

# Termos de Serviço do WhatsApp Business

Última alteração: 16 de fevereiro de 2024

## 1. Introdução

Você e a empresa ou negócio que você tem autorização para representar (“você”, “sua”, “seu” ou “Empresa”) concordam com estes Termos de Serviço do WhatsApp Business e com todos os outros termos, políticas e documentações aplicáveis (coletivamente, “Termos de Serviço do WhatsApp Business”) ao baixar ou usar os aplicativos, o software, os recursos, os serviços e as APIs do WhatsApp projetados e desenvolvidos para empresas (“Serviços Comerciais”).

O WhatsApp LLC é a entidade contratante que fornece a você nossos Serviços Comerciais, a menos que esteja em um país do Espaço Econômico Europeu e em qualquer outro país ou território inserido na “ [Região Europeia](#) ”. Neste caso, o WhatsApp Ireland Limited é a entidade contratante que fornece a você nossos Serviços Comerciais (cada entidade contratante individualmente, “WhatsApp”, “nosso(a)”, “nós”, “nos” ou “conosco”). Nós fornecemos nossos Serviços Comerciais exclusivamente para uso comercial.

SEM ACESSO A SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA. Há diferenças importantes entre nossos Serviços Comerciais e os serviços de telefonia fixa, de celular ou de SMS. Nossos Serviços Comerciais não permitem acesso a serviços ou prestadores de serviços de emergência, incluindo a polícia, o corpo de bombeiros ou hospitais, nem qualquer forma de contato com pontos de atendimento de segurança pública. A Empresa deverá se certificar de que consegue contatar prestadores de serviços de emergência pertinentes por meio de um telefone fixo, celular ou outro serviço disponível.

## 2. Termos e políticas adicionais

Estes Termos do WhatsApp Business incorporam por referência as seguintes políticas e documentos:

- [Política de Mensagens do WhatsApp Business](#)
- [Diretrizes de Mensagens do WhatsApp](#)
- [Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business](#)
- [Política de Propriedade Intelectual do WhatsApp](#)
- [Diretrizes de Marca do WhatsApp](#)

Em caso de conflito entre qualquer um dos termos e políticas adicionais e estes Termos do WhatsApp Business, os termos e políticas adicionais prevalecerão.

### 3. Conta do WhatsApp Business

Uso comercial e elegibilidade. Você declara e garante que: (a) você utilizará nossos Serviços Comerciais apenas para fins comerciais, empresariais e autorizados, e não utilizará os Serviços Comerciais para uso pessoal; (b) você fornecerá apenas informações de registro associadas à sua Empresa; (c) você tem autorização para aceitar estes Termos do WhatsApp Business e tem, pelo menos, 18 anos de idade (ou a maioridade reconhecida no seu país de residência); e (d) você não foi anteriormente suspenso ou removido dos nossos Serviços Comerciais ou se envolveu em qualquer atividade que pudesse resultar em suspensão ou remoção.

Registro e conta. A Empresa deve criar uma conta no WhatsApp Business e deve fornecer informações precisas, atuais e completas, incluindo seu número de telefone comercial legal válido, nome da Empresa e outras informações necessárias. A Empresa manterá as informações da sua conta do WhatsApp Business atualizadas. O nome da Empresa não deve: (a) ser falso, enganoso, fraudulento ou difamatório; (b) fazer paródia com terceiros ou incluir símbolos de caracteres, pontuação excessiva ou designações de marca comercial; ou (c) violar qualquer marca comercial, violar qualquer direito de publicidade ou, de alguma forma, violar os direitos de qualquer pessoa. Nós reservamos o direito de recuperar nomes de contas em nome de qualquer empresa ou indivíduo que possua uma reivindicação legal destes nomes.

Preferências de comunicação. Como parte do seu relacionamento conosco, você permite que o WhatsApp e provedores terceirizados usem suas informações de contato para enviar a você comunicações eletrônicas (como mensagens, e-mails e chamadas telefônicas por meio do WhatsApp ou por outros meios) de nossa parte ou dos nossos fornecedores terceirizados, incluindo: (a) avisos sobre sua conta, alterações de senha, autorizações de pagamento e outras informações transacionais; (b) informações sobre atualizações nos Termos de Serviço do WhatsApp Business e (c) informações sobre produtos, serviços, pesquisas, eventos, notícias e promoções oferecidas pelo WhatsApp ou pelas outras [Empresas da Meta](#), quando permitido pela lei aplicável. Se você não deseja que o WhatsApp se comunique com você em relação ao item (c) acima, você pode optar por não receber futuras comunicações escrevendo para o WhatsApp, conforme especificado na seção Notificações abaixo, ou clicando ou tocando no link “cancelar inscrição” em qualquer comunicação desse tipo.

Dispositivos e software. Você deve fornecer determinados dispositivos, software e conexões de dados, que não são fornecidos por nós, para usar nossos Serviços Comerciais. Você concorda em baixar e instalar manual ou automaticamente as atualizações dos nossos Serviços Comerciais.

Taxas e impostos. Você é responsável por todos os planos de dados da operadora, tarifas de uso da Internet e outros impostos e taxas associados ao uso dos nossos Serviços Comerciais.

Vinculação ao Facebook. Para usar todos ou alguns recursos dos nossos Serviços Comerciais, podemos exigir que a Empresa vincule sua conta do

WhatsApp Business à conta do Facebook usada para seus negócios. Os termos e políticas do Facebook são aplicados na medida em que você usa os serviços do Facebook.

