

TERMOS DE USO

Mobos – Suporte Técnico Centralizado
Sistema Web e Aplicativo Mobile para Suporte e Assistências Técnicas

1. Objeto e aceite

Estes Termos de Uso (“Termos”) disciplinam o acesso e a utilização do sistema SaaS Mobos, disponibilizado por Widelab Digital Ltda, inscrita no CNPJ sob nº 46.784.755/0001-25, com sede no Estado de Santa Catarina, Município Jaraguá do Sul, Av. Marechal Deodoro da Fonseca, 1188 Sala 401, CEP 89.251-702, doravante denominada “FORNECEDORA”.

O sistema é contratado por pessoas jurídicas ou profissionais (“CLIENTE CONTRATANTE”) e utilizado por administradores, responsáveis, técnicos, integrantes de equipes e demais usuários autorizados (“USUÁRIOS”). Ao acessar o Sistema Web ou o Aplicativo Mobile, o USUÁRIO declara ter ciência destes Termos e da Política de Privacidade aplicável.

2. Descrição da plataforma e perfis de acesso

A plataforma é disponibilizada na modalidade software como serviço (SaaS), por meio de ambiente Web e Aplicativo Mobile.

No Sistema Web poderão ser disponibilizadas, conforme o plano contratado e as permissões atribuídas: gestão de usuários, empresas, responsáveis, técnicos e equipes; tipos de problemas; regras de despesas; equipamentos e ativos; cadastros e gestão de SAT; conversão de SAT em OAT; formulários, ocorrências, relatórios e demais recursos administrativos.

No Aplicativo Mobile, o técnico poderá receber OATs, notificações e interações administrativas; registrar horas trabalhadas; registrar informações do atendimento; anexar imagens, arquivos e vídeos; registrar despesas e comprovantes; preencher formulários; registrar produção supervisionada; consultar e responder ocorrências; e registrar treinamentos, participantes e assinaturas.

O acesso será limitado ao perfil e às permissões definidas pelo CLIENTE CONTRATANTE. Técnicos que utilizem o Sistema Web terão acesso somente às funcionalidades autorizadas para seu perfil.

3. Cadastro, credenciais e segurança da conta

O USUÁRIO deverá fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas e utilizar suas credenciais de forma pessoal e intransferível. É vedado compartilhar senha, permitir acesso por terceiros não autorizados ou tentar contornar controles de permissão.

O USUÁRIO deverá comunicar imediatamente ao CLIENTE CONTRATANTE e/ou à FORNECEDORA qualquer suspeita de uso indevido, perda de credenciais ou acesso não autorizado. A FORNECEDORA poderá aplicar medidas de segurança, inclusive bloqueio preventivo, quando houver indícios de fraude, comprometimento da conta ou violação destes Termos.

4. Regras específicas de geolocalização

Quando o técnico registrar horas ou executar funcionalidades em que a localização seja necessária, o Aplicativo poderá coletar latitude e longitude do dispositivo para registrar o local aproximado associado à ação.

A coleta de geolocalização deverá ocorrer somente nas situações informadas ao USUÁRIO e conforme as permissões do sistema operacional. A indisponibilidade ou recusa da permissão poderá impedir ou limitar funcionalidades que dependam tecnicamente desse dado.

O CLIENTE CONTRATANTE deverá utilizar os registros de localização apenas para finalidades legítimas relacionadas à execução, comprovação, segurança, auditoria ou gestão do atendimento, observando a legislação trabalhista, a LGPD e demais normas aplicáveis.

5. Conteúdo inserido pelo usuário e dados de terceiros

O USUÁRIO é responsável pela licitude, exatidão e pertinência das informações, imagens, vídeos, arquivos, assinaturas, comprovantes, comentários e demais conteúdos inseridos na plataforma.

Ao cadastrar dados de clientes, participantes de treinamentos, responsáveis, técnicos ou terceiros, o CLIENTE CONTRATANTE deverá possuir fundamento jurídico adequado para o tratamento e fornecer as informações de privacidade exigidas pela legislação.

É proibida a inserção de conteúdo ilícito, discriminatório, ofensivo, que viole direitos de terceiros, segredos comerciais, propriedade intelectual ou que contenha dados pessoais excessivos e desnecessários para a finalidade do atendimento.

6. Assinaturas coletadas em treinamentos

A assinatura realizada no Aplicativo tem a finalidade de registrar evidência de participação ou conclusão do treinamento vinculado à atividade. O CLIENTE CONTRATANTE é responsável por informar aos participantes a finalidade da coleta e por definir o fundamento jurídico aplicável.

Salvo contratação específica de solução de assinatura eletrônica qualificada ou avançada, a assinatura capturada no aplicativo não deve ser interpretada automaticamente como assinatura eletrônica com nível de garantia específico previsto em legislação própria; sua força probatória dependerá do contexto, dos registros técnicos e da legislação aplicável.

