

# Termos de Uso da LAILLA para Usuários

Última atualização: 19/05/2025

## Bem-vindo(a) à LAILLA!

A Lailla.io oferece uma solução de **atendimento automatizado humanizado para WhatsApp**, utilizando inteligência artificial avançada. A plataforma permite **automatizar o atendimento** e o funil de vendas, gerando respostas inteligentes, clonando vozes com precisão (incluindo sotaques), e personalizando a comunicação através de áudios. Integra recursos como Voice Studio para criar conexões reais por meio de vozes personalizadas, GPT para textos dinâmicos e empáticos, e integrações precisas para ações instantâneas em vendas. Oferece ainda um chat ao vivo e organização de contatos por etiquetas, visando a criação de **experiências memoráveis para os seus clientes**.

Este Termo de Uso é um Contrato de Licença de Software, ou seja, um acordo legal entre você (“Usuário” ou “Assinante”), pessoa física ou jurídica, e a LAILLA LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 53.009.679/0001-46, com sede na Rua Antônio Basil Schroeder, n.º 37, Barreiros, São José/SC - CEP 88.110-400 (a “Contratada” ou “Lailla”), detentora de todos os direitos de propriedade intelectual e titularidade sobre o programa de computador LAILLA, cuja licença de uso é cedida ao Assinante.

“Nós”, “nosso(s)”, e “LAILLA” significam a entidade LAILLA que presta Serviços (e, portanto, a entidade com todos os direitos e obrigações com relação a esses Serviços). “Você” e “seu” ou “sua” significam o cliente/usuário autorizado/assinante que concorda ou aceita estes Termos.

**Aceitação.** Ao acessar e utilizar o nosso software, você confirma que é capaz de criar um contrato vinculante com a LAILLA, que você aceita estes Termos e concorda em cumpri-los, bem como que é financeiramente responsável pela utilização dos produtos e serviços objeto deste Contrato. Caso não esteja de acordo com estes Termos, o usuário deverá descontinuar o seu acesso ao software Lailla.io.

**Idade.** Ao utilizar nosso software, você declara ser maior de 18 (dezoito) anos e que fez a leitura completa e atenta deste documento, estando plenamente ciente, conferindo assim sua livre, expressa e informada concordância com os termos aqui estipulados.

**Autorização.** Se você se cadastrar, acessar ou utilizar nossos Serviços em nome de outra pessoa ou entidade:

- todas as menções a “você” nestes Termos também se referem a essa pessoa ou entidade,
- você confirma e declara que está autorizado para aceitar estes Termos em nome dessa pessoa ou entidade, e
- caso haja qualquer violação destes Termos por você ou pela entidade, essa pessoa ou entidade também será responsabilizada. Se você representa uma entidade ao utilizar os Serviços, você é responsável pelo uso dos Serviços por seus funcionários e representantes, garantindo que eles cumpram estes Termos.



## Resumo Simplificado dos Termos de Uso

### O que é a LAILLA?

Uma plataforma de atendimento automatizado humanizado via WhatsApp, com inteligência artificial (voz e texto), ideal para equipes de vendas e suporte.

### Principais pontos que você precisa saber:

#### Planos e Cobrança

Você escolhe o plano e paga conforme os recursos que precisa.

Os planos são renovados automaticamente (mas você pode desativar a renovação nas configurações).

Cancelamentos podem ser feitos a qualquer momento na área do seu plano.

#### Reembolso

Você tem até 7 dias corridos após a contratação para desistir e pedir reembolso.

Após esse prazo, não há devolução proporcional mesmo se você parar de usar a plataforma.

#### Suspensão por falta de pagamento

Se você atrasar a mensalidade, sua conta será suspensa e poderá ser excluída após 60 dias sem pagamento.

#### Dados e Privacidade

Seus dados e os dados dos seus clientes são tratados com segurança, conforme a LGPD.

A LAILLA não vende seus dados.

Você pode pedir exclusão de dados após encerrar a conta – conferir Política de Privacidade.

#### IA e Limitações

A plataforma usa Inteligência Artificial, mas ela não é perfeita. Você deve sempre revisar os conteúdos antes de usá-los com seus clientes – conte com o nosso suporte!

#### Suporte

Se tiver qualquer dúvida ou problema, entre em contato pelo e-mail: [suporte@laila.io](mailto:suporte@laila.io).



## 1. Dos Serviços

Os planos do Sistema em vigência, bem como seus recursos, funcionalidades e valores, podem ser acessados no link: <https://www.laila.io/>.

As funcionalidades disponíveis na LAILLA são aquelas listadas na página "Planos", dentro do software, incluindo, mas não se limitando a: Mensagens, Contatos, Chat ao vivo, Board de etiquetas, Painel de vendas, Tokens de voz, GPT, Workspace, integração com o WhatsApp, ferramenta de clonagem de voz.

