

Termos de Uso

O uso deste site é regido por estes Termos de Uso, que descrevem as condições aplicáveis à navegação e às funcionalidades disponibilizadas pela plataforma da Segura. Ao utilizar o site é importante que você leia este documento e compreenda as regras que orientam sua utilização.

A [Política de Privacidade](#) da Segura, disponível neste site, explica de forma transparente como os dados pessoais podem ser tratados durante o uso da plataforma. O tratamento de dados ocorre conforme as bases legais previstas na LGPD.

Caso não concorde com estes Termos de Uso ou com a Política de Privacidade, você poderá optar por não utilizar a plataforma ou entrar em contato com a Segura para esclarecimentos, por meio do e-mail dpo@segura.ai.

1. Obrigações do Usuário

Ao utilizar o site da Segura, o usuário concorda em:

- **Respeitar a legislação aplicável**, especialmente normas de direito autoral, propriedade intelectual e proteção de dados.
- **Fornecer informações verdadeiras**, completas e atualizadas, responsabilizando-se pelos dados inseridos.
- **Não publicar, armazenar ou transmitir conteúdo ilícito**, tais como materiais ofensivos, discriminatórios, ameaçadores ou que violem direitos de terceiros.
- **Responder por quaisquer conteúdos enviados**, garantindo que não violem direitos autorais, de imagem, de personalidade ou quaisquer outros direitos de terceiros.
- **Comunicar imediatamente** qualquer violação observada a estes Termos ou à [Política de Privacidade](#).
- **Cumprir fielmente** todas as condições estabelecidas neste documento.

1.1 Ao utilizar funções que utilizem IA

Quando utilizar funcionalidades de comunicação, atendimento, automação, cobrança ou integrações disponibilizadas pela plataforma, inclusive o módulo Conversas, o usuário também concorda em:

- utilizar tais funcionalidades apenas para finalidades legítimas, relacionadas às suas atividades profissionais e em conformidade com a legislação aplicável, inclusive normas de proteção de dados, defesa do consumidor e regras aplicáveis aos canais de comunicação utilizados;
- observar os termos, políticas e diretrizes dos provedores e ambientes integrados à plataforma, inclusive, quando aplicável, os serviços da Meta/WhatsApp Business Platform, processadores de pagamento, provedores de numeração virtual, hospedagem, mensageria e provedores de tecnologia e inteligência artificial;
- não utilizar a plataforma para envio de mensagens ilícitas, abusivas, enganosas, discriminatórias, fraudulentas, em massa de forma indevida, ou em desconformidade com a base legal e com os avisos de transparência cabíveis perante os titulares;
- responsabilizar-se pelo conteúdo das mensagens, instruções, parametrizações e decisões de uso realizadas em sua conta, inclusive quando optar por habilitar funcionalidades automatizadas ou recursos de inteligência artificial no atendimento a terceiros;
- manter atualizadas e regulares as permissões, contas, credenciais e autorizações necessárias para utilização das integrações vinculadas à sua operação; e
- atuar com diligência na supervisão das interações realizadas por sua conta, inclusive adotando revisão humana sempre que necessário e intervindo manualmente quando identificar erro, inconsistência, inadequação ou risco na comunicação com terceiros.

2. Direitos e Responsabilidades da Segura

2.1 Links para terceiros

O site da Segura pode conter links para páginas de terceiros. Esses links são fornecidos apenas para conveniência do usuário. A Segura não se responsabiliza pelo conteúdo ou pelas práticas de tais sites, cabendo ao usuário observar seus termos e políticas próprias.

2.2 Conteúdos enviados pelos usuários

A Segura não se responsabiliza pelas informações ou conteúdos publicados pelos usuários, sendo cada usuário exclusivamente responsável pelo que publica e pelos efeitos decorrentes.

2.3 Propriedade intelectual

Todos os conteúdos disponibilizados pela Segura são protegidos por direitos autorais e demais normas de propriedade intelectual. É vedada a reprodução não autorizada de textos, imagens, logotipos e demais materiais, salvo para uso pessoal e não comercial.

2.4 Alterações no site, nas funcionalidades e nos Termos

A Segura poderá, a qualquer tempo, modificar, ampliar, restringir, substituir, descontinuar ou atualizar a apresentação, funcionalidades, conteúdos, integrações e serviços disponibilizados em sua plataforma, inclusive módulos pagos, recursos de comunicação, automação e inteligência artificial.

