na utilização do Software RAMPER, a que porventura tenha acesso.
5. A CONTRATANTE não poderá:
 - I. Disponibilizar o Software RAMPER a qualquer terceiro não autorizado ou de outra forma descrita no presente contrato;
 - II. Usar o Software RAMPER para prestar serviços a terceiros de forma alheia ao expressamente permitido pelo contrato, com exceção aos clientes integrantes do programa de canais RAMPER;
 - III. Interferir ou prejudicar intencionalmente a integridade do Software RAMPER ou os dados nele contidos;
 - IV. Tentar obter acesso não autorizado ao Software RAMPER ou a seus sistemas ou redes afins;
 - V. Usar o Software RAMPER para causar danos, como sobrecarga, ou criar vários agentes com a finalidade de prejudicar operações de terceiros;
 - VI. Excluir ou modificar quaisquer marcações do software, ou qualquer aviso, de direitos reservados da CONTRATADA.

H) Termos de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei 13.709/2018):

1. São consideradas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, e assim doravante denominadas, todas e quaisquer informações que forem divulgadas por uma das partes à outra, seja verbalmente, por escrito, por meio eletrônico ou por qualquer outra forma de transmissão tangível, e que por determinação de uma ou ambas as partes, em razão de suas características essenciais ou em virtude de circunstâncias fáticas, não possam ser tornadas públicas, devendo ser abrigadas pela confidencialidade e pelo sigilo, na forma disposta neste instrumento.
2. A CONTRATADA cumpre plena e integralmente as disposições sobre privacidade e proteção de dados pessoais que estão definidas na Lei 13.709/2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados), e de acordo com as definições da Lei, tanto a CONTRATADA quanto a CONTRATANTE são agentes de tratamento de dados.

A CONTRATANTE tem o papel de "controlador", a quem compete às decisões sobre o tratamento dos dados.

A CONTRATADA tem o papel de "operador", pois efetua o tratamento dos dados sob as orientações do "controlador". A CONTRATADA assumirá o papel de "controlador", e suas responsabilidades, caso não siga as instruções do "controlador".

- I. As Condições Específicas para o Tratamento de Dados Pessoais detalham os limites e responsabilidades das Partes.
- II. Os "leads" (contato capturado pelo operador) podem solicitar o bloqueio de envio de email ao clicar no link de descadastramento (opt-out), que deve estar no corpo do email recebido. A informação de descadastramento será recebida no Software Ramper e este impedirá esse operador de enviar novos emails a este "lead".
- III. A CONTRATADA sempre informa e orienta a CONTRATANTE, sobre as melhores práticas de como realizar o melhor uso do Software Ramper.
- IV. A CONTRATANTE poderá utilizar dados pessoais de fontes duvidosas (importação de lista) no Software Ramper. A CONTRATADA processará as informações selecionadas e identificará que a origem é desconhecida. As responsabilidades pelo uso destas informações serão única e exclusiva do controlador (CONTRATANTE).

