TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

Última atualização: 19/11/2026

PLATAFORMA FAONE ATENDIMENTO

Estes Termos e Condições de Uso regulam a contratação, o acesso e a utilização da plataforma FAONE ATENDIMENTO, disponibilizada por:

F. ANTUNES DE OLIVEIRA
Marca comercial: Faone | Produto: Faone Atendimento
CNPJ: 60.988.572/0001-52
Canal oficial de atendimento e suporte: WhatsApp (51) 99284-2603
E-mail de contato: contato@faone.com.br

O Faone Atendimento é uma plataforma de software como serviço destinada ao uso empresarial, oferecendo recursos para organização, gerenciamento e automação de atendimentos, integração com canais de comunicação, gestão de usuários, filas, contatos, mensagens, relatórios, integrações, APIs e demais funcionalidades disponibilizadas conforme o plano contratado.

A utilização do Faone Atendimento está sujeita a estes Termos, às condições comerciais contratadas, à Política de Privacidade vigente e, quando aplicável, às regras dos serviços e plataformas de terceiros utilizados pelo Cliente.

ALTERAÇÃO DA IDENTIDADE COMERCIAL — GESTORWHATS PARA FAONE

A marca anteriormente apresentada como GestorWhats passa a utilizar a identidade comercial Faone. A plataforma de atendimento passa a ser denominada Faone Atendimento, integrante do ecossistema Faone. Trata-se de alteração de identidade comercial, sem mudança, por si só, da pessoa jurídica contratada, que permanece F. ANTUNES DE OLIVEIRA, CNPJ 60.988.572/0001-52. Referências à denominação GestorWhats em documentos e contratos anteriores identificam a mesma plataforma, ressalvadas as condições específicas de cada contratação.

1. CONCEITOS IMPORTANTES

Para fins destes Termos:

Cliente: pessoa física ou jurídica responsável pela contratação e pagamento do Faone Atendimento e pela administração da respectiva conta.

Usuário Administrador ou Admin: pessoa indicada pelo Cliente com poderes de administração da conta, incluindo gestão de usuários, permissões, configurações e recursos disponíveis.

Usuário: pessoa autorizada pelo Cliente a acessar a plataforma.

Terceiro Autorizado: agência, consultoria, prestador de serviço, revendedor ou outro terceiro autorizado pelo Cliente a utilizar sua conta, sempre por meio de credenciais próprias.

Faone Atendimento: plataforma de software como serviço destinada ao gerenciamento de atendimentos, comunicações, integrações e demais recursos disponibilizados conforme o plano contratado.

Plano: modalidade comercial contratada pelo Cliente, que poderá estabelecer limites de usuários, canais, conexões, funcionalidades, armazenamento ou outros recursos.

Canal: serviço de comunicação conectado ao Faone Atendimento, como WhatsApp, Telegram ou outros que venham a ser disponibilizados.

Integração: conexão entre o Faone Atendimento e sistemas ou serviços externos, como APIs, webhooks, CRMs, ferramentas de automação, inteligência artificial ou outros serviços.

2. OBJETO DO SERVIÇO

O Faone Atendimento disponibiliza uma licença temporária, limitada, não exclusiva e intransferível de utilização da plataforma durante a vigência da contratação.

Dependendo do plano e das funcionalidades disponíveis, a plataforma poderá oferecer recursos como:

gerenciamento de atendimentos;

filas e tickets;

usuários e permissões;

contatos;

etiquetas e classificações;

histórico de conversas;

mensagens rápidas;

chatbots;

automações;

agendamento de mensagens;

relatórios;

gestão de canais;

APIs;

webhooks;

integrações com sistemas externos;

CRM e recursos de organização;

serviços de inteligência artificial;

outras funcionalidades incorporadas ao produto.

A existência de determinada funcionalidade em algum momento não gera direito adquirido à sua manutenção permanente.

O Faone Atendimento poderá adicionar, alterar, substituir ou descontinuar funcionalidades em razão de necessidades técnicas, comerciais, operacionais, de segurança ou evolução do produto, ressalvadas obrigações assumidas expressamente em proposta ou contrato específico.

