

CALL HARMONY

Política de Uso Aceitável (AUP)

callharmony.online · Versão 2.0 · Documento oficial · Operado por Ser Energia Universal Ltda.

| 0. Propósito

Esta política define quais usos da plataforma Call Harmony são permitidos e quais não são, do ponto de vista técnico e de segurança. Complementa os Termos e Condições e a Política Antifraude, sem se sobrepor a eles. Aplica-se a todos os usuários e especialistas independentes que acessam a Call Harmony por qualquer meio.

| 1. Usos Permitidos

- Acessar a plataforma pelos canais oficiais (site, aplicativo móvel) usando credenciais próprias e válidas.
- Utilizar os tokens adquiridos para acessar sessões de consulta de tarot em tempo real, nas modalidades disponíveis: **videochamada** ou **chamada de voz**.
- Interagir com a plataforma de forma manual, por meio de dispositivos pessoais e conexão própria.
- Reportar erros, vulnerabilidades ou comportamentos inesperados à equipe de suporte.

| 2. Usos Proibidos

2.1 Acesso e autenticação

- Criar contas falsas, múltiplas ou sob identidades de terceiros sem o seu consentimento.
- Compartilhar credenciais de acesso com terceiros.
- Acessar contas alheias sem autorização.
- Tentar recuperar senhas de contas que não são próprias.
- Usar VPN ou proxies para contornar restrições geográficas ou de acesso da plataforma.

2.2 Automação e manipulação técnica

- Usar bots, scripts, crawlers ou qualquer ferramenta automatizada para interagir com a plataforma.
- Realizar scraping de conteúdo, perfis, preços ou quaisquer dados da plataforma.
- Realizar ataques de negação de serviço (DoS/DDoS) ou requisições massivas automatizadas.
- Manipular o sistema de atribuição aleatória de especialistas por qualquer meio técnico.
- Tentar interceptar, modificar ou redirecionar comunicações dentro da plataforma.

2.3 Integridade do sistema

- Tentar acessar áreas da plataforma para as quais não se tem permissão (painéis administrativos, bancos de dados, APIs não públicas).
- Explorar vulnerabilidades do sistema em benefício próprio ou de terceiros sem reportá-las previamente à equipe.
- Injetar código malicioso, vírus, malware ou qualquer elemento que afete o funcionamento da plataforma.
- Tentar descompilar, fazer engenharia reversa ou copiar o código-fonte da plataforma.

2.4 Pagamentos e tokens

- Tentar manipular o sistema de tokens por meio de vulnerabilidades técnicas.
- Usar meios de pagamento roubados, fraudulentos ou não autorizados.
- Realizar chargebacks fraudulentos após ter consumido o serviço.
- Tentar duplicar tokens ou transferi-los entre contas por meios não autorizados.

2.5 Dados e privacidade

- Coletar, armazenar ou compartilhar dados pessoais de outros usuários ou especialistas obtidos por meio da plataforma.
- Gravar sessões por conta própria sem consentimento expresso da outra parte. As gravações realizadas pela Call Harmony para controle interno são conservadas por 15 (quinze) dias, conforme a Política de Privacidade vigente.
- Usar informações obtidas dentro da plataforma para fins externos ou comerciais não autorizados.

| 3. Responsabilidade do Usuário / Especialista

- Cada usuário e especialista independente é responsável por toda atividade que ocorra sob suas credenciais de acesso.
- O desconhecimento desta política não isenta de responsabilidade pelo seu descumprimento.
- A Call Harmony reserva-se o direito de investigar qualquer uso que resulte suspeito, mesmo que não esteja explicitamente listado neste documento.

| 4. Gestão de Acesso por Descumprimento

O descumprimento desta política poderá resultar em medidas de gestão de acesso à infraestrutura da plataforma, proporcionais à natureza e gravidade do incidente:

Classificação	Exemplos	Medida aplicável
Leve	Uso de VPN, tentativa de acesso não autorizado sem êxito	Notificação contratual e suspensão temporária de acesso
Grave	Scraping, manipulação de tokens, conta falsa	Suspensão de acesso por prazo determinado
Crítico	Ataque técnico, fraude de pagamentos, roubo de dados	Rescisão contratual e eventual notificação às autoridades competentes

As medidas adotadas têm natureza de gestão de infraestrutura e segurança da plataforma, não constituindo relação de emprego nem poder disciplinar trabalhista.

| 5. Reporte Responsável de Vulnerabilidades

Se você identificar uma vulnerabilidade técnica na plataforma, reporte-a de forma responsável antes de divulgá-la publicamente:

- **E-mail:** sistemcallharmony@gmail.com
- **WhatsApp (apenas mensagens):** +55 22 99290-7887 — 10:00 às 22:00 hs (BRT)

A Call Harmony compromete-se a investigar todos os reportes de boa-fé e a não adotar medidas contra quem reporte vulnerabilidades de forma responsável.

| 6. Atualizações

Esta política pode ser atualizada. As alterações serão notificadas com antecedência razoável. O uso continuado da plataforma implica a aceitação da versão vigente.

