



Versão: 1 de Fevereiro de 2023

Os Termos e Condições Específicos dos Serviços para um determinado Serviço aplicam-se apenas na medida em que o Cliente utiliza o Serviço identificado. Por conseguinte, a utilização dos Serviços pelo Cliente está sujeita à conformidade do Cliente com estes Termos e Condições Específicos do Serviço.

## 1. OTT, Meios de Comunicação Social e Serviços Push

1\1 OTT, as redes sociais e os Serviços Push oferecem ao Cliente a possibilidade de comunicar, partilhar informações com, e em relação a utilizadores finais individuais utilizando OTT, aplicações de redes sociais e/ou mensagens push noapp. É da exclusiva responsabilidade do Cliente assegurar que a comunicação, as informações obtidas e enviadas ao Utilizador Final são suficientemente seguras e protegidas, e que o Cliente obteve o necessário consentimento informado de cada Utilizador Final individual, ou tem uma base legal, antes de processar ou transferir qualquer informação do referido Utilizador Final utilizando OTT, canais de comunicação social ou mensagens push. CM.com não terá qualquer responsabilidade a este respeito e CM.com fornecerá (acesso a) OTT, meios de comunicação social e Push Services e toda a informação na base "como está" e "como disponível".

1.2 Os termos e condições das organizações que fornecem os vários OTT, plataformas de redes sociais e serviços integrados no Serviço são aplicáveis à utilização do Serviço pelo Cliente. É da responsabilidade do Cliente assegurar o cumprimento dos referidos termos e condições gerais e da Lei Aplicável. O Cliente deverá indemnizar, defender e isentar CM.com e suas afiliadas contra todas as responsabilidades, perdas, danos, reclamações, penalidades, multas, e custos (incluindo custos legais razoáveis) resultantes ou resultantes do não cumprimento pelo Cliente dos termos e condições aplicáveis à utilização do OTT, meios de comunicação social, e Serviços Push pelo Cliente.

## 2. WhatsApp Business Solution

2.1 Caso a WhatsApp Business Solution faça parte do Serviço prestado ao Cliente ao abrigo do Contrato, aplicam-se as seguintes condições e o Cliente aceita e concorda incondicionalmente com os Termos da WhatsApp Business Solution: <https://www.cm.com/en-gb/app/legal/edit/cpaas-saas/services-specific-terms-and-conditions/>. Não obstante qualquer disposição em contrário no Acordo, a disposição da WhatsApp Business Solution está expressamente condicionada ao resultado positivo e à aprovação pela CM.com na sequência do procedimento de selecção do cliente CM.com (Know your Customer ou "KYC"), onboarding, screening, e aceitação do Cliente pela WhatsApp. No caso de CM.com e/ou WhatsApp não aprovarem e/ou aceitarem o Cliente, o Acordo será nulo para o fornecimento da WhatsApp Business Solution. Em relação à utilização pelo Cliente da WhatsApp Business Solution, o Cliente não poderá conceder a qualquer fornecedor de serviços de terceiros (doravante referido como "Fornecedor Independente de Software" e/ou "ISV") acesso à conta WhatsApp Business do Cliente e/ou da WhatsApp Business Traffic do Cliente, a menos que o Cliente e a ISV tenham assinado os Termos da WhatsApp ISV. CM.com reserva-se o direito de suspender imediatamente a utilização da WhatsApp Business Solution pelo Cliente no caso de o Cliente fornecer acesso e/ou contratar uma ISV sem aceitação prévia dos Termos ISV pelo Cliente e a ISV, e aprovação da ISV pela WhatsApp. Se o Cliente pretender, ou tiver contratado uma ISV, deverá notificar imediatamente a CM.com, fornecer as informações da ISV conforme razoavelmente solicitado e deverá

cumprir os Termos da WhatsApp ISV.