3. USO EMPRESARIAL E USUÁRIOS

O Faone Atendimento destina-se a uso empresarial por pessoas adultas.

Cada pessoa que utilizar a plataforma deverá possuir login individual próprio.

É proibido compartilhar a mesma credencial entre diferentes pessoas, ainda que pertençam à mesma empresa.

A quantidade de usuários disponíveis dependerá do plano contratado.

Ao atingir o limite de usuários do plano, o Cliente não poderá criar novos usuários até realizar upgrade ou contratar capacidade adicional, quando disponível.

O Administrador poderá:

criar usuários;

alterar usuários;

redefinir credenciais;

bloquear acessos;

remover usuários;

definir permissões.

O Faone Atendimento também poderá disponibilizar recurso de recuperação de senha ao próprio Usuário.

A remoção de um Usuário encerra imediatamente seu acesso à plataforma.

Os históricos de atendimentos, mensagens e registros operacionais da empresa poderão permanecer armazenados após a remoção do Usuário, ainda que o vínculo operacional com aquele Usuário deixe de existir, observadas as regras da Política de Privacidade.

4. TERCEIROS AUTORIZADOS

O Cliente poderá permitir acesso à sua conta por agências, consultorias, prestadores de serviço, revendedores ou outros terceiros autorizados.

Cada terceiro deverá possuir credenciais individuais próprias e seu acesso será considerado dentro dos limites do plano contratado.

O Cliente é responsável pelas pessoas às quais conceder acesso e pelas ações realizadas por seus Usuários e terceiros autorizados.

A autorização de terceiros não permite:

compartilhamento de uma mesma credencial entre várias pessoas;

rateio de licenças entre empresas independentes;

revenda não autorizada de acessos;

utilização do Faone Atendimento como serviço independente por empresas não abrangidas pela contratação.

Modalidades específicas de revenda, parceria ou sublicenciamento dependerão de contratação própria.

5. PLANOS E LIMITES DE UTILIZAÇÃO

Cada plano poderá estabelecer limites específicos de:

usuários;

canais;

conexões;

funcionalidades;

armazenamento;

recursos;

integrações;

outros itens definidos comercialmente.

Os limites aplicáveis serão aqueles vigentes para o plano contratado pelo Cliente.

Quando o limite de determinado recurso for atingido, poderá ser necessário realizar upgrade ou contratação adicional.

6. ASSINATURA E COBRANÇA RECORRENTE

A contratação do Faone Atendimento funciona por assinatura recorrente.

Enquanto a assinatura permanecer ativa, novas cobranças serão geradas automaticamente a cada ciclo de renovação, de acordo com o plano contratado.

A assinatura permanecerá ativa até que o Cliente solicite seu cancelamento na forma prevista nestes Termos.

Os preços dos planos poderão ser alterados pelo Faone Atendimento.

Alterações de preço serão comunicadas com antecedência mínima de 30 dias e passarão a produzir efeitos em renovação posterior ao término desse período.

Não haverá cobrança retroativa decorrente de alteração futura de preço.

7. UPGRADE E DOWNGRADE

O Cliente poderá alterar seu plano mediante upgrade ou downgrade, conforme as opções comerciais disponíveis.

A alteração de plano produzirá efeitos imediatamente em relação aos limites e funcionalidades disponíveis.

O valor correspondente ao novo plano será aplicado na próxima cobrança recorrente, sem cobrança proporcional imediata no momento da alteração.

ATENÇÃO – DOWNGRADE

Ao realizar downgrade para plano com limites inferiores aos recursos atualmente utilizados, os usuários, canais, conexões, dados ou recursos que excederem os limites do novo plano poderão ser bloqueados imediatamente.

Os dados relacionados aos recursos excedentes poderão ser excluídos imediatamente e de forma definitiva.

Antes de confirmar um downgrade, o Cliente deverá revisar sua utilização e, quando disponível, realizar a exportação ou cópia das informações que deseje preservar.

A realização posterior de upgrade não garante a recuperação de dados excluídos durante o downgrade.

8. TAXA DE IMPLEMENTAÇÃO

A contratação poderá envolver cobrança de taxa de implementação, conforme as condições comerciais vigentes.

A taxa é cobrada uma única vez por contratação.

Depois que os serviços de implementação, configuração ou disponibilização inicial forem realizados, a taxa de implementação não será reembolsável, ressalvados direitos obrigatoriamente assegurados pela legislação aplicável.

O prazo de implementação poderá variar de acordo com:

plano contratado;

complexidade do projeto;

quantidade de integrações;

necessidade de configurações específicas;

disponibilidade de serviços de terceiros;

colaboração do Cliente;

fornecimento de informações e acessos necessários.

Atrasos provocados pela ausência ou demora do Cliente no fornecimento de informações, acessos, autorizações ou outras providências necessárias não serão imputados ao Faone Atendimento e não gerarão, por si só, direito a reembolso.

9. INADIMPLÊNCIA

A falta de pagamento de uma cobrança poderá provocar bloqueio imediato do acesso à plataforma.

A inadimplência não cancela automaticamente a assinatura.

Enquanto não houver solicitação de cancelamento, novas cobranças poderão continuar sendo geradas normalmente.

Caso o Cliente queira regularizar a conta e continuar utilizando o Faone Atendimento, deverá quitar os valores vencidos.

Após a confirmação do pagamento necessário à regularização, o acesso será liberado automaticamente, salvo eventual necessidade técnica ou financeira de processamento.

Caso o Cliente inadimplente opte pelo cancelamento, os valores vencidos que permanecerem em aberto serão desconsiderados pelo Faone Atendimento e não serão exigidos.

O cancelamento também interromperá as futuras renovações.

10. RECONTRATAÇÃO

Após o cancelamento, eventual contratação futura será considerada nova contratação.

A nova contratação ficará sujeita:

aos planos vigentes naquele momento;

aos preços vigentes;

às regras comerciais atuais;

à nova taxa de implementação;

às condições disponíveis na data da nova adesão.

Valores antigos que tenham sido desconsiderados em razão do cancelamento não serão reativados.

11. CANCELAMENTO PELO CLIENTE

Não existe fidelidade mínima, salvo se houver contratação específica em sentido diverso.

O Cliente poderá solicitar o cancelamento a qualquer momento e sem multa de cancelamento.

O pedido deverá ser enviado pelo WhatsApp oficial de atendimento do Faone Atendimento.

O suporte confirmará o processamento do cancelamento.

Para fins de encerramento da recorrência, será considerada como data efetiva do pedido a data e hora em que o Cliente enviou a mensagem solicitando o cancelamento, ainda que a confirmação do suporte ocorra posteriormente.

Essa regra também se aplica a pedidos enviados:

fora do horário comercial;

durante a noite;

em finais de semana;

em feriados.

A confirmação poderá ocorrer posteriormente durante o horário de atendimento.

O cancelamento interrompe as futuras renovações, mas não encerra imediatamente o acesso referente ao período já pago.

O Cliente poderá utilizar a plataforma até o término do ciclo contratado.

Não haverá reembolso proporcional do período restante em cancelamentos voluntários realizados pelo Cliente, ressalvados direitos obrigatórios previstos na legislação aplicável.

12. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O Faone Atendimento não concede direito contratual adicional de arrependimento ou reembolso além das hipóteses previstas na legislação.

Quando determinada contratação estiver sujeita ao Código de Defesa do Consumidor ou outra norma que assegure direito obrigatório de arrependimento, reembolso ou cancelamento, serão observadas as respectivas disposições legais.

13. API OFICIAL DO WHATSAPP

A API Oficial da Meta – WhatsApp Business Platform é a principal modalidade de conexão com o WhatsApp utilizada e recomendada pelo Faone Atendimento.

Sua utilização é prioritariamente indicada para operações profissionais e contínuas.

O Cliente que utilizar a API Oficial deverá observar:

termos da Meta;

políticas do WhatsApp;

regras de mensagens;

políticas de templates;

requisitos de qualidade;

limites de utilização;

regras comerciais;

demais condições impostas pela Meta.

Essas regras poderão ser alteradas pela Meta independentemente do Faone Atendimento.

14. CUSTOS DA META

Os valores cobrados pela Meta pelo uso da WhatsApp Business Platform não estão incluídos na mensalidade do Faone Atendimento.

Isso poderá incluir cobranças relacionadas a mensagens, templates ou quaisquer outros serviços tarifados diretamente pela Meta conforme sua política comercial vigente.

Esses custos serão pagos diretamente pelo Cliente à Meta.

O Faone Atendimento não define nem controla os preços cobrados pela Meta.

Alterações de tarifas, políticas de cobrança, categorias, limites ou condições determinadas pela Meta não são de responsabilidade do Faone Atendimento.

O Faone Atendimento poderá prestar orientações sobre essas alterações quando aplicável.

15. CONEXÕES NÃO OFICIAIS COM O WHATSAPP

Além da API Oficial, o Faone Atendimento poderá disponibilizar, de forma opcional, conexões não oficiais baseadas em WhatsApp Web ou tecnologias equivalentes.

A utilização dessas conexões é uma escolha do Cliente.

Ao optar por uma conexão não oficial, o Cliente declara estar ciente de que essa modalidade não corresponde à integração oficial fornecida pela Meta e apresenta riscos superiores, incluindo:

desconexões;

novas autenticações;

instabilidades;

indisponibilidades;

incompatibilidades;

alterações de funcionamento;

restrições;

bloqueios;

limitações de funcionalidades;

perda da conexão;

mudanças decorrentes de atualizações do WhatsApp ou da Meta.

O Faone Atendimento poderá prestar suporte e tentar auxiliar no restabelecimento da conexão.

Entretanto, não existe garantia de recuperação do número, reversão de bloqueio, restabelecimento da conexão ou continuidade da modalidade não oficial.

Sempre que possível, o Faone Atendimento recomenda a utilização ou migração para a API Oficial da Meta.

16. BLOQUEIOS PELA META OU WHATSAPP

Mesmo quando o Cliente utiliza a API Oficial, bloqueios, restrições ou limitações de números e contas podem ser aplicados diretamente pela Meta ou pelo WhatsApp.

Nessas situações, o Faone Atendimento poderá auxiliar na análise, orientação e tentativa de regularização.

Entretanto, o Faone Atendimento não garante:

reversão da decisão da Meta;

recuperação do número;

restauração de conta;

retirada de restrições;

prazo para análise;

resultado favorável de recurso.

A decisão final pertence à Meta ou ao respectivo provedor.

17. CAMPANHAS E ENVIO DE MENSAGENS

O Faone Atendimento poderá disponibilizar recursos para campanhas e envio de mensagens.

O Cliente é responsável por assegurar que:

possui fundamento jurídico adequado para utilizar os contatos;

possui legitimidade para realizar as comunicações;

respeita solicitações de descadastramento ou oposição;

cumpre a LGPD e demais normas aplicáveis;

observa as políticas da Meta, WhatsApp e demais canais;

não pratica spam;

não realiza golpes ou fraude;

não realiza comunicações ilícitas.

O Faone Atendimento disponibiliza a ferramenta tecnológica, mas o Cliente é responsável pela finalidade, conteúdo, público e legitimidade das campanhas que realizar.

18. USO INADEQUADO DOS CANAIS

Ao identificar indícios de spam, fraude, golpe, abuso, disparos indevidos ou violação das regras do canal, o Faone Atendimento poderá notificar o Cliente para que a situação seja corrigida.

Caso a irregularidade não seja resolvida, o Faone Atendimento poderá suspender ou interromper o canal envolvido.

Sempre que tecnicamente possível, as demais funcionalidades da conta serão preservadas.

Em caso de reincidência da mesma irregularidade após aviso anterior, o canal poderá ser suspenso diretamente, sem necessidade de novo aviso.

Em situações graves, persistentes ou reincidentes, o Faone Atendimento poderá encerrar toda a conta e rescindir a relação contratual.

Em casos de risco relevante, fraude, segurança, determinação legal ou determinação do próprio provedor do canal, medidas imediatas poderão ser adotadas.

19. ENCERRAMENTO PELO FAONE ATENDIMENTO

O Faone Atendimento poderá encerrar a conta em caso de violações graves ou reincidentes destes Termos, da legislação ou das regras aplicáveis aos serviços integrados.

