



TERMO DE ADESÃO E CONDIÇÕES GERAIS DE USO - FORGECHAT

Última atualização: 05/11/2025

Este Termo de Adesão e Condições Gerais de Uso (“Termo”) regula o acesso e a utilização da ForgeChat (“Plataforma”), solução SaaS que disponibiliza agente de IA para automação de atendimentos, com integração a APIs externas do Cliente e transferência assistida para atendente humano quando necessário.

O escopo inclui hospedagem, manutenção evolutiva/corretiva, monitoramento, segurança da informação, suporte e acesso ao painel administrativo (dashboard, histórico, configurações e integrações), conforme plano contratado, bem como a automação e criação de fluxos para WhatsApp e Instagram, distribuição e roteamento de conversas, gerenciamento de tickets e filas e a IA como funcionalidade opcional (não exclusiva) da Plataforma, passível de ativação e configuração pelo Cliente de acordo com o plano vigente.

Ao criar conta e selecionar “Li e concordo,” o Cliente/Usuário/Contratante declara ter lido, compreendido e aceito integralmente este Termo e os documentos incorporados por referência, vinculando-se às respectivas condições.

Para fins deste Termo:

- **Agente de IA:** componente de software que processa entradas (texto, dados estruturados ou metadados) e **gera respostas automatizadas** com base em modelos estatísticos/ML, regras de negócio e configurações do Cliente.
- **APIs Externas: integrações opcionais** com sistemas do Cliente ou de terceiros (ex.: ERP, CRM, logística), consumidas de forma segura e autenticada pela Plataforma.
- **Documentação Técnica de Segurança:** conjunto de políticas, padrões e procedimentos de SI (ex.: gestão de identidades e acessos, criptografia, registros e logs, gestão de vulnerabilidades, BCP/DR, testes de segurança).
- **Usuário Administrador:** pessoa autorizada pelo Cliente a configurar e operar a Plataforma (perfis, regras, integrações, bases de conhecimento, roteamento para humano).
- **Base de Conhecimento:** conteúdos, prompts, documentos e dados fornecidos pelo Cliente para orientar o Agente de IA.
- **Logs/Telemetria:** registros técnicos e operacionais gerados para monitoramento, auditoria, detecção de abuso e melhoria de confiabilidade.
- **Incidente de Segurança:** acesso não autorizado, ou evento acidental/ilícito de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de dados.
- **Dados Pessoais/Dados Pessoais Sensíveis:** conforme legislação vigente (ex.: LGPD), quando aplicável.
- **Transferência para Humano:** mecanismo de *handoff* para atendente humano, acionado por regras do Cliente, score de confiança, intenção detectada ou falha de automação.
- **Cliente:** pessoa jurídica (ou, quando aplicável, pessoa física) que contrata a Plataforma, cria a conta-mestre, realiza pagamentos e responde pelas configurações, integrações e pelo uso feito por seus usuários.
- **Contratante:** sinônimo de Cliente para todos os efeitos deste Termo.
- **Usuário:** pessoa natural autorizada pelo Cliente a acessar a Plataforma sob suas credenciais (inclui administradores e operadores); seus atos, dentro das permissões concedidas, são atribuíveis ao Cliente.

1. REGRAS DE USO E CAPACIDADES TÉCNICAS

- a. Disponibilidade e performance dependem do plano, volume de mensagens, qualidade da Base de Conhecimento e latência das APIs Externas do Cliente/terceiros. A ForgeChat poderá aplicar rate limits, quotas e políticas de uso aceitável para preservar estabilidade e segurança do serviço.
- b. É vedado inserir conteúdo ilícito, malicioso, discriminatório, que viole PI de terceiros ou inclua dados sensíveis sem base legal. O Cliente é exclusivamente responsável pelos insumos fornecidos à Plataforma e pelo uso dos outputs gerados.
- c. O Cliente deverá manter confidenciais as credenciais e segregar ambientes (desenvolvimento/homologação/produção) quando integrar APIs, adotando o princípio do menor privilégio e rotação de chaves.
- d. A transferência para humano deve ser configurada pelo Cliente, inclusive com tempos-alvo, filas e SOPs (procedimentos operacionais) para casos complexos ou de baixa confiança do modelo.



2. LICENÇA E PROPRIEDADE INTELECTUAL

- a. Concede-se ao Cliente licença limitada, não exclusiva e intransferível para uso da Plataforma durante a vigência do plano.
- b. É proibida a engenharia reversa, descompilação, exploração de vulnerabilidades ou scraping abusivo. Software, marcas, modelos de IA, datasets proprietários, documentação e know-how permanecem de titularidade da ForgeChat.