Serviços de terceiros. Nossos Serviços Comerciais podem permitir que a Empresa acesse, use ou interaja com sites, aplicativos, conteúdos e outros produtos e serviços que não são fornecidos pelo WhatsApp. Por exemplo, a Empresa pode optar por usar um serviço de backup de dados de terceiros (como iCloud ou Google Drive) que possa ser usado com alguns de nossos Serviços Comerciais. Observe que, ao usar esses outros serviços de terceiros, os termos e políticas de privacidade aplicáveis deles regerão o uso destes serviços pela Empresa. O WhatsApp não será responsável pelo uso desses serviços, pelos termos de terceiros ou por quaisquer ações que você realize segundo os termos de terceiros.

#### **4. Responsabilidades legais, de privacidade e de segurança da Empresa**

Conformidade com as leis e regulamentos. Você só poderá usar nossos Serviços Comerciais se tiver assegurado que o seu uso está em conformidade com todos os requisitos legais e regulamentares aplicáveis à Empresa. É sua exclusiva responsabilidade determinar as suas obrigações legais. Os nossos Serviços Comerciais não se destinam ao uso dentro de corporações. Nós não fazemos declarações ou garantias de que nossos Serviços Comerciais atendem às necessidades de entidades regulamentadas por leis e regulamentos com elevados requisitos de confidencialidade em relação a dados pessoais, como entidades de assistência médica, financeira ou de serviços jurídicos. A Empresa deve fornecer todas as divulgações e avisos de dados necessários (como manter uma Política de Privacidade ou etiquetar mensagens de marketing). A Empresa também deve garantir todos os direitos, consentimentos e permissões necessários (por exemplo, adesão) para compartilhar o contato de seus próprios clientes e outros dados pessoais com o WhatsApp e para se comunicar com seus próprios clientes via serviço do WhatsApp usando essas informações. O WhatsApp não se responsabiliza por quaisquer atos ou omissões da Empresa que violem as leis aplicáveis. A Empresa também deve respeitar e cumprir todas as solicitações de usuários do WhatsApp para interromper ou desativar o recebimento de certos ou todos os tipos de mensagens do WhatsApp enviadas pela Empresa. Os usuários do WhatsApp podem bloquear a Empresa, marcar as mensagens da Empresa como conteúdo indesejado ou denunciar as ações ou mensagens da Empresa para nos notificar sobre violações de nossos termos e políticas pela Empresa. Nestes casos, o WhatsApp tomará as medidas apropriadas, o que poderá resultar na suspensão ou cancelamento do uso dos nossos Serviços Comerciais pela Empresa.

Responsabilidades de segurança. Somente indivíduos autorizados a agir em nome da Empresa poderão ser autorizados pela Empresa a acessar e usar a conta da Empresa no WhatsApp Business e para os fins autorizados conforme estes Termos do WhatsApp Business. A Empresa é responsável por todas as atividades realizadas em sua conta. A Empresa deverá: (a) manter as credenciais de sua conta seguras; (b) manter seus dispositivos e conta do

WhatsApp seguros e protegidos; (c) impedir o uso ou acesso não autorizado aos nossos Serviços Comerciais; e (d) notificar o WhatsApp imediatamente em caso de suspeita ou descoberta de qualquer violação de segurança relacionada aos nossos Serviços Comerciais, ou em caso de descoberta ou suspeita de qualquer acesso ou uso não autorizado. A Empresa implementará e seguirá padrões reconhecidos pelo setor e práticas recomendadas para proteção de dados e informações, a fim de proteger os dados, a rede e os sistemas da Empresa contra acesso, uso ou cópia não autorizados. A Empresa deverá apagar imediatamente todos os dados de qualquer usuário que tenha obtido por meio dos nossos Serviços Comerciais se concluirmos, justificadamente a nosso critério, que a Empresa violou a obrigação dela de proteger e impedir o uso ou acesso não autorizado aos próprios dispositivos, conta ou sistemas, ou violou, de outra forma, estes Termos de Serviço do WhatsApp Business.

## 5. Propriedade intelectual e licenças

Licença da Empresa para Nós. Nossos Serviços Comerciais permitem que você crie, publique, armazene, envie e receba conteúdos, como textos, imagens, vídeos e outros materiais, incluindo marcas, logotipos, slogans e outros materiais de propriedade da Empresa (coletivamente, “Conteúdo da Empresa”). Por exemplo, você pode adicionar o logotipo, imagens e descrições dos produtos e serviços da Empresa ao perfil comercial dela. Você concede ao WhatsApp e às suas subsidiárias e afiliadas uma licença global, não exclusiva, sublicenciável e transferível para usar, reproduzir, modificar, adaptar, publicar, traduzir, criar materiais derivados, distribuir e executar ou exibir publicamente o Conteúdo da Empresa que são carregados, enviados, armazenados ou recebidos pela Empresa ou pelos nossos Serviços Comerciais, exclusivamente com o objetivo de fornecer, operar, desenvolver, promover, atualizar e aprimorar nossos Serviços Comerciais, além de pesquisar e desenvolver novos serviços, recursos ou usos. Você declara e garante que possui todos os direitos necessários para nos conceder a presente licença para o Conteúdo da Empresa, e que o nosso uso, conforme permitido por estes Termos de Serviço do WhatsApp Business, não violará nenhum direito ou prejudicará qualquer pessoa ou entidade.