A Segura também poderá atualizar estes Termos de Uso, sua Política de Privacidade e demais documentos correlatos sempre que necessário para refletir alterações legais, regulatórias, técnicas, operacionais, contratuais ou de negócio.

Sempre que as alterações forem relevantes e impactarem a forma de uso da plataforma, o tratamento de dados pessoais, a utilização de integrações com terceiros, o uso de inteligência artificial ou a contratação de funcionalidades específicas, a Segura poderá comunicar os usuários por meios eletrônicos adequados, incluindo aviso na plataforma, e-mail, notificação in-app ou outros canais idôneos.

Nas hipóteses em que a alteração exigir manifestação específica do usuário, a Segura poderá condicionar a continuidade do uso de determinada funcionalidade ao aceite eletrônico da nova versão dos Termos ou de condições complementares.

2.5 Atualizações da Política de Privacidade

A Segura realiza revisões periódicas de sua Política de Privacidade e demais normas internas, garantindo que permaneçam adequadas à legislação vigente e às operações da plataforma.

2.6 Tratamento de Dados Pessoais

Durante o uso do site, da plataforma e das funcionalidades disponibilizadas pela Segura, poderão ser tratados dados pessoais de usuários, corretores, representantes, colaboradores, segurados, clientes finais e outros titulares vinculados às operações executadas por meio da plataforma, inclusive dados cadastrais, dados de contato, dados contratuais e operacionais, dados de apólices e produtos, registros de interação, mensagens, logs, identificadores técnicos, registros de acesso, dados de faturamento e outros dados necessários à prestação dos serviços.

A Segura realizará o tratamento de dados pessoais em conformidade com a legislação aplicável e com nossa [Política de Privacidade](#), observando as finalidades necessárias à disponibilização da plataforma, à execução das funcionalidades contratadas, ao suporte técnico e operacional, à prevenção de fraudes, à segurança da informação, ao cumprimento de obrigações legais e regulatórias e ao exercício regular de direitos.

A depender da natureza da operação realizada, a **Segura** poderá atuar:

- como **Controladora**, quando tratar dados para fins relacionados à criação e administração de contas, autenticação, segurança da plataforma, faturamento, suporte, gestão de relacionamento com o usuário, análise de uso, melhoria do serviço e demais finalidades próprias vinculadas à sua atividade;
- como **Operadora**, quando tratar dados pessoais em nome e sob instruções do usuário contratante ou de outro agente legitimado, inclusive no

contexto de operações executadas por meio da plataforma em benefício do próprio usuário e de seus clientes; e

- em conjunto com terceiros integrados, que poderão atuar, conforme o caso concreto, como operadores, sub operadores ou controladores independentes, nos termos de suas atribuições técnicas, contratuais e legais.

Determinadas funcionalidades da plataforma poderão envolver tratamento de mensagens, registros conversacionais, automações, recursos de inteligência artificial, integrações com serviços de pagamento, telefonia, mensageria, hospedagem, analytics e outros serviços tecnológicos necessários à operação da plataforma.

2.7 Compartilhamento e Segregação de Informações

Os dados tratados pela Segura seguem critérios de segregação lógica e de acesso por perfil, sendo disponibilizados apenas a usuários autorizados e conforme os vínculos, permissões e integrações válidas no contexto de cada operação.

A Segura:

- **não compartilha dados entre corretoras;**
- **não fornece dados de segurados a corretores não vinculados à apólice;**
- **não compartilha dados recebidos de uma seguradora com outra seguradora;**
- **não repassa dados enviados pelos corretores a terceiros,** salvo quando necessário para cumprimento de obrigação legal.

Sem prejuízo do disposto acima, a Segura poderá compartilhar dados pessoais e informações relacionadas à operação da plataforma com terceiros estritamente na medida necessária para: viabilizar funcionalidades contratadas; executar integrações autorizadas; processar pagamentos; disponibilizar recursos de telefonia, mensageria e comunicação; operar funcionalidades de automação e inteligência artificial; armazenar e hospedar dados; cumprir obrigações legais ou regulatórias; prevenir fraudes; atender determinações de autoridades competentes; ou exercer regularmente seus direitos.