3. INTEGRAÇÕES E DEPENDÊNCIAS DE TERCEIROS

- a. As integrações são facultativas e exigem configuração pelo Cliente. A disponibilidade do serviço pode depender da disponibilidade e condições de uso de terceiros (APIs, provedores de identidade, mensageria etc.).
- b. O Cliente garante possuir direitos, autorizações e licenças para uso das APIs e dados integrados, responsabilizando-se pela conformidade com termos de terceiros.

4. IA RESPONSÁVEL (TRANSPARÊNCIA E CONTROLES)

- a. A Plataforma segue boas práticas de IA responsável, incluindo transparência (identificação do agente de IA ao usuário final), supervisão humana quando aplicável, mitigação de vieses, explainability compatível com risco, monitoramento e auditoria de uso.
- b. Os outputs podem conter erros, omissões ou inferências estatísticas; o Cliente deve validá-los antes de decisões relevantes e prover mecanismos de contestação/revisão humana em cenários de maior impacto.
- c. Sem autorização (consentimento), a ForgeChat não utilizará dados pessoais do Cliente para treinar modelos de base. Poderá utilizar metadados, telemetria e dados anonimizados/aglutinados para melhoria de segurança, confiabilidade e desempenho.
- d. A ForgeChat observa boas práticas alinhadas a referenciais de ética e governança de IA no Brasil (debate regulatório em curso, ex.: PL 2.338/2023) e padrões internacionais amplamente aceitos (ex.: transparência, segurança, accountability, mitigação de vieses, explicabilidade compatível com o risco, supervisão humana quando aplicável).
- e. Transparência ao usuário final: o Cliente deve informar aos seus consumidores/usuários que o atendimento é realizado por agente de IA, disponibilizando canal humano alternativo (transferência para humano) quando apropriado.
- f. A ForgeChat não utilizará dados pessoais do Cliente para treinar modelos de base sem autorização expressa. Poderá empregar dados anonimizados/aglutinados e metadados para melhoria de desempenho e segurança.
- g. É vedado usar a Plataforma para finalidades ilegais, vigilância indevida, discriminação, deepfakes enganosos, manipulação política ou quaisquer usos que violem direitos fundamentais.

5. CADASTRO, CONTA E TESTE GRÁTIS

- a. Ao aderir a este Termo, o Cliente declara estar ciente de que o acesso à plataforma requer a realização de cadastro com informações verdadeiras, completas e atualizadas, sendo de sua responsabilidade manter os dados sempre corretos.
- b. A conta de acesso é pessoal e intransferível, cabendo exclusivamente ao Cliente a gestão dos acessos, perfis internos e credenciais de autenticação, incluindo o uso de métodos de autenticação multifator (MFA), quando disponíveis.
- c. Poderá ser disponibilizado um período de teste gratuito, conforme as condições comerciais vigentes e publicadas pela empresa, sendo certo que o uso durante o período de teste está igualmente sujeito a todas as disposições deste Termo de Adesão.

6. PLANOS, PREÇOS E PAGAMENTOS.

- a. Os planos, funcionalidades e valores dos serviços estão disponíveis na página oficial de preços da ForgeChat, ou enviados via proposta, podendo variar conforme o volume de mensagens processadas, integrações ativas, nível de suporte e Acordo de Nível de Serviço (SLA) contratado.
- b. Para fins de métricas, o consumo de créditos ocorrerá conforme a utilização efetiva das funcionalidades, incluindo, a título exemplificativo, mensagens enviadas, respostas do agente, acionamento de automações e integrações, bem como demais operações realizadas no âmbito da Plataforma.
- c. Salvo disposição expressa em contrário, a cobrança é recorrente, realizada em periodicidade mensal ou anual, sujeita a reajuste anual com base no índice [IPCA/IGP-M].
- d. Em caso de inadimplência, após aviso prévio de 7 (sete) dias, a prestadora poderá suspender temporariamente o acesso até a regularização.
- e. Os impostos, tributos e encargos incidentes não inclusos no preço serão acrescidos automaticamente, conforme a legislação vigente.



7. LICENÇA DE USO E PROPRIEDADE INTELECTUAL

- A ForgeChat concede ao Cliente uma licença de uso limitada, não exclusiva, intransferível e revogável, restrita à vigência do plano contratado e destinada exclusivamente ao uso legítimo da Plataforma, conforme as funcionalidades disponibilizadas e as condições deste Termo.
- O software, código-fonte, interface, marcas, logotipos, documentação técnica, modelos de IA, banco de dados e demais conteúdos relacionados à ForgeChat são protegidos por direitos autorais, propriedade intelectual e demais normas aplicáveis.
- É expressamente proibida qualquer forma de engenharia reversa, descompilação, modificação, extração de dados automatizada (scraping), cópia, distribuição, sublicenciamento, exploração comercial ou uso não autorizado do sistema ou de seus componentes técnicos.

8. REGRAS DE USO E FUNCIONALIDADES

- Suporte 24/7:** a IA responde dúvidas frequentes com rapidez e precisão, reduzindo filas e melhorando a experiência do cliente do Contratante. O desempenho depende da qualidade das bases de conhecimento e integrações configuradas pelo Cliente.
- Integração com APIs Externas:** o Cliente poderá conectar sistemas próprios/terceiros para consultas (por exemplo, status de pedido). O Cliente é responsável pelas credenciais, permissões e licitude do acesso, bem como pela conformidade com termos de tais terceiros.
- Transferência para Humano:** quando necessário, a Plataforma identifica situações complexas e permite encaminhamento a atendente humano, conforme configuração do Cliente. Ressalta-se que responsabilidade é do CLIENTE configurar a transferência para humano e controlar os atendentes
- Conteúdos Fornecidos:** o Cliente é responsável pelos conteúdos, prompts, bases, documentos e dados inseridos, garantindo que não violem direitos de terceiros, segredo de negócios, normas de compliance ou privacidade.
- Restrições:** é proibido inserir conteúdo ilícito, malicioso, discriminatório, que viole direitos autorais ou inclua dados pessoais de crianças e adolescentes sem base legal aplicável.

9. INTEGRAÇÕES, APIS E SEGURANÇA OPERACIONAL

O Cliente é responsável pela proteção e confidencialidade das chaves de API, tokens de acesso e credenciais de autenticação, devendo adotar boas práticas de segurança da informação, incluindo o princípio do menor privilégio, rotação periódica de credenciais, gestão de acessos e segregação entre ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.

A ForgeChat poderá empregar mecanismos de registro de logs, auditoria e monitoramento contínuo para garantir a integridade das operações, detectar comportamentos anômalos, prevenir fraudes, mitigar riscos de segurança e investigar incidentes ou indisponibilidades.

10. SUPORTE E SLA

Suporte por [email] em dias úteis, horário comercial [09h-18h]. Prazos de resposta:

Crítico 4h	Alto 8h	Médio—24h	Baixo—48h
---------------------	------------------	------------------	------------------

Disponibilidade alvo do serviço: 99,5% mensal, excluídas janelas de manutenção programada com aviso prévio de 48h. Parâmetros específicos podem constar em Anexo SLA.

11. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A ForgeChat implementa controles técnicos e administrativos proporcionais ao nível de risco, em conformidade com as normas ISO/IEC 27001 e 27002 e o framework NIST Cybersecurity Framework (CSF). Entre as principais medidas adotadas, incluem-se: criptografia de dados em trânsito (TLS) e, quando aplicável, em repouso; gestão de identidades e acessos com autenticação multifator (MFA), princípio do menor privilégio e segregação de funções; gestão contínua de vulnerabilidades e aplicação de correções (patch management); monitoramento de eventos e geração de logs auditáveis; execução de backups seguros e planos de continuidade de negócios e recuperação de desastres (BCP/DR) com RTO/RPO compatíveis; testes de segurança periódicos, treinamentos de conscientização em segurança e privacidade e avaliação de fornecedores e terceiros críticos.

12. PROTEÇÃO DE DADOS (Lei 13.709/2018 | LGPD)

- a. A ForgeChat atuará como Operadora quando tratar dados pessoais por conta e ordem do Cliente, e como Controladora quando o tratamento for necessário à segurança e operação da Plataforma (ex.: logs técnicos).
- b. O tratamento baseia-se em execução contratual, cumprimento legal/regulatório, legítimo interesse (com LIA quando aplicável) e consentimento. As finalidades incluem prover e manter a Plataforma, segurança, suporte, prevenção a fraudes e análises anonimizadas.
- c. Os direitos dos titulares serão atendidos em até 15 dias quando a ForgeChat for Controladora; como Operadora, encaminhará as solicitações ao Cliente. Canal do DPO: privacidade@forgechat.online.
- d. Possibilidade de transferências internacionais seguirão o art. 33 da LGPD, com transparência sobre países e mecanismos de conformidade.
- e. Para dúvidas relacionadas como a plataforma trata os dados acesse: <https://forgechat.online/politica-privacidade/>
- f. Incidentes de segurança envolvendo dados pessoais serão comunicados sem atraso injustificado, preferencialmente em até 72h, com cooperação nas respostas à ANPD e titulares.
- g. Os dados pessoais serão retidos apenas pelo tempo necessário às finalidades ou obrigações legais, sendo posteriormente eliminados ou devolvidos.