Direitos da Empresa. Exceto pela licença que você nos concede no item acima, você reterá toda a propriedade e outros direitos sobre o Conteúdo da Empresa.

Nossa licença para a Empresa. Sob a condição de conformidade da Empresa com estes Termos do WhatsApp Business, concedemos à Empresa uma licença limitada, revogável, não exclusiva, não sublicenciável e intransferível para usar nossos Serviços Comerciais apenas conforme autorizado nestes Termos de Serviço do WhatsApp Business. Você só pode usar nossas marcas registradas conforme expressamente permitido pelas [Diretrizes de Marca do WhatsApp](#) ou com nossa permissão prévia por escrito.

Direitos do WhatsApp. Exceto pela licença expressamente concedida nestes Termos do WhatsApp Business, não há concessão de licença ou direito implícita ou por inferência. Exceto expressamente indicado em contrário,

somos os proprietários de todos direitos autorais, marcas, domínios, logotipos, conjunto-imagem (trade dress), segredos comerciais, patentes e outros direitos de propriedade intelectual associados aos nossos Serviços Comerciais.

Restrições. Exceto quando permitido por escrito pelo WhatsApp, a Empresa não deverá, direta ou indiretamente, ou por meios automatizados ou por outros meios: (a) distribuir, vender, revender ou alugar nossos Serviços Comerciais a terceiros; (b) distribuir ou disponibilizar nossos Serviços Comerciais em uma rede para serem usados por vários dispositivos ao mesmo tempo, exceto se autorizado por meio de ferramentas e configurações que nós fornecemos expressamente para seu uso por meio dos Serviços Comerciais; e (c) copiar, reproduzir, distribuir, executar ou exibir publicamente, modificar ou fazer trabalhos derivados com base no todo ou em parte de nossos Serviços Comerciais. A Empresa não deverá, direta ou indiretamente, ou por meios automatizados ou por outros meios: (d) remover quaisquer avisos ou marcas de direitos de propriedade; (e) fazer engenharia reversa de qualquer aspecto dos nossos Serviços Comerciais ou realizar qualquer ação que possa descobrir o código-fonte; (f) retirar ou extrair dados dos nossos Serviços Comerciais; (g) desenvolver ou usar qualquer aplicativo que interaja com nossos Serviços Comerciais sem o nosso consentimento prévio e por escrito; e (h) criar softwares ou APIs que funcionem substancialmente da mesma forma que nossos Serviços Comerciais e oferecê-los para uso de terceiros de maneira não autorizada ou utilizando a plataforma do WhatsApp ou nossos Serviços Comerciais.

Denúncia de infrações de direitos autorais, marcas e outras infrações de propriedade intelectual por terceiros. Para denunciar terceiros por reclamações de direitos autorais, marcas ou outras violações de propriedade intelectual, acesse nossa [Política de Propriedade Intelectual do WhatsApp](#). Podemos tomar medidas em relação à sua conta, inclusive desativar ou suspender sua conta do WhatsApp da Empresa se você infringir direitos de propriedade intelectual de terceiros.

Feedback. Sempre apreciamos seu feedback ou outras sugestões sobre o WhatsApp. Você concorda que quaisquer perguntas, comentários, sugestões, ideias, materiais originais ou criativos, ou outras informações sobre o WhatsApp ou nossos produtos ou serviços, que você publica, envia ou de outra forma nos comunica (coletivamente, "Feedback") não são confidenciais e que teremos o direito de usar e disseminar, sem restrição, o Feedback para qualquer finalidade, comercial ou não, sem reconhecimento ou compensação a você.

## **6. Uso aceitável de nossos Serviços Comerciais**

Uso aceitável. A Empresa não violará (nem ajudará terceiros a violar) nenhuma lei aplicável, contrato, propriedade intelectual ou outro direito de terceiros, e a Empresa será a única responsável por sua própria conduta ao usar nossos Serviços Comerciais. A Empresa não deverá, direta ou indiretamente, ou por meios automatizados ou por outros meios: (a) usar nossos Serviços Comerciais para fins pessoais, familiares ou domésticos ou sem as licenças comerciais aplicáveis; (b) incitar, envolver-se ou motivar

qualquer conduta de assédio, ameaça, intimidação, importunação ou perseguição, ou qualquer outra conduta que seja ilegal ou de outra forma inapropriada, como a promoção de crimes violentos, o perigo ou a exploração de crianças ou outras pessoas, ou a coordenação de danos; (c) usar ou tentar usar a conta de outro usuário sem autorização prévia desse usuário e do WhatsApp; (d) personificar ou se registrar em nome de qualquer pessoa ou entidade ou deturpar sua afiliação com uma pessoa ou entidade, fraudar ou publicar falsidades ou declarações enganosas; (e) coletar informações de ou sobre outros usuários de qualquer forma não permitida ou não autorizada; (f) usar nossos Serviços Comerciais que não seja para os fins a que se destinam ou interferir, interromper, afetar negativamente ou inibir outros usuários; (g) danificar, desativar, sobrecarregar ou prejudicar os nossos Serviços Comerciais; (h) enviar, distribuir ou publicar conteúdo indesejado, comunicações eletrônicas não solicitadas, correntes, esquemas de pirâmide ou comunicações ilegais ou não permitidas; (i) publicar, enviar ou compartilhar qualquer conteúdo que seja ilegal, difamatório, injurioso, obsceno, pornográfico, indecente, lascivo, sugestivo, hostil, odioso, etnicamente ou racialmente ofensivo, ameaçador, invasivo a privacidade ou direitos de publicidade, abusivo, inflamatório, fraudulento ou em que julgamos o conteúdo censurável; (j) incitar ou fornecer instruções para condutas ilícitas; (k) distribuir quaisquer vírus, dados corrompidos ou outros arquivos ou conteúdos prejudiciais, disruptivos ou destrutivos; (l) evitar, ignorar ou burlar as instruções em nosso arquivo robots.txt ou qualquer medida que empregarmos para impedir ou limitar o acesso a qualquer parte dos nossos Serviços Comerciais, incluindo técnicas de filtragem de conteúdo; ou (m) expor o WhatsApp ou outros a qualquer tipo de dano ou responsabilidade.

