



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO

Aplicáveis à Plataforma Telos CRM, seus módulos, APIs, automações e integrações

Abrangência

Documento geral aplicável a todos os clientes, usuários, visitantes, produtos e integrações da Telos. Regras específicas de plataformas de terceiros são apresentadas em seções ou anexos próprios, quando aplicáveis.

Versão 1.0 | Última atualização: 10 de Agosto de 2026

TELOS TECNOLOGIA E SOLUÇÕES SA

CNPJ 57.298.845/0001-22

Avenida Del Rey, 111, Sala 208, Torre A, Caiçaras, Belo Horizonte/MG, CEP 30775-240

servicos@teloscrm.com.br | +55 (31) 3307-5656 | teloscrm.com.br

Sumário

1. Identificação, objeto, abrangência e aceitação
 2. Definições
 3. Documentos aplicáveis e ordem de prevalência
 4. Serviços e licença de uso
 5. Contratação, planos, preços e tributos
 6. Cadastro, usuários e credenciais
 7. Obrigações gerais do Cliente
 8. Uso aceitável e atividades proibidas
 9. Integrações e serviços de terceiros
 10. Dados do Cliente, privacidade e segurança
 11. Propriedade intelectual e feedback
 12. Confidencialidade
 13. Disponibilidade, suporte e manutenção
 14. Alterações, funcionalidades beta e continuidade de terceiros
 15. Suspensão
 16. Rescisão, exportação e encerramento
 17. Garantias, riscos e limitações de responsabilidade
 18. Indenização e responsabilidade do Cliente
 19. Comunicações, atualizações e prova eletrônica
 20. Disposições gerais, foro e contato
- Anexo I - Termos Suplementares para Mensageria Empresarial, Meta e WhatsApp Business Platform
- Anexo II - Documentos externos incorporados por referência
- Histórico de versões

1. Identificação, objeto, abrangência e aceitação

Estes Termos regulam o acesso e o uso dos produtos e serviços disponibilizados pela TELOS TECNOLOGIA E SOLUÇÕES SA, nome fantasia Telos CRM, inscrita no CNPJ sob o nº 57.298.845/0001-22, com sede em Avenida Del Rey, 111, Sala 208, Torre A, Caiçaras, Belo Horizonte/MG, CEP 30775-240.

Os Serviços incluem a Plataforma Telos CRM, módulos, APIs, automações, dashboards, implantação, suporte, integrações e outras funcionalidades descritas em proposta, contrato, ordem de serviço ou plano contratado.

Os Serviços são destinados principalmente a pessoas jurídicas, empresários e profissionais para finalidades empresariais. Normas de proteção ao consumidor serão observadas quando juridicamente aplicáveis.

A aceitação ocorre por assinatura de proposta ou contrato, aceite eletrônico, criação de conta, ativação de integração, conclusão de onboarding ou utilização dos Serviços. Quem aceita em nome de uma organização declara possuir poderes para vinculá-la.

Estrutura geral e suplementar

Estes Termos são aplicáveis a qualquer Cliente da Telos. Regras específicas de mensageria empresarial, Meta e WhatsApp constam do Anexo I e somente se aplicam quando o respectivo canal ou integração for contratado ou ativado.

2. Definições

Termo	Definição
Telos	TELOS TECNOLOGIA E SOLUÇÕES SA, titular e provedora da Plataforma e dos Serviços.
Cliente	Pessoa ou organização que contrata os Serviços e aceita estes Termos.
Usuário Autorizado	Pessoa cadastrada pelo Cliente para acessar os Serviços em seu nome.
Plataforma	Ambiente Telos CRM, incluindo módulos, APIs, automações, painéis, bancos de dados e integrações.
Serviços	Funcionalidades, licenças, implantação, suporte e atividades contratadas.
Dados do Cliente	Dados, conteúdos, listas, arquivos, configurações e informações inseridos, enviados ou processados pelo Cliente.
Integração	Conexão autorizada com sistemas, APIs, canais ou serviços de terceiros.
Documentos Contratuais	Proposta, contrato, ordem de serviço, aditivos, estes Termos, SLA, Política de Privacidade e regras específicas.
Conteúdo	Mensagens, textos, imagens, áudios, vídeos, documentos, campanhas e demais materiais utilizados pelo Cliente.

