

Termos de Uso

Contrato B2B entre o Profissional e o Alento — software como serviço (SaaS) operado via WhatsApp.

Versão 1.3.1 · Atualizada em 5 de maio de 2026 · Vigência: 1 de junho de 2026

Estes Termos de Uso regulam a relação contratual entre o Profissional autônomo contratante e o Alento (Diego Ciarlarielo, sole trader registrado na Irlanda), no que tange ao uso da Plataforma — software como serviço (SaaS) que opera via WhatsApp para apoiar profissionais brasileiros de consulta espiritual, holística e correlatas. Ao contratar o Serviço, o Profissional declara ter lido, compreendido e aceito integralmente este instrumento.

01

Qualificação das Partes

1.1. CONTRATADA — DIEGO CIARLARIELO, brasileiro, residente fiscal na Irlanda, registrado como sole trader perante a Revenue Commissioners (Irlanda) por meio de TR1 Form, portador do PPS Number 1439526HA, inscrito no CPF/MF brasileiro sob o nº 357.735.578-60, com endereço comercial em 2A Lombard Street, Dublin 2, D02 NC56, Irlanda, titular do domínio alentoagent.com, doravante denominado "ALENTO".

1.2. CONTRATANTE — pessoa natural maior de 18 (dezoito) anos, devidamente cadastrada na plataforma do ALENTO, atuante como profissional autônomo no campo de consultas espirituais, holísticas, esotéricas ou correlatas (a título exemplificativo: tarólogo, cartomante, praticante de Umbanda, astrólogo, numerólogo, terapeuta holístico, reikiano), doravante denominado(a) "PROFISSIONAL".

1.3. Considerando que o ALENTO é operado a partir da Irlanda e que o PROFISSIONAL atua no Brasil, este instrumento é redigido em português brasileiro, em linguagem acessível, atendendo à exigência de clareza prevista no art. 6º, III, da Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e no art. 9º da Lei 13.709/2018 (LGPD).

[fundamento: CDC art. 6º, III; LGPD art. 9º]

02

Definições

Para os fins deste contrato, os termos abaixo, sempre que iniciados em maiúscula, terão o significado a seguir atribuído, independentemente de aparecerem no singular ou no plural, no masculino ou no feminino.

2.1. "Plataforma" ou "Serviço" — o conjunto de funcionalidades de software como serviço (SaaS) disponibilizado pelo ALENT0 ao PROFISSIONAL, operado primariamente por meio de interface conversacional no aplicativo WhatsApp.

2.2. "Consulente Final" — pessoa natural cliente do PROFISSIONAL, cujos dados pessoais são tratados pela Plataforma sob instrução do PROFISSIONAL para finalidade de execução do atendimento.

2.3. "Sessão" — atendimento individual prestado pelo PROFISSIONAL ao Consulente Final, do qual pode resultar áudio, transcrição e resumo armazenados pela Plataforma.

2.4. "Camada Assistiva" — natureza funcional da Plataforma, que opera como ferramenta de apoio operacional sem capacidade decisória autônoma, não substituindo o julgamento profissional do PROFISSIONAL nem prestando aconselhamento clínico, médico, psicológico ou espiritual.

2.5. "Output da IA" — qualquer conteúdo gerado pelos modelos de inteligência artificial integrados à Plataforma (Whisper para transcrição, GPT-4o-mini para sumarização), incluindo transcrições, resumos, sugestões de mensagens operacionais e alertas do Crisis Detector.

2.6. "Validação Humana" — ato pelo qual o PROFISSIONAL revisa, aprova, edita ou rejeita um Output da IA antes de qualquer envio ao Consulente Final ou armazenamento definitivo. A Validação Humana é condição contratual essencial.

2.7. "Crisis Detector" — mecanismo automatizado descrito na Cláusula 12 e detalhado em peça autônoma incorporada por referência (Documento 10).

2.8. "Dado Sensível" — categoria de dado pessoal definida no art. 5º, II, da LGPD, abrangendo, entre outros, dado sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, dado referente à saúde ou à vida sexual.

2.9. "Controlador" e "Operador" — categorias de agente de tratamento definidas no art. 5º, VI e VII, da LGPD. Para os dados do Consulente Final, o PROFISSIONAL é o Controlador e o ALENT0 atua como Operador.

2.10. "DPO" ou "Encarregado" — pessoa indicada pelo Controlador como ponto de contato para titulares e ANPD, nos termos do art. 41 da LGPD.

2.11. "Sub-operador" — terceiro contratado pelo ALENT0 para realizar parte do tratamento em seu nome, conforme lista autorizada no DPA (Documento 5).

2.12. "IOF" — Imposto sobre Operações Financeiras, incidente sobre operações de câmbio relativas a aquisições com cartão de crédito de bens e serviços do exterior, conforme alíquota vigente na data da cobrança, segundo a legislação tributária brasileira aplicável.