Em caso de desvinculação do corretor, a Segura interrompe imediatamente a captação de novos dados junto à seguradora. Os dados históricos podem permanecer armazenados para finalidades legítimas internas, conforme descrito em nossa [Política de Privacidade](#), sendo utilizados apenas de forma restrita e sob controles de segurança.

2.8 Funcionalidade Conversas e uso de integrações de comunicação

A plataforma da Segura poderá disponibilizar ao usuário funcionalidades de comunicação integradas, inclusive o módulo “Conversas”, que permite a gestão de interações por canais de mensageria e atendimento digital, inclusive por meio de integrações oficiais com a WhatsApp Business Platform e serviços correlatos.

Para viabilizar tais funcionalidades, a Segura poderá intermediar ou operacionalizar, direta ou indiretamente, a contratação, ativação, associação ou uso de recursos técnicos necessários, inclusive contas, credenciais, números virtuais, APIs, webhooks, templates, integrações e demais estruturas tecnológicas relacionadas ao canal utilizado.

Quando aplicável, o número de telefone ou identificador vinculado à funcionalidade poderá ser contratado, ativado, mantido ou gerenciado por intermédio da Segura ou de parceiro tecnológico integrado, inclusive em nome ou sob credenciais vinculadas à estrutura operacional da Segura, sem que isso represente transferência de titularidade comercial da funcionalidade ao usuário além dos limites da contratação realizada na plataforma.

O usuário reconhece que a utilização dessas funcionalidades depende da observância dos termos, políticas, regras operacionais e critérios técnicos dos terceiros envolvidos, inclusive provedores de telefonia, mensageria, Meta/WhatsApp e outros parceiros tecnológicos, sendo responsável por utilizar o módulo de forma compatível com a legislação aplicável e com os direitos dos titulares envolvidos nas comunicações.

A Segura não garante a disponibilidade ininterrupta, a elegibilidade permanente, a aprovação cadastral, a manutenção de números, templates, contas, permissões ou integrações por terceiros, podendo haver suspensão, limitação, bloqueio, reprovação, indisponibilidade ou descontinuidade por motivos técnicos, operacionais, regulatórios, contratuais ou imputáveis a terceiros.

2.9 Uso de Inteligência Artificial nas Interações

A Segura poderá disponibilizar recursos de automação e inteligência artificial em sua plataforma, inclusive para apoio operacional, pesquisa, recomendação, organização de informações, elaboração de respostas e atendimento automatizado em interações realizadas por meio do módulo Conversas ou de outras funcionalidades.

Tais recursos poderão analisar comandos, mensagens, dados operacionais e informações relacionadas ao contexto da interação para gerar respostas, sugestões, classificações, resumos, consultas e demais saídas automatizadas compatíveis com a funcionalidade contratada.

Quando o usuário optar por habilitar funcionalidades de atendimento automatizado, inclusive por inteligência artificial, ele reconhece que:

- as respostas geradas poderão depender das informações disponíveis na base utilizada, das parametrizações realizadas e de tecnologias de terceiros integradas à plataforma;
- poderá haver imprecisões, incompletudes, interpretações inadequadas, falhas de contexto ou resultados que exijam validação humana;
- a utilização do recurso automatizado não elimina o dever de supervisão, revisão e intervenção humana pelo usuário sempre que necessário;
- a habilitação, desabilitação, configuração e uso do recurso no contexto do atendimento são de responsabilidade do usuário no âmbito de sua operação; e
- determinadas interações poderão envolver tratamento de dados pessoais por provedores tecnológicos externos necessários à operação do recurso.

Sempre que cabível, a Segura poderá adotar mecanismos de identificação, sinalização ou transparência para indicar que determinada interação contou com apoio de automação ou inteligência artificial.

A Segura não se responsabiliza por decisões tomadas exclusivamente pelo usuário ou por terceiros com base em respostas automatizadas sem a devida validação humana, nem por usos indevidos, ilícitos ou desconformes das funcionalidades de inteligência artificial disponibilizadas na plataforma.

2.10 Contratação, cobrança, cancelamento e suspensão de funcionalidades específicas

A Segura poderá disponibilizar funcionalidades gratuitas e funcionalidades sujeitas à contratação específica, inclusive mediante cobrança recorrente, única, adicional ou variável, conforme informado ao usuário no momento da contratação, ativação ou upgrade do respectivo módulo.