Termo	Definição
Políticas de Terceiros	Termos, políticas, regras técnicas e comerciais dos fornecedores integrados.

3. Documentos aplicáveis e ordem de prevalência

Integram a relação, conforme aplicável:

- proposta comercial, contrato, ordem de serviço e aditivos;
- estes Termos e Condições Gerais de Uso;
- Política de Privacidade, Política de Segurança e eventual Acordo de Tratamento de Dados (DPA);
- Acordo de Nível de Serviço (SLA);
- regras do plano, módulo, API, canal ou integração contratados;
- Políticas de Terceiros aplicáveis às integrações ativadas.

Em caso de conflito, o contrato ou proposta prevalecerá quanto a escopo, preço, prazo e condições comerciais; o DPA e a Política de Privacidade prevalecerão quanto ao tratamento de dados; o SLA prevalecerá quanto a disponibilidade e suporte; e os termos suplementares prevalecerão no âmbito da integração específica.

A Telos poderá deixar de executar instrução incompatível com a lei, segurança, direitos de terceiros ou Políticas de Terceiros, comunicando o Cliente quando possível.

4. Serviços e licença de uso

A Telos concede ao Cliente, durante a vigência e mediante pagamento, licença limitada, não exclusiva, revogável, intransferível e não sublicenciável para utilizar os Serviços conforme a contratação.

A Plataforma poderá incluir gestão de clientes e oportunidades, agendas, histórico de contatos, segmentações, relatórios, automações, integrações de comércio eletrônico, comunicação e outros recursos descritos na proposta.

A licença não transfere a titularidade do código-fonte, arquitetura, interfaces, documentação, marcas, modelos, componentes ou outros ativos intelectuais da Telos. O Cliente não terá acesso ao código-fonte, salvo acordo escrito específico.

A Telos poderá atualizar interfaces, fluxos e componentes para aprimoramento, segurança, compatibilidade, conformidade ou atendimento a exigências de terceiros, preservado o núcleo do serviço contratado ou oferecendo solução razoável quando houver alteração material.

5. Contratação, planos, preços e tributos

O escopo, prazo, quantidade de usuários, limites, implantação, preços, reajustes, forma de pagamento e condições de renovação serão definidos na proposta ou contrato.

Valores de terceiros, consumo de APIs, tarifas de mensageria, telefonia, anúncios, meios de pagamento, armazenamento adicional ou outros serviços externos poderão ser cobrados separadamente, conforme informado na contratação ou pelo respectivo fornecedor.

O Cliente é responsável pelos tributos que lhe sejam atribuídos por lei. A Telos emitirá documentos fiscais conforme a legislação e poderá suspender os Serviços em caso de inadimplemento, observados o contrato e a Seção 15.

6. Cadastro, usuários e credenciais

O Cliente fornecerá informações verdadeiras, atuais e completas e manterá seus dados cadastrais e contatos atualizados.

Cada Usuário Autorizado utilizará credencial individual e intransferível. O Cliente administrará perfis, permissões, desligamentos e o princípio do menor privilégio, não devendo compartilhar senhas, tokens, chaves ou sessões.

O Cliente responderá pelas atividades realizadas em suas contas e deverá comunicar imediatamente suspeita de acesso não autorizado, perda de credencial, comprometimento de token ou incidente de segurança.

A Telos poderá exigir redefinição de senha, encerramento de sessão, autenticação multifator, confirmação de identidade ou outros controles quando identificar risco, abuso ou inconsistência.