### 3. RCS Business Messaging

3.1 No caso da RCS Business Messaging fazer parte do Serviço prestado ao Cliente ao abrigo do Contrato, aplicam-se as seguintes condições e o Cliente aceita e concorda incondicionalmente com os Termos da RCS Business Messaging: <https://developers.google.com/business-communications/rcs-business-messaging/support/tos>. Não obstante qualquer disposição em contrário no Acordo, a prestação de RCS Mensagens Empresariais está expressamente condicionada ao resultado positivo e à aprovação por CM.com seguindo o procedimento de rastreio do cliente CM.com (Conheça o seu Cliente ou "KYC"), onboarding, rastreio, e aceitação do Cliente pela Jibe Mobile Inc. (uma subsidiária integral da Google LLC). No caso da CM.com e/ou Jibe não aprovar e/ou aceitar o Cliente, o Contrato para o fornecimento de RCS Business Messaging será nulo e sem efeito. RCS Business Messaging Traffic of Client pode ser processado pela Jibe Mobile Inc. O Cliente deverá obter e manter quaisquer consentimentos necessários para permitir o processamento de dados pessoais nos termos dos Termos de RCS Business Messaging da Jibe Mobile Inc. O Cliente deverá apresentar ou disponibilizar a cada Utilizador Final (em relação a RCS Business Messaging) uma política e termos de privacidade precisos e conformes com a lei para os Serviços de Utilizador Final do Cliente associados a RCS Business Messaging. Tal política e/ou termos de privacidade devem (i) assegurar que o utilizador final autoriza a Jibe a conduzir as actividades de processamento de dados contempladas nos termos das RCS Business Messaging Terms; e (ii) não entrar em conflito ou substituir de forma alguma as RCS Business Messaging Terms.

### 4. Apple Messages for Business

4.1 No caso das Mensagens Apple para Empresas fazerem parte do Serviço prestado ao Cliente ao abrigo do Contrato, aplicam-se as seguintes condições e o Cliente aceita e concorda incondicionalmente com as Condições de Utilização das Mensagens Apple para Registos Comerciais : [ [https://register.apple.com/resources/tou/register\\_en.html](https://register.apple.com/resources/tou/register_en.html)]([https://register.apple.com/resources/tou/register\\_en.html](https://register.apple.com/resources/tou/register_en.html).) Não obstante qualquer disposição em contrário no Acordo, o fornecimento das Mensagens da Apple para Empresas está expressamente condicionado ao resultado positivo e à aprovação por parte da CM.com seguindo o procedimento de rastreio do cliente CM.com (Conheça o seu Cliente ou "KYC"), a bordo, rastreio e aceitação do Cliente pela Apple Inc. No caso da CM.com e/ou Apple não aprovar e/ou aceitar o Cliente, o Acordo para o fornecimento de Mensagens da Apple para Negócios será nulo e sem efeito.

### 5. Voz

5.1 O Cliente representa e garante que se absterá de: (i) utilizar os Serviços de Voz para outra utilização que não a normal, conforme pretendido pela CM.com (ii) estabelecer ligações em grande escala a números de vendas ou serviços, (iii) bem como qualquer acção em resultado da qual os pagamentos devidos à CM.com sejam indevidamente restringidos.

5.2 A CM.com é obrigada a fazer esforços razoáveis para permitir a interoperabilidade dos serviços, a fim de tornar os números de telefone acessíveis a partir do maior número possível de redes. No entanto, o CM.com deve confiar na interoperabilidade dos serviços do(s) Operador(es) em cada país para a conectividade de ponta a ponta. CM.com não garante e representa que todos os números de telefone de todas as redes serão contactáveis a qualquer momento.

5.3 O Cliente é obrigado a enviar as informações correctas relativamente ao local onde a chamada é iniciada/estabelecida ("Caller" ou "Sender ID") com cada chamada que chega através da Plataforma da CM.com através da ligação do Cliente. A retenção da informação de localização real - intencionalmente

ou por acidente - é em qualquer caso, mas certamente no caso de tentar baixar os custos, considerada como uma utilização não razoável do Serviço pelo Cliente, e é estritamente proibida. Neste caso, CM.com pode tomar medidas proporcionais imediatas, incluindo mas não limitadas à aplicação de uma sobretaxa e à desconexão do Serviço.

## 6. CM Sign

### 6.1 Definições

Os termos capitalizados utilizados neste capítulo e nestes Termos e Condições são definidos e têm os significados expostos na presente cláusula.

**Assinatura digital:** dados em formato electrónico que são anexados ou ligados logicamente ao Documento e que são utilizados pelo Utilizador Final para assinar um Documento.

**Documento(s):** os documentos do Cliente que são oferecidos digitalmente aos Utilizadores Finais com a ajuda do Serviço para aprovação ou assinatura por meio de uma Assinatura Digital.

**Certificado:** o ficheiro electrónico emitido pela Autoridade de Certificação contendo os dados de identificação do titular do certificado e uma chave criptográfica para a verificação da assinatura electrónica para a qual é utilizado.

**Autoridade de Certificação:** Uma organização responsável pela criação, emissão, retirada, e gestão de certificados. A GMO GlobalSign, Ltd. é a Autoridade de Certificação.

### 6.2 Serviço

a) O Serviço oferece ao Cliente a oportunidade de enviar Documentos que podem ser assinados electronicamente pelos Utilizadores Finais por meio de uma Assinatura Digital que é criada utilizando o Certificado.

b) O Cliente é responsável pelo envio de Documentos para os Utilizadores Finais relevantes. Uma vez que o Utilizador Final tenha aceite os Termos e Condições de Utilização, será dado ao Utilizador Final acesso ao Documento. Dependendo do pedido do Cliente, o Utilizador Final será solicitado a ler, aprovar e/ou rubricar electronicamente e/ou assinar o Documento.

### 6.3. Execução do Serviço

a) Para a emissão da Assinatura Digital CM.com utiliza o Certificado emitido pela Autoridade de Certificação Globalsign à CM.com B.V. CM.com utiliza este Certificado para a emissão da Assinatura Digital.

b) A Assinatura Digital será ligada ao Certificado CM.com e ao Documento com uma chave pública e os detalhes de identidade.

c) CM.com esforçar-se-á por prestar o Serviço ao Cliente de acordo com a descrição do Serviço e com o cuidado necessário.

### 6.4. Obrigações do Cliente

a) Sem prejuízo das outras disposições dos Termos e Condições Específicos dos Serviços, o Cliente é totalmente responsável e responsável pelo conteúdo de cada Documento, pela identidade e identificação dos Utilizadores Finais e pelo poder de representação do Utilizador Final. Em relação ao precedente, CM.com não fornece qualquer garantia e não efectua quaisquer verificações quanto à identidade ou autoridade dos Utilizadores Finais ou do conteúdo dos Documentos.

b) O Cliente garante e garante que tem todos os consentimentos necessários do Utilizador Final para enviar o Documento, incluindo a utilização dos Dados Pessoais do Utilizador Final e a utilização de serviços de comunicação electrónica para o fornecimento de Documentos ao Utilizador Final.

c) O Cliente indemniza a CM.com contra danos e reclamações de terceiros, incluindo mas não se limitando ao Utilizador Final, que sejam o resultado de, ou se baseiem no facto de os Documentos conterem imprecisões, defeitos, ou incompletos, ou que estejam em conflito com as Leis e Regulamentos.

d) Não é permitido distribuir informação que viole os direitos de terceiros ou oferecer conteúdo através do Serviço e/ou Documentos que seja manifestamente fraudulento, difamatório, racista, discriminatório e/ou de qualquer outra forma ilegal, espalhar spam, comunicações não solicitadas, ou conteúdo malicioso, como vírus.

#### 6.5 Armazenamento de Documentos

a) Sujeito à cláusula 6 destes Termos e Condições Específicos de Serviços, CM.com tratará todos os Documentos como informação confidencial e armazenará os Documentos em segurança na Plataforma.

b) Os Documentos serão armazenados pela CM.com em nome do Cliente por um período limitado, salvo acordo em contrário por escrito. CM.com não armazenará os Documentos por mais tempo do que o necessário para a entrega do Serviço.

c) O Cliente é responsável pelo armazenamento e retenção dos Documentos tal como disponibilizados ao Cliente pela CM.com através do Serviço.

### 7. Plataforma de Dados do Cliente (CDP)

No caso dos Serviços de dados fazerem parte do Serviço prestado ao Cliente ao abrigo do Contrato, aplicam-se as seguintes condições:

#### 7.1 Plataformas de Dados do Consumidor (CDP)

7.1 Os dados devem ser submetidos pelo Cliente ou fornecedores do Cliente à CM.com de forma segura, carregando para os servidores CM.com através de uma ligação segura ou a entrega de suportes de dados num formato suportado pela CM.com.

7.2 O Cliente é responsável pela entrega segura e correcta dos dados à CM.com pelo Cliente e os seus fornecedores e deve assegurar que seja estabelecida e mantida uma ligação de trabalho contínuo entre a plataforma do Cliente e a plataforma da CM.com. Se os dados estiverem na posse dos fornecedores do Cliente, o Cliente deverá instruir estes fornecedores para transferirem os dados para um local designado pela CM.com.

7.3 O Cliente é responsável pelos dados, pela entrega dos dados e pela criação e gestão dos perfis de Utilizador Final e garante que os dados fornecidos estão livres de quaisquer vírus conhecidos, worms, alcapões, bombas-relógio, bombas lógicas, cavalos de Tróia ou itens similares capazes de alterar, apagar ou interferir com quaisquer dados, informações, software ou (sub)sistemas da CM.com.