12.1 DAS RESPONSABILIDADES DO CLIENTE COM DADOS PESSOAIS:

- O Cliente declara que todas as informações e dados pessoais fornecidos à ForgeChat são verdadeiros, completos e atualizados, responsabilizando-se integralmente por sua veracidade, exatidão e autenticidade. O Cliente reconhece que o fornecimento incorreto, desatualizado ou inverídico de dados pode comprometer a execução adequada dos serviços e eximir a Contratada de eventuais responsabilidades decorrentes.
- O Cliente compromete-se a utilizar os dados pessoais eventualmente acessados no âmbito da relação contratual de forma ética e em conformidade com a LGPD, responsabilizando-se civil, administrativa e criminalmente por qualquer uso indevido, divulgação não autorizada, compartilhamento irregular ou tratamento de dados pessoais que viole a legislação vigente ou as orientações da Contratada.
- O Cliente compromete-se a comunicar à ForgeChat, de forma imediata e documentada, qualquer suspeita, incidente de segurança, vazamento, acesso indevido ou uso não autorizado de dados pessoais de que venha a ter conhecimento, colaborando integralmente com as medidas corretivas, de contenção e de comunicação às autoridades competentes e aos titulares dos dados, quando aplicável.
- O Cliente reconhece que é corresponsável pelo cumprimento das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e se compromete a adotar todas as medidas técnicas e administrativas necessárias para garantir a proteção dos dados pessoais sob sua guarda ou controle, bem como a observar os princípios, bases legais e direitos dos titulares durante todo o tratamento.

13. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

O CLIENTE reconhece que é integralmente responsável, nas esferas civil, administrativa e criminal, pelo uso das soluções, sistemas e dados tratados no âmbito deste Contrato/Termo, comprometendo-se a:

- a. Cumprir todas as legislações aplicáveis, incluindo a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), o Decreto nº 8.771/2016, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e demais normas de proteção de dados, privacidade e segurança da informação.
- b. Manter seguras e sob controle exclusivo todas as credenciais de acesso, senhas, chaves e tokens, adotando medidas de segurança compatíveis com as boas práticas de mercado (como autenticação multifator e controle de acessos).
- c. Fornecer apenas informações e dados lícitos, corretos e atualizados, assumindo total responsabilidade pela origem, licitude e integridade de todo o conteúdo transmitido, processado ou armazenado nas plataformas da ForgeChat.
- d. Supervisionar e treinar sua equipe, garantindo o uso ético e seguro das soluções, especialmente em atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais ou ferramentas de inteligência artificial.
- e. Atuar como Controlador de Dados, quando aplicável, atendendo às solicitações de titulares e às determinações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), comunicando à ForgeChat qualquer incidente, violação ou suspeita de uso indevido de dados.
- f. Responder integralmente por danos ou prejuízos decorrentes de uso indevido, negligência, falha operacional, descumprimento contratual ou violação de normas legais, inclusive por atos de seus representantes, prepostos ou terceiros sob sua responsabilidade.

- g. Indenizar e isentar a ForgeChat de toda e qualquer perda, custo, despesa, sanção ou obrigação decorrente de reclamações, processos administrativos, cíveis ou criminais originados de sua conduta, uso irregular das soluções ou descumprimento deste instrumento.

14. CONFIDENCIALIDADE.

- a. As Partes comprometem-se a manter sigilo absoluto sobre todas as informações técnicas, comerciais e dados pessoais obtidos em razão deste Contrato, utilizando-os exclusivamente para sua execução.
- b. Devem adotar medidas de segurança compatíveis com as normas ISO/IEC 27001, 27002 e 27701, prevenindo acesso, uso ou divulgação não autorizados.
- c. Dever de confidencialidade vigorará por 5 (cinco) anos após o término do Contrato, ou por prazo maior se exigido por lei.
- d. A violação desta obrigação sujeitará a Parte infratora às responsabilidades civis, administrativas e criminais, inclusive à indenização integral por danos causados.
- e. As obrigações de sigilo estendem-se a empregados, prepostos e subcontratados das Partes, seja por ação ou omissão.

15. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.

- a. A ForgeChat empregará seus melhores esforços para garantir a disponibilidade e segurança da plataforma, sem assegurar funcionamento ininterrupto ou isento de falhas.
- b. A responsabilidade da ForgeChat limita-se a danos diretos comprovados, até o valor de 12 (doze) mensalidades do plano vigente na data do evento.
- c. A plataforma não se responsabiliza por danos indiretos, lucros cessantes, perda de dados, falhas de integrações, uso indevido, erro de configuração ou atos de terceiros.
- d. As exceções a essa limitação aplicam-se apenas em casos de dolo comprovado, violação intencional de propriedade intelectual ou falha exclusiva e comprovada da ForgeChat em obrigações legais de proteção de dados.
- e. Qualquer outra hipótese de dano, incluindo incidentes de confidencialidade ou segurança, será de responsabilidade do CLIENTE quando decorrente de seu uso, configuração, omissão ou compartilhamento de credenciais.

16. ALTERAÇÕES DO TERMO

A ForgeChat poderá alterar ou atualizar este Termo a qualquer tempo, mediante aviso prévio de 15 (quinze) dias antes da entrada em vigor da nova versão. Caso a alteração reduza direitos ou amplie obrigações do CLIENTE, este poderá rescindir o contrato sem ônus durante o período de aviso. A continuidade de uso dos serviços após a vigência da nova versão será considerada plena concordância com as alterações.

17. VIGÊNCIA, RESCISÃO E CANCELAMENTO POR VIOLAÇÃO

Este Termo vige enquanto o plano estiver ativo. O Cliente pode cancelar a qualquer tempo pela Plataforma, observadas as regras comerciais e de faturamento do plano. Violações poderão acarretar advertência, suspensão ou encerramento, assegurado o direito de exportação de dados nos termos da Cláusula 18.

18. REVERSIBILIDADE E EXCLUSÃO DE DADOS

Em até 30 (trinta) dias do encerramento contratual, mediante solicitação, a ForgeChat disponibilizará exportação dos dados em formato estruturado e de uso comum (ex.: JSON/CSV), observados segredos comerciais. Em seguida, procederá à exclusão ou anonimização dos dados pessoais em até 60 (sessenta) dias, salvo retenção mínima exigida por lei ou para defesa de direitos. Mediante solicitação, fornecerá termo de eliminação.

19. DISPOSIÇÕES DE CONSUMO E INTERNET

- a. Nos serviços prestados a consumidores finais, aplicam-se as regras do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), sem prejuízo das demais normas vigentes.
- b. O uso da plataforma observará o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), o Decreto nº 8.771/2016 e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), especialmente quanto à privacidade, proteção de dados, guarda e tratamento de registros eletrônicos.
- c. A ForgeChat adota medidas técnicas e administrativas adequadas à segurança das informações sob sua responsabilidade, enquanto o Usuário responde pelo uso lícito e adequado dos serviços, bem como por eventual violação de direitos de terceiros.



- d. Em caso de incidente de segurança que possa gerar risco ou dano relevante, a ForgeChat atuará para mitigação e comunicação conforme a legislação aplicável.

20. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

Este Termo será regido e interpretado conforme as leis da República Federativa do Brasil, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), o Decreto nº 8.771/2016 e, quando aplicável, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

Fica eleito o foro da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro/RJ, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais controvérsias decorrentes deste Termo.

21. COMUNICAÇÕES.

As comunicações contratuais ocorrerão via e-mail cadastrado, painel da Plataforma e/ou contato@forgechat.online. Mudanças de contato devem ser atualizadas pelo Cliente.

22. DISPOSIÇÕES FINAIS

Ao criar conta, efetuar o cadastro e selecionar a opção “Li e Concordo”, o Cliente/Contratante declara ter lido, compreendido e aceito integralmente este Termo, suas condições gerais, políticas complementares e demais documentos incorporados por referência, reconhecendo que o aceite eletrônico possui plena validade jurídica e equivalência a assinatura física, nos termos da legislação brasileira vigente.

O uso da Plataforma por usuários, prepostos, colaboradores ou terceiros vinculados ao Cliente será considerado manifestação de concordância com as disposições deste Termo, responsabilizando-se o Cliente por seus atos, omissões e usos indevidos.

As Partes reconhecem que este instrumento constitui o acordo integral entre elas, prevalecendo sobre comunicações ou entendimentos anteriores, sejam verbais ou escritos. A nulidade ou ineficácia de qualquer cláusula não afetará a validade das demais disposições, que permanecerão em pleno vigor.