

# TERMO DE ADESÃO E USO

Plataforma Zambra — Atendimento Inteligente para Agências de Viagens

Versão 1.0 — 06 de abril de 2026

---

## 1. DEFINIÇÕES

Para fins deste Termo, os termos abaixo têm os seguintes significados:

- **Plataforma:** sistema Zambra, acessível via internet, que disponibiliza atendimento automático ao cliente por meio de Inteligência Artificial.
  - **Agência:** empresa ou profissional do setor de turismo que adere a este Termo ao concluir o cadastro na Plataforma.
  - **Turista:** cliente final da Agência que interage com o chatbot da Plataforma.
  - **Documentos de Viagem:** arquivos enviados à Plataforma pela Agência ou pelo Turista, tais como vouchers, roteiros, apólices de seguro-viagem, passagens e similares.
  - **IA:** modelos de Inteligência Artificial utilizados pela Plataforma para interpretar documentos e gerar respostas automáticas.
- 

## 2. OBJETO

2.1 Este Termo regula as condições de acesso e uso da Plataforma Zambra, que oferece às Agências de Viagens os seguintes recursos:

- Chatbot com IA para atendimento automatizado aos Turistas;
- Leitura e interpretação de Documentos de Viagem via IA, com geração de respostas contextualizadas;
- Painel administrativo para gerenciamento de documentos, histórico de conversas e configurações do assistente virtual.

2.2 A Plataforma é disponibilizada no modelo SaaS (Software como Serviço), mediante acesso via navegador web, sem necessidade de instalação de software.

---

### **3. ADESÃO E ACEITE**

3.1 A adesão a este Termo ocorre no momento em que a Agência marca a opção de aceite na tela de cadastro da Plataforma, confirmando que leu, compreendeu e concorda integralmente com todas as disposições aqui contidas.

3.2 O aceite eletrônico tem validade jurídica nos termos do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e das disposições aplicáveis do Código Civil Brasileiro.

3.3 Ao aderir, a Agência declara ser pessoa jurídica regularmente constituída ou profissional autônomo legalmente habilitado para o exercício da atividade de agência de viagens.

---

### **4. OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA**

4.1 São obrigações da Agência:

- Fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas no cadastro e durante toda a vigência do contrato;
  - Utilizar a Plataforma exclusivamente para fins lícitos e compatíveis com a atividade de agência de viagens;
  - Garantir que possui titularidade ou autorização legal para enviar os Documentos de Viagem à Plataforma;
  - Obter o consentimento dos Turistas para o tratamento de seus dados pessoais no contexto do uso do chatbot, nos termos da LGPD;
  - Manter o sigilo das credenciais de acesso, sendo responsável por todo o uso realizado sob sua conta;
  - Comunicar imediatamente à Zambra qualquer uso não autorizado de sua conta ou violação de segurança;
  - Não utilizar a Plataforma para veicular conteúdo ilegal, enganoso, discriminatório ou que viole direitos de terceiros.
- 

### **5. OBRIGAÇÕES DA ZAMBRA**

5.1 São obrigações da Zambra:

- Disponibilizar a Plataforma em caráter contínuo, com esforços razoáveis para garantir disponibilidade, ressalvados períodos de manutenção programática devidamente comunicados;
  - Processar os Documentos de Viagem enviados à Plataforma exclusivamente para a finalidade de geração de respostas automáticas aos Turistas;
  - Adotar medidas técnicas e organizacionais razoáveis para proteger os dados e documentos armazenados na Plataforma;
  - Não vender, compartilhar ou ceder os dados da Agência ou dos Turistas a terceiros, salvo por exigência legal ou ordem judicial;
  - Disponibilizar canal de suporte técnico nos meios oficiais da Plataforma;
  - Comunicar à Agência, em prazo razoável, qualquer alteração relevante nas funcionalidades ou nas condições de uso da Plataforma.
- 

## **6. USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DOCUMENTOS**

6.1 A Plataforma utiliza modelos de Inteligência Artificial para ler e interpretar os Documentos de Viagem e gerar respostas contextualizadas aos Turistas. Ao aderir a este Termo, a Agência declara ciência de que:

- As respostas geradas pela IA são baseadas exclusivamente no conteúdo dos documentos fornecidos e podem não contemplar situações, alterações ou informações não constantes nos arquivos enviados;
  - A qualidade e precisão das respostas dependem diretamente da qualidade, completude e atualidade dos documentos disponibilizados;
  - A Zambra não se responsabiliza por respostas incorretas ou incompletas decorrentes de documentos desatualizados, incompletos ou errôneos;
  - O uso do chatbot com IA não substitui a responsabilidade legal e profissional da Agência perante seus clientes, nem a orientação humana especializada quando necessária;
  - Os Documentos de Viagem e os dados das conversões poderão ser temporariamente armazenados nos servidores da Plataforma para o funcionamento do serviço, em conformidade com a LGPD.
- 

## **7. PROTEÇÃO DE DADOS E LGPD**

7.1 As partes se comprometem a cumprir integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 — LGPD) e demais normas aplicáveis sobre privacidade e proteção de dados.

7.2 Para fins da LGPD, a Agência atua como Controladora dos dados pessoais dos Turistas que interagem com o chatbot, sendo responsável pelas finalidades e bases legais do tratamento. A Zambra atua como Operadora, tratando os dados estritamente conforme as instruções da Agência e nos limites deste Termo.

7.3 A Zambra adota medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado.

7.4 Para informações detalhadas sobre o tratamento de dados, consulte a Política de Privacidade da Plataforma, disponível no rodapé do site da Zambra.

---

## **8. PLANO CONTRATADO E PAGAMENTO**

8.1 O acesso à Plataforma está condicionado à contratação de um dos planos disponíveis, cujos valores e condições estão descritos na página de planos do site da Zambra, incorporada a este Termo por referência.

8.2 O pagamento deve ser realizado na periodicidade contratada. O atraso ou inadimplemento poderá acarretar a suspensão temporária do acesso à Plataforma, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

8.3 A Zambra reserva-se o direito de reajustar os valores dos planos, mediante comunicação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Caso a Agência não concorde com o novo valor, poderá cancelar a assinatura antes da vigência do reajuste sem qualquer ônus adicional.

---

## **9. PRAZO E RESCISÃO**

9.1 Este Termo entra em vigor na data do aceite eletrônico e é celebrado por prazo indeterminado.

9.2 A Agência poderá cancelar sua assinatura a qualquer momento, por meio do painel administrativo da Plataforma ou mediante solicitação ao suporte, com efeito ao final do período já pago.

9.3 A Zambra poderá rescindir este Termo e suspender o acesso da Agência imediatamente, sem necessidade de aviso prévio, em caso de violação de qualquer disposição deste instrumento, uso indevido da Plataforma ou prática de atos ilícitos.

9.4 Após o encerramento, os dados e documentos da Agência serão retidos por até 90 (noventa) dias para fins de eventual requisição, sendo após eliminados, salvo obrigação legal de guarda.

---

## **10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

10.1 A Zambra não será responsabilizada por:

- Danos diretos, indiretos ou consequentes sofridos pelo Turista em decorrência de respostas geradas com base em documentos incorretos, incompletos ou desatualizados fornecidos pela Agência;
- Decisões tomadas pela Agência ou pelo Turista com base nas respostas do chatbot;
- Interrupções ou instabilidades decorrentes de falhas de conectividade de internet, provedores de nuvem terceiros ou eventos de força maior;
- Acessos não autorizados à conta da Agência resultantes de negligência no sigilo de credenciais.

10.2 Em qualquer hipótese, a responsabilidade total da Zambra fica limitada ao valor efetivamente pago pela Agência nos 3 (três) meses imediatamente anteriores ao evento que originou o dano.

---

## **11. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

11.1 Todos os direitos de propriedade intelectual relacionados à Plataforma Zambra, incluindo mas não se limitando a código-fonte, interfaces, algoritmos, marcas e conteúdos próprios, são de titularidade exclusiva da Zambra.

11.2 A adesão a este Termo confere à Agência tão somente uma licença de uso não exclusiva, intransferível e revogável, limitada à utilização da Plataforma nos termos aqui estabelecidos.

11.3 Os Documentos de Viagem enviados pela Agência permanecem de titularidade da Agência ou de seus clientes, sendo a Zambra autorizada a processá-los exclusivamente para a finalidade de prestação do serviço.

---

## **12. DISPOSIÇÕES GERAIS**

12.1 Este Termo representa o acordo integral entre as partes sobre o seu objeto, substituindo quaisquer entendimentos anteriores sobre a matéria.

12.2 A Zambra poderá atualizar este Termo periodicamente. As alterações serão comunicadas à Agência por e-mail ou por aviso na própria Plataforma, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias. O uso continuado da Plataforma após esse prazo implica aceitação das novas condições.

12.3 A tolância de qualquer violação não implica renúncia ao direito de exigir o cumprimento integral deste Termo.

12.4 Se qualquer cláusula deste Termo for considerada inválida ou inaplicável, as demais permanecerão em pleno vigor.

12.5 Este Termo é regido pela legislação brasileira. Para dirimir quaisquer controvérsias dele oriundas, fica eleito o Foro da Comarca de [Cidade/Estado], com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

---

*Versão 1.0 — 06 de abril de 2026 — O aceite deste Termo é realizado eletronicamente por meio de checkbox na tela de cadastro da Plataforma Zambra.*