- V. A CONTRATADA disponibiliza um canal de contato para responder questionamentos sobre a LGPD através do email privacidade@ramper.com.br.
3. A CONTRATADA compromete-se a:
- (a) Zelar pela manutenção do sigilo e confidencialidade de todas as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que eventualmente venham a ter ciência ou acesso, ou que lhe venha a ser confiadas por qualquer razão, incluindo durante a vigência da contratação dos serviços oferecidos;
 - (b) Fazer com que seus sócios, diretores, empregados, prepostos, consultores, contratados, representantes ou quaisquer outras pessoas sob sua responsabilidade (direta ou indireta), ou ainda quaisquer outras pessoas de empresas relacionadas, mantenham sob sigilo e confidencialidade todas as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS a que tiverem acesso;
 - (c) Não divulgar a terceiros, revelar, comercializar, reproduzir ou de qualquer modo dispor das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS recebidas da outra parte sobre ela própria (a outra parte), sobre terceiros, inclusive sobre atividades desenvolvidas nos imóveis, salvo autorização prévia e por escrito da outra parte;
 - (d) Não fazer ou permitir que sejam feitas cópias das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo se autorizado previamente e por escrito pela outra parte;
 - (e) Não utilizar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interesses estranhos à consecução dos objetivos eventualmente ajustados;
 - (f) Tomar todas as precauções de segurança razoáveis para proteger a integridade e confidencialidade das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;
 - (g) Não divulgar a terceiros a existência do presente Termo de Confidencialidade ou de seu objeto sem o consentimento previamente escrito da outra parte.
4. A CONTRATADA responderá solidariamente pelos danos, eventualmente causados, por atos de seus colaboradores, prepostos, contratados ou terceiros sob sua responsabilidade à CONTRATANTE ou a terceiros.
5. Em caso de necessidade de utilização ou revelação a terceiros de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, a CONTRATADA deverá, na vigência do presente acordo, obter, para tal fim, autorização prévia e por escrito da outra parte.
6. Em caso de necessidade de utilização ou revelação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS em razão da lei ou de ordem judicial e/ou da Administração Pública, a parte que for assim obrigada a utilizar ou revelar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS deverá notificar a outra parte, imediatamente e por escrito, da obrigatoriedade da divulgação, antes mesmo de mencionada divulgação, para que a outra parte possa tomar as providências necessárias para garantir a confidencialidade das informações, utilizando-se para tanto das medidas, quer sejam judiciais ou não, aplicáveis ao caso, para que obtenha êxito na salvaguarda dos direitos de sigilo e confidencialidade aqui estabelecidos.
7. As PARTES concordam que a confidencialidade disciplinada neste acordo impõe obrigações de fazer e de não fazer, sendo cabível a execução específica destas obrigações para evitar ou remediar a violação do presente acordo, podendo a parte que tiver suas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS reveladas proceder na forma dos artigos 814 e seguintes do Novo Código de Processo Civil Brasileiro (Lei 13.105/2015), sem prejuízo das demais medidas previstas pela lei.
8. Excetuam-se da definição de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS as informações:
- I. Que tenham sido publicadas ou tenham se tornado de domínio público, desde que tal fato não tenha ocorrido por atos ou omissões das partes;
 - II. Que tenham sido fornecidas ou trazidas ao conhecimento das partes por terceiros, que não atuam direta ou indiretamente em nome das partes, informações estas divulgadas legalmente e sem restrição quanto à sua utilização ou revelação;
 - III. Que já estejam em seu poder, conforme possa ser demonstrado pelos arquivos existentes, desde que estas informações não sejam objeto de outro contrato de confidencialidade ou obrigação de sigilo das partes entre si;
 - IV. Que tenham sua divulgação aprovada previamente e por escrito pela parte que a revelou, nos termos da cláusula quarta supracitada, desde que respeitados os limites e condições dispostos na permissão para divulgação das informações; ou

V. Que tenham que ser reveladas em virtude de lei, ordem judicial e/ou da Administração Pública, respeitados os estritos limites da requisição ou determinação e observados os termos dispostos na cláusula quarta supracitado.

9. As obrigações de confidencialidade, na forma como dispostas acima, passam a ter vigência a partir da assinatura deste contrato e perdurarão até o final do prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a data de vigência ou cancelamento do contrato, concordando as partes que mencionadas obrigações de confidencialidade são ora dispostas para vigorarem independentemente da duração dos objetivos eventualmente estabelecidos e até que se esgote integralmente o prazo fixado nesta cláusula.

I) Atendimento prestado pela CONTRATADA:

1. O canal de atendimento disponibilizado à CONTRATANTE e aos titulares das contas ativas é o CHAT ONLINE, disponível dentro do próprio software RAMPER durante o horário comercial. Para reportar uma dúvida e/ou bug fora do horário, a CONTRATANTE pode enviar uma mensagem no CHAT ONLINE que responderá assim que estiver disponível ou pode enviar e-mail para ajuda@ramper.com.br.

Horário comercial: das 9h às 12h e das 13h às 18h - em dias úteis (horário de Brasília – GMT-3).

2. As tratativas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA via Customer Success acontecem prioritariamente por e-mail, telefone ou conferência online, respectivamente nesta ordem, sempre com horário marcado, não tendo o atendente a obrigação de prestar atendimento imediato à CONTRATANTE.
3. Problemas mais complexos: o time de Atendimento da CONTRATADA faz um diagnóstico e fornece à CONTRATANTE um prazo para resolução.
4. Os profissionais de Atendimento não estão autorizados a responder chamados através de “Skype”, “WhatsApp” e outros programas de “instant message”.
5. Para melhor controle dos atendimentos, é recomendado sempre utilizar o canal ajuda@ramper.com.br.
6. A prestação de serviços não contempla a visita presencial de profissionais da CONTRATADA no local da CONTRATANTE para fins técnicos, comerciais e/ou de treinamento.

J) Termos específicos relacionados à funcionalidade “Conectar”:

1. A funcionalidade “Conectar” é um processo onde a CONTRATANTE poderá utilizar as janelas de oportunidades, identificadas pelo Software Ramper, para saber a hora certa de se conectar com o prospect. A realização da ligação poderá ser integrada no Software Ramper ou uma ligação fora dele, através de telefonia fixa ou celular.
2. A contratação de planos com a adição da funcionalidade “Conectar” do Software Ramper não contempla o serviço de telefonia/VOIP (“Voice Over Internet Protocol” - telefonia que utiliza a internet para fazer ligações telefônicas). A CONTRATADA não é uma empresa de telefonia e não comercializa serviços desta natureza.
3. O serviço de telefonia/VOIP é utilizado para que a ligação seja feita de forma integrada pelo Software Ramper.
4. A CONTRATANTE poderá contratar um fornecedor de serviço de telefonia/VOIP de sua preferência (consultar a Área Comercial da CONTRATADA para identificar as empresas que são parceiras Ramper) ou utilizar sua própria telefonia (fixa ou celular), caso em que a CONTRATANTE não fará a ligação integrada pelo Software Ramper. Os custos dessa contratação, instalação e utilização serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE.
5. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo desempenho e qualidade da ligação/conexão que a CONTRATANTE efetuar junto ao seu fornecedor. A Área de Suporte Técnico da Ramper não atuará em chamado dessa natureza.

K) Condições Gerais:

1. O serviço é prestado através da Internet, e desta forma a CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer falhas de conectividade e inerente impossibilidade da sua utilização.
2. A CONTRATADA garante prestação do serviço da melhor forma, contudo não garante que este irá satisfazer as “Necessidades Específicas” da CONTRATANTE. A CONTRATADA disponibiliza o onboarding para dirimir quaisquer dúvidas sobre o uso do Software RAMPER.
 - a. Para efeitos do presente contrato, “Necessidades Específicas” serão todas aquelas alheias às previsões entabuladas neste instrumento.
3. Para todas e quaisquer questões sejam de que natureza forem decorrentes da aplicação, interpretação ou execução do presente contrato será competente o foro da comarca de São Paulo/SP com expressa renúncia a qualquer outro.

#####

ANEXO I - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Estas Condições Específicas para o Tratamento de Dados Pessoais (“Condições Específicas”) são parte integrante da relação comercial (“Relação Comercial”), existente entre a **RAMPER DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA**, CNPJ/ME sob o nº. 29.138.927/0001-74 (“Ramper”) e a [**Nome da Sociedade**], CPF/CNPJ/ME sob o nº. [**CPF/CNPJ da Sociedade**] (“Controladora”) formalizada ou não por meio de contrato escrito (“Contrato”).

Em caso de conflito entre as disposições do Contrato, destas Condições Específicas, e da Legislação de Proteção de Dados Aplicável (conforme abaixo definido), a seguinte ordem hierárquica irá prevalecer: (a) Legislação de Proteção de Dados Aplicável; (b) estas Condições Específicas; e (c) o Contrato.

Na hipótese de superveniência de quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis a Dados Pessoais aos quais esteja sujeita a Ramper, as partes acordam, desde já, em adaptar a Relação Comercial, o Contrato e essas Condições Específicas para que eles se mantenham em conformidade com a Legislação de Proteção de Dados Aplicável. Não sendo possível a mencionada adaptação em até 30 (trinta) dias do início das tratativas entre as partes, a Ramper terá o direito de rescindir o Contrato e terminar a Relação Comercial imediatamente, sem qualquer ônus ou penalidade.

1. Objeto

1.1. O objeto destas Condições Específicas é regular as condições adicionais e eventualmente não contempladas no Contrato, relacionadas ao cumprimento da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (“MCI”), da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (“LGPD”), conforme periodicamente alteradas, bem como das demais leis e regulamentos relacionados à proteção de Dados Pessoais e privacidade que possam ser aplicados a qualquer Tratamento de Dados Pessoais no âmbito do Contrato e/ou da Relação Comercial (“Legislação de Proteção de Dados Aplicável”).

1.2. Quaisquer termos em letras maiúsculas não definidos de outra forma no Contrato ou nestas Condições Específicas terão o significado atribuído a eles na Legislação de Proteção de Dados Aplicável.

2. Tratamento de Dados Pessoais

2.1. A Controladora poderá compartilhar com a Ramper determinados Dados Pessoais de seus clientes, funcionários e/ou terceiros. Os detalhes do Tratamento dos Dados Pessoais, em especial, a duração, objeto e finalidade do Tratamento, bem como os tipos de Dados Pessoais a serem Tratados e as categorias dos Titulares, estão descritos no **Apêndice A** destas Condições Específicas.

2.2. A Controladora declara e garante que possui todos os direitos necessários para compartilhar os Dados Pessoais com a Ramper para que o Tratamento seja executado em relação à Relação Comercial e garante também possuir uma Base Legal adequada nos termos da Legislação de Proteção de Dados Aplicável para a realização do Tratamento, devendo informar a Ramper sobre essa Base Legal. A Controladora fica obrigada a comprovar a Base Legal de sua base de dados, caso solicitado pela Ramper, bem como que a finalidade divulgada ao Titular quando da coleta dos Dados Pessoais é relacionada o objeto do Contrato/Relação Comercial, mantendo os registros necessários a esta prestação de contas.

2.3. A Controladora é e continuará sendo a responsável pelos Dados Pessoais compartilhados de qualquer forma com a Ramper no âmbito do Contrato/Relação Comercial.

2.4. A Ramper utilizará e tratará os Dados Pessoais recebidos da Controladora ou obtidos em decorrência do Contrato/Relação Comercial única e exclusivamente para cumprimento de suas obrigações nos termos do Contrato/Relação Comercial.

2.5. A Ramper poderá compartilhar as informações e Dados Pessoais fornecidos pela Controladora com diversas áreas internas da Ramper e com sociedades do mesmo grupo econômico da Ramper, incluindo, sem limitação, suas controladas, controladoras ou empresas sob controle comum (“Afiliações”), (a) para as finalidades estabelecidas pelo Contrato/Relação Comercial e/ou (b) para oferta, diretamente ou por meio de suas Afiliações, de produtos ou serviços que possam ser de interesse da Controladora ou dos Titulares, comprometendo-se a deixar de usar os Dados Pessoais para fins de envio de ofertas de outros produtos ou serviços caso os Titulares assim solicitem.

2.6. A Controladora deverá se responsabilizar pela integralidade e legitimidade da coleta de todas as informações e Dados Pessoais fornecidos à Ramper, bem como pela utilização desses Dados Pessoais pela Ramper conforme as suas diretrizes.

2.7. Caso a Base Legal para o Tratamento dos Dados Pessoais seja o consentimento do Titular, a Controladora deverá realizar o Tratamento mediante cláusula destacada das demais cláusulas contratuais, atrelada à finalidade determinada, evidenciando esse consentimento à Ramper. Caso tal consentimento seja revogado pelo Titular, a Controladora deverá imediatamente comunicar tal revogação à Ramper.

2.8. Exceto se de outra forma acordado entre as partes, a Controladora se compromete a não disponibilizar à Ramper Dados Sensíveis. Caso a disponibilização destes se mostre essencial à execução do Contrato/Relação Comercial, a Controladora se responsabilizará integralmente pelo seu Tratamento.

2.9. Na hipótese de os Dados Pessoais envolverem informações sobre crianças, a Controladora deverá obter consentimento específico e em destaque de um dos pais ou responsáveis legais, mantendo registro para fins de prestação de contas à Ramper.

2.10. A Ramper não se obriga a tratar quaisquer Dados Pessoais caso entenda que tal Tratamento possa imputar à Ramper infração de qualquer lei aplicável.

2.11. Caso a Ramper acredite que uma atividade de Tratamento específica, além do escopo das instruções da Controladora, é necessária para cumprir uma obrigação legal à qual a Ramper está sujeita, a Ramper poderá empreender tal Tratamento independentemente de qualquer autorização da Controladora.

3. Confidencialidade

3.1. Sem prejuízo de quaisquer acordos contratuais existentes entre as partes, a Ramper tratará todos os Dados Pessoais objeto do Contrato/Relação Comercial como confidenciais e informará a todos os seus funcionários, agentes e/ou subcontratados envolvidos no tratamento dos Dados Pessoais da natureza confidencial dos Dados Pessoais. Essa obrigação permanecerá em vigor pelo prazo de 2 (dois) anos após o término do Contrato/Relação Comercial e destas Condições Específicas, por qualquer motivo.

4. Segurança

4.1. A Ramper declara que dispõe de processos internos e infraestrutura adequados à Legislação de Proteção de Dados Aplicável.

4.2. Os Dados Pessoais coletados, quando armazenados pela Ramper, serão armazenados em ambiente seguro e controlado da Ramper, ou de terceiro por ela contratado, no Brasil ou no exterior.

5. Subcontratação

5.1. A Ramper poderá subcontratar as operações de Tratamento de Dados Pessoais realizadas em nome da Controladora sempre que necessário para a execução do objeto do Contrato/Relação Comercial, sendo, nesse caso, responsável perante a Controladora por eventuais infrações à Legislação de Proteção de Dados Aplicável pelo subcontratado.

6. Obrigação de Informação e Gestão de Incidentes

6.1. A Ramper irá cooperar com a Controladora e manter as medidas técnicas e organizacionais necessárias para que a Controladora possa cumprir com os pedidos de Titulares e das autoridades governamentais competentes decorrentes do Tratamento dos Dados Pessoais objeto do Contrato/Relação Comercial.

6.1.1 Se a Ramper for obrigada, pela Legislação de Proteção de Dados Aplicável, ou a pedido de um Titular, a revelar, alterar, excluir ou realizar qualquer outro Tratamento de Dados Pessoais ou a fornecer informações ou documentos relativos aos Dados Pessoais no escopo do Contrato/Relação Comercial, a Ramper deverá (a) notificar a Controladora, enviando os documentos e informações necessários para que a Controladora possa se defender ou se manifestar em relação à referida divulgação, alteração, exclusão ou outro tratamento; e (b) fornecer, tempestivamente, informações e documentos e auxiliar a Controladora a atender aos direitos dos Titulares e das autoridades governamentais competentes previstos na Legislação de Proteção de Dados Aplicável.

6.2. Sempre que a Ramper tomar conhecimento de um incidente que possa ter qualquer impacto relevante no Tratamento dos Dados Pessoais objeto do Contrato/Relação Comercial, a Ramper deverá notificar a Controladora sobre o incidente, bem como cooperar e seguir as instruções da Controladora com relação a tais incidentes, a fim de permitir que a Controladora (e a própria Ramper) realize uma investigação completa do incidente, formule uma resposta correta e tome as medidas adequadas em relação ao incidente.

7. Responsabilidade

7.1. A Controladora indenizará e isentará a Ramper de e contra todas as reclamações, ações, perdas, danos, multas, penalidades e despesas (incluindo honorários advocatícios, de auditores e peritos) incorridas pela Ramper decorrentes de uma infração destas Condições Específicas e/ou da Legislação de Proteção de Dados Aplicável, em razão de atos ou omissões da Controladora.

7.2. A Controladora concorda que, não obstante o disposto no Contrato, não será aplicada qualquer limitação de responsabilidade para danos que sejam decorrentes de violação de privacidade, de proteção de Dados Pessoais ou da inobservância da Legislação de Proteção de Dados Aplicável.

7.3. Atestam as partes que a Ramper somente será responsabilizada por questões relacionadas ao Tratamento de Dados Pessoais realizado no âmbito do Contrato/Relação Comercial caso comprovadamente tenha realizado operações de Tratamento de Dados Pessoais que violem o quanto disposto no Contrato ou na Legislação de Proteção de Dados Aplicável.

8. Manutenção dos Dados Pessoais

8.1. Após o término do Contrato/Relação Comercial por qualquer motivo, a Ramper poderá, para fins de auditoria, determinação legal e preservação de direitos, permanecer com os Dados Pessoais pelo prazo estabelecido na legislação aplicável. Nesse caso, a Ramper garantirá a confidencialidade dos Dados Pessoais.

9. Disposições Diversas

9.1. Estas Condições Específicas serão regidas e interpretadas de acordo com a lei estabelecida no Contrato. Quaisquer disputas decorrentes ou relacionadas a estas Condições Específicas serão levadas exclusivamente à jurisdição competente indicada no Contrato.

9.2. Quaisquer notificações enviadas nos termos destas Condições Específicas, serão enviadas para as pessoas de contato da Ramper e da Controladora descritas no **Apêndice B**.

[Local de Assinatura, Data]

RAMPER DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA.

(Operadora)

1. _____
Nome: RICARDO LOPES CORREA
Posição: CEO

[Nome da Sociedade]

(Controladora)

2. _____
Nome:
Posição:



APÊNDICE A: DETALHES DO TRATAMENTO

Titulares

Os Dados Pessoais se referem às seguintes categorias de Titulares: *[PROSPECTS]*

Categorias de Dados

Os Dados Pessoais compartilhados se referem às seguintes categorias de Dados Pessoais: *[NOME, SOBRENOME, CARGO, EMPRESA QUE TRABALHA]*

Dados Sensíveis (Se aplicável)

Os Dados Pessoais compartilhados se referem às seguintes categorias de Dados Pessoais sensíveis: *[N/A - NÃO SÃO TRATADOS]*

Finalidade do Tratamento

A finalidade do Tratamento é: *[PROSPECÇÃO DE VENDAS B2B]*

Operações de Tratamento

Os Dados Pessoais compartilhados estarão sujeitos às seguintes atividades básicas de tratamento: *[COLETA]*



APÊNDICE B: INFORMAÇÕES DE CONTATO

Informações de contato da Ramper

ajuda@ramper.com.br

Informações de contato da Controladora

EMAIL DO REPRESENTANTE LEGAL da Sociedade