À LAILLA reserva-se o direito de ajustar os valores de nossos produtos e serviços a qualquer momento, bem como as funcionalidades, condições, planos e formas de pagamento, de modo que divulgaremos essas atualizações em nosso site.

Qualquer alteração de preço será previamente comunicada ao Assinante, por escrito, surtindo efeitos no início do próximo período de assinatura. Tem-se por aceitas as alterações de preço caso o Assinante continue utilizando as soluções adquiridas, sob os novos termos e condições.

## 2. Da Contratação

Para acessar ou utilizar alguns dos nossos Serviços, você deverá criar uma conta. Ao criar essa conta, você deverá prestar informações verdadeiras, completas, precisas e atualizadas. É importante que você mantenha e prontamente atualize os dados da sua conta e quaisquer outras informações que nos forem prestadas, para que essas informações permaneçam atualizadas e completas.

Ao criar sua conta na LAILLA, o Assinante deverá escolher um plano pago para utilizar o Software. Os serviços e funcionalidades serão disponibilizados conforme o plano contratado e as condições vigentes no momento da contratação, divulgadas na LAILLA.

Ao contratar um plano, o Assinante deverá escolher as funcionalidades desejadas, bem como dimensionar sua demanda, informando no Software a quantidade de tokens e outras especificações. Com base nessas informações, a LAILLA poderá sugerir o plano mais adequado, indicando seu valor correspondente.

Caso o Assinante solicite o cancelamento do plano e o reembolso dentro de 7 dias a partir da data de contratação, ele deverá entrar em contato com o suporte da LAILLA. O estorno será processado de acordo com os procedimentos internos, e o valor pago será devolvido ao Assinante em até 30 dias úteis, conforme os meios de pagamento utilizados na transação original.

### 2.1. Alteração de Plano

Os planos da LAILLA possuem limites fixos para cada recurso. Caso o Assinante deseje aumentar a capacidade de qualquer recurso, deverá alterar seu plano por completo, realizando um upgrade. O Assinante também pode, quando desejar, reduzir funcionalidades e/ou recursos no Software, optando por um **downgrade**. Nesse caso, o Assinante reconhece que poderá perder acesso a alguns recursos e funcionalidades do plano anterior.



Solicitações de downgrade, upgrade e troca de periodicidade diferentes das opções disponibilizadas no Software devem ser feitas através dos canais de suporte da LAILLA e seguirão os procedimentos com base na política interna vigente no momento da solicitação.

Após a solicitação de upgrade de plano, a plataforma realizará automaticamente a alteração, calculando o valor proporcional ao período restante até a próxima data de vencimento. Em seguida, a cobrança do valor adicional será efetuada de forma automática, e a data de vencimento das faturas futuras permanecerá a mesma.

A alteração de plano, seja por downgrade, troca de periodicidade ou upgrade, manterá a mesma data de vencimento das faturas, mas poderá ajustar o valor cobrado nas próximas faturas de acordo com as novas condições do plano selecionado.

Ao alterar o plano, seja por downgrade, upgrade ou troca de periodicidade, o Assinante perderá eventuais descontos aplicados no plano original.

Para efetuar um downgrade, o Assinante deve configurar sua conta na LAILLA conforme os limites do novo plano escolhido.

Se o pedido de downgrade for feito após os primeiros 7 (sete) dias de contrato, período de arrependimento previsto pelo Código de Defesa do Consumidor, a LAILLA não realizará reembolso dos valores pagos em excesso.

## **2.2. Serviços Adicionais**

O Assinante pode contratar serviços adicionais a qualquer momento, conforme disponibilidade na LAILLA, pelo prazo e preço informados no momento da contratação.

Caso o Assinante deseje a implementação de novas funcionalidades ou integrações que não estão disponíveis, poderá solicitar à LAILLA, que avaliará a viabilidade conforme outras demandas e recursos disponíveis.

## **2.3. Limitações de Responsabilidade**

A LAILLA não se compromete a desenvolver novas funcionalidades ou recursos, nem a realizar customizações, desenvolvimentos ou consultorias solicitadas pelo Assinante, independentemente da razão da solicitação.

# **3. Cadastro de equipe**

Você pode cadastrar atendentes ilimitados na LAILLA, com diferentes níveis de permissões. O Assinante deverá inserir corretamente os dados solicitados pelo Sistema para o cadastramento de Usuários.

## **3.1. Responsabilidades do Assinante**

Cabe exclusivamente ao Assinante a responsabilidade de definir as permissões administrativas de cada Usuário, utilizando as opções disponíveis no ambiente de configuração de Usuários. Isso inclui, mas não



se limita a aplicar restrições específicas para: (a) alteração e cancelamento do Plano contratado; (b) contratação de serviços adicionais; (c) acesso a módulos financeiros; (d) acesso a informações específicas, incluindo aquelas sob sigilo.