03

Objeto e Natureza do Serviço

3.1. Constitui objeto deste contrato a outorga, ao PROFISSIONAL, de licença não exclusiva, intransferível e onerosa de uso da Plataforma ALENT0, para uso restrito à atividade profissional declarada no cadastro.

3.2. A Plataforma ALENT0 compreende, no escopo do MVP contratado, dois agentes operacionais:

a) Agente de Pós-Consulta — recebe áudio gravado pelo PROFISSIONAL após a Sessão, encaminha para transcrição automatizada por modelo Whisper (OpenAI), gera resumo estruturado por modelo GPT-4o-mini (OpenAI), e submete o resumo à Validação Humana do PROFISSIONAL antes de qualquer armazenamento definitivo;

b) Agente Operacional — auxilia em tarefas de agendamento, lembretes, confirmações e cobranças, sempre sob revisão final do PROFISSIONAL antes do envio ao Consulente Final.

3.3. Funcionalidades não incluídas no MVP — agente de memória com busca semântica, fluxos de reativação, agente pré-consulta, painel web e plano Pro — não são objeto deste contrato e poderão ser oferecidas em versões futuras mediante adesão complementar.

3.4. Natureza Assistiva. O PROFISSIONAL declara, ao aceitar este instrumento, que compreende e concorda que:

a) a Plataforma é, por natureza, ferramenta de apoio operacional sob supervisão humana obrigatória;

b) a Plataforma NÃO presta serviço de saúde, de psicologia, de psicoterapia, de medicina, de psiquiatria, nem qualquer outra atividade regulada por conselho profissional;

c) a Plataforma NÃO emite diagnóstico, prognóstico, parecer clínico, avaliação emocional, juízo espiritual, predição ou qualquer afirmação que substitua o julgamento profissional humano;

d) todo Output da IA exige Validação Humana antes de uso ou compartilhamento, sendo o descumprimento dessa obrigação exclusivo risco do PROFISSIONAL;

e) a Plataforma não constitui sistema de decisão automatizada para os fins do art. 20 da LGPD, dado que toda decisão final é tomada por pessoa humana (o PROFISSIONAL).

[fundamento: LGPD art. 20]

3.5. Limites geográficos do serviço. A Plataforma é destinada ao mercado brasileiro. O ALENTO não garante adequação do serviço a regulações de outros países, ainda que o PROFISSIONAL eventualmente atenda Consulentes residentes em outras jurisdições.

3.6. Impedimento técnico de bypass da Validação Humana. A arquitetura do Serviço impede tecnicamente que qualquer Output da IA seja armazenado em definitivo no histórico de Sessões ou enviado a um Consulente Final sem comando ativo de aprovação ou edição emitido pelo PROFISSIONAL. Não há fluxo de auto-envio, auto-aprovação por timeout, ou armazenamento permanente automático. O sistema mantém log auditável dos eventos de envio do Output ao PROFISSIONAL e do clique de aprovação ou edição, distinguindo as duas hipóteses, conforme detalhado no Anexo III do DPA (Documento 5).

[fundamento: LGPD art. 20; concretização técnica da natureza assistiva]

3.7. Registro auditável da Validação Humana. Para cada Output da IA, a Plataforma registra: (a) o timestamp UTC de envio do Output ao PROFISSIONAL para revisão; (b) o timestamp UTC do clique de aprovação ou da edição manual; (c) a distinção, em campo próprio, entre "aprovado sem alteração" e "editado e aprovado". Tais registros constituem evidência técnica do cumprimento da obrigação de Validação Humana, são mantidos pelo prazo prescricional aplicável e podem ser apresentados em ações de regresso ou em fiscalização regulatória.

CLÁUSULA CRÍTICA

3.8. Não-intermediação financeira (declaração de não-enquadramento como Instituição de Pagamento). O ALENTO declara, e o PROFISSIONAL reconhece, que a Plataforma é exclusivamente um software de organização e comunicação (SaaS), não constituindo Instituição de Pagamento nos termos da Lei nº 12.865/2013 e da regulamentação do Banco Central do Brasil. O ALENTO: (a) não detém conta de pagamento de titularidade do PROFISSIONAL, do Consulente Final ou de qualquer terceiro; (b) não retém, custodia, recebe nem repassa fundos, integral ou parcialmente, em nome próprio ou de terceiros; (c) não realiza split de pagamento, divisão automatizada de recebíveis, escrow, custódia, antecipação ou liquidação financeira; (d) não opera canal de pagamento, conta gráfica, wallet ou conta de moeda eletrônica. Toda e qualquer cobrança entre o PROFISSIONAL e seus Consulentes Finais ocorre por canais de pagamento de titularidade direta do PROFISSIONAL (notadamente Pix com chave registrada em sua titularidade), sem qualquer trânsito de valores pela infraestrutura ou pelas contas do ALENTO. As funções da Plataforma relativas a cobranças (geração de mensagem com chave Pix, recebimento de comprovantes, processamento de OCR, solicitação de confirmação manual) são funções estritamente comunicacionais e de organização operacional, sem caráter financeiro. O ALENTO não é parte na relação de pagamento entre Consulente Final e PROFISSIONAL.

[fundamento: Lei 12.865/2013; Resoluções BCB]

04

Cadastro e Elegibilidade

4.1. Para contratar o Serviço, o PROFISSIONAL deverá fornecer, como requisitos mínimos, nome civil completo, CPF, e-mail válido, número de WhatsApp ativo e dados de meio de pagamento.

4.2. O PROFISSIONAL declara, sob as penas da lei, que:

- a)** é maior de 18 anos e está em pleno gozo de sua capacidade civil;
- b)** todas as informações fornecidas no cadastro são verdadeiras, completas e atualizadas;
- c)** exerce sua atividade profissional de forma lícita, em conformidade com a legislação brasileira aplicável, incluindo, quando cabível, regulações sobre publicidade de serviços esotéricos e direito do consumidor;
- d)** não exercerá, por meio da Plataforma, atividade que configure exercício ilegal de medicina, psicologia, ou qualquer profissão regulamentada para a qual não possua habilitação;
- e)** compromete-se a manter seus dados cadastrais atualizados, comunicando ao ALENTO qualquer alteração relevante em até 30 (trinta) dias.

4.3. Veracidade. O ALENTO poderá, a qualquer tempo, exigir comprovação documental dos dados informados, suspendendo o acesso à Plataforma em caso de recusa ou em caso de constatação de inveracidade.

4.4. Conta única e intransferível. O cadastro é pessoal e intransferível. O PROFISSIONAL é responsável pela guarda das credenciais de acesso e por todo uso realizado com sua conta, ainda que por terceiros, salvo comprovado acesso indevido por falha de segurança imputável ao ALENTO.

Plano, Preço e Cobrança

5.0. Distinção entre os dois fluxos de pagamento. Para fins deste instrumento, distinguem-se com clareza dois fluxos financeiros independentes: (i) a "Mensalidade Alento", devida pelo PROFISSIONAL ao ALENTO em razão da assinatura da Plataforma, processada pela Stripe Payments Europe Limited (Irlanda), conforme Cláusulas 5.1 a 5.8 abaixo; e (ii) a "Cobrança de Sessão", devida pelo Consultante Final ao PROFISSIONAL pela prestação de serviço de consulta, operada exclusivamente entre Consultante e PROFISSIONAL via Pix manual, sem qualquer trânsito de valores pela infraestrutura ou pelas contas do ALENTO, conforme Cláusulas 5.9 e 7.7.

5.1. Trial. O ALENTO oferece período de avaliação gratuita de 7 (sete) dias corridos, contados do cadastro, durante o qual o PROFISSIONAL terá acesso pleno às funcionalidades do MVP.

5.2. Captura de meio de pagamento. A ativação do trial exige cadastro prévio de cartão de crédito válido. Não haverá cobrança durante o período de trial. Caso o PROFISSIONAL não cancele a assinatura até o último dia do trial, a primeira mensalidade será automaticamente debitada no primeiro dia útil subsequente.

5.3. Preços vigentes na data de assinatura deste instrumento:

- a)** Mensalidade meses 1 a 3 — R\$ 89,90 (oitenta e nove reais e noventa centavos);
- b)** Mensalidade a partir do mês 4 (recorrente) — R\$ 109,90 (cento e nove reais e noventa centavos);
- c)** Plano Anual — R\$ 899,00 (oitocentos e noventa e nove reais), pago em parcela única antecipada;
- d)** Não há cláusula grandfather. Eventuais ajustes de preço aplicar-se-ão a todos os PROFISSIONAIS, mediante comunicação prévia conforme Cláusula 16.1.

5.4. Processamento e câmbio. Os pagamentos são processados pela Stripe Payments Europe Limited ("Stripe Ireland"), em moeda Real Brasileiro (BRL), por meio de operação de câmbio internacional, dada a localização da CONTRATADA na Irlanda.

[fundamento: CDC art. 6º, III]

5.5. Incidência de IOF. O PROFISSIONAL declara expressa ciência de que, por se tratar de operação de câmbio em razão de aquisição de serviço de fornecedor sediado no exterior, haverá incidência de IOF à alíquota vigente na data da cobrança, conforme legislação tributária brasileira aplicável. Tal valor é cobrado diretamente pela administradora do cartão de crédito do PROFISSIONAL e não constitui receita do ALENTO. O valor exato do IOF apurado em cada operação é determinado pela administradora do cartão e pelo BACEN no momento da liquidação. Para garantir a transparência exigida pelo art. 6º, III, do CDC, o ALENTO apresenta, no checkout e no e-mail de confirmação do trial, simulação atualizada do IOF aplicável conforme a alíquota legal vigente.

5.6. Reajuste contratual. Os preços poderão ser reajustados anualmente pelo IPCA acumulado dos últimos 12 (doze) meses, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo, mediante comunicação prévia de 30 (trinta) dias.

5.7. Inadimplência. Em caso de falha em 1 (uma) cobrança, o ALENTO realizará até 3 (três) tentativas de retentativa em prazo de até 7 (sete) dias. Persistindo a inadimplência, a conta será

suspensa, com aviso prévio de 5 (cinco) dias.

5.8. Chargeback. Em caso de contestação indevida de cobrança junto à administradora do cartão (chargeback), o ALENTO poderá apresentar contraprova das tentativas de cobrança, dos termos aceitos e do uso efetivo do serviço, podendo a conta ser cancelada em definitivo.

5.9. Cobrança de Sessão (Consulente Final → PROFISSIONAL) via Pix manual. Independentemente do Fluxo (i) acima, a cobrança de cada Sessão prestada pelo PROFISSIONAL ao Consulente Final ocorre da seguinte forma: (a) a Plataforma gera mensagem informativa contendo o valor, a chave Pix de titularidade do PROFISSIONAL e um identificador único de Sessão; (b) o Consulente Final realiza o Pix diretamente em seu próprio aplicativo bancário, sem qualquer trânsito de valores pela infraestrutura do ALENTO; (c) o Consulente Final encaminha comprovante (imagem ou PDF) à Plataforma; (d) a Plataforma processa OCR para extração automatizada de campos auxiliares (valor, chave destino, identificador de transação, data) e realiza checagens automáticas; (e) a Plataforma encaminha solicitação ao PROFISSIONAL para confirmação manual do recebimento; (f) somente após a confirmação manual ativa do PROFISSIONAL a Sessão é marcada como paga e o agendamento é confirmado para o Consulente Final. O ALENTO atua exclusivamente como apoio operacional comunicacional ao processo, observada integralmente a Cláusula 3.8.

06

Cancelamento, Arrependimento e Reembolso

6.1. Direito de arrependimento. Considerando que esta contratação ocorre fora de estabelecimento físico (canal eletrônico), o PROFISSIONAL poderá exercer direito de arrependimento em até 7 (sete) dias corridos, contados do início da cobrança onerosa (i.e., a partir do primeiro débito após o trial), com restituição integral do valor cobrado.

[fundamento: CDC art. 49]

6.2. Cancelamento ordinário. Após o prazo de arrependimento, o PROFISSIONAL poderá cancelar a assinatura a qualquer momento, mediante comando próprio na Plataforma. O cancelamento interrompe a renovação automática, mantendo-se o acesso até o fim do ciclo já pago, sem reembolso pro rata.

6.3. Plano Anual — cancelamento. O cancelamento do Plano Anual após o prazo de arrependimento dá direito a reembolso proporcional aos meses restantes, deduzidos:

- a)** o desconto do plano anual (i.e., os meses já consumidos serão recalculados ao valor da mensalidade recorrente — R\$ 109,90);
- b)** eventuais taxas de processamento de chargeback ou estorno cobradas pela Stripe.

6.4. Efeitos do cancelamento sobre dados. O cancelamento aciona o procedimento de retenção e eliminação previsto no Documento 7 (Política de Retenção e Eliminação), incluindo: (a) interrupção imediata de novos tratamentos sob a conta do PROFISSIONAL; (b) manutenção temporária de transcrições e resumos por 60 (sessenta) dias para fins de portabilidade ou recuperação; (c) manutenção de dados fiscais por 5 (cinco) anos, em cumprimento de obrigação legal.

Obrigações do Profissional

7.1. Consentimento dos Consulentes Finais. O PROFISSIONAL obriga-se a obter, do Consultante Final, consentimento livre, informado, específico e destacado para o tratamento de dados pessoais sensíveis, inclusive convicção religiosa, antes de submeter qualquer áudio, transcrição ou conteúdo de Sessão à Plataforma.

[fundamento: LGPD art. 8º e art. 11, §1º, I]

7.2. Uso do Aviso de Privacidade-Modelo. O PROFISSIONAL obriga-se a apresentar, ao Consultante Final, antes da primeira Sessão gravada, o Aviso de Privacidade-Modelo fornecido pelo ALENTO (Documento 3), ou versão equivalente revisada por seu próprio jurídico que contemple, no mínimo, os mesmos elementos informativos.

7.3. Validação Humana obrigatória. O PROFISSIONAL obriga-se a revisar e validar manualmente todo Output da IA antes de qualquer envio ao Consultante Final ou armazenamento como histórico de Sessão. O fluxo da Plataforma exige aprovação ativa do PROFISSIONAL — a ausência de revisão é considerada inadimplemento contratual.

7.4. Atuação como Controlador. O PROFISSIONAL é o Controlador dos dados pessoais de seus Consulentes Finais para todos os fins legais, sendo único responsável por: (a) responder às requisições de exercício de direitos dos titulares (LGPD art. 18); (b) indicar Encarregado próprio quando exigido por lei; (c) elaborar registro próprio das operações de tratamento (LGPD art. 37); (d) guardar prova do consentimento obtido do Consultante Final.

[fundamento: LGPD art. 5º, VI; art. 18; art. 41]

7.5. Restrições de uso. É vedado ao PROFISSIONAL:

- a)** submeter à Plataforma dados pessoais de Consulentes Finais menores de 18 anos, observada integralmente a Cláusula 7.8 (não-suporte ao atendimento de menores) e o protocolo automatizado de detecção e bloqueio descrito na Cláusula 7.8.1;
- b)** utilizar a Plataforma para finalidade ilícita, fraudulenta, discriminatória ou que viole direitos de terceiros;
- c)** submeter à Plataforma conteúdo não relacionado à atividade profissional declarada no cadastro;
- d)** realizar engenharia reversa, descompilação, ou qualquer tentativa de extrair o código-fonte da Plataforma;
- e)** automatizar acesso à Plataforma por meios não previstos em documentação oficial;
- f)** compartilhar credenciais de acesso com terceiros.

7.6. Crisis Detector — protocolo de resposta. O PROFISSIONAL obriga-se a observar o protocolo descrito na Cláusula 12 sempre que receber alerta gerado pelo Crisis Detector, em particular no que se refere ao redirecionamento do Consultante Final, quando cabível, aos canais de apoio CVV (188) e SAMU (192).

7.7. Cobrança de Sessões via Pix manual — titularidade da chave e responsabilidade. O PROFISSIONAL declara que toda chave Pix cadastrada na Plataforma para fins de cobrança de Sessões é de sua titularidade direta, vinculada à instituição financeira de sua escolha, e obriga-se

a manter referida chave ativa, válida e atualizada. O PROFISSIONAL é o único responsável pela conferência efetiva do recebimento do valor de cada Sessão na sua conta bancária e pela confirmação manual desse recebimento na Plataforma. O ALENTO atua exclusivamente como apoio operacional ao processo de cobrança, sem responsabilidade pelo pagamento, pelo seu sucesso ou pela disputa entre PROFISSIONAL e Consulente Final, observada a Cláusula 3.8 (não-intermediação financeira).

NÃO-SUPORTE AO ATENDIMENTO DE MENORES

7.8. Diligência sobre menores de idade (LGPD art. 14). A Plataforma Alento não suporta o atendimento de Consulentes Finais menores de 18 (dezoito) anos. O PROFISSIONAL obriga-se a (a) não utilizar a Plataforma para coletar, processar, armazenar ou tratar de qualquer forma dados pessoais de Consulentes Finais menores de idade; (b) verificar, no primeiro contato e antes de iniciar qualquer Sessão, a maioridade do Consulente Final; (c) caso identifique que o Consulente Final é menor de idade, abster-se de operar a Plataforma para tal Consulente. Caso o PROFISSIONAL deseje, por escolha pessoal e sob exclusiva responsabilidade, prestar atendimento a menor de idade, deverá fazê-lo integralmente fora da Plataforma Alento, em canal próprio, observada a legislação aplicável (notadamente LGPD art. 14, ECA art. 17 e 18, e demais normas pertinentes), sendo esta uma relação privada entre o PROFISSIONAL e o responsável legal do menor, sem qualquer envolvimento, intermediação, recomendação ou conhecimento do ALENTO.

[fundamento: LGPD art. 14 §1º; ECA art. 17 e 18; CDC]

7.8.1. Protocolo automatizado de detecção e bloqueio. Independentemente da diligência primária do PROFISSIONAL prevista na Cláusula 7.8, a Plataforma implementa, como camada complementar de proteção, mecanismo automatizado de detecção de sinais textuais ou contextuais que sugiram que o Consulente Final possa ser menor de idade. Detectado tal sinal, o protocolo é o seguinte: (a) o bot interrompe imediatamente qualquer continuidade de Sessão com aquele Consulente Final, sem prosseguir com agendamento, cobrança, transcrição ou armazenamento adicional; (b) o bot envia ao Consulente Final mensagem informativa de que a Plataforma Alento não suporta atendimento a menores de idade, sem qualquer orientação adicional sobre canais alternativos; (c) o bot envia ao PROFISSIONAL aviso operacional informando que a interação foi encerrada por suspeita de menoridade do Consulente Final, sem orientação sobre como o PROFISSIONAL deve proceder em sua relação privada com referido Consulente. As decisões posteriores do PROFISSIONAL — incluindo eventual continuidade de relação comercial fora da Plataforma — são de sua exclusiva responsabilidade e não recebem orientação, instrução, recomendação ou apoio do ALENTO.

[fundamento: LGPD art. 6º, III]

7.9. Comprovantes de pagamento — boa-fé e tratamento. O PROFISSIONAL reconhece que comprovantes de Pix encaminhados pelo Consulente Final são processados por OCR (reconhecimento óptico) por sub-operador (OpenAI Vision), apenas para fins de extração e validação automatizada de campos auxiliares (valor, chave, identificador de transação, data) e exigirá sempre a confirmação manual do PROFISSIONAL antes de marcar a Sessão como paga. O PROFISSIONAL obriga-se a confirmar o recebimento exclusivamente após verificação direta na sua conta bancária, sob pena de assumir o risco de fraude.

Obrigações do Alento

8.1. Disponibilidade. O ALENTO empenhará esforços comercialmente razoáveis para manter a Plataforma disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, ressalvadas: (a) janelas de manutenção programada, previamente comunicadas com 48 horas de antecedência; (b) indisponibilidades decorrentes de fornecedores terceiros (notadamente WhatsApp Business API via BSP 360dialog, OpenAI, Hetzner, Supabase, Stripe); (c) eventos de força maior ou caso fortuito.

8.2. Suporte. O ALENTO oferece suporte técnico assíncrono por meio de central FAQ com vídeos explicativos e canal de e-mail consolidado (dpo@alentoagent.com). O tempo-alvo para primeira resposta é de até 48 (quarenta e oito) horas úteis, observado o horário comercial irlandês.

8.3. Segurança da informação. O ALENTO adotará medidas técnicas e organizacionais compatíveis com o estado da arte e proporcionais ao risco do tratamento, incluindo, no mínimo:

- a)** criptografia em trânsito (TLS 1.3) e em repouso (AES-256);
- b)** controle de acesso por princípio do menor privilégio;
- c)** isolamento lógico entre dados de diferentes PROFISSIONAIS via Row-Level Security (RLS) no banco de dados Supabase;
- d)** verificação de idempotência por hash SHA-256 dos áudios recebidos;
- e)** registro auditável de operações em banco de dados com retenção mínima de 6 (seis) meses;
- f)** monitoramento operacional com alertas hierarquizados (P1, P2, P3).

[fundamento: LGPD art. 46]

8.4. Não-uso para treinamento. O ALENTO declara que os dados pessoais tratados no contexto da Plataforma — incluindo áudios, transcrições e resumos — não são utilizados para treinamento de modelos próprios de inteligência artificial. O processamento por meio de APIs da OpenAI ocorre sob configuração contratual de não compartilhamento para treinamento, conforme termos vigentes da OpenAI API.

8.5. Comunicação de incidentes. O ALENTO comunicará ao PROFISSIONAL, sem demora injustificada após a ciência efetiva, qualquer incidente de segurança que afete dados pessoais sob sua operação, observado prazo-alvo de até 24 horas para comunicação inicial e até 72 horas adicionais para o relatório consolidado, conforme procedimento detalhado no DPA (Documento 5) e no Plano de Resposta a Incidentes (Documento 8).

8.6. Dependência de canal de terceiro. O PROFISSIONAL reconhece que a interface primária de operação da Plataforma é o aplicativo WhatsApp, operado pela Meta Platforms Ireland Limited, e que o transporte de mensagens depende, antes da chegada à infraestrutura do ALENTO, de provedor oficial credenciado pela Meta — Business Solution Provider (BSP), atualmente 360dialog GmbH (Alemanha). Tais sistemas são infraestrutura de terceiros não controlados pelo ALENTO; limitações, indisponibilidades ou alterações nas políticas de tais terceiros podem afetar a operação da Plataforma e não constituem inadimplemento contratual do ALENTO.

09

Limitação de Responsabilidade

9.1. Sem prejuízo das obrigações legalmente incidentes sobre o ALENTO, e respeitados os limites do Código de Defesa do Consumidor, as partes acordam que o ALENTO não responde por:

- a)** decisões clínicas, espirituais, terapêuticas, financeiras ou pessoais tomadas pelo PROFISSIONAL ou pelo Consulente Final com base em Output da IA, dada a natureza assistiva do Serviço (Cláusula 3.4) e o dever de Validação Humana (Cláusula 7.3);
- b)** indisponibilidade da Plataforma decorrente de falhas em fornecedores terceiros independentes (Meta WhatsApp Business API, BSP 360dialog, OpenAI, Hetzner, Supabase, Stripe);
- c)** atos ou omissões do Consulente Final, inclusive falsidades em informações por ele prestadas;
- d)** consequências da não observância, pelo PROFISSIONAL, do dever de obter consentimento do Consulente Final (Cláusula 7.1);
- e)** danos indiretos, lucros cessantes ou perda de oportunidade, salvo nos limites legalmente fixados em relação de consumo.

9.2. Cap indenizatório. Sem prejuízo das hipóteses do item anterior, e ressalvada a hipótese de dolo, fraude ou negligência grave devidamente comprovada, a responsabilidade total do ALENTO por qualquer dano material decorrente deste contrato fica limitada ao valor equivalente a 12 (doze) mensalidades efetivamente pagas pelo PROFISSIONAL nos 12 meses imediatamente anteriores ao evento gerador. A exceção (dolo, fraude ou negligência grave) afasta integralmente este cap.

[fundamento: CC art. 421; CDC art. 51, I e IV]

9.3. Caso fortuito e força maior. Nenhuma das partes responderá pelo descumprimento de obrigação contratual decorrente de caso fortuito, força maior, ato de governo, falha generalizada de infraestrutura de internet ou outro evento alheio ao seu controle razoável.

9.4. Independência das responsabilidades. A natureza B2B2C do serviço implica responsabilidades segregadas: o PROFISSIONAL responde primariamente perante o Consulente Final pelos atos de tratamento de dados; o ALENTO responde perante o PROFISSIONAL nos limites de suas obrigações como Operador, conforme DPA (Documento 5).

9.5. Direito de regresso. Em caso de demanda movida por Consulente Final contra o PROFISSIONAL na qual reste comprovado, com base nos registros de Validação Humana mantidos pela Plataforma (Cláusula 3.7), que houve aprovação de Output da IA sem revisão substancial pelo PROFISSIONAL, fica assegurado ao ALENTO direito de regresso pelos valores eventualmente despendidos a título de indenização ou custas processuais.

[fundamento: CC art. 934]

10

Propriedade Intelectual

10.1. Titularidade do ALENTO. São de titularidade exclusiva do ALENTO, ou de seus respectivos licenciadores: (a) o software, código-fonte, arquitetura, modelos de prompt, base de conhecimento, fluxos automatizados; (b) a marca "ALENTO" e logotipos correlatos; (c) a documentação técnica e o material de marketing.

10.2. Licença ao PROFISSIONAL. O ALENTO concede ao PROFISSIONAL, durante a vigência do contrato, licença não exclusiva, intransferível, revogável e limitada ao território brasileiro para uso da Plataforma estritamente para sua atividade profissional declarada.

10.3. Conteúdo gerado. Os resumos aprovados pelo PROFISSIONAL após Validação Humana, bem como qualquer texto editado por ele a partir de Output da IA, são considerados conteúdo do PROFISSIONAL, ressalvada a licença não-exclusiva concedida ao ALENTO para fins de operação da Plataforma (armazenamento, processamento, recuperação).

10.4. Ausência de licença implícita. Nada neste contrato confere ao PROFISSIONAL direito sobre a marca, identidade visual, modelos ou tecnologia do ALENTO, salvo expresso por escrito.

11

Confidencialidade

11.1. Cada parte obriga-se a manter sigilo sobre informações confidenciais da outra a que tenha acesso em razão deste contrato, inclusive informações comerciais, técnicas, financeiras e dados pessoais.

11.2. Não se considera confidencial a informação que: (a) seja ou se torne pública sem culpa da parte receptora; (b) já era de conhecimento da parte receptora antes da divulgação; (c) seja desenvolvida independentemente; (d) deva ser divulgada por força de ordem judicial, regulatória ou legal, hipótese em que a parte obrigada notificará a outra com antecedência razoável, sempre que possível.

11.3. A obrigação de confidencialidade vigorará pelo prazo de 5 (cinco) anos após o término deste contrato.

12

Crisis Detector

12.1. A Plataforma incorpora mecanismo automatizado de detecção de padrões linguísticos potencialmente indicativos de risco à vida ou à integridade do Consultante Final, denominado "Crisis Detector", regulado em peça autônoma incorporada por referência (Documento 10).

12.2. Natureza de melhor esforço. O Crisis Detector opera sob lógica de melhor esforço técnico e NÃO garante a detecção de todas as situações de risco. A ferramenta pode apresentar falsos negativos (não acionar alerta em situações reais de risco) e falsos positivos (acionar alerta em situações que não configuram risco). O PROFISSIONAL declara expressa ciência dessa limitação inerente da técnica regex empregada.

12.3. O Crisis Detector é, por design, ferramenta auxiliar de sinalização ao PROFISSIONAL, não constituindo:

- a) instrumento de diagnóstico clínico, psicológico ou psiquiátrico;

- b)** sistema de notificação automática a autoridades, familiares ou terceiros;
- c)** substituto do julgamento profissional do PROFISSIONAL ou de acompanhamento por profissional de saúde habilitado;
- d)** monitoramento contínuo ou em tempo real de estado emocional do Consulente Final.

12.4. Ao receber alerta do Crisis Detector, cabe ao PROFISSIONAL, com responsabilidade primária:

- a)** avaliar a pertinência da sinalização, considerando o contexto da Sessão;
- b)** redirecionar o Consulente Final, em copy neutro, aos canais públicos de apoio CVV (188 — disponível 24 horas) e SAMU (192 — emergências);
- c)** encaminhar, conforme necessidade e ética profissional, ao acompanhamento profissional especializado em saúde mental.

13

Vigência, Rescisão e Efeitos

13.1. Este contrato tem vigência por prazo indeterminado, iniciando-se com o aceite eletrônico pelo PROFISSIONAL e a primeira cobrança onerosa após o trial.

13.2. Hipóteses de rescisão imediata pelo ALENTO:

- a)** violação grave de qualquer obrigação prevista neste instrumento ou no DPA, não sanada em 15 (quinze) dias a contar de notificação por escrito;
- b)** uso da Plataforma para finalidade ilícita, fraudulenta ou que cause risco a terceiros;
- c)** constatação de inveracidade material em informações cadastrais;
- d)** ordem judicial ou administrativa que determine o encerramento da relação.

13.3. Hipóteses de rescisão imediata pelo PROFISSIONAL:

- a)** violação relevante pelo ALENTO de obrigação de proteção de dados ou de segurança;
- b)** majoração de preço fora das hipóteses contratuais.

13.4. Efeitos da rescisão. A rescisão, por qualquer motivo, acarretará: (a) interrupção imediata do acesso à Plataforma; (b) acionamento da Política de Retenção e Eliminação (Documento 7); (c) preservação das obrigações que, por sua natureza, sobrevivem ao término — incluindo confidencialidade (Cl. 11), tratamento de dados em curso de eliminação, e obrigações fiscais e regulatórias.

14

Comunicações

14.1. Toda comunicação entre as partes será feita por meio do e-mail cadastrado pelo PROFISSIONAL na Plataforma e dos endereços oficiais do ALENTO. As partes reconhecem a validade da comunicação eletrônica para todos os fins deste contrato.

14.2. Canal único de contato. Tendo em vista a estrutura operacional do ALENTO, todas as funções de relacionamento (suporte técnico, encarregado de dados, comunicações jurídicas) são consolidadas no endereço único dpo@alentoagent.com, com SLA de primeira resposta de até 48 (quarenta e oito) horas úteis, observado o horário comercial irlandês. Para esclarecimentos operacionais, o ALENTO mantém ainda central de FAQ pública em alentoagent.com/faq.

14.3. É dever do PROFISSIONAL manter o e-mail cadastrado ativo e acessível. Comunicações enviadas ao endereço cadastrado serão consideradas entregues independentemente de leitura efetiva.

15

Foro e Lei Aplicável

15.1. Este contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil, em especial pela Lei 13.709/2018 (LGPD), pela Lei 8.078/1990 (CDC) e pela Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), aplicando-se subsidiariamente o Código Civil.

15.2. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir controvérsias decorrentes deste contrato, ressalvado o direito do PROFISSIONAL, quando legalmente caracterizado como consumidor, de optar pelo foro de seu domicílio nos termos do art. 101, I, do CDC.

[fundamento: foro de eleição contratual; ressalva CDC art. 101, I]

16

Disposições Finais

16.1. Alteração de termos. O ALENTO poderá alterar este instrumento mediante notificação prévia ao PROFISSIONAL com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. As alterações entrarão em vigor após esse prazo, permitindo-se ao PROFISSIONAL rescindir o contrato sem penalidade, caso não concorde com as novas condições.

16.2. Versionamento. O ALENTO manterá registro de versões anteriores deste instrumento, indicando, para cada versão, sua data de vigência e o conteúdo aprovado, viabilizando comprovação histórica do termo aceito por cada PROFISSIONAL.

[fundamento: LGPD art. 8º §2º]

16.3. Nulidade parcial. A eventual nulidade ou ineficácia de cláusula não prejudica as demais, comprometendo-se as partes a, em boa-fé, substituí-la por outra de efeito econômico equivalente.

16.4. Cessão. O PROFISSIONAL não poderá ceder este contrato a terceiros sem autorização prévia e por escrito do ALENTO. O ALENTO poderá ceder este contrato em caso de reorganização societária, fusão, aquisição ou sucessão, mediante notificação prévia.

16.5. Aceite eletrônico. O aceite deste instrumento se dá por meio de manifestação eletrônica do PROFISSIONAL no momento do cadastro, sendo registrados, no mínimo, identificador da conta, versão do termo, data, hora UTC, endereço IP e/ou identificador do WhatsApp utilizado, e hash SHA-256 do texto aceito.

[fundamento: MP 2.200-2/2001; LGPD art. 8º §2º]

16.6. Contrato integrado. Os documentos abaixo integram este instrumento por referência: (a) Política de Privacidade; (b) Aviso de Privacidade-Modelo; (c) DPA / Acordo de Tratamento de Dados; (d) Política de Retenção e Eliminação; (e) Política de Cookies; (f) Cláusula do Crisis Detector.

VERSÃO v1.3.1 · **ATUALIZADA EM** 5 de maio de 2026 · **VIGÊNCIA** 1 de junho de 2026

Encarregado de Tratamento de Dados (DPO): dpo@alentoagent.com