7. Obrigações gerais do Cliente

O Cliente deverá:

- utilizar os Serviços para finalidades lícitas, empresariais e compatíveis com a contratação;
- cumprir a legislação, estes Termos, sua política de privacidade e as Políticas de Terceiros aplicáveis;
- obter bases legais, direitos, licenças, avisos, consentimentos e autorizações necessários;
- garantir a legalidade, exatidão, qualidade e segurança dos Dados do Cliente e do Conteúdo;
- administrar seus Usuários Autorizados, fornecedores, sistemas e dispositivos;
- manter infraestrutura, internet, navegadores e equipamentos compatíveis e atualizados;
- cooperar com suporte, auditorias, verificações e medidas de segurança;
- prestar atendimento aos seus clientes e manter canais empresariais válidos;
- revisar configurações, segmentações, automações, destinatários e conteúdo antes da utilização em produção.

O Cliente responde pelos atos e omissões de seus Usuários Autorizados, prestadores e sistemas integrados.

8. Uso aceitável e atividades proibidas

É proibido utilizar os Serviços para:

- atividades ilícitas, fraudulentas, abusivas, discriminatórias, enganosas ou que violem direitos de terceiros;
- spam, listas compradas ou raspadas, disparos não autorizados, assédio ou comunicações inesperadas;
- inserção, distribuição ou execução de malware, código malicioso ou conteúdo destinado a comprometer sistemas;
- engenharia reversa, descompilação, cópia, exploração de vulnerabilidades ou tentativa de acesso ao código-fonte;
- contornar autenticação, limites, controles de acesso, rate limits, medidas de segurança ou decisões de suspensão;
- sobrecarregar, interferir, testar indevidamente ou prejudicar a disponibilidade da Plataforma;
- compartilhar acesso, credenciais, tokens ou dados com terceiros não autorizados;
- reproduzir, revender, sublicenciar ou explorar a Plataforma fora das permissões contratadas;

- coletar, combinar, utilizar ou compartilhar dados sem base legal ou em desconformidade com as finalidades informadas;
- personificar terceiros ou alegar associação, patrocínio, certificação ou endosso inexistente.

A Telos poderá investigar indícios de violação, preservar registros, limitar funcionalidades e adotar as medidas previstas nestes Termos, sem prejuízo das autoridades competentes.

9. Integrações e serviços de terceiros

O Cliente poderá autorizar a conexão da Plataforma com serviços de terceiros. A utilização estará sujeita aos termos, políticas, limites, preços, disponibilidade e decisões do respectivo fornecedor.

A Telos não controla alterações, suspensão, encerramento, aprovação de contas, disponibilidade, segurança ou qualidade de serviços de terceiros, embora empregue esforços razoáveis para manter compatibilidade e informar mudanças relevantes.

O Cliente é responsável pela titularidade e legitimidade dos ativos conectados, pelas permissões concedidas e pelos custos externos. A Telos utilizará as autorizações somente para executar os Serviços contratados.

As regras específicas para mensageria empresarial e integrações com Meta e WhatsApp constam do Anexo I.

10. Dados do Cliente, privacidade e segurança

O Cliente conserva seus direitos sobre os Dados do Cliente. A Telos recebe licença limitada para hospedá-los, processá-los, transmiti-los e utilizá-los apenas para prestar, proteger, manter e aprimorar os Serviços, cumprir instruções válidas e atender obrigações legais.

As Partes observarão a LGPD e os documentos de privacidade aplicáveis. A Telos atuará como operadora quando tratar dados em nome do Cliente e como controladora para suas próprias finalidades legítimas, conforme a Política de Privacidade.

A Telos adotará medidas de segurança proporcionais aos riscos, incluindo controles de acesso, criptografia em trânsito, monitoramento, backups, gestão de vulnerabilidades e resposta a incidentes, conforme efetivamente implementados e detalhados na Política de Segurança.

O Cliente deverá configurar acessos, retenção, exportação, integrações e bases de contato de acordo com suas obrigações. Dados pessoais sensíveis somente deverão ser inseridos quando necessários, legalmente permitidos e protegidos de forma adequada.

11. Propriedade intelectual e feedback

A Telos e seus licenciados são titulares dos direitos sobre a Plataforma, software, marcas, design, documentação, bancos estruturais, modelos, interfaces e melhorias, ressalvados os Dados do Cliente e conteúdos de terceiros.