O Assinante é exclusivamente responsável pelos atos praticados pelos seus Usuários. O Assinante também se compromete a informar seus Usuários que **os Dados de Acesso às Contas são pessoais e intransferíveis**.

#### **4. Cobrança e Pagamento**

O Assinante deverá pagar à LAILLA o valor correspondente ao plano de assinatura escolhido, conforme a periodicidade definida no cadastro na plataforma. Os valores e opções de pagamento estarão disponíveis e serão apresentados claramente no momento da assinatura.

Os Serviços poderão ser contratados por um período fixo de cobrança ou com a renovação automática antecipada da mensalidade da assinatura, mensalmente ou em outro intervalo fixado na página de compras da Plataforma ou notificado aos usuários antes da sua assinatura.

Se você contratar os Serviços nos termos de um acordo de renovação automática, você concorda que a LAILLA poderá armazenar e continuar a cobrança do seu meio de pagamento (por exemplo, cartão de crédito) para evitar a interrupção dos Serviços

No caso de pagamentos realizados sem renovação automática antecipada da taxa de assinatura, as faturas são geradas no momento da contratação e devem ser pagas até o vencimento indicado.

A mensalidade é devida independentemente do uso efetivo do software.

**Suspensão do Serviço.** O acesso ao software será suspenso automaticamente caso a mensalidade não seja paga até a data de vencimento.

Durante o período de suspensão, o cliente não terá acesso ao software e, portanto, não será cobrado pelo período em que esteve em suspensão.

#### **5. Reativação e Consequência da Não Reativação do Serviço**

A reativação do acesso ao software ocorrerá após a regularização da mensalidade em atraso.

Após a comprovação do pagamento pelo Assinante à LAILLA, o restabelecimento dos serviços suspensos ocorrerá em até 48 (quarenta e oito) horas.

Não haverá restituição de valores, modificação nas datas de vencimento ou redução de valor das retribuições subsequentes, como forma de compensar o período de suspensão dos serviços por inadimplemento.



Em caso de inadimplência, a LAILLA suspenderá o acesso aos serviços e notificará o Usuário para regularização do pagamento. Caso o pagamento não seja regularizado e os serviços não sejam reativados dentro de 60 (sessenta) dias corridos a partir da data de suspensão, a LAILLA se reserva o direito de rescindir o Contrato e apagar de forma definitiva e irrecuperável todos os fluxos e dados obtidos com o uso do serviço que estejam armazenados em nossos servidores.

#### **5.1. Cancelamento antes de novo Ciclo de cobrança**

Para evitar a cobrança de um novo ciclo, o Assinante poderá cancelar sua assinatura a qualquer momento, diretamente na seção "Plano" da plataforma LAILLA. O cancelamento realizado antes do início do próximo ciclo de cobrança impedirá a geração de novas cobranças. Caso o cancelamento seja realizado após o início do novo ciclo, o Assinante terá acesso aos serviços até o final do ciclo em curso, sem direito a reembolso proporcional.

### **6. Vigência dos Termos**

A vigência deste Termo terá início a partir da data de aceitação, que ocorre no momento da contratação ou ativação do Plano escolhido. Com exceção das obrigações que, por determinação legal ou contratual, devam sobreviver a este período, a duração da vigência deste Termo será:

- **Planos Mensais:** 30 (trinta) dias, no caso de contratação de um Plano mensal.
- **Planos Semestrais:** 6 (seis) meses, no caso de contratação de um Plano semestral.
- **Planos Anuais:** 1 (um) ano, no caso de contratação de um Plano anual.

Os Planos serão renovados automaticamente ao final do período de duração, a menos que o Assinante manifeste seu desejo de cancelar o plano antes do término do período contratado, no próprio sistema ou em contato com o Suporte.

#### **6.1. Cancelamento**

O cancelamento entrará em vigor no dia seguinte ao último dia do período do Plano em vigor.

#### **6.2. Renovação**

Se você assinar os nossos Serviços nos termos de um acordo de renovação automática, sua assinatura será automaticamente renovada por um período adicional com duração equivalente ao seu período de assinatura anterior, e o seu pagamento será automaticamente debitado ou a fatura será gerada no início de cada novo período de assinatura com as taxas aplicáveis ao referido período, salvo se você cancelar ou alterar a periodicidade da sua assinatura antes do encerramento do período de assinatura aplicável.

Se o Assinante estiver utilizando o Software com um Plano anual, semestral ou de outra periodicidade e desejar mudar para um Plano com uma periodicidade diferente, deverá fazer essa alteração antes do



término da vigência do plano atual. Caso contrário, o Plano será renovado automaticamente com a mesma periodicidade anterior.

Se o Assinante não quiser que o Plano seja renovado automaticamente, deverá desabilitar a renovação automática no próprio Sistema.

Sem prejuízo de outros dispositivos deste Termo, se o pagamento do Plano não for realizado até o décimo dia após o término do período de vigência, o acesso do Assinante ao Sistema será automaticamente interrompido, independentemente de aviso prévio.

### **6.3. Exclusão de Informações**

Sessenta (60) dias após o término da vigência deste Termo, as informações do Assinante serão removidas do banco de dados da LAILLA, exceto aquelas que, por determinação legal, devam ser mantidas pela LAILLA.

## **7. Rescisão**

### **7.1. Por parte do Assinante**

O Assinante pode encerrar sua conta e cessar o uso dos serviços da LAILLA a qualquer momento, mediante notificação prévia, observadas as seguintes condições:

- a) A rescisão durante o prazo de garantia legal de 7 (sete) dias contados a partir da data de contratação (e não do primeiro acesso à plataforma) assegura o reembolso integral dos valores pagos;
- b) A rescisão após o período de garantia legal não garante reembolso dos valores já pagos, tendo o Assinante direito de utilizar os serviços até o final do período contratado;
- c) Para rescisão antecipada de planos semestrais ou anuais, o Assinante deverá entrar em contato com o suporte da LAILLA para verificar as condições aplicáveis.

Para encerrar a conta, o Assinante deve acessar a seção de configurações de conta no Sistema ou enviar solicitação por e-mail para suporte@lailla.io.

### **7.2. Por parte da LAILLA**

A LAILLA poderá suspender ou rescindir a conta do Assinante nas seguintes hipóteses:

- a) Violação de qualquer disposição destes Termos de Uso;
- b) Utilização fraudulenta, abusiva ou ilegal dos serviços;
- c) Falta de pagamento após 30 (trinta) dias da data de vencimento;
- d) Por determinação judicial ou de autoridade competente;
- e) Encerramento das atividades da LAILLA, mediante aviso prévio de 90 (noventa) dias.

Após a rescisão do contrato:

O acesso aos serviços será encerrado; A LAILLA manterá os dados do Assinante pelo prazo de 60 (sessenta) dias, durante o qual o Assinante poderá solicitar cópia de seus dados; após este prazo, os



dados serão excluídos definitivamente, ressalvadas as obrigações legais de retenção; as disposições relativas à propriedade intelectual, confidencialidade e limitação de responsabilidade permanecerão em vigor mesmo após a rescisão.

Caso o Assinante considere que a suspensão ou rescisão foi indevida, poderá apresentar recurso no prazo de 15 (quinze) dias, enviando e-mail para [suporte@laila.io](mailto:suporte@laila.io) com as justificativas e evidências pertinentes.

### **7.3. Consequências da Rescisão**

Após a rescisão da conta, o Assinante não terá mais acesso aos serviços da LAILLA ou ao conteúdo associado à conta.

A LAILLA não se responsabiliza pela perda de qualquer conteúdo ou dados decorrentes do encerramento da conta.

As disposições destes Termos de Uso que, por sua natureza, devam continuar em vigor após a rescisão, permanecerão válidas, incluindo, mas não se limitando a disposições de propriedade intelectual, limitações de responsabilidade e indenização.

Se um usuário acreditar que sua conta foi encerrada por engano, ele pode apresentar um recurso por meio do contato com a equipe de suporte da LAILLA, fornecendo as informações necessárias para revisão do caso.

## **8. Reembolso**

Após o período de 7 (sete) dias, não serão concedidos reembolsos nas seguintes situações:

- a) Para períodos parciais ou não utilizados dentro de um ciclo de cobrança já iniciado;
- b) Para cobranças decorrentes de renovação automática, quando o Assinante não desativou esta funcionalidade antes da data de renovação;
- c) Para solicitações de cancelamento após múltiplos ciclos de cobrança, alegando desconhecimento da renovação automática.

A LAILLA não concede reembolsos por períodos de não utilização do Sistema. A responsabilidade pelo cancelamento oportuno da assinatura recai inteiramente sobre o Assinante.

Caso o Assinante decida não utilizar a LAILLA por um mês ou mais, ainda será responsável pelo pagamento das mensalidades devidas, a menos que tenha cancelado a assinatura de acordo com os termos descritos acima.

### **8.1. Renovação automática**

**AVISO IMPORTANTE: TODOS OS PLANOS DA LAILLA SÃO CONTRATADOS COM RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA HABILITADA.** Ao contratar qualquer plano, o Assinante expressamente autoriza a LAILLA a



renovar automaticamente a assinatura e realizar novas cobranças ao final de cada período contratado, conforme a periodicidade do plano escolhido.