7.4 O Serviço e quaisquer resultados ou relatórios gerados pelo Cliente utilizando o Serviço fornecido pela CM.com são baseados nos dados, eventos e informações fornecidos pelo Cliente e nos conceitos, disciplinas e procedimentos utilizados e adoptados pela CM.com, incluindo o IP da CM.com, e a CM.com não garante que o mesmo será necessariamente alcançado por outras partes.

7.5 Excepto conforme aqui expressamente estabelecido, o Serviço e os resultados subsequentes são fornecidos "tal como estão" e "conforme disponíveis". CM.com não faz mais garantias ou representações de qualquer tipo, expressas ou implícitas para o Serviço e os resultados fornecidos. CM.com declina qualquer garantia de comerciabilidade ou adequação para um fim particular e não será responsável por quaisquer danos que possam ser sofridos pelo Cliente ou qualquer terceiro resultante do Serviço e/ou dos resultados fornecidos. .

## **8. Serviços Profissionais**

8.1.1 Taxas. O cliente reconhece que o cliente será cobrado por hora à taxa especificada no Contrato;

8.1.2 Os honorários não incluem despesas de viagem, hotel ou de estadia, nem o custo de materiais e serviços externos incorridos na execução dos Serviços Profissionais. Estes serão cobrados mensalmente em atraso;

8.1.3 O tempo trabalhado para além do Dia de Trabalho normal, incluindo fins de semana e feriados estatutários, será cobrado numa base pro-rata horária à taxa de horas extraordinárias do CM.com. Isto deverá ser acordado por escrito pelo Cliente antes do CM.com empreender o tempo trabalhado para além do dia de trabalho normal; e

8.1.4 Os Serviços Profissionais são executados com base no tempo e nos materiais, pelo que qualquer horário de trabalho, calendário de datas de entrega ou montante fixo ou determinável na Ficha de Encomenda ou noutro local relacionado com a totalidade ou qualquer parte dos Serviços Profissionais será considerado apenas como estimativa, salvo indicação em contrário na Ficha de Encomenda.

### **8.2 Pessoal**

8.2.1 Quando o pessoal da CM.com estiver presente nas instalações do Cliente, a CM.com deve cumprir as regras e regulamentos do Cliente, tal como notificados por escrito.

8.2.2 Esta sub-cláusula diz respeito ao pessoal de CM.com envolvido nos Serviços Profissionais, como se segue:

a) O pessoal da CM.com permanecerá sempre sob a direcção da CM.com, embora a CM.com reconheça que os Serviços Profissionais podem exigir que o pessoal da CM.com realize trabalhos relacionados com uma actividade gerida pelo Cliente e, neste caso, o Cliente será responsável pela direcção e gestão de tal actividade.

b) A duração do dia normal de trabalho do pessoal da CM.com será das 9h às 17h, com uma hora de intervalo ao meio-dia. CM.com compromete-se a envidar os seus melhores esforços para prestar os serviços descritos na Ficha de Encomenda até às datas ou prazos aí indicados. Os prazos de entrega serão condicionados à não perda de tempo devido à falta de acesso a pessoal ou recursos chave ou à falta de acesso ou aprovação de documentação ou especificações chave ou em resultado de acções ou

indecisões por parte do Cliente.

### 8.3 Obrigações do Cliente

8.3.1 Pelo presente, o cliente concorda em disponibilizar um representante autorizado ("o Gestor de Projectos do Cliente") que deverá:

- a) estar autorizado a tomar decisões vinculativas para o Cliente no que diz respeito ao Contrato;
- b) fornecer à CM.com todas as informações relativas às operações e actividades do Cliente, que possam ser requeridas pela CM.com para a execução dos Serviços Profissionais; e
- c) fornecer à CM.com alojamento, instalações e acesso às instalações do Cliente, conforme possa ser razoavelmente necessário para a conduta dos Serviços Profissionais.

## 9. Texter

9.1 O Texter permite que o Cliente teste a conexão e a qualidade da rede de conexão(ões) de telecomunicações em todo o mundo com as operadoras. O uso do Texter Client é fornecido com MSISDNs para países selecionados e MNO selecionado para testar a qualidade de entrega de mensagens SMS A2P enviadas pelo Cliente. Por teste, a CM.com fornecerá um MSISDN disponível apenas para fins de teste. Após enviar a mensagem de teste, o CM.com fornecerá um relatório de texto informando o Cliente sobre a qualidade da entrega da mensagem de teste.