O Cliente não poderá copiar, modificar, distribuir, vender, alugar, sublicenciar, criar obra derivada, remover avisos de titularidade ou utilizar marcas da Telos sem autorização.

Sugestões e feedbacks poderão ser utilizados pela Telos para aprimorar os Serviços sem obrigação de exclusividade ou remuneração, desde que não revelem Dados do Cliente, informações confidenciais ou propriedade intelectual do Cliente.

12. Confidencialidade

Cada Parte protegerá informações técnicas, comerciais, estratégicas, financeiras e operacionais não públicas da outra Parte com, no mínimo, o mesmo grau de cuidado utilizado para suas próprias informações equivalentes.

Informações confidenciais serão utilizadas apenas para a relação contratual e compartilhadas com colaboradores e fornecedores que necessitem conhecê-las e estejam vinculados a deveres equivalentes.

Não são confidenciais informações que se tornem públicas sem violação, já fossem legitimamente conhecidas, sejam recebidas de terceiro sem dever de sigilo ou tenham sido desenvolvidas independentemente.

O dever permanecerá durante a vigência e por cinco anos após o término, sem limitação para segredos comerciais, credenciais, dados pessoais e informações cuja proteção deva persistir por lei ou natureza.

13. Disponibilidade, suporte e manutenção

Salvo condição diferente no contrato, a Telos terá como meta disponibilidade mensal de 99,5%, calculada conforme o SLA. O compromisso não inclui períodos excluídos no SLA, como manutenção programada, falhas de terceiros, infraestrutura do Cliente, caso fortuito e força maior.

Manutenções programadas serão comunicadas com antecedência mínima de cinco dias úteis, sempre que possível. Atualizações emergenciais destinadas à segurança, correção de vulnerabilidade, continuidade ou atendimento a exigência de terceiro poderão ocorrer sem essa antecedência.

O suporte observará os horários, níveis de prioridade e tempos de resposta previstos no SLA e no plano contratado. Tempos de resolução são metas condicionadas à complexidade, cooperação do Cliente e dependência de terceiros.

14. Alterações, funcionalidades beta e continuidade de terceiros

Funcionalidades experimentais, gratuitas, beta ou em teste poderão ser alteradas, limitadas ou descontinuadas e poderão não estar sujeitas aos mesmos compromissos de disponibilidade.

A Telos poderá substituir componentes, fornecedores ou métodos de integração por motivos técnicos, comerciais, legais ou de segurança. Quando houver impacto material no serviço contratado, buscará comunicar o Cliente e oferecer alternativa razoável, quando disponível.

A Telos não garante aprovação por terceiros, entrega de mensagens, disponibilidade de números, continuidade de APIs, aprovação de templates, manutenção de limites ou ausência de bloqueios decorrentes de políticas externas.

15. Suspensão

A Telos poderá suspender total ou parcialmente os Serviços, imediatamente quando necessário, em caso de:

- risco à segurança, privacidade, integridade ou disponibilidade de sistemas e dados;
- ordem de autoridade, decisão de fornecedor essencial ou exigência de Política de Terceiro;
- uso ilícito, fraude, spam, violação de direitos ou risco relevante a terceiros;
- acesso não autorizado, comprometimento de credenciais ou tentativa de contornar controles;
- inadimplemento, conforme o contrato;
- necessidade de evitar dano, sanção, responsabilidade regulatória ou prejuízo reputacional.

Quando a violação for sanável e não exigir ação imediata, a Telos poderá conceder prazo razoável para correção. A suspensão não afasta valores devidos nem responsabilidades já constituídas.

16. Rescisão, exportação e encerramento

A vigência, renovação, aviso prévio, multa e condições de rescisão serão definidos no contrato ou proposta. Na ausência de previsão específica, a Parte interessada deverá observar prazo razoável e quitar as obrigações vencidas e proporcionais.

Antes do encerramento, o Cliente deverá exportar ou solicitar, conforme as funcionalidades e condições contratadas, os dados que pretenda conservar. Após o término, a Telos poderá bloquear o acesso, revogar tokens, interromper integrações e eliminar ou anonimizar dados conforme a Política de Privacidade, as instruções válidas e a legislação.