A renovação automática pode ser desativada pelo Assinante a qualquer momento, ATRAVÉS DA OPÇÃO "GERENCIAR ASSINATURA" > "DESATIVAR RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA", disponível de forma clara e acessível nas configurações do perfil do usuário no Sistema.

Ao desativar a renovação automática:

- a) O Assinante continuará com acesso ao Sistema até o final do período contratado;
- b) Não haverá novas cobranças após o término do período contratado;
- c) O acesso ao Sistema será suspenso automaticamente após o término do período, caso o Assinante não renove manualmente.

É responsabilidade exclusiva do assinante desativar a renovação automática caso não deseje continuar com a assinatura após o término do período contratado. A simples não utilização do Sistema não implica em cancelamento automático ou reembolso.

## **8.2. Procedimento para Cancelamento e Solicitação de Reembolso**

Para solicitar o cancelamento dentro do período de arrependimento (7 dias), o Assinante deve:

- a) Acessar a área "Suporte" do Sistema;
- b) Selecionar a opção "Solicitar Cancelamento e Reembolso";
- c) Ou enviar e-mail para suporte@laila.io com o assunto "Cancelamento dentro do período de arrependimento".

O processamento do reembolso ocorrerá em até 7 (sete) dias, na mesma forma de pagamento utilizada na contratação, podendo levar até 30 (trinta) dias conforme as regras da operadora de pagamento.

## **9. Propriedade Intelectual**

A LAILLA é titular exclusiva de todos os direitos intelectuais e patrimoniais sobre os serviços e produtos fornecidos, incluindo todos os módulos, funcionalidades, marcas e domínios disponibilizados, bem como todos os demais direitos de propriedade intelectual vinculados aos serviços contratados, exceto quando se tratando de Serviços de Terceiros disponibilizados.

É estritamente proibido o uso dos direitos intelectuais e patrimoniais sobre os serviços e produtos fornecidos para qualquer finalidade que não tenha sido expressamente permitida por esses Termos.

Mediante o pagamento da assinatura, o Assinante recebe uma licença:

- a) Limitada: restrita às funcionalidades expressamente contratadas;
- b) Não-exclusiva: outros podem utilizar o mesmo software;
- c) Intransferível: não pode ser cedida ou vendida a terceiros;
- d) Revogável: sujeita às condições destes Termos;
- e) Temporária: válida apenas durante a vigência do contrato.



Por meio deste licenciamento, a LAILLA de nenhuma forma outorga ao Assinante quaisquer direitos, expressa ou implicitamente, sobre os direitos intelectuais (incluindo, sem limitação, qualquer invenção, descoberta, aperfeiçoamento ou know-how), direitos autorais ou sobre qualquer outro direito de propriedade intelectual de titularidade da LAILLA, independentemente da natureza pela qual foram adquiridos ou concebidos, antes ou após a data de vigência deste instrumento.

O Assinante não poderá, em hipótese alguma, ceder, licenciar, sublicenciar, vender, dar em locação ou em garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, total ou parcialmente, compartilhar senha, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, os direitos de uso dos serviços ou de quaisquer de suas funcionalidades, informações, dados, softwares de terceiros ou outras tecnologias que sejam de propriedade intelectual da LAILLA ou de terceiros.

Em nenhuma hipótese, o Assinante terá acesso ao código-fonte dos serviços licenciados, propriedade intelectual da LAILLA.

### **9.1. Proibições**

É proibido o Assinante, usuários e terceiros relacionados:

- Criar trabalhos derivados baseados nos serviços.
- Copiar ou exibir o conteúdo e layout dos websites da LAILLA em outro website (emoldurar).
- Copiar, apresentar ou reproduzir o conteúdo, ainda que parcial, do sistema para quaisquer fins, seja com objetivo comercial interno ou externo, salvo com autorização expressa da LAILLA.
- Falar em nome da LAILLA ou utilizar seu nome, marca ou qualquer outro designativo, salvo quando expressamente autorizado pela LAILLA.

### **9.2. Violações de Direitos Autorais**

A LAILLA oferece um mecanismo para que os usuários possam denunciar violações de direitos autorais. Denúncias devem ser feitas por meio do contato com a equipe de suporte da LAILLA, fornecendo informações detalhadas sobre a alegada violação.

## **10. Serviços e Conteúdo de Terceiros**

Nossos Serviços dependem ou interoperam com produtos e serviços de terceiros, incluindo armazenamento de dados, tecnologias de comunicação e operadoras de internet e móveis (coletivamente, "Serviços de Terceiros"). Esses Serviços de Terceiros estão além do nosso controle, mas seu funcionamento pode impactar ou ser impactado pelo uso e pela confiabilidade dos nossos Serviços.