9.2 O CM.com fornece ao Cliente 1 (um) MSISDN individual por solicitação. Esse MSISDN é fornecido para a realização de um único teste para o qual um único relatório de texto será disponibilizado ao Cliente como parte do Serviço de Texto. O CM.com fornecerá o Serviço e todas as informações "no estado em que se encontram" e "conforme disponíveis", e o CM.com não terá nenhuma responsabilidade a esse respeito.

9.3 O MSISDN individual fornecido pelo CM.com não poderá ser usado para nenhuma outra finalidade além do uso do Serviço de Texto pelo Cliente. É estritamente proibido processar MSISDNs obtidos para qualquer outra finalidade e/ou fornecer tais MSISDNs a terceiros ou reter os MSISDNs por mais tempo do que o estritamente necessário.

9.4 O Serviço de Texto e as informações obtidas serão usados apenas para fins comerciais internos do Cliente. Em hipótese alguma o Cliente tem permissão para publicar, vender, transferir ou fornecer as informações e os MSISDNs obtidos durante o uso do Texter para terceiros.

9.5 Não obstante qualquer disposição em contrário contida neste Contrato, o nome do Cliente, as informações da empresa do Cliente e o fato de que o Cliente está usando o Serviço de Texto e tem acesso ao MSISDN individual do Usuário Final serão disponibilizados a todos os Usuários Finais que instalaram o aplicativo no seu telefone celular. O Cliente aceita explicitamente a publicação dessas informações e o fato de que o Cliente tem acesso aos MSISDNs dos Usuários Finais, a todos os Usuários Finais que usam o aplicativo.

9.6 Os MSISDNs são coletados pelo CM.com por meio de um aplicativo operado e controlado pelo CM.com. Os usuários finais podem instalar o aplicativo em seus telefones celulares. Ao instalar o aplicativo e concordar com os termos e condições, os Usuários Finais consentiram com o uso pelo CM.com e pelo Cliente de seu MSISDN e o recebimento de mensagens SMS apenas para fins de teste.

9.7 Cada parte atuará como um Controlador independente ao processar Dados Pessoais em relação ao Texter. Os seguintes termos se aplicam ao processamento dos Dados Pessoais:

- i. As Partes declaram que cada uma delas determina de forma independente os objetivos e meios do processamento de dados pessoais, conforme definido pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (General Data Protection Regulation, “GDPR”) (UE) 2016/679.
- ii. Cada Parte será individualmente responsável por garantir a conformidade com suas respectivas obrigações de acordo com as Leis de Proteção de Dados Aplicáveis.
- iii. As Partes cooperarão e fornecerão umas às outras informações e assistência, conforme necessário, para cumprir suas respectivas obrigações nos termos das Leis de Proteção de Dados Aplicáveis.
- iv. Cada Parte cumprirá individualmente suas obrigações nos termos das Leis de Proteção de Dados Aplicáveis referentes à notificação de violações de dados pessoais à respectiva autoridade supervisora e, quando necessário, aos titulares dos dados afetados.
- v. As Partes cooperarão para responder a solicitações para o exercício de seus direitos pelos Titulares dos Dados, cada uma em seu próprio Processamento. As Partes cooperarão conforme necessário para responder às solicitações dos Titulares de Dados.
- vi. As Partes notificarão imediatamente umas às outras sobre violações de dados pessoais que afetem os dados pessoais processados, para permitir que as Partes cumpram suas respectivas obrigações.

9.8 No caso de transferência entre as Partes que constitua transferência transfronteiriça de Dados Pessoais e exija um mecanismo de transferência nos termos do GDPR, os seguintes termos se aplicarão:

- i. As Partes implementarão proteções adequadas para garantir um nível adequado de proteção de dados para Transferências de Dados Transfronteiriças, de acordo com os requisitos do GDPR.
- ii. A menos que as Partes possam se basear em uma decisão de adequação pela Comissão Europeia para a transferência de Dados Pessoais, as Partes concordam que as Cláusulas Contratuais Padrão “Módulo 1 Controlador para Controlador” adotadas pela Comissão Europeia na decisão 2021/914 para a transferência de Dados Pessoais para controladores estabelecidos em países terceiros (Standard Contractual Clauses, “SCC”) regerão a transferência de Dados Pessoais entre eles.