Cópias em backups permanecerão protegidas e serão eliminadas conforme os ciclos técnicos de rotação, sem reutilização para finalidades ordinárias.

As cláusulas de propriedade intelectual, confidencialidade, proteção de dados, responsabilidade, indenização, registros e foro sobreviverão quando sua natureza assim exigir.

17. Garantias, riscos e limitações de responsabilidade

A Telos empregará esforços razoáveis e práticas profissionais para prestar os Serviços conforme o contrato e o SLA, mas não garante funcionamento ininterrupto, ausência absoluta de erros ou resultados comerciais específicos.

O Cliente reconhece os riscos inerentes à internet, software, automações, comunicação digital e dependência de terceiros e é responsável por revisar configurações, destinatários, conteúdo e resultados antes da utilização em produção.

A Telos não responderá por danos decorrentes de uso inadequado ou ilícito, Dados do Cliente incorretos ou não autorizados, decisões de terceiros, falhas da infraestrutura do Cliente, conteúdo e transações do Cliente ou eventos de caso fortuito e força maior.

Na máxima extensão permitida, nenhuma Parte será responsável por lucros cessantes, perda de oportunidade ou danos indiretos, especiais ou consequenciais que não sejam consequência direta e comprovada do inadimplemento.

Ressalvadas responsabilidades que não possam ser limitadas, a responsabilidade agregada da Telos ficará limitada ao total efetivamente pago pelo Cliente nos doze meses anteriores ao evento. A limitação não se aplica a dolo, fraude ou culpa grave da Telos nem a obrigações inderrogáveis.

18. Indenização e responsabilidade do Cliente

O Cliente responderá por reclamações, sanções, perdas, custos e despesas decorrentes de seus atos, de seus Usuários Autorizados ou fornecedores, incluindo violações de lei, privacidade, propriedade intelectual, consentimento, conteúdo proibido, fraude e uso indevido.

Na medida permitida, o Cliente indenizará e manterá a Telos, seus administradores, colaboradores e fornecedores indenizados de demandas de terceiros causadas por tais violações, assegurado o direito de acompanhar a defesa e a composição.

19. Comunicações, atualizações e prova eletrônica

Comunicações poderão ocorrer por e-mail, Plataforma, painel, telefone, canal corporativo ou outros contatos informados pelo Cliente, que deverá mantê-los atualizados.

A Telos poderá atualizar estes Termos para refletir mudanças legais, técnicas, comerciais, de segurança ou de terceiros. Alterações materiais serão comunicadas com antecedência razoável quando possível; mudanças urgentes de segurança ou conformidade poderão produzir efeitos imediatos.

Registros eletrônicos, logs, aceites, autenticações, e-mails, tickets e documentos digitais poderão ser utilizados como prova das operações, observada a legislação.

20. Disposições gerais, foro e contato

Estes Termos não criam sociedade, mandato, franquia, representação, vínculo trabalhista, joint venture ou exclusividade entre as Partes.

O Cliente não poderá ceder sua conta, licença ou obrigações sem autorização prévia. A Telos poderá ceder a relação em reorganização societária, fusão, aquisição ou transferência de negócio, preservados os direitos do Cliente.

A tolerância não constitui renúncia. A invalidade de uma disposição não afetará as demais. Estes Termos e os Documentos Contratuais constituem o acordo integral sobre seu objeto.

A relação será regida pelas leis da República Federativa do Brasil. Para relações empresariais, fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte/MG, salvo competência legal inderrogável.

Contato: servicos@teloscrm.com.br | +55 (31) 3307-5656 | Avenida Del Rey, 111, Sala 208, Torre A, Caiçaras, Belo Horizonte/MG, CEP 30775-240.

ANEXO I - TERMOS SUPLEMENTARES PARA MENSAGERIA EMPRESARIAL, META E WHATSAPP BUSINESS PLATFORM

Este Anexo aplica-se somente quando o Cliente contratar ou ativar canais de mensageria empresarial ou integrações com produtos da Meta, incluindo a WhatsApp Business Platform. Em caso de conflito no âmbito dessas integrações, este Anexo prevalecerá sobre o corpo geral.

A. Ativos, onboarding e autorizações

- O Cliente deverá utilizar os fluxos oficiais de onboarding, incluindo o Embedded Signup quando aplicável, e selecionar ou criar seus próprios ativos empresariais.
- O Cliente declara possuir titularidade, poderes e autorização para conectar portfólio empresarial, WABA, números, páginas, perfis, contas e demais ativos.
- A Telos não solicitará senhas pessoais de Facebook, Instagram ou WhatsApp, nem códigos de verificação fora dos fluxos oficiais.
- Permissões, tokens e webhooks serão utilizados somente para executar as funcionalidades autorizadas. A revogação poderá interromper os Serviços.
- O Cliente permanece titular e responsável por seus ativos, números, perfis, destinatários, campanhas e Conteúdo.

B. Conformidade com políticas e experiência do usuário

- O Cliente cumprirá as versões vigentes dos termos, políticas, diretrizes e documentação técnica da Meta e do WhatsApp.
- O perfil empresarial deverá identificar corretamente a organização e manter canal de suporte atualizado, sem personificação ou alegação enganosa de afiliação.
- A utilização da Telos não cria agência, patrocínio, certificação ou endosso da Meta ou do WhatsApp. Eventual status oficial da Telos dependerá da classificação e aprovação concedidas diretamente pela Meta.
- A Telos poderá adotar medidas exigidas pela Meta ou pelo WhatsApp, inclusive limitar, suspender ou encerrar funcionalidades.

C. Consentimento, opt-in, opt-out e listas

- O Cliente somente poderá contatar pessoas que tenham fornecido o número de telefone de forma lícita e concedido opt-in compatível com as mensagens ou chamadas pretendidas.
- O Cliente manterá evidências de consentimento, incluindo origem, data, finalidade, texto apresentado e mecanismo de autorização.
- Consentimentos para chamadas e categorias de mensagens deverão ser separados quando exigido pelas políticas ou pela lei.
- Solicitações de bloqueio, parada, descadastramento ou oposição, feitas dentro ou fora do canal, deverão ser respeitadas sem demora.
- É proibido utilizar listas compradas, raspadas, obtidas sem transparência ou não autorizadas.

D. Templates, janela de atendimento, automação e suporte humano

- Conversas iniciadas pela empresa fora da janela de atendimento definida pelo WhatsApp somente poderão utilizar modelos de mensagem aprovados e para a finalidade designada.
- A Meta ou o WhatsApp poderá aprovar, rejeitar, pausar, recategorizar ou remover templates e alterar regras de preço e envio.
- Quando utilizar automação, chatbot ou inteligência artificial, o Cliente deverá manter rota clara e efetiva para atendimento humano, como transferência na conversa, telefone, e-mail, suporte web ou formulário.

- O Cliente deverá testar fluxos de erro, suporte, descadastramento e escalonamento antes de campanhas em escala.
- A WhatsApp Business Platform não substitui canais de emergência. O Cliente não deverá utilizá-la como único meio para situações urgentes ou críticas.

E. Conteúdo, setores restritos e usos proibidos

- O Cliente não enviará spam, mensagens enganosas, fraudulentas, excessivas ou inesperadas e deverá monitorar bloqueios, denúncias, qualidade e engajamento.
- É proibido utilizar o canal para organizações ou atividades ilícitas, terroristas, criminosas, exploratórias, discriminatórias ou que causem danos.
- Produtos, serviços e setores proibidos ou regulados somente poderão ser utilizados quando expressamente permitidos pelas políticas vigentes, pela legislação, pelo país e pelas autorizações aplicáveis.
- Uso político, eleitoral, governamental, policial, militar ou de inteligência observará as restrições vigentes do WhatsApp, podendo ser integralmente proibido para determinadas categorias.
- O Cliente não deverá solicitar ou divulgar números completos de cartão, conta financeira, documento de identidade ou outras informações altamente sensíveis sem necessidade, base legal e canal compatível.
- O Cliente não deverá encaminhar ou compartilhar informações de uma conversa com outro cliente ou organização sem autorização válida.