7. Obrigações do usuário e usos proibidos

O USUÁRIO compromete-se a utilizar a plataforma exclusivamente para fins profissionais e lícitos relacionados às atividades autorizadas pelo CLIENTE CONTRATANTE. São vedados: acessar dados sem autorização; alterar ou excluir registros de forma indevida; introduzir códigos maliciosos; realizar engenharia reversa na medida vedada por lei; explorar vulnerabilidades; sobrecarregar deliberadamente a infraestrutura; compartilhar conteúdo ilegal; ou utilizar a plataforma para monitoramento abusivo ou incompatível com as finalidades informadas.

8. Disponibilidade, manutenção e atualizações

A FORNECEDORA buscará manter a plataforma disponível e segura, mas poderá realizar manutenções programadas, atualizações, correções emergenciais e alterações necessárias à evolução do serviço. Interrupções podem ocorrer por manutenção, falhas de internet, serviços de terceiros, dispositivos, sistemas operacionais, caso fortuito, força maior ou eventos fora do controle razoável da FORNECEDORA.

Níveis de serviço, suporte, backups, disponibilidade garantida e prazos de atendimento, quando contratados, serão regidos pela proposta comercial, contrato SaaS ou SLA específico.

9. Proteção de dados pessoais e papéis na LGPD

O tratamento de dados pessoais relacionado ao uso da plataforma observará a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e a Política de Privacidade.

Em regra, quanto aos dados inseridos pelo CLIENTE CONTRATANTE para gerir seus próprios clientes, técnicos, responsáveis, participantes, ativos, OATs e operações, o CLIENTE CONTRATANTE tende a atuar como Controlador e a FORNECEDORA como Operadora,

tratando dados segundo instruções documentadas e o contrato. Para tratamentos em que a FORNECEDORA determine finalidades próprias — por exemplo, segurança da plataforma, gestão contratual, faturamento, prevenção a fraude e cumprimento de obrigações legais — a FORNECEDORA poderá atuar como Controladora.

Os papéis deverão ser confirmados no contrato aplicável, pois decorrem das decisões efetivamente tomadas em cada operação de tratamento, e não apenas da nomenclatura contratual.

10. Propriedade intelectual

A plataforma, seu código, arquitetura, identidade visual, marcas, documentação, bancos estruturais, interfaces e demais elementos de propriedade da FORNECEDORA ou de seus licenciados permanecem protegidos pela legislação aplicável. A contratação concede apenas direito limitado, não exclusivo, não transferível e revogável de uso durante a vigência contratual.

Os dados e conteúdos operacionais inseridos pelo CLIENTE CONTRATANTE permanecem sob sua titularidade ou responsabilidade, sem prejuízo dos direitos dos respectivos titulares de dados pessoais.

11. Suspensão e encerramento de acesso

A FORNECEDORA ou o CLIENTE CONTRATANTE poderão suspender acessos em caso de desligamento do usuário, risco de segurança, uso indevido, violação contratual ou determinação legal. O encerramento da relação contratual observará as condições comerciais e os procedimentos de exportação, retenção, devolução, anonimização ou eliminação de dados definidos no contrato e na Política de Privacidade.

12. Responsabilidades

Cada parte responderá pelos atos sob sua esfera de controle e pelas obrigações que lhe forem legal ou contratualmente atribuídas. O CLIENTE CONTRATANTE é responsável por definir usuários, perfis, permissões, finalidades de uso e instruções de tratamento; os USUÁRIOS respondem pelo uso de suas contas e pelos conteúdos que inserirem; e a FORNECEDORA responde pela prestação tecnológica nos limites contratados e pela adoção das medidas de segurança que lhe sejam aplicáveis.

Nenhuma disposição destes Termos exclui responsabilidade que não possa ser afastada por lei, inclusive em matéria de proteção de dados e relações de consumo quando aplicáveis.

13. Alterações destes Termos

Estes Termos poderão ser atualizados para refletir mudanças legais, regulatórias, técnicas ou funcionais. Alterações relevantes serão comunicadas por meio adequado, como aviso no sistema, aplicativo ou canal cadastrado, com indicação da data de vigência. Quando a legislação exigir novo consentimento ou aceite, este será solicitado de forma específica.

14. Contato, legislação e foro

Dúvidas sobre estes Termos poderão ser encaminhadas para contato@mobos.com.br. Questões de privacidade deverão ser encaminhadas ao canal contato@mobos.com.br.

Estes Termos serão regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Eventual foro contratual deverá respeitar normas cogentes aplicáveis, inclusive regras de proteção ao consumidor quando incidentes. Sugestão para contratos empresariais: foro de Jaraguá do Sul / SC, sem prejuízo de foro legalmente obrigatório.

15. Vigência

Última atualização: 14/09/2026.

Este Termo entra em vigor em 14/09/2026.