Execução. Embora não tenhamos a obrigação de examinar ou monitorar o Conteúdo da Empresa (como o conteúdo que você publica em seu perfil comercial), podemos, sujeitos à lei aplicável, analisar, remover ou apagar o Conteúdo da Empresa que você compartilha quando ele viola estes Termos de Serviço do WhatsApp Business ou nossas políticas e tomamos conhecimento do problema. Também precisamos e usamos as informações que outros usuários do WhatsApp nos informam (como quando eles bloqueiam o conteúdo ou divulgam suas mensagens como parte de uma reclamação) para determinar se você violou esses Termos de Serviço do WhatsApp Business ou não está cumprindo nossas políticas. Se determinarmos que você violou esses Termos de Serviço do WhatsApp Business ou não está cumprindo nossas políticas, temos o direito de limitar, regular, suspender ou encerrar a conta da Empresa, dependendo do tipo e das circunstâncias da violação e segundo nosso critério razoável. Se encerrarmos a conta da Empresa, a Empresa não poderá criar outra conta do WhatsApp Business sem nossa permissão expressa e por escrito. Para obter mais informações sobre as restrições que podemos impor ao uso de nossos Serviços Comerciais, incluindo detalhes sobre a aplicação de nossas políticas, procedimentos, medidas e ferramentas, clique [aqui](#).

Reclamações. Você pode nos enviar reclamações para [businesscomplaints@support.whatsapp.com](mailto:businesscomplaints@support.whatsapp.com) sobre os seguintes assuntos: problemas técnicos ou tecnológicos; problemas de atendimento ao cliente;

suspensão e encerramento da sua conta ou Serviços; ou qualquer suposta violação por nós destes Termos ou do Regulamento da UE 2019/1150 (o “ **Regulamento da Plataforma** ”).

Nós reconheceremos todas as reclamações e enviaremos a você uma mensagem para abordarmos a sua reclamação dentro de um período aceitável. Se você nos fornecer um endereço de e-mail válido, nós comunicaremos a você o resultado de nossa investigação sobre sua reclamação. Saiba mais sobre as medidas a serem tomadas se sua conta for suspensa ou encerrada [aqui](#).

## 7. Nossas práticas de dados

Contatos de seus clientes. A Empresa fornece ao WhatsApp informações de contato de clientes, como números de telefone (“Dados do Cliente”), e determina com quais clientes ela pode se comunicar pelo serviço do WhatsApp. Na medida em que qualquer lei de proteção ou de privacidade de dados aplicável ao seu uso dos Serviços do WhatsApp Business reconhece os conceitos de Controlador e Operador e exige a conclusão de um acordo de tratamento de dados entre eles (como o Regulamento Geral de Proteção de Dados da UE (Regulamento (UE) 2016/679, “RGPD UE”), o Regulamento Geral de Proteção de Dados do Reino Unido (conforme definido na Lei de Proteção de Dados do Reino Unido de 2018) ou a Lei Geral de Proteção de Dados brasileira (Lei n.º 13.709/2018, “LGPD”; “Lei de Privacidade de Dados”)), você reconhece que é o Controlador e instrui a entidade do WhatsApp da qual está contratando o serviço, durante toda a vigência destes Termos de Serviço do WhatsApp Business, a tratar quaisquer Dados Pessoais nos Dados do Cliente em seu nome como seu Operador para permitir que você entre em contato com seus clientes no WhatsApp de acordo com estes Termos de Serviço do WhatsApp Business e os [Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business](#). “Dados Pessoais”, “Controlador”, “Operador” e “Tratamento” nesta seção têm os significados definidos nos Termos de Tratamento de Dados do WhatsApp Business que são incorporados por referência a estes Termos de Serviço do WhatsApp Business.

Acesso a dados e a dados agregados. Você e seus provedores de serviços que gerenciam suas comunicações do WhatsApp Business, se houver, terão acesso por meio dos nossos Serviços Comerciais a dados pessoais, como Dados do Cliente e Conteúdo da Empresa que você nos fornecer. Como parte dos nossos Serviços Comerciais, o WhatsApp fornece a você métricas agregadas relacionadas à sua atividade de mensagens pelos nossos Serviços Comerciais, como o número agregado de mensagens enviadas, entregues e lidas. Se você utiliza um provedor de serviços para gerenciar suas comunicações do WhatsApp Business, ao conectar sua conta do WhatsApp Business e fornecer a seu provedor de serviços permissões de conta, você nos permite exibir ao seu provedor de serviços acesso a essas métricas agregadas.