F. Dados da Plataforma Meta e proteção de dados

- Dados obtidos por meio da Meta e do WhatsApp serão utilizados apenas para prestar e proteger os Serviços autorizados, suporte, auditoria e cumprimento de obrigações.
- É proibido vender, licenciar, transferir ou explorar Dados da Plataforma Meta como produto autônomo.
- É proibido combinar esses dados para vigilância, discriminação, avaliação de crédito ou elegibilidade, perfilamento incompatível, retargeting não autorizado ou finalidades não informadas.
- As Partes cooperarão em solicitações de acesso, correção, oposição, revogação e exclusão, conforme seus papéis de controlador e operador.
- O Cliente deverá manter política de privacidade publicada e fornecer avisos e consentimentos necessários para coleta, uso e compartilhamento.

G. Segurança, auditoria e cooperação

- Credenciais, tokens, chaves e certificados deverão ser protegidos e acessados somente por pessoas autorizadas.
- O Cliente comunicará imediatamente comprometimento, acesso indevido, uso não autorizado ou incidente relacionado à integração.
- O Cliente cooperará com verificações, auditorias, investigações, revisões de aplicativo, avaliações de acesso e uso de dados conduzidas pela Telos, Meta, WhatsApp ou autoridades.
- A Telos poderá solicitar evidências de opt-in, políticas, licenças, fluxos, controles e atendimento a titulares.
- Recusa injustificada, informação falsa ou violação persistente poderá resultar em suspensão ou rescisão.

H. Tarifas, disponibilidade e medidas de terceiros

- Tarifas, categorias de conversa, preços, limites e condições do WhatsApp ou da Meta são definidos por esses terceiros e podem ser alterados independentemente da Telos.

- A Telos não garante entrega de mensagens, aprovação de templates, disponibilidade de números, manutenção de qualidade, limites ou continuidade da API.
- Bloqueios, restrições, suspensões e encerramentos aplicados pela Meta ou WhatsApp podem ocorrer automaticamente ou após análise e poderão impedir a continuidade do Serviço.
- A Telos poderá auxiliar em recursos e suporte, mas não controla a decisão final do terceiro.

I. Encerramento e exclusão

- No término, a Telos poderá revogar tokens, interromper webhooks, desconectar ativos e cessar o processamento.
- Dados serão eliminados ou anonimizados conforme a Política de Privacidade, instruções válidas do Cliente, exigências da Meta e obrigações legais.
- A revogação da integração não elimina automaticamente dados mantidos de forma independente pelo Cliente, Meta ou WhatsApp.
- Solicitações de exclusão poderão ser apresentadas em <https://teloscrm.com.br/exclusao-de-dados/> ou pelo e-mail servicos@teloscrm.com.br.

ANEXO II - DOCUMENTOS EXTERNOS INCORPORADOS POR REFERÊNCIA

As versões vigentes dos documentos abaixo integram estes Termos na medida em que se aplicarem às funcionalidades utilizadas. Em caso de alteração de endereço, prevalecerá a versão sucessora publicada pelo respectivo fornecedor.

- **Meta Platform Terms:** https://developers.facebook.com/terms/dfc_platform_terms/
- **Meta Business Messaging Technology Provider Terms:** <https://www.facebook.com/legal/BM-tech-provider-terms>
- **Meta Commercial Terms:** https://www.facebook.com/legal/commercial_terms
- **WhatsApp Business Terms of Service:** <https://www.whatsapp.com/legal/business-terms>
- **WhatsApp Business Messaging Policy:** https://business.whatsapp.com/policy?lang=pt_BR
- **Documentação oficial para Tech Providers:** <https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/solution-providers/get-started-for-tech-providers>
- **Política de Privacidade da Telos:** <https://teloscrm.com.br/politica-de-privacidade/>
- **Instruções de Exclusão de Dados da Telos:** <https://teloscrm.com.br/exclusao-de-dados/>

Histórico de versões

Versão	Data	Descrição
1.0	10/08/2026	Termos e Condições de Uso originais.