Podemos fornecer informações ou links para produtos, serviços, atividades ou eventos de terceiros, ou permitir que terceiros disponibilizem seu conteúdo e informações através dos nossos Serviços (coletivamente, "Conteúdo de Terceiros"). Suas negociações ou correspondências com terceiros e seu uso ou interação com qualquer Conteúdo de Terceiros são exclusivamente entre você e o terceiro.

Não temos obrigação de monitorar os Serviços de Terceiros ou o Conteúdo de Terceiros e podemos bloquear ou desabilitar o acesso a quaisquer Serviços de Terceiros ou Conteúdo de Terceiros (no todo ou em parte) por meio dos nossos Serviços a qualquer momento. Seu acesso e uso de tal Conteúdo de Terceiros ou Serviços de Terceiros podem estar sujeitos a termos, condições e políticas adicionais aplicáveis a tal Conteúdo de Terceiros (incluindo termos de serviço ou políticas de privacidade dos fornecedores de tais Conteúdos de Terceiros). Você é responsável por obter e manter qualquer hardware de computador, equipamento, serviços de rede e conectividade, serviços de telecomunicações e outros produtos e serviços necessários para acessar e usar os Serviços.

## 11. O que você não pode fazer

Você não pode usar nossos Serviços para qualquer atividade ilegal, danosa ou abusiva.

Por exemplo, **você não pode:**

Usar os serviços para violar quaisquer direitos de terceiros, incluindo, mas não se limitando a direitos de propriedade intelectual e privacidade.

Enviar conteúdo que seja ofensivo, abusivo, prejudicial, difamatório, obsceno, pornográfico, violento, odioso ou discriminatório.

Incitar ou promover condutas ilícitas ou inapropriadas, como exploração de crianças, coordenação de danos ou crimes violentos.

Publicar declarações falsas, incorretas ou enganosas.

Personificar outra pessoa.

Enviar comunicações ilícitas ou não permitidas, como mensagens em massa ou ligações automáticas.

Enviar ou compartilhar conteúdo ilegal, difamatório, obsceno, odioso ou de qualquer forma inapropriado.

Usar os Serviços de forma não pessoal sem autorização.

Modificar, copiar, licenciar, vender ou distribuir qualquer um de nossos Serviços.

Enviar, armazenar ou transmitir vírus ou códigos nocivos.

Tentar ou auxiliar alguém a praticar engenharia reversa, descompilar ou descobrir o código-fonte ou componentes subjacentes de nossos Serviços, incluindo nossos modelos, algoritmos ou sistemas.

Obter ou tentar obter acesso não autorizado aos Serviços ou sistemas.

Interferir ou interromper a segurança, proteção, confidencialidade, integridade, disponibilidade ou desempenho dos Serviços.

Interferir ou desestabilizar nossos Serviços, incluindo contornar quaisquer limites de taxa ou restrições ou ignorar quaisquer medidas de proteção ou mitigação de segurança que implementamos em nossos Serviços.

Usar os resultados para desenvolver modelos que concorram com a LAILLA.

## 12. Limitações de Responsabilidade

A LAILLA fornece seus serviços na condição "como estão" e "como disponíveis", envidando seus melhores esforços para garantir a disponibilidade e qualidade, sem, contudo, oferecer garantias absolutas de funcionamento ininterrupto ou livre de erros.

A LAILLA não será responsável por:

- a) Decisões tomadas pelo Assinante com base nas informações fornecidas pelo sistema;
- b) Falhas nos sistemas de informática, servidores ou conexões de internet que não estejam sob controle direto da LAILLA;
- c) Interrupções dos serviços decorrentes de eventos de força maior ou caso fortuito, conforme definido no artigo 393 do Código Civil Brasileiro;
- d) Danos ou prejuízos resultantes do uso inadequado da plataforma pelo Assinante ou seus Usuários;
- e) Conteúdo gerado pelos usuários ou compartilhado através da plataforma;
- f) Interações do Assinante com terceiros por meio da plataforma.

LAILLA responderá apenas por danos diretos comprovadamente causados por falha exclusivamente atribuível à LAILLA, limitados ao valor total pago pelo Assinante nos 12 (doze) meses anteriores à ocorrência do dano, exceto nos casos em que a lei proíba tal limitação.

Em nenhuma hipótese a LAILLA será responsável por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou exemplares, incluindo, mas não se limitando a lucros cessantes, perda de oportunidade de negócios, interrupção de atividades, perda de dados ou quaisquer outros prejuízos econômicos, mesmo que tenha sido previamente advertida sobre a possibilidade de tais danos.

O Assinante compromete-se a notificar a LAILLA sobre quaisquer problemas, erros ou mau funcionamento dos serviços no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após sua ocorrência, para que a LAILLA possa tomar as providências cabíveis.

