haaify

HAAIFY TALKS

Termos de Uso

Haaify Talks · Versão 2.2 · 30 de outubro de 2026

HAAIFY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA · CNPJ 45.890.870/0001-11

HAAIFY TALKS

Termos de Uso do Haaify Talks

Versão 2.2 · 30 de outubro de 2026

1. O serviço

O Haaify Talks é oferecido pela **HAAIFY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA**, CNPJ 45.890.870/0001-11, com sede em Belo Horizonte/MG ("Haaify"). É um aplicativo de mensagens e de apoio ao atendimento para equipes de empresas: canais, conversas diretas, arquivos, áudios, enquetes, lembretes, agenda e reuniões, e a integração com a Blip (Atendimento+: fila do Blip Desk, ações nos tickets, ficha do cliente, bloqueio de clientes, respostas prontas, campanhas, alertas e status da Blip). Pode ser contratado diretamente com a Haaify ou como extensão na Blip Store. Ao instalar ou usar o serviço, a empresa contratante ("Empresa Cliente") aceita estes Termos, a Política de Privacidade e o Acordo de Tratamento de Dados (DPA), que fazem parte deste contrato.

2. Contas e acesso

- O acesso é liberado pelo administrador da Empresa Cliente. Cada pessoa pertence a uma única empresa no Haaify Talks.
- O login é feito com a conta Google da pessoa ou com um código de acesso enviado por e-mail (ou por WhatsApp, quando essa opção estiver ativa). A conta Microsoft não é forma de login: serve apenas para conectar a agenda do Outlook / Microsoft 365.
- Cada usuário é responsável por manter seguros o e-mail, a conta Google e o celular usados para entrar.
- O administrador pode desativar acessos a qualquer momento; as mensagens já enviadas continuam guardadas.
- Ações no atendimento da Blip (transferir, encerrar, bloquear clientes etc.) ficam disponíveis apenas para os perfis autorizados pela Empresa Cliente e são registradas.

3. Uso aceitável

O Haaify Talks é para comunicação de trabalho. É proibido usá-lo para conteúdo ilegal, assédio, discriminação, envio de malware, violação de direitos de terceiros, envio de spam ou tentativa de acessar dados de outras empresas. Dados pessoais de clientes devem ser tratados conforme a LGPD e as regras da Empresa Cliente.

4. Histórico permanente

Por definição do produto, durante o contrato as mensagens não podem ser apagadas pelos usuários e as edições guardam a versão anterior.

5. Planos, teste grátis e pagamento

- Os planos, preços, número de pessoas e espaço de arquivos são os informados na contratação (inclusive na página da Blip Store).
- Toda nova empresa tem **10 dias de teste grátis**, com todos os recursos. Ao fim do teste, a cobrança começa conforme o plano escolhido, salvo cancelamento antes do fim.
- Na contratação pela Blip Store, a cobrança, a renovação e o cancelamento seguem as regras da Blip Store.
- Todos os recursos, incluindo o Atendimento+, estão incluídos em todos os planos.

6. Armazenamento e uso justo

- Cada plano inclui uma franquia de espaço para arquivos, conforme a tabela vigente na contratação.
- Ao atingir 80% da franquia, os administradores são avisados no aplicativo. Ao atingir 100%, o envio de novos arquivos é pausado até a contratação de espaço adicional ou a mudança de plano. Mensagens de texto e todo o histórico continuam disponíveis.
- O tamanho máximo de cada arquivo é de 25 MB, podendo ser alterado pela Haaify mediante aviso.
- Se o uso de recursos ultrapassar de forma significativa e recorrente a média dos planos equivalentes, a Haaify poderá, com aviso prévio de 30 dias, propor a mudança de plano ou o reajuste. Se a empresa não concordar, poderá cancelar sem multa.

7. Integração com a Blip

A Empresa Cliente é responsável por informar chaves (Keys) válidas da sua conta Blip e por manter seu fluxo de chatbot compatível com os recursos que quiser usar (por exemplo, a verificação do campo de bloqueio de clientes). Mudanças, instabilidades ou indisponibilidades da Blip podem afetar os recursos de integração e não são de responsabilidade da Haaify; quando a Blip fica instável, o Haaify Talks avisa automaticamente no canal #atendimento. A Haaify não altera fluxos de chatbot da Empresa Cliente sem pedido dela.

8. Suporte, disponibilidade e avisos de incidente

- Suporte por **suporte@haaify.com** e pela página **talks.haaify.com/suporte**, em dias úteis, das 8h às 18h (horário de Brasília), para pedidos normais.
- **Plantão 24 horas por dia, 7 dias por semana**, inclusive fins de semana e feriados, para **incidentes críticos** (aplicativo fora do ar para toda a empresa): escreva **CRÍTICO** no assunto do e-mail.
- Prazos de primeira resposta: **crítico** até 2 horas, 24x7; **alto** (recurso importante parado, como a integração com a Blip, o login ou as notificações) até 4 horas úteis; **normal** (dúvidas e erros sem bloqueio) até 1 dia útil; **sugestões** até 5 dias úteis.
- **Aviso de indisponibilidade:** o Haaify Talks é monitorado 24 horas por dia, com alarmes automáticos para a equipe da Haaify. Se o aplicativo ficar fora do ar ou instável para a Empresa Cliente, a Haaify avisa os administradores por e-mail **em até 30 minutos** depois de identificar o problema, com atualizações até a normalização e um aviso quando tudo voltar ao normal.
- Meta de disponibilidade mensal de 99,5%, sem contar manutenções avisadas e falhas de terceiros (hospedagem, Google, Microsoft, Blip).
- Backups diários do banco de dados, guardados por 30 dias, com verificação automática de restauração a cada cópia.

9. Cancelamento e devolução dos dados

- A Empresa Cliente pode cancelar a qualquer momento (pela Blip Store ou pelo suporte, conforme a forma de contratação). O acesso é suspenso ao fim do período já pago.
- Por até **30 dias** após o cancelamento, o usuário Master pode baixar todas as conversas e arquivos em **Administração › Exportar conversas** (arquivo .zip) ou pedir a exportação ao suporte.
- Os dados são **excluídos em até 90 dias** após o cancelamento, inclusive das cópias de segurança ao fim do ciclo de rotação, ressalvadas as obrigações legais de guarda (como os

registros de acesso do item 11).

- A Haaify pode suspender o acesso em caso de falta de pagamento ou de violação destes Termos, com aviso sempre que possível. A suspensão não apaga dados.

10. Responsabilidades

A Empresa Cliente é responsável pelo conteúdo que sua equipe publica, pelas integrações que configura e pelas decisões tomadas no atendimento (como bloquear um cliente). A responsabilidade da Haaify se limita aos danos diretos comprovados, até o valor pago pela Empresa Cliente nos 12 meses anteriores ao fato, nos limites da lei.

11. Proteção de dados e registros de acesso

A Empresa Cliente é controladora e a Haaify é operadora dos dados tratados no serviço, nos termos da Política de Privacidade e do Acordo de Tratamento de Dados (DPA). Como provedora de aplicação, a Haaify guarda os registros de acesso (data, hora e endereço IP) por 6 meses, conforme o art. 15 do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), e só os fornece por ordem judicial.

12. Alterações e foro

Estes Termos podem ser atualizados; mudanças relevantes serão avisadas no aplicativo com pelo menos 30 dias de antecedência. Fica eleito o foro da comarca de Belo Horizonte/MG.

13. Contato

Suporte: suporte@haaify.com · talks.haaify.com/suporte · haaify.com. Encarregado de dados (DPO): Daniel Batista Ferreira, daniel.ferreira@haaify.com.