No caso de funcionalidades contratadas mediante cobrança, inclusive o módulo Conversas, os valores, periodicidade, forma de pagamento, condições comerciais, regras de renovação, cancelamento e eventuais limitações de uso serão informados ao usuário no fluxo de contratação, checkout, proposta comercial, tela específica da plataforma ou documento complementar aplicável.

A cobrança poderá ser processada por provedor terceiro de meios de pagamento integrado à plataforma, sujeito também aos seus próprios termos e políticas.

A inadimplência, falha de pagamento, chargeback, cancelamento da assinatura ou descumprimento destes Termos poderá acarretar suspensão, limitação ou desativação da funcionalidade contratada, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

O cancelamento de funcionalidades específicas observará as condições informadas no momento da contratação, podendo produzir efeitos imediatos ou ao final do ciclo vigente, conforme a regra aplicável ao módulo respectivo.

2.11 Integrações, provedores terceiros e transferência de dados

Para viabilizar a operação da plataforma e das funcionalidades disponibilizadas, a Segura poderá utilizar provedores terceiros e serviços integrados, inclusive, exemplificativamente, serviços de pagamento, telefonia e numeração virtual, mensageria, hospedagem, armazenamento em nuvem, analytics, autenticação, prevenção a fraudes, processamento de linguagem, automação e inteligência artificial.

Nessas hipóteses, os dados pessoais e demais informações necessárias à execução da funcionalidade poderão ser compartilhados com tais terceiros na medida adequada, pertinente e necessária à finalidade correspondente.

O usuário reconhece que determinados serviços integrados podem estar sujeitos a termos, políticas, requisitos técnicos e regras operacionais próprias, os quais poderão complementar a disciplina prevista nestes Termos.

Sem prejuízo das medidas adotadas pela Segura para proteção das informações, determinados provedores terceiros poderão tratar dados em outras jurisdições, inclusive fora do Brasil, quando isso for necessário para a execução dos serviços integrados, observadas as salvaguardas aplicáveis e a Política de Privacidade da Segura.

2.12 Armazenamento, retenção e exclusão de conversas e registros

A Segura poderá armazenar mensagens, conteúdos conversacionais, anexos, registros de interação, logs, metadados, históricos operacionais, registros de configuração e demais evidências relacionadas ao uso da plataforma e de suas funcionalidades, inclusive quando recebidos por integrações, APIs, webhooks ou serviços de terceiros.

Tal armazenamento poderá ocorrer para viabilizar a funcionalidade contratada, permitir visualização do histórico, assegurar continuidade operacional, atender suporte técnico, promover segurança da informação, prevenir fraudes, realizar auditorias, cumprir obrigações legais ou regulatórias e resguardar o exercício regular de direitos.

Os dados serão mantidos pelo prazo necessário ao atendimento dessas finalidades, podendo permanecer armazenados durante a vigência da relação contratual e por períodos adicionais quando exigidos ou autorizados por lei, regulação, obrigação contratual, política de retenção, legítimo interesse aplicável ou necessidade de defesa em processo administrativo, arbitral ou judicial.

Após o encerramento da funcionalidade ou da relação contratual, a Segura poderá restringir o acesso do usuário às respectivas informações, sem prejuízo da manutenção dos registros pelo prazo aplicável e da posterior eliminação segura, anonimização ou tratamento compatível com a base legal cabível.

3. Lei Aplicável e Foro

Por fim, o foro escolhido para a resolução de conflitos oriundos da violação das condições e termos de uso da plataforma será o de **São Paulo - SP**.

Para mais informações, pedimos a gentileza de entrar em contato conosco, através do nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO):

DPO: GEP Soluções em Compliance

Nome do responsável: Maurício José Ribeiro Rotta

E-mail: dpo@segura.ai

Formulário para contato: [clique aqui!](#)

4. Atualizações na Política de Privacidade

Como estamos sempre buscando melhorar os nossos serviços e a forma como operamos, esta Política de Privacidade pode passar por atualizações para refletir as melhorias realizadas. Desta forma, recomendamos a visita periódica desta página para que você tenha conhecimento sobre as modificações efetivadas.

5. Controle de Versões

Versão	Data de publicação	Responsável
1.0	24/01/2025	GEP Soluções em Compliance
2.0	01/12/2025	GEP Soluções em Compliance
3.0	14/04/2026	GEP Soluções em Compliance

GEP Soluções em Compliance

Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais