FIDELIMAX

Termos e Condições de Uso

Os Termos de Uso servem como contrato em comum acordo entre você e a Fidelimax Fidelização de Clientes.

Visão Geral: Termos de Uso

Este site e a tecnologia desenvolvida (programa de fidelidade, plataforma de fidelização, sistema de fidelidade) é operado pela Fidelimax Fidelização de Clientes.

Em todo o site, os termos "nós", "nos" e "nosso" se referem a plataforma e ou programa de fidelidade construído através da tecnologia empregada pela Fidelimax. A Fidelimax Fidelização de Clientes proporciona esse site, incluindo todas as informações, ferramentas e serviços disponíveis para você, o usuário, com a condição da sua aceitação de todos os termos, condições, políticas e avisos declarados aqui.

Ao visitar nosso site e/ou assinar nossos planos, você está utilizando nossos "Serviços". Consequentemente, você concorda com os seguintes termos e condições ("Termos de Uso do Serviço", "Termos"), incluindo os termos e condições e políticas adicionais mencionados neste documento, disponíveis neste site e neste endereço: https://www.fidelimax.com.br/termos-de-uso/.

Esses Termos de serviço se aplicam a todos os usuários do site, incluindo, sem limitação, os usuários que são navegadores, fornecedores, clientes, lojistas e/ou contribuidores de conteúdo.

Leia esses Termos de serviço cuidadosamente antes de acessar ou utilizar o nosso site. Ao acessar ou usar qualquer parte do site, você concorda com os Termos de serviço. Se você não concorda com todos os termos e condições desse acordo, então você não pode acessar o site ou usar quaisquer serviços. Se esses Termos de serviço são considerados uma oferta, a aceitação é expressamente limitada a esses Termos de serviço.

Quaisquer novos recursos ou ferramentas que forem adicionados também devem estar sujeitos aos Termos de serviço. Você pode revisar a versão mais atual dos Termos de serviço quando quiser nesta página.

Reservamos o direito de atualizar, alterar ou trocar qualquer parte desses Termos de serviço ao publicar atualizações e/ou alterações no nosso site. É sua responsabilidade verificar as alterações feitas nesta página periodicamente. Seu uso contínuo ou acesso ao site após a publicação de quaisquer alterações constitui aceitação de tais alterações.

Seção 1: Termos da plataforma criadora de programas de fidelidade

Ao concordar com os Termos de serviço, você confirma que você é maior de idade em seu estado ou província de residência e que você nos deu seu consentimento para permitir que qualquer um dos seus dependentes menores de idade usem esse site.

Você não deve usar nossos produtos para qualquer fim ilegal ou não autorizado. Você também não pode, ao usufruir deste Serviço, violar quaisquer leis em sua jurisdição (incluindo, mas não limitado, a leis de direitos autorais).

Você não deve transmitir nenhum vírus ou qualquer código de natureza destrutiva.

Violar qualquer um dos Termos tem como consequência a rescisão imediata dos seus Serviços.

A contratação da Plataforma não transfere à Fidelimax qualquer responsabilidade pelas políticas comerciais, campanhas promocionais, regulamentos, benefícios, ofertas ou demais obrigações assumidas pelo Cliente perante seus clientes finais, sendo tais definições de responsabilidade exclusiva do Cliente.

Seção 2: Condições gerais

2.1. Direito de Recusa

A Fidelimax reserva-se o direito de recusar a prestação de serviços a qualquer indivíduo, por qualquer motivo, a qualquer momento, sem necessidade de justificativa prévia. Este direito poderá ser exercido, especialmente, em casos de violação dos termos aqui estipulados, má-fé do contratante ou uso indevido dos serviços em desacordo com os propósitos definidos pela Fidelimax.

2.2. Transmissão de Conteúdo e Segurança de Dados

Todas as conexões com a plataforma são protegidas por criptografia SSL/TLS, tanto nos domínios da Fidelimax quanto nos domínios próprios dos clientes configurados e apontados para a plataforma. A Fidelimax emite os certificados digitais desses domínios sem custo adicional. Durante a transmissão, o conteúdo pode trafegar por diversas redes e passar por adaptações técnicas aos requisitos de rede ou dos dispositivos utilizados, sempre de forma criptografada.

2.3. Segurança de Dados Financeiros

A Fidelimax utiliza gateways de pagamento terceirizados para processar transações financeiras. Em nenhuma hipótese a Fidelimax armazena dados de cartão de crédito em seus próprios servidores. Toda a gestão dos tokens de segurança é realizada por processadoras certificadas com o padrão PCI (Payment Card Industry) Compliance. As informações de cartão de crédito são sempre criptografadas durante a transmissão entre redes.

2.4. Restrições de Uso

O usuário concorda em não realizar as seguintes ações sem permissão expressa e por escrito da Fidelimax: reproduzir, duplicar ou copiar qualquer parte do serviço; vender, revender ou explorar comercialmente o serviço; utilizar indevidamente o acesso ao serviço ou qualquer meio de contato da plataforma.

2.5. Programas de Fidelidade com Múltiplas Filiais

Todas as filiais devem observar integralmente os termos constantes neste documento. A matriz é responsável por: a) Comunicar os termos às filiais; b) Compartilhar informações sobre as disposições do programa; c) Transmitir notificações operacionais, incluindo treinamentos e implementações. A Fidelimax poderá efetuar cobranças diretamente às filiais, mediante solicitação formal da matriz. As filiais estarão igualmente sujeitas à plena observância dos termos e condições aqui estipulados, independentemente de sua personalidade jurídica.

2.6. Atualização de Dados Cadastrais

É responsabilidade da empresa contratante, incluindo matriz e filiais, notificar a Fidelimax sobre quaisquer alterações cadastrais, tais como: a) CNPJ; b) Razão social; c) Endereço; d) Informações de contato. As alterações somente serão refletidas nos sistemas após comunicação formal e validação da

equipe Fidelimax. O descumprimento desta obrigação poderá gerar inconsistências operacionais e limitações na utilização da plataforma.

2.7. Títulos do Acordo

Os títulos utilizados neste contrato são meramente referenciais e não afetam a interpretação jurídica dos seus termos.

2.8. Responsabilidade sobre Contratações Externas

A Fidelimax não se responsabiliza por contratações realizadas de forma autônoma pelo cliente junto a terceiros tais como designers, desenvolvedores, consultores, agências ou outros profissionais mesmo que o serviço contratado se relacione ao uso, personalização ou integração da plataforma. O cliente reconhece que tais contratações são de sua inteira responsabilidade, incluindo eventuais custos, prazos, entregas, compatibilidade técnica e adequação ao sistema.

A Fidelimax disponibiliza, como parte da solução, materiais visuais genéricos e funcionalidades prontas para uso, não sendo obrigatória a personalização externa para funcionamento da plataforma. Em caso de necessidade de desenvolvimento adicional, o cliente deverá consultar previamente a Fidelimax para análise técnica e orçamentária.

Seção 3: Precisão, integridade e atualização das informações

Não somos responsáveis por informações disponibilizadas nesse site que não sejam precisas, completas ou atuais. O material desse site é fornecido apenas para fins informativos e não deve ser usado como a única base para tomar decisões sem consultar fontes de informações primárias, mais precisas, mais completas ou mais atuais. Qualquer utilização do material desse site é por sua conta e risco.

Esse site pode conter certas informações históricas. As informações históricas podem não ser atuais e são fornecidas apenas para sua referência. Reservamos o direito de modificar o conteúdo desse site a qualquer momento, mas nós não temos obrigação de atualizar nenhuma informação em nosso site. Você concorda que é de sua responsabilidade monitorar alterações no nosso site.

O Cliente declara ser o único responsável pelas informações disponibilizadas aos seus clientes finais por meio da Plataforma, incluindo regulamentos do Programa de Fidelidade, campanhas promocionais, benefícios, pontos, cashback, prazos de validade, condições de utilização, materiais publicitários e demais comunicações relacionadas ao Programa.

Seção 4: Modificações do serviço e preços

4.1. Alterações em Planos e Recursos

A Fidelimax compromete-se a manter seus produtos e serviços com a maior estabilidade e previsibilidade possível. No entanto, por motivos de força maior, mudanças legais, evolução tecnológica ou estratégias de melhoria contínua da plataforma, reservamo-nos o direito de, eventualmente, modificar, suspender ou descontinuar planos comerciais ou recursos específicos, inclusive de parceiros terceiros.

Ainda que tais alterações não sejam usuais ou frequentes, quando forem necessárias, o cliente será migrado para o plano ou recurso funcionalmente equivalente mais adequado, com a garantia de que suas condições comerciais vigentes no momento da migração serão respeitadas, buscando sempre minimizar qualquer impacto operacional.

4.2. Recursos e Ferramentas Internas ou de Terceiros

Determinadas funcionalidades da plataforma são internas da própria plataforma ou podem operar por meio de integrações com ferramentas ou APIs fornecidas por terceiros (como WhatsApp, SMS, e-mail, plataformas sociais, gateways de pagamento, entre outros). Estes serviços podem sofrer alterações técnicas, comerciais ou mesmo ser descontinuados a critério exclusivo dos respectivos fornecedores.

Em tais situações, a Fidelimax poderá substituir o recurso por outro de finalidade e performance similares, sem comprometer a operação essencial da plataforma, mantendo o cliente ativo dentro das possibilidades disponíveis no ecossistema digital. Alterações provocadas por terceiros não configuram falha ou inadimplemento contratual por parte da Fidelimax.

4.3. Upgrade Automático por Limite de Uso

Todos os planos contratados estão sujeitos a limites técnicos e operacionais, como número de clientes cadastrados, uso de recursos ou volume de dados, previamente informados na contratação.

Caso tais limites sejam atingidos, a plataforma poderá, automaticamente, realizar o upgrade para o plano imediatamente superior, de forma transparente, com o objetivo de preservar a continuidade do serviço e evitar bloqueios ou prejuízos ao funcionamento da conta.

Essa política de upgrade automático aplica-se a todos os planos comerciais oferecidos pela Fidelimax. O cliente será notificado sobre o ajuste e poderá, caso deseje, solicitar o downgrade para o plano anterior, desde que respeitados os limites daquele plano, mediante a exclusão dos dados ou recursos excedentes.

4.4. Solicitação de Downgrade

O cliente poderá solicitar, a qualquer tempo, o retorno a um plano anterior (downgrade), desde que: sejam respeitados os limites técnicos e operacionais do plano solicitado; haja exclusão de clientes, registros ou recursos excedentes, conforme necessário; a solicitação seja formalizada através de nossos canais oficiais de atendimento. A aprovação do downgrade está condicionada à análise técnica da adequação da conta ao plano solicitado.

4.5. Política de Preços e Atualizações Comerciais

A Fidelimax não pratica reajustes automáticos com base em índices de inflação, IGP-M ou outros indexadores financeiros. Prezamos por previsibilidade e estabilidade contratual, mantendo diversos preços e planos inalterados por vários anos, mesmo com a evolução da plataforma e aumento do portfólio de funcionalidades.

Eventuais revisões de preços poderão ocorrer apenas em situações excepcionais, como mudanças estruturais significativas, aumento de custos operacionais por fatores externos ou variações cambiais expressivas, que impactem diretamente a manutenção do serviço prestado.

Caso isso ocorra, os clientes ativos serão comunicados com antecedência razoável, podendo manter ou cancelar o serviço conforme os termos de uso vigentes.

4.6. Isenção de Responsabilidade

A Fidelimax não se responsabiliza por eventuais impactos decorrentes de modificações comerciais, atualizações técnicas ou descontinuações promovidas por terceiros, desde que a funcionalidade essencial do serviço seja mantida por meio de alternativas viáveis ou recursos substitutos.

4.7. Pacotes Promocionais (Combos)

Os pacotes promocionais ("Combos") reúnem, em uma única contratação, a plataforma e outros produtos e serviços, como aplicativos móveis, ferramentas de envio de mensagens (ChatMax Mini e ChatMax Plus), mentoria de implementação, entre outros. O preço do Combo é promocional e significativamente inferior à soma dos valores de cada item contratado separadamente, condição que só existe em razão da contratação conjunta.

Por esse motivo, o Combo constitui uma oferta única e indivisível. Os itens que o compõem não podem ser desmembrados, cancelados, reembolsados, abatidos ou convertidos em crédito de forma individual. O cliente é livre para não utilizar qualquer item incluído no Combo, mas a não utilização, total ou parcial, de um item não gera direito a reembolso, desconto, crédito ou compensação de qualquer natureza.

O disposto acima aplica-se também quando um item do Combo ficar indisponível ou tiver seu uso restringido por decisão ou política de terceiros, como a suspensão ou o banimento de um número de WhatsApp (item 5.9), ou por motivo atribuível ao próprio cliente, como o não envio das informações necessárias à publicação dos aplicativos (item 5.8).

O direito de arrependimento previsto no item 14.6 aplica-se ao Combo como um todo, nos mesmos termos das demais assinaturas.

Seção 5: Ferramentas opcionais ou de terceiros

5.1. Disponibilização e Natureza dos Recursos

A Fidelimax poderá disponibilizar, de forma acessória e complementar, ferramentas, serviços e funcionalidades operadas por terceiros, as quais não são desenvolvidas, controladas ou mantidas diretamente pela empresa. Tais recursos são oferecidos ao cliente no estado em que se encontram, conforme sua disponibilidade, sem garantias de desempenho, estabilidade, atualização ou adequação ao uso pretendido. A disponibilização desses recursos não representa endosso, recomendação ou certificação por parte da Fidelimax.

5.2. Responsabilidade do Cliente pelo Uso

A utilização de qualquer recurso de terceiros é de responsabilidade exclusiva do cliente, incluindo a análise, compreensão e aceitação dos respectivos termos de uso, políticas de privacidade, licenciamento, custos e implicações jurídicas ou técnicas associadas. A Fidelimax não assume qualquer responsabilidade por perdas, limitações, falhas, indisponibilidades ou danos decorrentes da utilização dessas ferramentas, ainda que acessadas por meio da própria plataforma.

5.3. Compartilhamento Temporário de Arquivos

A título exemplificativo, o editor de modelos de e-mail integrado à plataforma Fidelimax, operado por terceiro, poderá manter imagens temporariamente visíveis a outros usuários (como logotipos e banners) por até 24 horas no gerenciador de arquivos. Esse comportamento não permite exclusão, modificação ou acesso a dados sensíveis, mantendo-se protegidas as garantias estabelecidas na nossa Política de Privacidade.

5.4. Opções de Isolamento de Arquivos

Para clientes que desejarem evitar o compartilhamento temporário de arquivos, a Fidelimax disponibiliza, sem custo adicional, a funcionalidade de upload direto e individualizado, disponível em todos os planos. Adicionalmente, os planos Combo Vip e Corp contam com infraestrutura dedicada, garantindo ambientes isolados entre contas, sem qualquer compartilhamento de arquivos.

5.5. Integrações e Personalizações Técnicas

A plataforma Fidelimax disponibiliza integrações nativas com diversos sistemas e ferramentas de mercado, prontas para uso imediato conforme suas condições técnicas e comerciais vigentes. Caso o cliente deseje solicitar modificações, personalizações ou a integração com sistemas não previstos, será necessária uma análise prévia da Fidelimax quanto à viabilidade técnica, impactos, prazos e eventuais custos adicionais.

5.6. Serviços Contratados por Conta Própria

Qualquer despesa ou contratação de terceiros realizada diretamente pelo cliente, tais como desenvolvedores, agências, designers, consultores, integradores de sistemas ou prestadores externos, será de sua responsabilidade integral. A Fidelimax não intermedia, endossa, fiscaliza ou assume obrigações de qualquer natureza, mesmo quando tais serviços forem utilizados em conjunto com a plataforma.

5.7. Materiais Gráficos Disponíveis

A Fidelimax disponibiliza, sem custos adicionais, materiais gráficos prontos para uso, como banners, modelos visuais e peças de comunicação, que atendem às necessidades básicas de configuração da plataforma. A personalização desses materiais é opcional e não obrigatória para o funcionamento da solução contratada.

5.8. Aplicativos Móveis Personalizados

O desenvolvimento de aplicativos móveis personalizados (Android e iOS), embora opcional, envolve terceiros como Google e Apple, cujos processos de revisão e publicação não estão sob controle da Fidelimax. A plataforma web é disponibilizada de forma imediata após a confirmação da contratação. No entanto, o início do desenvolvimento dos aplicativos está condicionado ao envio do formulário técnico de especificações.

Ainda que o pagamento seja realizado de forma parcelada, todas as parcelas contratadas serão consideradas inteiramente devidas após a contratação, independentemente do envio das informações solicitadas, tendo em vista a alocação prévia e exclusiva de recursos humanos e técnicos para execução do projeto.

5.9. Envio de Mensagens pelo WhatsApp (ChatMax Mini e ChatMax Plus)

O envio de mensagens pelo WhatsApp depende de serviços de propriedade da Meta Platforms, Inc. e está sujeito aos termos de uso, às políticas comerciais e às regras de mensagens do WhatsApp, que podem ser alteradas a qualquer tempo, sem aviso prévio, a critério exclusivo da Meta. A Fidelimax não tem controle sobre essas regras nem sobre as decisões do WhatsApp a respeito de números, contas ou mensagens.

O ChatMax Mini utiliza o próprio número de WhatsApp do cliente, conectado diretamente à plataforma da Fidelimax por meio de QR Code, via WhatsApp Web. Nessa modalidade, o número pode sofrer restrições, bloqueios temporários ou banimento definitivo por parte do WhatsApp, especialmente em caso de denúncias de destinatários, envio para contatos que não autorizaram o recebimento ou outras práticas que o WhatsApp considere irregulares. Ao utilizar o ChatMax Mini, o cliente declara conhecer e aceitar esse risco.

O ChatMax Plus utiliza a API oficial do WhatsApp (WhatsApp Business Platform), o que reduz significativamente o risco de bloqueio. Ainda assim, está sujeito à aprovação da conta e dos modelos de mensagem, a limites de envio, à avaliação de qualidade e às demais políticas da Meta, que podem

limitar, suspender ou encerrar o envio de mensagens.

Em qualquer modalidade, o cliente é o único responsável pelo conteúdo das mensagens, pela base de contatos utilizada e pela obtenção do consentimento dos destinatários, nos termos da LGPD e das políticas do WhatsApp. Restrições, bloqueios, banimentos ou alterações promovidas pelo WhatsApp não configuram falha na prestação do serviço da Fidelimax e não geram direito a reembolso, crédito ou indenização, inclusive quando o ChatMax tiver sido contratado como parte de um Combo (item 4.7). Sempre que possível, a equipe da Fidelimax orientará o cliente sobre as alternativas disponíveis, como a conexão de um novo número ou a migração para o ChatMax Plus.

Seção 6: Links de terceiros

Certos recursos, conteúdos e serviços disponíveis pela nossa plataforma podem incluir materiais de terceiros.

Os links de terceiros nesse site podem te direcionar para sites de terceiros que não são afiliados a nós. Não nos responsabilizamos por examinar ou avaliar o conteúdo ou precisão.

Não garantimos e nem temos obrigação ou responsabilidade por quaisquer materiais ou sites de terceiros, ou por quaisquer outros materiais, produtos ou serviços de terceiros.

Não somos responsáveis por quaisquer danos ou prejuízos relacionados com a compra ou uso de mercadorias, serviços, recursos, conteúdo, ou quaisquer outras transações feitas em conexão com quaisquer sites de terceiros. Por favor, revise com cuidado as políticas e práticas de terceiros e certifique-se que você as entende antes de efetuar qualquer transação.

As queixas, reclamações, preocupações ou questões relativas a produtos de terceiros devem ser direcionadas ao terceiro.

Seção 7: Comentários, feedback, etc. do usuário

Se, a nosso pedido, você enviar certos itens específicos (por exemplo, participação em um concurso), ou sem um pedido nosso, você enviar ideias criativas, sugestões, propostas, planos, ou outros materiais, seja online, por e-mail, pelo correio, ou de outra forma (em conjunto chamados de 'comentários'), você concorda que podemos, a qualquer momento, sem restrição, editar, copiar, publicar, distribuir, traduzir e de outra forma usar quaisquer comentários que você encaminhar para nós. Não nos responsabilizamos por: (1) manter quaisquer comentários em sigilo; (2) indenizar por quaisquer comentários; ou (3) responder quaisquer comentários.

Podemos, mas não temos a obrigação, de monitorar, editar ou remover conteúdo que nós determinamos a nosso próprio critério ser contra a lei, ofensivo, ameaçador, calunioso, difamatório, pornográfico, obsceno ou censurável ou que viole a propriedade intelectual de terceiros ou estes Termos de serviço.

Você concorda que seus comentários não violarão qualquer direito de terceiros, incluindo direitos autorais, marcas registradas, privacidade, personalidade ou outro direito pessoal ou de propriedade. Você concorda que os seus comentários não vão conter material difamatório, ilegal, abusivo ou obsceno. Eles também não conterão nenhum vírus de computador ou outro malware que possa afetar a operação do Serviço ou qualquer site relacionado. Você não pode usar um endereço de e-mail falso, fingir ser alguém diferente de si mesmo, ou de outra forma enganar a nós ou terceiros quanto à origem de quaisquer comentários. Você é o único responsável por quaisquer comentários que você faz e pela veracidade deles.

Nós não assumimos qualquer responsabilidade ou obrigação por quaisquer comentários publicados por você ou por qualquer terceiro.

Seção 8: Informações pessoais

O envio de suas informações pessoais através da plataforma é regido pela nossa Política de Privacidade, disponível em: https://www.fidelimax.com.br/legal/privacidade

Seção 9: Erros, imprecisões e omissões

Ocasionalmente, pode haver informações no nosso site ou no Serviço que contém erros tipográficos, imprecisões ou omissões que possam relacionar-se a descrições de produtos, preços, promoções, ofertas e disponibilidade.

Reservamos o direito de corrigir quaisquer erros, imprecisões ou omissões, e de alterar ou atualizar informações ou cancelar assinaturas caso qualquer informação no Serviço ou em qualquer site relacionado seja imprecisa, a qualquer momento e sem aviso prévio.

Não assumimos nenhuma obrigação de atualizar, alterar ou esclarecer informações no Serviço ou em qualquer site relacionado, incluindo, sem limitação, a informações sobre preços, exceto conforme exigido por lei.

Seção 10: Usos proibidos

Você está proibido de usar o site ou criar uma plataforma para:

(a) fins ilícitos;

(b) solicitar outras pessoas a realizar ou participar de quaisquer atos ilícitos;

(c) violar quaisquer regulamentos internacionais, provinciais, estaduais ou federais, regras, leis ou regulamentos locais;

(d) infringir ou violar nossos direitos de propriedade intelectual ou os direitos de propriedade intelectual de terceiros;

(e) para assediar, abusar, insultar, danificar, difamar, caluniar, depreciar, intimidar ou discriminar com base em gênero, orientação sexual, religião, etnia, raça, idade, nacionalidade ou deficiência;

(f) apresentar informações falsas ou enganosas;

(g) fazer o envio ou transmitir vírus ou qualquer outro tipo de código malicioso que será ou poderá ser utilizado para afetar a funcionalidade ou operação do Serviço ou de qualquer site relacionado, outros sites, ou da Internet;

(h) coletar ou rastrear as informações pessoais de outras pessoas sem o intuito de fidelizar seus clientes;

(i) para enviar spam, phishing, pharm, pretext, spider, crawl, ou scrape;

(j) empresas de sorteios, concursos, jogos de azar, apostas ou atividades similares só podem criar um programa de fidelidade para seus clientes desde que estejam devidamente registradas no Brasil, com comprovação por meio de registro comercial, CNPJ e licença adequada;

(k) não é permitida a venda de créditos ou moedas para jogos de azar com dinheiro real;

(l) não é permitido realizar vendas diretas no programa de fidelidade;

(m) para fins obscenos ou imorais;

(n) para interferir ou contornar os recursos de segurança do Serviço ou de qualquer site relacionado, outros sites, ou da Internet.

Reservamos o direito de rescindir o seu uso do Serviço ou de qualquer site relacionado por violar qualquer um dos usos proibidos.

Seção 11: Isenção de responsabilidade de garantias; limitação de responsabilidade

Você concorda que o seu uso ou incapacidade de usar o serviço é por sua conta e risco. O serviço e todos os produtos, recursos, funcionalidades e/ou aplicações da plataforma são, exceto conforme declarado por nós, fornecidos sem garantia e conforme a disponibilidade para seu uso, sem qualquer representação, garantias ou condições de qualquer tipo, expressas ou implícitas.

Nós adotamos práticas e tecnologias voltadas à segurança, disponibilidade e integridade da Plataforma, incluindo, quando aplicável, comunicação criptografada, ambientes redundantes, mecanismos de proteção contra ataques automatizados, monitoramento contínuo e demais controles compatíveis com a natureza do serviço prestado. O histórico e o status operacional da Plataforma podem ser acompanhados por meio do painel público de status disponível em https://status.fidelimax.com.br.

Embora empreguemos esforços comercialmente razoáveis para manter a Plataforma disponível, segura e estável, não garantimos que os serviços estarão disponíveis de forma ininterrupta, isentos de falhas, atrasos, indisponibilidades, ataques cibernéticos, eventos de força maior ou outros fatores alheios ao controle da Fidelimax, nem que os resultados obtidos com a utilização da Plataforma serão sempre precisos, completos ou livres de erros. Salvo quando expressamente previsto em contrato específico, a Fidelimax não assume compromisso de nível de serviço (SLA) quanto à disponibilidade da Plataforma.

Ferramentas de terceiros de qualquer natureza, como integrações diversas com ferramentas e plataformas de terceiros, webhooks, plugins e códigos externos, disparadores de mensagens de qualquer natureza e serviços fornecidos pela Fidelimax com o uso de fornecedores externos, mesmo que acionados por automações do seu Programa de Fidelidade ou Plataforma, não são de responsabilidade da Fidelimax, que não assume ou reconhece qualquer custo externo relacionado a essas ferramentas.

A Fidelimax fornece exclusivamente a plataforma tecnológica para operação do Programa de Fidelidade. A definição das regras do Programa, incluindo, mas não se limitando, à concessão, validade, expiração, cancelamento, resgate ou alteração de pontos, cashback, créditos, benefícios, campanhas promocionais, regulamentos, termos de participação e demais condições oferecidas aos clientes finais, é de responsabilidade exclusiva do Cliente.

A Fidelimax não participa da relação jurídica estabelecida entre o Cliente e seus clientes finais, não sendo responsável pelos compromissos assumidos pelo Cliente, pela divulgação ou cumprimento das regras do Programa de Fidelidade, nem por reclamações, disputas, obrigações legais, administrativas ou judiciais decorrentes dessas regras, benefícios ou ofertas.

Como boa prática de gestão e relacionamento com os clientes finais, a Fidelimax recomenda que, em caso de encerramento do Programa de Fidelidade, o Cliente comunique previamente seus clientes e,

sempre que possível, permita a utilização ou a expiração natural de pontos, cashback, créditos ou outros benefícios já concedidos, interrompendo a concessão de novos benefícios durante esse período de transição. Esta recomendação possui caráter exclusivamente orientativo, não constitui assessoria jurídica nem obrigação contratual, permanecendo o Cliente como único responsável pela forma de encerramento do Programa de Fidelidade e pelas obrigações assumidas perante seus clientes finais.

Recomendamos que os clientes atualizem e alterem senhas regularmente e façam a gestão de usuários e operadores conforme as necessidades de segurança da empresa. A Fidelimax não assume responsabilidade pela gestão de usuários e senhas de operadores e administradores do sistema, sendo o cliente responsável por inativar ou excluir operadores e administradores, orientar sobre o uso de senhas frágeis, antigas ou inadequadas, bem como gerir a segurança da informação relacionada a esses aspectos.

Em nenhuma circunstância a Fidelimax, nossos diretores, oficiais, funcionários, afiliados, agentes, contratantes, estagiários, fornecedores, prestadores de serviços ou licenciadores serão responsáveis por qualquer prejuízo, perda, reclamação ou danos diretos, indiretos, incidentais, punitivos, especiais ou consequentes de qualquer tipo.

Seção 12: Indenização

Você concorda em indenizar, defender e isentar a Fidelimax Fidelização de Clientes e nossos subsidiários, afiliados, parceiros, funcionários, diretores, agentes, contratados, licenciantes, prestadores de serviços, subcontratados, fornecedores, estagiários e funcionários, de qualquer reclamação ou demanda, incluindo honorários de advogados, por quaisquer terceiros devido à violação destes Termos ou aos documentos que incorporam por referência, ou à violação de qualquer lei ou os direitos de um terceiro.

Incluem-se nessa obrigação eventuais reclamações, processos administrativos ou judiciais promovidos por clientes finais do Cliente decorrentes das regras do Programa de Fidelidade, campanhas promocionais, concessão de pontos, cashback, benefícios, regulamentos, publicidade ou quaisquer outras obrigações assumidas exclusivamente pelo Cliente.

Seção 13: Independência

No caso de qualquer disposição destes Termos ser considerada ilegal, nula ou ineficaz, tal disposição deve, contudo, ser aplicável até ao limite máximo permitido pela lei aplicável, e a porção inexequível será considerada separada desses Termos. Tal determinação não prejudica a validade e aplicabilidade de quaisquer outras disposições restantes.

Seção 14: Rescisão do contrato / cancelamento da assinatura / falta de pagamento

Você pode rescindir estes termos a qualquer momento através da sua plataforma.

14.1. Procedimento de Cancelamento

O cancelamento pode ocorrer pela própria plataforma através do painel de controle; por motivos de segurança apenas usuários administradores conseguem cancelar a assinatura. Não realizamos cancelamentos através de canais de chat, e-mail, WhatsApp e telefone por motivos de segurança e prevenção à fraude.

14.2. Ciclo de Renovação

Todas as assinaturas são cobradas em ciclos que são automaticamente renovados 7 dias antes do vencimento. A renovação do ciclo provisiona os recursos tecnológicos para o funcionamento do seu programa de fidelidade; portanto, caso a fatura do próximo ciclo já tenha sido gerada você deverá pagá-la integralmente para encerrar sua conta, pois o provisionamento dos seus recursos já foi realizado. Solicitando o cancelamento antes do prazo de 7 dias, nenhuma multa ou serviço adicional será cobrado.

14.3. Status de Pendência Financeira

Assinaturas com pagamentos em atraso entram em status de pendência financeira por 5 dias. Neste status você não conseguirá acessar sua conta, realizar pontuações, cadastros e as integrações ficam interrompidas, bem como as automações de marketing. Ao reativar sua assinatura as informações retroativas não são processadas automaticamente.

14.4. Rescisão por Falta de Pagamento

A falta de pagamento gera a rescisão do contrato e suspensão da assinatura, bem como a notificação ao Serasa e SPC para cadastro do inadimplente. Contas suspensas podem ter seus dados excluídos automaticamente após 10 dias.

14.5. Reativação de Assinaturas Suspensas

Assinaturas suspensas são reativadas no valor vigente do plano ou serviço. Ao ter sua conta suspensa, cupons de desconto, condições especiais de negociação e valores praticados anteriormente são encerrados junto com a suspensão.

14.6. Direito de Arrependimento

Todas as assinaturas são protegidas pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor: você tem sete (7) dias para exercer seu direito de arrependimento e ser integralmente reembolsado. Neste prazo, se você optar pelo reembolso, nosso financeiro fará o reembolso em até 10 dias úteis. Pagamentos realizados através de cartão de crédito são reembolsados para o próprio cartão; via boleto, através de conta corrente no mesmo CPF ou CNPJ da empresa contratante. Após os 7 dias garantidos pelo CDC nenhum reembolso é realizado, uma vez que todas as plataformas são vinculadas a assinaturas previamente provisionadas em nossos datacenters, incluindo planos anuais que não têm pró-rata de cancelamento.

14.7. Contestação de Pagamento e Chargebacks

Em caso de contestação de pagamento (chargeback), o cliente deve estar ciente de que a empresa se reserva o direito de buscar medidas legais para proteger seus interesses. O exercício do arrependimento de má-fé, quando comprovadamente utilizado como meio de fraude, pode ser caracterizado como conduta delituosa, sujeitando o cliente às implicações legais inerentes a tais atos.

Importante: Todas as assinaturas não ativas, que foram suspensas por falta de pagamento ou através da sua solicitação de cancelamento, ficarão inativas em nossos sistemas e posteriormente deletadas. De acordo com a LGPD, não mantemos e nem compartilharemos seus dados com nenhum terceiro.

Seção 15: Acordo integral

Caso não exerçamos ou executemos qualquer direito ou disposição destes Termos, isso não constituirá uma renúncia de tal direito ou disposição.

Estes Termos e quaisquer políticas ou normas operacionais postadas por nós neste site ou no que diz respeito ao serviço constituem a totalidade do acordo entre nós. Estes termos regem o seu uso do Serviço, substituindo quaisquer acordos anteriores ou contemporâneos, comunicações e propostas, sejam verbais ou escritos, entre você e nós.

Quaisquer ambiguidades na interpretação destes Termos não devem ser interpretadas contra a parte que os redigiu.

Seção 16: Legislação aplicável

Esses Termos de serviço e quaisquer acordos separados em que nós lhe fornecemos os Serviços devem ser regidos e interpretados de acordo com as leis do Brasil. A sede nacional da Fidelimax é em São Paulo, SP.

Seção 17: Alterações dos Termos de serviço

Você pode rever a versão mais atual dos Termos a qualquer momento nessa página.

Reservamos o direito, a nosso critério, de atualizar, modificar ou substituir qualquer parte destes Termos ao publicar atualizações e alterações no nosso site. É sua responsabilidade verificar nosso site periodicamente.

Seu uso contínuo ou acesso ao nosso site ou ao Serviço após a publicação de quaisquer alterações a estes Termos de serviço constitui aceitação dessas alterações.

Seção 18: Mentoria

Os termos e condições de uso da mentoria podem ser encontrados em: https://www.fidelimax.com.br/legal/termos-mentoria

Nesse documento estão descritas todas as informações relevantes sobre o escopo, responsabilidades e condições aplicáveis ao serviço de mentoria da Fidelimax.

Recomendamos que você leia atentamente os termos e condições para garantir uma compreensão completa do nosso acordo de trabalho.

Seção 19: Uso de marcas e propriedade intelectual

Ao criar uma conta e utilizar os serviços da Fidelimax, o responsável pelo programa de fidelidade e/ou aplicativo fidelidade reconhece e declara que é inteiramente responsável por todo o conteúdo, materiais, marcas e demais ativos intangíveis veiculados em seu programa ou aplicativo, assumindo a obrigação de garantir que o uso desses elementos não infrinja direitos de terceiros.

19.1. Responsabilidade por Uso de Marcas de Terceiros

No que tange ao uso indevido de marcas, logotipos, identidade visual ou quaisquer outros direitos de propriedade intelectual de terceiros, a Fidelimax atua exclusivamente como uma plataforma SaaS, fornecendo ferramentas para a criação de programas de fidelidade. Dessa forma, a Fidelimax não se responsabiliza pelo uso indevido de marcas ou elementos protegidos por propriedade intelectual que sejam inseridos ou utilizados por clientes em suas plataformas, programas de fidelidade ou aplicativos.

19.2. Responsabilidade do Cliente

Ao criar uma conta e utilizar os serviços da Fidelimax, o cliente declara ser o único responsável por

todo o conteúdo veiculado em sua plataforma, incluindo, mas não se limitando a, nomes, logotipos, identidade visual, textos, imagens, e outros elementos que possam infringir direitos de terceiros.

19.3. Procedimento em Caso de Reclamação

Em caso de reclamação, notificação ou solicitação judicial relacionada ao uso indevido de marca ou outros direitos de propriedade intelectual por parte de um cliente, a Fidelimax, em boa fé, compromete-se a suspender temporariamente a veiculação do programa de fidelidade ou aplicativo em questão, até que a situação seja devidamente esclarecida.

19.4. Ausência de Benefício para Fidelimax

A Fidelimax não obtém qualquer benefício financeiro direto ou indireto pelo uso de marcas inseridas pelos clientes em seus programas de fidelidade, sendo estas de inteira responsabilidade dos proprietários dos respectivos programas.

19.5. Propriedade dos Dados

Os dados dos programas de fidelidade criados na plataforma Fidelimax pertencem exclusivamente aos proprietários desses programas, conforme Política de Privacidade. A Fidelimax garante que sua própria marca e identidade visual são de sua responsabilidade, e esclarece que a utilização de sua plataforma não implica em qualquer vínculo entre a marca Fidelimax e as marcas ou programas de seus clientes.

Seção 20: Informações de contato

As perguntas sobre os Termos devem ser enviadas para nós através do e-mail juridico [@] fidelimax.com.br. Iremos esclarecer qualquer ponto que se faça necessário.