## 13. Limitações e Natureza dos Serviços de Inteligência Artificial

O Assinante reconhece que os serviços prestados pela LAILLA utilizam tecnologias de Inteligência Artificial (IA) que, por sua própria natureza, apresentam limitações técnicas e necessitam de ajustes contínuos para seu aperfeiçoamento.

As partes reconhecem que:

- a) Sistemas de IA dependem fundamentalmente da qualidade dos dados fornecidos pelo Assinante;
- b) Mesmo as plataformas de IA mais avançadas do mercado podem apresentar imprecisões ou inconsistências;
- c) O processo de implementação e refinamento de fluxos automatizados é naturalmente iterativo e requer ajustes progressivos;
- d) Os modelos de IA operam com base em padrões estatísticos e probabilísticos, não sendo determinísticos em sua natureza.

A LAILLA não poderá ser responsabilizada por resultados inadequados derivados de:

- a) Dados imprecisos ou incompletos fornecidos pelo Assinante;

- b) Pequenas inconsistências inerentes à natureza estatística e probabilística dos algoritmos de IA, desde que prontamente corrigidas dentro dos prazos de suporte técnico;
- c) Limitações conhecidas e documentadas da tecnologia de IA utilizada.

As inconsistências do emprego de inteligência artificial são inerentes à tecnologia e não configuram, por si só, descumprimento contratual quando corrigidas tempestivamente pela LAILLA após notificação do Assinante.

A LAILLA compromete-se a realizar aprimoramentos contínuos em seus sistemas de IA, visando mitigar as limitações técnicas conhecidas.

O Assinante reconhece que o aperfeiçoamento dos sistemas de IA é um processo contínuo que pode exigir:

- a) Atualizações periódicas do sistema;
- b) Fornecimento de dados adicionais pelo Assinante;
- c) Feedback constante sobre o desempenho das funcionalidades.

Para a funcionalidade de clonagem de voz: A qualidade da voz sintetizada depende diretamente da qualidade e quantidade das amostras de áudio fornecidas; Certas características vocais únicas podem não ser integralmente reproduzidas; Fatores ambientais e de ruído nas amostras podem afetar o resultado final.

Para a geração de texto por IA: Os resultados podem variar de acordo com a especificidade das instruções fornecidas; O sistema pode não captar completamente contextos culturais específicos ou nuances linguísticas regionais; A precisão factual de informações geradas deve ser verificada pelo Assinante.

É responsabilidade do Assinante: Revisar e validar o conteúdo gerado pelos sistemas de IA antes de seu uso efetivo; Fornecer dados de qualidade adequada para treinamento e uso dos sistemas; Notificar a LAILLA sobre inconsistências ou comportamentos inesperados dos sistemas; Seguir as melhores práticas recomendadas pela LAILLA para otimização dos resultados.

A LAILLA poderá emitir avisos específicos sobre limitações conhecidas de suas tecnologias de IA, os quais serão considerados parte integrante destes Termos para todos os fins.

O Assinante reconhece que foi devidamente informado que os sistemas de IA, incluindo mas não se limitando à clonagem de voz e geração de texto, podem evoluir ao longo do tempo, sendo possível que certas funcionalidades se tornem mais precisas ou, em alguns casos, apresentem novos desafios técnicos, sem que isso constitua uma falha no serviço.

## 14. Indenização

O usuário concorda em defender, indenizar e isentar a LAILLA e suas afiliadas, diretores, funcionários, agentes e parceiros de qualquer responsabilidade, custo, despesa ou demanda, incluindo honorários advocatícios razoáveis, decorrentes de:

- Uso indevido dos serviços.
- Violação destes Termos de Uso ou de qualquer lei ou direito de terceiros.



- Qualquer conteúdo ou informação que o usuário enviar, publicar ou transmitir através dos serviços da LAILLA.

A LAILLA notificará prontamente o usuário sobre qualquer reivindicação sujeita à indenização.

A falha em fornecer tal notificação não isentará o usuário de suas obrigações de indenização, exceto na medida em que a falha tenha prejudicado materialmente a defesa da LAILLA.

A LAILLA terá o direito de controlar a defesa e o acordo de qualquer reivindicação com aconselhamento jurídico de sua escolha.

O usuário cooperará plenamente com a LAILLA na defesa de qualquer reivindicação.

O usuário não será obrigado a indenizar a LAILLA por qualquer reivindicação resultante de negligência grave, má conduta intencional ou violação dos Termos de Uso pela LAILLA.

## **15. Privacidade e Proteção de Dados**

### **15.1. Uso dos Dados Pessoais**

Você é o único responsável pela segurança e confidencialidade dos dados de acesso à sua conta. Nós não temos qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido, negligente ou imprudente do login e/ou da senha.

Caso os dados informados por você no momento do cadastramento estejam errados ou incompletos, sofram alteração não comunicada nos termos do item anterior, ou impossibilitem a comprovação e identificação, nós poderemos, a nossos exclusivos critérios, suspender ou cancelar automaticamente e independente de comunicação prévia, os serviços ora contratados, ficando isentos de qualquer responsabilidade ou ressarcimento a você.

O registro e a utilização eletrônica dos dados cadastrais têm como finalidade o estabelecimento do vínculo contratual, a gestão, administração, prospecção, prestação, ampliação e aprimoramento dos serviços a você, a criação de novos serviços, o envio de atualizações dos serviços, pela LAILLA, de informações técnicas, operacionais e comerciais relativas a produtos e serviços oferecidos direta ou indiretamente, existentes atualmente ou no futuro. A finalidade do registro e do tratamento eletrônico dos dados cadastrais inclui, igualmente, o envio de formulários de pesquisas, os quais você não fica obrigado a responder.

Você declara estar ciente de que as medidas de segurança relativas à Internet não são integralmente infalíveis; de modo que você reconhece que a LAILLA não é responsável por qualquer acesso indevido, atividade suspeita na sua conta ou, ainda, pelas eventuais consequências e danos decorrentes da falha em manter a confidencialidade da senha e/ou da falta ou atraso na comunicação à LAILLA referente a eventual acesso indevido ou uso não autorizado da senha por terceiros.



### **15.2. Dados Pessoais**

Ao utilizar o nosso software, além de aceitar integralmente com estes Termos, também está ciente de que a LAILLA coleta, usa, armazena e faça o trata dados pessoais seus, de sua equipe caso haja o cadastro e dos usuários com quem você interage por meio do Sistema e quaisquer que sejam necessários para que o serviço ofertado seja prestado em sua integralidade.

### **15.3. Política de Privacidade**

A coleta, uso e armazenamento de informações pessoais dos Usuários são regidos pela nossa Política de Privacidade. Ao utilizar nosso site, você concorda com os termos descritos na Política de Privacidade.

## **16. Documentos anexos aos Termos de Uso**

São anexos e partes integrantes deste Termo, a Política de Privacidade da LAILLA, publicada e disponível para consulta no sistema, plano de uso, e as informações específicas informadas pelo Assinante quanto ao número de Usuários, quantidade e características dos serviços e serviços adicionais contratados, pelos preços publicados na LAILLA à época da contratação, constituindo tais documentos a totalidade do acordo entre as Partes.

## **17. Modificações dos Termos de Uso**

A LAILLA poderá modificar estes Termos de Uso para refletir alterações na legislação ou regulamentação aplicável, adaptar-se a novos requisitos de segurança ou práticas do setor, incorporar novas funcionalidades ou serviços, e esclarecer ambiguidades ou corrigir imprecisões.

Quaisquer alterações serão publicadas nesta página e, se significativas, notificaremos os Usuários por e-mail ou através de um aviso no Sistema. No entanto, você deverá olhar esses Termos regularmente para verificar qualquer alteração. A LAILLA manterá um histórico das versões anteriores dos Termos de Uso, que poderá ser consultado mediante solicitação ao suporte.

Também será atualizada a data da “Última Atualização” no início destes Termos, refletindo a data de vigência destes Termos alterados.

O uso contínuo da Plataforma após a publicação das modificações constitui a aceitação dos novos Termos de Uso. Caso você não concorde com os Termos atualizados, deverá cessar seu acesso ou uso do Sistema e dos Serviços.

## **18. Lei Aplicável e Resolução de Conflitos**

Estes Termos de Uso são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil.

Antes de iniciar qualquer procedimento legal, as partes se comprometem a buscar uma solução amigável para qualquer controvérsia ou reclamação relacionada a estes Termos, através das seguintes etapas:



a) Notificação: A parte que se sentir prejudicada deverá notificar a outra por escrito, detalhando a natureza da controvérsia;

b) Negociação direta: As partes tentarão resolver a controvérsia por meio de negociação direta no prazo de 30 (trinta) dias da notificação.

## **19. Contato**

Se você tiver dúvidas ou preocupações sobre estes Termos de Uso ou sobre a LAILLA, entre em contato conosco pelo e-mail [contato@lailla.io](mailto:contato@lailla.io).

Agradecemos por dedicar um tempo para ler os Termos de Uso da LAILLA.

Nosso compromisso é oferecer uma experiência tecnológica segura, eficiente e com total transparência. Sabemos que contratos podem parecer longos, mas este documento existe para proteger você, sua empresa e a LAILLA, garantindo clareza nas regras e no uso da plataforma.

**Obrigado por confiar na LAILLA!**