Classificação e avaliação. Se você usar o catálogo, você determinará a ordem e a exibição de seus produtos e serviços nele. Nós não classificamos ou usamos parâmetros de classificação no catálogo para exibir seus

produtos ou serviços ao lado ou em relação aos bens ou serviços de outras empresas.

Outras informações. Você entende e concorda que o WhatsApp coleta, armazena e usa: (a) informações da sua conta comercial e cadastro; (b) informações de uso, log e informações funcionais geradas a partir do uso de nossos Serviços Comerciais; (c) informações de desempenho, diagnóstico e análise; (d) informações relacionadas aos seus pedidos de suporte técnico ou outros; e (e) informações sobre você de outras fontes, como outros usuários do WhatsApp, negócios, empresas de terceiros e [Empresas da Meta](#). Sujeitos aos Termos de Serviço do WhatsApp Business e da lei aplicável, podemos compartilhar essas informações com as outras [Empresas da Meta](#), com [as quais](#) usaremos essas informações para desenvolver, operar, fornecer, aprimorar, entender, personalizar, dar suporte e comercializar nossos Serviços Comerciais, nossos outros serviços e os serviços e produtos das [Empresas da Meta](#).

Nossas operações globais. A Empresa concorda com a transferência e o tratamento dos dados que coletamos, armazenamos e usamos de acordo com estes Termos do WhatsApp Business para os Estados Unidos e outros países globalmente onde temos ou usamos instalações, provedores de serviços ou parceiros, independentemente de onde você usa nossos Serviços Comerciais. Você reconhece que as leis, os regulamentos e as normas do país no qual suas informações são armazenadas ou tratadas podem ser diferentes das existentes em seu próprio país.

Divulgações legais e solicitações de terceiros. Você concorda que o WhatsApp pode compartilhar suas informações, incluindo o Conteúdo da Empresa, se acreditarmos, de boa-fé, que seja razoavelmente necessário para: (a) responder, de acordo com a lei ou regulamentos aplicáveis, a processos legais ou solicitações governamentais; (b) cumprir estes Termos de Serviço do WhatsApp Business e quaisquer outros termos e políticas aplicáveis, inclusive para investigações de possíveis violações; (c) detectar, investigar, prevenir e solucionar fraudes e outras atividades ilegais, ou questões técnicas ou de segurança; ou (d) proteger os direitos, a propriedade e a segurança de nossos usuários, do WhatsApp, das outras [Empresas da Meta](#) ou de outros.

## **8. Disponibilidade**

Nossos Serviços Comerciais podem ser interrompidos, inclusive para manutenção, reparos, atualizações ou falhas na rede ou no equipamento. Reservamo-nos o direito de descontinuar alguns ou todos os nossos Serviços Comerciais, a nosso critério exclusivo, incluindo determinados recursos e o suporte a determinados dispositivos e plataformas. Eventos que estejam fora de nosso controle podem afetar nossos Serviços Comerciais, tais como fenômenos naturais e outros eventos de força maior. Se decidirmos interromper todos os nossos Serviços Comerciais, forneceremos aviso prévio conforme exigido por lei e com antecedência razoável. Ressaltamos que tal aviso pode não ser possível em situações urgentes, tais como prevenção de abusos, atendimento a exigências legais ou abordagem de questões de segurança, proteção e operacionalidade.

## 9. Avisos legais

A EMPRESA USA NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS POR SUA PRÓPRIA CONTA E RISCO E ESTÁ SUJEITA AOS AVISOS LEGAIS A SEGUIR. A MENOS QUE PROIBIDO PELA LEI APLICÁVEL, FORNECEMOS NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS NA FORMA EM QUE SE ENCONTRAM, SEM GARANTIAS EXPRESSAS OU TÁCITAS, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, GARANTIAS DE COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA, PROPRIEDADE, NÃO VIOLAÇÃO E PROTEÇÃO CONTRA VÍRUS DE COMPUTADOR OU OUTROS CÓDIGOS NOCIVOS. ATÉ O LIMITE PERMITIDO POR LEI, NÃO GARANTIMOS QUE NENHUMA INFORMAÇÃO QUE FORNEÇAMOS SEJA PRECISA, COMPLETA OU ÚTIL; QUE NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS OU QUAISQUER OUTROS SERVIÇOS SERÃO OPERACIONAIS, SEM ERROS, PROTEGIDOS OU SEGUROS; OU QUE NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS OU QUAISQUER OUTROS SERVIÇOS FUNCIONARÃO SEM INTERRUPÇÕES, ATRASOS OU IMPERFEIÇÕES. NÃO CONTROLAMOS, E NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS POR CONTROLAR, COMO OU QUANDO NOSSOS USUÁRIOS USAM NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS OU OUTROS SERVIÇOS, TAMPOUCO OS RECURSOS E AS INTERFACES QUE NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS OU OUTROS SERVIÇOS FORNECEM. NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS E NÃO NOS OBRIGAMOS A CONTROLAR AS AÇÕES OU AS INFORMAÇÕES (INCLUINDO CONTEÚDO) DE NOSSOS USUÁRIOS OU DE TERCEIROS. CERTAS LEGISLAÇÕES PODEM IMPLICAR GARANTIAS OU CONDIÇÕES, OU IMPOR OBRIGAÇÕES QUE NÃO PODEM SER EXCLUÍDAS, RESTRINGIDAS OU MODIFICADAS, EXCETO EM UMA EXTENSÃO LIMITADA. SEUS DIREITOS COM RELAÇÃO AO WHATSAPP E SEUS CONSELHEIROS, DIRETORES, FUNCIONÁRIOS E REPRESENTANTES (“PARTES DO WHATSAPP”) NÃO SERÃO MODIFICADOS PELA ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE ACIMA SE AS LEIS DO SEU PAÍS OU TERRITÓRIO DE RESIDÊNCIA, APLICÁVEIS COMO RESULTADO DO SEU USO DOS NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS, NÃO PERMITIREM ISSO. ESTA SEÇÃO NÃO PREJUDICA NOSSAS OBRIGAÇÕES COMO OPERADOR DE DADOS DE ACORDO COM OS [TERMOS DE TRATAMENTO DE DADOS DO WHATSAPP BUSINESS](#).

## 10. Limitação de responsabilidade

ATÉ O LIMITE PERMITIDO POR LEI, NÃO NOS RESPONSABILIZAREMOS PERANTE A EMPRESA POR LUCROS CESSANTES, PREJUÍZOS EMERGENTES, INDENIZAÇÕES PUNITIVAS OU POR DANOS ESPECIAIS OU INDIRETOS, DECORRENTES OU RELACIONADOS, DE ALGUMA FORMA, A ESTES TERMOS DE SERVIÇO DO WHATSAPP BUSINESS, NOSSAS AÇÕES OU INAÇÕES, OU AOS NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS, MESMO QUE TENHAMOS SIDO AVISADOS DA POSSIBILIDADE DESSES DANOS. NOSSA RESPONSABILIDADE AGREGADA TOTAL RELACIONADA, DECORRENTE OU ASSOCIADA A ESTES TERMOS DE SERVIÇO DO WHATSAPP BUSINESS, NOSSAS AÇÕES OU INAÇÕES OU NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS NÃO ULTRAPASSARÁ O MONTANTE DE US\$ 100 (CEM DÓLARES) OU O VALOR PAGO PELA EMPRESA NOS ÚLTIMOS 12 (DOZE) MESES PARA USAR NOSSOS SERVIÇOS COMERCIAIS. O AVISO

LEGAL ACIMA SOBRE CERTAS INDENIZAÇÕES E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICAR-SE-Á ATÉ O MÁXIMO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. AS LEIS DE ALGUNS ESTADOS OU JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE CERTAS INDENIZAÇÕES; PORTANTO, ALGUMAS OU TODAS AS EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES ESTABELECIDAS ACIMA PODEM NÃO SE APLICAR À EMPRESA. NÃO OBSTANTE QUALQUER DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO NESTES TERMOS COMERCIAIS, EM TAIS CASOS, A RESPONSABILIDADE DAS PARTES DO WHATSAPP SE LIMITARÁ AO TETO MÁXIMO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. SE VOCÊ É RESIDENTE DO ESTADO DA CALIFÓRNIA (EUA), VOCÊ CONCORDA EM RENUNCIAR AO ARTIGO 1542 DO CÓDIGO CIVIL DA CALIFÓRNIA, QUE DISPÕE: A RENÚNCIA GERAL NÃO SE ESTENDE A DEMANDAS QUE O CREDOR NÃO CONHECE OU ESPERA EXISTIR EM SEU FAVOR NO MOMENTO DA EXECUÇÃO DA RENÚNCIA QUE, SE CONHECIDAS POR ELE, AFETARIAM SUBSTANCIALMENTE SEU ACORDO COM O DEVEDOR.

## **11. Indenização**

Até o limite permitido pela lei aplicável, a Empresa concorda em defender, indenizar e isentar as Partes do WhatsApp de toda a responsabilidade e de todos os danos, prejuízos e despesas de qualquer natureza (incluindo honorários advocatícios e custos judiciais justificados) relativos, oriundos ou de alguma forma associados a qualquer uma das seguintes demandas de terceiros contra as Partes do WhatsApp relacionadas às suas ações (“Demanda”): (a) acesso ou uso dos nossos Serviços Comerciais pela Empresa, incluindo informações fornecidas em função dos mesmos; (b) violação ou suposta violação destes Termos de Serviço do WhatsApp Business ou da lei aplicável pela Empresa; e (c) qualquer declaração falsa feita pela Empresa. Temos o direito de controlar exclusivamente a defesa ou transação de qualquer Demanda, e a Empresa cooperará totalmente para isso.

## **12. Modificação e cancelamento de nossos Serviços Comerciais**

Podemos modificar, suspender ou encerrar o acesso ou o uso pela Empresa de nossos Serviços Comerciais e estes Termos do WhatsApp Business a qualquer momento e por qualquer motivo permitido pela lei aplicável, inclusive se determinarmos, a nosso exclusivo critério, que a Empresa viola esses Termos do WhatsApp Business, recebe feedback negativo excessivo ou cria danos, riscos ou possível exposição legal para nós, nossos usuários ou terceiros. Você poderá interromper o uso ou encerrar os Serviços Comerciais a qualquer momento.

Na medida em que você está na União Europeia ou no Reino Unido e dentro do escopo de nossas obrigações nos termos do Regulamento da Plataforma, notificaremos você com 30 dias de antecedência (a menos que uma obrigação legal ou regulamentar exija que tenhamos que encerrar a prestação dos serviços em um prazo mais curto ou você tenha violado repetidamente suas obrigações conforme estes Termos) e forneceremos os

motivos relevantes para o término (exceto se estivermos legalmente impedidos de apresentar motivos ou se você violou repetidamente estes Termos do WhatsApp Business). A Empresa pode entrar em contato com o WhatsApp usando nosso sistema de reclamações pelo endereço [businesscomplaints@support.whatsapp.com](mailto:businesscomplaints@support.whatsapp.com) para esclarecer os motivos de cancelamento ou suspensão de sua conta. Se conseguirmos resolver o problema a seu favor, resultando na reativação de sua conta, restabeleceremos nossos Serviços Comerciais dentro de um prazo razoável.

Após a rescisão, removeremos o perfil da sua conta do WhatsApp e reteremos por até 90 dias os dados associados à sua conta, inclusive os dados fornecidos ou coletados do seu uso dos Serviços Comerciais, conforme descrito na seção deste contrato em Nossas Práticas de Dados. Após esse período, cópias dos seus dados ainda poderão continuar por tempo limitado no armazenamento de backup que usamos para recuperar dados perdidos em casos de desastres, erros de software ou outros eventos de perda de dados.

A Empresa pode rescindir estes Termos de Serviço do WhatsApp Business a qualquer hora e por qualquer motivo, mediante aviso por escrito a nós. Após a rescisão destes Termos de Serviço do WhatsApp Business por qualquer motivo, a Empresa deve descontinuar imediatamente o uso de nossos Serviços Comerciais e desinstalar e destruir todas as cópias de software fornecidas pelo WhatsApp e excluir qualquer informação de usuário que a Empresa obteve pela violação destes Termos de Serviço do WhatsApp Business. Os seguintes serviços permanecerão após a rescisão destes Termos: Serviços de Terceiros, Direitos da Empresa, Direitos do WhatsApp, Feedback, Disponibilidade, Avisos Legais, Limitação de Responsabilidade, Indenização, Modificação e Cancelamento de nossos Serviços do WhatsApp Business, Informações Confidenciais do WhatsApp, Publicidade, Conformidade Legal, Lei Aplicável e Local, Alteração, Cessão, Divisibilidade, Disposições Gerais e Avisos.

### **13. Informações confidenciais do WhatsApp**

Nossas comunicações com a Empresa poderão conter informações confidenciais do WhatsApp. As informações confidenciais do WhatsApp incluem qualquer um de nossos materiais, comunicações e informações que fornecemos a você ou à Empresa marcados como confidenciais ou que seriam normalmente considerados confidenciais por uma pessoa razoável, dadas as circunstâncias. Se você receber essas informações confidenciais, você não as divulgará a terceiros sem o nosso prévio consentimento por escrito. As informações confidenciais do WhatsApp não incluem informações desenvolvidas de forma independente por você, que tenham sido legitimamente passadas a você por terceiros sem uma obrigação de confidencialidade, ou que se tornem públicas sem sua culpa no fato. Você poderá divulgar as informações confidenciais do WhatsApp quando for obrigado por lei e se nos der aviso prévio em tempo hábil, a não ser que a ordem judicial obrigue você a não nos informar.

## 14. Publicidade

Exceto conforme permitido pelo WhatsApp, a Empresa não fará nenhuma declaração pública sobre esses Termos do WhatsApp Business e o relacionamento da Empresa com o WhatsApp. A Empresa concorda em cooperar com o WhatsApp para responder a perguntas de usuários, da imprensa ou do governo que uma das partes possa vir a receber, da maneira indicada pelo WhatsApp.

## 15. Conformidade legal

Nossos Serviços Comerciais não devem ser distribuídos ou usados em nenhum país em que tais atos violem a legislação local. Reservamo-nos o direito de limitar os nossos Serviços Comerciais em qualquer país a qualquer momento, na extensão permitida pela lei aplicável. A Empresa cumprirá todas as leis aplicáveis de controle de exportação ou sanções comerciais (“Leis de Exportação”) nos Estados Unidos da América e em outros países. A Empresa não exportará, reexportará, fornecerá ou transferirá os nossos Serviços Comerciais, direta ou indiretamente para: (a) qualquer pessoa física ou entidade ou país proibido pelas Leis de Exportação; (b) qualquer indivíduo ou entidade, ou alguém pertencente ou controlado por qualquer indivíduo ou entidade, em listas de restrições do governo dos Estados Unidos ou de outros governos; ou (c) para qualquer fim proibido pelas Leis de Exportação, inclusive armas nucleares, químicas ou biológicas ou programas de tecnologia de mísseis, sem as autorizações governamentais necessárias. A Empresa não usará ou baixará nossos Serviços Comerciais: (i) se estiver localizada, pertencer ou for controlada por alguém localizado em um país com restrições; (ii) se estiver atualmente listada, ou pertencer ou ser controlada por alguém listado, em qualquer lista de partes com restrições dos Estados Unidos ou de outros países; (iii) em benefício ou em nome de um país restrito ou de alguém presente nas listas de restrições dos Estados Unidos ou de outros países; ou (iv) para qualquer fim proibido pelas Leis de Exportação. A Empresa não disfarçará sua localização por meio de proxy IP ou outros métodos.

## 16. Lei aplicável e local

As leis do estado da Califórnia (EUA) regerão estes Termos do WhatsApp Business e quaisquer Controvérsias (definidas abaixo) que possam surgir entre o WhatsApp e a Empresa, sem considerar as disposições de conflito de leis. A Empresa resolverá qualquer demanda, causa de ação ou Controvérsia(s) relacionada(s), decorrente(s) ou que, de alguma forma, tenha(m) relação com estes Termos do WhatsApp Business, a nós, aos nossos Serviços Comerciais ou a outros produtos e serviços que possamos disponibilizar (“Controvérsia(s)”) exclusivamente no Tribunal Distrital dos Estados Unidos para o Distrito do Norte da Califórnia, na medida em que haja jurisdição federal ou em um tribunal estadual localizado no Condado de San Mateo, na Califórnia (EUA), e a Empresa concorda em se submeter à jurisdição pessoal de tais tribunais com o objetivo de discutir judicialmente todas essas Controvérsias. Sem prejuízo do supracitado, você concorda que, a nosso exclusivo critério, podemos optar por resolver qualquer

Controvérsia que tenhamos com você em qualquer tribunal competente de seu país de residência que tenha jurisdição sobre a referida Controvérsia.

Mediação. Desde que seus clientes estejam na Região Europeia ou no Reino Unido e que nossas obrigações se apliquem nos termos do Regulamento da Plataforma, você ou nós podemos encaminhar qualquer demanda, ação judicial ou Controvérsia (incluindo reclamações que não puderam ser resolvidas) à mediação voluntária mediante envio de aviso por escrito para a outra parte via e-mail. Você pode enviar um e-mail para [businesscomplaints@support.whatsapp.com](mailto:businesscomplaints@support.whatsapp.com), e nós podemos enviar uma mensagem para seu endereço de e-mail válido. A lista de mediadores independentes com os quais estamos dispostos a trabalhar está disponível em <https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/p2b-mediation>. A mediação não afetará seu direito nem o nosso de julgar a Controvérsia em um processo judicial a qualquer momento.

## 17. Alteração

Poderemos alterar ou atualizar estes Termos de Serviço do WhatsApp Business, inclusive todas as políticas e documentos a estes incorporados. As alterações destes Termos de Serviço do WhatsApp Business entrarão em vigor na data em que forem publicadas. Quando formos obrigados pela lei aplicável a notificar você com antecedência sobre a implementação dessas mudanças (por exemplo, conforme disposto no Regulamento da Plataforma), forneceremos aviso prévio suficiente. O uso continuado de nossos Serviços Comerciais pela Empresa confirma sua aceitação destes Termos de Serviço do WhatsApp Business e alterações posteriores. Caso a Empresa não concorde com as alterações feitas a estes Termos do WhatsApp Business, a Empresa deve parar de usar os nossos Serviços Comerciais imediatamente e deve apagar sua conta. Leia estes Termos do WhatsApp Business periodicamente.

## 18. Cessão

Todos os nossos direitos e obrigações regidos por estes Termos do WhatsApp Business podem ser cedidos por nós a qualquer uma de nossas afiliadas ou em decorrência de uma fusão, aquisição, reestruturação ou venda de ativos, de pleno direito ou não, e podemos transferir as informações da Empresa para qualquer uma de nossas afiliadas, entidades sucessoras ou novos proprietários em decorrência de fusão, aquisição, reestruturação ou venda de ativos. A Empresa não transferirá ou cederá seus direitos ou obrigações previstos nestes Termos do WhatsApp Business a terceiros sem o nosso consentimento prévio por escrito, e qualquer tentativa nesse sentido será nula.

## 19. Divisibilidade

Caso alguma cláusula destes Termos do WhatsApp Business seja considerada ilícita, nula ou inexecutável por qualquer motivo, ela será considerada independente de nossos Termos e não afetará a validade e a exequibilidade das cláusulas remanescentes.

## 20. Disposições gerais

Os títulos das seções destes Termos do WhatsApp Business são apenas para conveniência e não têm efeito legal ou contratual. Nossos Termos do WhatsApp Business são escritos em inglês (EUA). As versões traduzidas são fornecidas apenas para sua conveniência. Caso haja conflitos entre a versão traduzida e a versão em inglês dos nossos Termos, a versão em inglês prevalecerá. Termos como "inclusive" e "incluindo" devem ser interpretados sem limitação. Nada nestes Termos do WhatsApp Business nos impedirá de cumprir a lei. Estes Termos do WhatsApp Business não estabelecem nenhuma relação de agenciamento, parceria ou empreendimento conjunto entre a Empresa e o WhatsApp. Estes Termos do WhatsApp Business não concedem direitos de terceiros beneficiários. Se deixarmos de impor quaisquer cláusulas destes termos, tal ação não será considerada uma renúncia ao direito pertinente. A menos que um contrato executado mutuamente entre a Empresa e nós indique o contrário, estes Termos do WhatsApp Business formam todo o contrato entre a Empresa e nós em relação aos nossos Serviços Comerciais e substituem quaisquer acordos, verbais ou por escrito, anteriores.

## 21. Aviso às empresas da União Europeia

Clique ou toque [aqui](#) para ler o resumo do contrato e as informações que devemos fornecer de acordo com o Código Europeu das Comunicações Eletrônicas.

## 22. Avisos

Os avisos por escrito ao WhatsApp podem ser endereçados da seguinte forma:

WhatsApp LLC  
ATTN: WhatsApp Legal Department  
1 Meta Way,  
Menlo Park, CA 94025  
United States of America

Caso você esteja na Região Europeia, use o seguinte endereço:

WhatsApp Ireland Limited  
ATTN: WhatsApp Legal Department  
Meta Platforms Ireland Ltd  
Merrion Road  
Dublin 4  
D04 X2K5  
Ireland