Quando houver período já pago que deixar de ser disponibilizado em razão de encerramento determinado pelo Faone Atendimento, será realizado reembolso proporcional ao período pago e não utilizado.

20. DESCONTINUAÇÃO DO SERVIÇO

O Faone Atendimento poderá, por decisão empresarial, descontinuar definitivamente a plataforma ou determinada modalidade de serviço.

Sempre que possível, será preservado o período já contratado pelo Cliente.

Se isso não for possível, será realizado reembolso proporcional ao período já pago que deixar de ser disponibilizado.

21. CHARGEBACK E CONTESTAÇÕES

Caso seja identificado chargeback ou contestação referente a cobrança efetivamente contratada e utilizada, o Faone Atendimento entrará em contato com o Cliente para esclarecer a ocorrência e buscar regularização.

Se, após análise, a contestação for considerada indevida e o Cliente não regularizar a situação, o acesso poderá ser suspenso até a solução da pendência.

Em caso de reincidência em chargebacks indevidos após ocorrência anterior já tratada, o Faone Atendimento poderá:

suspender a conta;

encerrar a conta;

rescindir a relação contratual.

Quando o encerramento provocar perda de período já pago, haverá reembolso proporcional ao período não utilizado, sem prejuízo da análise dos valores diretamente relacionados às contestações.

22. FRAUDE, ABUSO E NOVAS CONTRATAÇÕES

O Faone Atendimento poderá recusar temporária ou definitivamente nova contratação, reativação ou criação de conta por Cliente que apresente histórico comprovado de:

fraude;

chargebacks indevidos recorrentes;

abuso da plataforma;

violações graves destes Termos;

risco financeiro;

risco operacional;

risco jurídico;

risco de segurança.

Para essas finalidades, poderão ser mantidos registros internos mínimos necessários à prevenção de fraudes e avaliação de futuras contratações, conforme a Política de Privacidade.

23. INTEGRAÇÕES EXTERNAS

O Cliente poderá integrar o Faone Atendimento com sistemas externos por meio de:

APIs;

webhooks;

n8n;

CRMs;

ferramentas de automação;

plataformas de inteligência artificial;

outros serviços compatíveis.

Quando uma integração for configurada pelo próprio Cliente, caberá a ele assegurar:

configuração correta;

legitimidade do tratamento de dados;

segurança das credenciais;

cumprimento dos termos do serviço externo;

adequação da integração às suas necessidades.

24. TOKENS, CHAVES E CREDENCIAIS

Quando uma integração depender de tokens, chaves de API, credenciais, permissões, contas ou autorizações fornecidas pelo Cliente, será responsabilidade dele mantê-las:

válidas;

atualizadas;

seguras;

corretamente configuradas.

Falhas decorrentes de expiração, revogação, bloqueio ou alteração dessas credenciais poderão afetar a integração.

25. ALTERAÇÕES EM APIs DE TERCEIROS

Serviços externos poderão modificar:

APIs;

métodos de autenticação;

políticas;

limites;

funcionalidades;

estruturas técnicas;

regras comerciais.

Essas mudanças poderão afetar temporária ou permanentemente integrações utilizadas pelo Cliente.

O Faone Atendimento poderá realizar adaptações quando tecnicamente viáveis, mas não garante correção imediata nem prazo específico para restabelecimento.

Se determinada API ou serviço for descontinuado pelo próprio fornecedor, o Faone Atendimento poderá remover a integração correspondente e não terá obrigação de desenvolver solução equivalente, salvo obrigação expressa em contrato específico.

26. CUSTOMIZAÇÕES E DESENVOLVIMENTOS

Customizações, integrações, adaptações e desenvolvimentos específicos solicitados por determinado Cliente não fazem parte da mensalidade padrão, salvo previsão comercial expressa em sentido contrário.

Esses serviços poderão ser cobrados separadamente conforme proposta contendo escopo, prazo e valores.

O pagamento pelo desenvolvimento não transfere ao Cliente a propriedade do código, da tecnologia ou da propriedade intelectual criada.

Salvo contrato específico em sentido contrário, os direitos permanecerão pertencendo ao Faone Atendimento.

27. REUTILIZAÇÃO DE DESENVOLVIMENTOS

Customizações, integrações, adaptações ou desenvolvimentos realizados para determinado Cliente poderão ser:

incorporados ao produto;

reutilizados;

adaptados;

aprimorados;

disponibilizados a outros Clientes.

O fato de um Cliente ter financiado determinado desenvolvimento não lhe concede automaticamente:

exclusividade;

royalties;

participação financeira;

propriedade sobre o código;

direito de impedir sua utilização em outros projetos.

28. EXCLUSIVIDADE

Qualquer exclusividade sobre desenvolvimento, integração, recurso ou customização dependerá de contrato escrito específico.

Esse contrato deverá definir, entre outros aspectos:

alcance da exclusividade;

duração;

limitações;

condições comerciais;

direitos e obrigações das partes.

Na ausência de contrato específico, não haverá exclusividade.

29. PROPRIEDADE INTELECTUAL

A plataforma Faone Atendimento, seu código, marca, identidade visual, funcionalidades, arquitetura, interfaces, banco de dados, documentação, tecnologia e demais ativos intelectuais pertencem ao Faone Atendimento ou aos respectivos titulares licenciadores.

A contratação não transfere ao Cliente qualquer propriedade intelectual.

É proibido, salvo autorização expressa:

copiar o sistema;

realizar engenharia reversa;

descompilar;

tentar obter o código-fonte;

reproduzir elementos protegidos;

modificar ou adaptar a plataforma para criação de produto concorrente;

utilizar marcas e conteúdos sem autorização.

O Cliente recebe apenas o direito de utilização da plataforma durante a vigência da contratação e dentro das condições estabelecidas.

30. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

O Cliente deverá:

utilizar a plataforma de forma lícita;

fornecer informações verdadeiras;

manter seus dados atualizados;

administrar adequadamente seus usuários;

proteger suas credenciais;

observar os limites do plano;

cumprir as regras dos canais conectados;

respeitar direitos de terceiros;

manter fundamento legal para tratamento dos dados;

respeitar regras de privacidade e proteção de dados;

manter integrações e credenciais sob sua responsabilidade;

utilizar a plataforma de maneira ética;

evitar atividades que possam comprometer a segurança do Faone Atendimento.

31. CONDUTAS PROIBIDAS

É proibido utilizar o Faone Atendimento para:

atividades ilícitas;

fraude;

golpes;

spam abusivo;

violação de direitos de terceiros;

acesso não autorizado a sistemas;

exploração de vulnerabilidades;

tentativa de obtenção indevida de dados;

engenharia reversa;

distribuição de malware;

comprometimento da segurança da plataforma;

práticas discriminatórias ilícitas;

utilização contrária às políticas dos canais integrados;

revenda ou compartilhamento não autorizado de licenças.

32. SUPORTE TÉCNICO

O suporte técnico oficial do Faone Atendimento é prestado exclusivamente pelo WhatsApp.

Horário de atendimento:

Dias úteis, de segunda a sexta-feira
09h às 12h
13h30 às 18h

Feriados não são considerados dias úteis para fins do horário de atendimento.

O prazo para primeiro atendimento é de até 24 horas úteis, contado conforme o horário de suporte.

Esse prazo representa prazo de primeiro atendimento e não necessariamente prazo para solução definitiva do chamado.

33. ACESSO TÉCNICO PARA SUPORTE

Ao solicitar suporte técnico, o Cliente autoriza o Faone Atendimento a acessar temporariamente, quando necessário:

seu ambiente;

configurações;

tickets;

logs;

registros;

integrações;

informações relacionadas ao problema informado.

O acesso deverá ser realizado por pessoas autorizadas e limitado ao necessário para diagnóstico, investigação e solução do chamado.

Não será necessária autorização adicional para cada acesso realizado dentro do contexto da solicitação de suporte.

34. ALTERAÇÕES DURANTE O SUPORTE

A equipe técnica poderá realizar ajustes de configuração diretamente no ambiente do Cliente quando necessários ao diagnóstico ou à correção do problema.

Quando uma intervenção puder causar impacto relevante, como:

desconexão de canal;

reinício de integração;

interrupção temporária de fluxo;

outra consequência relevante para a operação;

o Faone Atendimento buscará comunicar o Cliente previamente sempre que possível.

Situações emergenciais de segurança ou estabilidade poderão exigir intervenção imediata, com comunicação posterior quando cabível.

35. INFORMAÇÕES TÉCNICAS E MELHORIA DA PLATAFORMA

Informações técnicas obtidas durante atendimentos, diagnósticos e análises poderão ser utilizadas para:

aprimorar estabilidade;

melhorar desempenho;

aumentar segurança;

prevenir recorrência de falhas;

melhorar funcionalidades.

Esse uso deverá observar a Política de Privacidade e não permitirá utilização dos dados do Cliente para finalidades incompatíveis com aquelas informadas.

36. LOGS E REGISTROS

O Faone Atendimento poderá manter logs e registros técnicos relacionados a:

acessos;

autenticações;

atividades;

erros;

integrações;

eventos;

ações administrativas.

Esses registros poderão ser utilizados para suporte, segurança, auditoria, prevenção de fraude, investigação de incidentes e diagnóstico de problemas.

O tratamento e a retenção desses registros seguirão a Política de Privacidade vigente.

37. MANUTENÇÕES

O Faone Atendimento poderá realizar manutenções:

programadas;

corretivas;

emergenciais;

preventivas;

de segurança.

Essas intervenções poderão causar indisponibilidade temporária de toda a plataforma ou de funcionalidades específicas.

Tais indisponibilidades, quando necessárias à manutenção, segurança, correção ou evolução do serviço, não gerarão, por si só, direito a desconto, abatimento ou reembolso, ressalvados direitos obrigatórios previstos em lei ou contratação específica.

O Faone Atendimento não assume SLA ou percentual mínimo de disponibilidade, salvo se houver instrumento contratual específico em sentido contrário.

38. LIMITAÇÕES TÉCNICAS E DE SEGURANÇA

O Faone Atendimento poderá limitar, suspender ou desativar temporariamente uma funcionalidade, integração, canal ou recurso quando necessário em razão de:

risco de segurança;

abuso;

falha técnica;

vulnerabilidade;

instabilidade;

risco à plataforma;

necessidade de proteção de Clientes ou terceiros.

Sempre que tecnicamente possível, a medida será limitada apenas ao recurso afetado.

Quando a limitação tiver impacto relevante na operação do Cliente, ele será informado pelos canais oficiais sempre que isso for compatível com a urgência da situação.

39. INFRAESTRUTURA

O Faone Atendimento poderá alterar:

servidores;

provedores de hospedagem;

serviços de nuvem;

ambientes de infraestrutura;

arquitetura técnica;

fornecedores tecnológicos.

Essas alterações poderão ocorrer por motivos de:

segurança;

desempenho;

continuidade;

eficiência;

evolução tecnológica;

necessidade operacional ou comercial.

As alterações não deverão descaracterizar substancialmente o serviço contratado.

40. MIGRAÇÃO DE DADOS

Durante mudanças de infraestrutura, o Faone Atendimento poderá migrar sistemas e dados entre:

servidores;

provedores;

regiões;

ambientes tecnológicos.

Essas operações deverão observar a Política de Privacidade, as medidas de segurança aplicáveis e, quando pertinente, as regras relacionadas à transferência internacional de dados.

41. ATUALIZAÇÕES DE AMBIENTE DO CLIENTE

O Cliente e seus Usuários deverão manter, quando necessário à compatibilidade e segurança:

navegadores atualizados;

sistemas operacionais atualizados;

aplicativos atualizados;

integrações atualizadas;

credenciais válidas;

configurações compatíveis.

O Faone Atendimento poderá exigir determinada atualização quando necessária à continuidade técnica ou à segurança de uma funcionalidade.

A existência de ambiente desatualizado não elimina automaticamente eventual responsabilidade do Faone Atendimento, e ocorrências técnicas continuarão sendo analisadas pelo suporte conforme suas circunstâncias.

42. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

O Faone Atendimento empregará esforços razoáveis para disponibilizar e manter seus serviços.

Entretanto, a plataforma depende de infraestrutura tecnológica, internet, sistemas externos e serviços de terceiros.

O Faone Atendimento não poderá ser responsabilizado por eventos que estejam fora de seu controle razoável, incluindo, conforme o caso:

falhas de telecomunicações;

indisponibilidade de internet;

falhas de terceiros;

interrupções de serviços externos;

alterações realizadas por Meta, WhatsApp, Telegram ou outros fornecedores;

bloqueios determinados diretamente por terceiros;

casos fortuitos ou força maior;

ataques externos não decorrentes de falha imputável ao Faone Atendimento.

Nenhuma disposição destes Termos deverá ser interpretada como exclusão de responsabilidade em hipóteses nas quais a legislação aplicável não permita essa exclusão.

43. AUSÊNCIA DE GARANTIA DE RESULTADOS COMERCIAIS

O Faone Atendimento fornece uma ferramenta tecnológica para comunicação, organização e gestão de atendimentos.

A contratação não representa garantia de:

aumento de vendas;

geração de leads;

conversão comercial;

aumento de faturamento;

desempenho de campanhas;

resultado específico de negócio.

Os resultados dependem da estratégia, operação e utilização realizada pelo Cliente.

44. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O tratamento de dados pessoais relacionado ao Faone Atendimento é disciplinado pela Política de Privacidade vigente, que complementa estes Termos.

A Política de Privacidade regula, entre outros temas:

dados tratados;

finalidades;

armazenamento;

segurança;

logs;

integrações;

transferência internacional;

direitos dos titulares;

exclusão de dados;

exportação;

incidentes de segurança.

Após o encerramento da assinatura, o armazenamento, retenção, exportação e exclusão dos dados observarão a Política de Privacidade.

45. SERVIÇOS DE TERCEIROS

A plataforma poderá conter links, recursos ou integrações mantidos por terceiros.

Cada serviço externo possui seus próprios:

termos;

políticas;

regras;

preços;

requisitos;

condições de disponibilidade.

O Cliente deverá avaliar essas condições antes de utilizar o serviço.

O Faone Atendimento não controla integralmente sistemas externos e não garante sua permanência, disponibilidade ou funcionamento futuro.

46. ALTERAÇÕES DOS TERMOS

O Faone Atendimento poderá atualizar estes Termos para refletir:

alterações legais;

mudanças regulatórias;

alterações técnicas;

novas funcionalidades;

mudanças comerciais;

alterações operacionais;

evolução da plataforma.

Mudanças relevantes poderão ser comunicadas aos Clientes pelos canais oficiais.

A versão atualizada passará a vigorar a partir da data indicada no próprio documento.

Não será exigido novo aceite formal a cada alteração, salvo quando a legislação aplicável exigir procedimento específico.

Registro desta revisão (19/11/2026): atualização da denominação comercial GestorWhats para Faone, da plataforma para Faone Atendimento e do contato institucional para contato@faone.com.br, preservadas as disposições contratuais anteriores, salvo ajustes expressos nesta edição.

47. VALIDADE DAS DISPOSIÇÕES

Se qualquer disposição destes Termos for considerada inválida, ilegal ou inexequível, as demais disposições permanecerão válidas.

A eventual tolerância de uma das partes quanto ao descumprimento de determinada obrigação não constituirá renúncia permanente ao respectivo direito.

48. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

Estes Termos serão regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

Fica eleito o Foro da Comarca de São Leopoldo/RS para resolver controvérsias decorrentes destes Termos ou da utilização do Faone Atendimento.

Essa eleição não prevalecerá quando a legislação aplicável determinar foro de competência obrigatória ou assegurar ao Cliente o direito de utilizar foro diverso.

49. CONTATO

Para dúvidas comerciais, administrativas, técnicas ou relacionadas a estes Termos:

FAONE ATENDIMENTO
F. ANTUNES DE OLIVEIRA
CNPJ: 60.988.572/0001-52

WhatsApp oficial: (51) 99284-2603
E-mail institucional: contato@faone.com.br

O suporte técnico é realizado exclusivamente por WhatsApp, nos horários informados nestes Termos.