

Termos de Serviço

As condições de uso do SkyInbox: site, painel de atendimento, canais e a Sky.

Versão · 23 de outubro de 2026

SHA-256dotextooriginal 5f5afaa2dfb4579e7643ba31efdcaabb3e0a1f34d2d4c00cf208baf2388fca29
<https://skyinbox.com.br/termos/2026-10-23>

1. Quem oferece e a que estes Termos se aplicam

O SkyInbox é oferecido por **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nome fantasia **Skills IT**, CNPJ **05.699.856/0001-10**, com endereço na Quadra ACSE 1, Rua SE 1, nº 38, sala 10, 2º andar, Plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP 77020-014, Brasil.

Estes Termos valem para todo o SkyInbox: o site skyinbox.com.br, o painel de atendimento em app.skyinbox.com.br, os funis e recursos em kanban.skyinbox.com.br, os chatbots publicados pela Skills IT para o cliente, a API e os canais conectados. Neste documento, “SkyInbox” designa o serviço ou a sua fornecedora, conforme o contexto.

O SkyInbox é uma plataforma de atendimento omnichannel com inteligência artificial, oferecida como **serviço gerenciado**: hospedagem, atualização, manutenção e suporte são da Skills IT. O cliente contrata o serviço funcionando e não recebe licença de software para instalar, código, imagem de container nem direito de executar a plataforma em infraestrutura própria.

2. Aceitação e ordem de prevalência

Estes Termos passam a valer quando a empresa contrata o serviço ou começa a usá-lo. Quem aceita em nome de uma empresa declara ter poderes para representá-la. O serviço destina-se a uso profissional por adultos.

Havendo divergência, prevalece nesta ordem: (1) a proposta comercial ou o contrato assinado, nas condições expressamente negociadas; (2) o Acordo de Tratamento de Dados, em tudo o que diz respeito aos dados pessoais tratados em nome do cliente; (3) estes Termos; (4) a Política de Privacidade; (5) as descrições publicadas no site.

3. Conta, usuários e acesso

A conta é da empresa contratante e nasce na implantação, criada pela Skills IT. Os usuários do painel são criados pela empresa, com o perfil de acesso que ela definir, e entram com e-mail e senha ou com a conta Google, quando essa opção for escolhida.

Cada pessoa usa a própria credencial. Credencial compartilhada é responsabilidade da empresa e inviabiliza a trilha de auditoria. A empresa responde pelo que os seus usuários fazem no painel, inclusive pelas mensagens enviadas aos clientes dela, e deve revogar os acessos que não forem mais necessários. Suspeita de acesso indevido deve ser comunicada imediatamente a contato@skyinbox.com.br.

4. Planos, limites e cobrança

Os planos vigentes, com preços em reais e os limites de cada um, estão em [planos e preços](#). A proposta comercial confirma o plano, o valor, a periodicidade, o reajuste e as condições de pagamento antes da contratação.

O plano conta conversas atendidas e respostas enviadas pela Sky, como descrito na página de preços. Ao atingir um limite, a empresa é avisada e o atendimento não é interrompido: é oferecido um pacote adicional ou a troca de plano.

A inadimplência pode levar à suspensão do acesso, depois de aviso prévio e de oportunidade de regularização. Os dados ficam preservados durante a suspensão.

5. Implantação Consultiva

A Implantação Consultiva é um serviço cobrado à parte da mensalidade, com valor e escopo definidos em proposta depois do diagnóstico. Ela compreende o diagnóstico da operação, a construção da base de conhecimento a partir do material fornecido pela empresa, a definição das regras da Sky, a ligação dos canais e o acompanhamento da operação pelo período acordado.

A entrega depende da colaboração da empresa: envio do material, disponibilidade de quem conhece o atendimento para as reuniões e aprovação dos textos antes da publicação. Os prazos ficam suspensos enquanto alguma dessas dependências estiver pendente. A aprovação da conta oficial do WhatsApp é decisão da Meta, e o prazo dela não é controlado pela Skills IT.

6. Custos e regras de terceiros

A Meta cobra pelo WhatsApp diretamente da empresa, e essa cobrança não passa pela Skills IT. A empresa cadastra o próprio meio de pagamento na conta do WhatsApp. Mensagem iniciada pela empresa fora da janela de 24 horas exige modelo aprovado e é sempre cobrada; a partir de 1º de outubro de 2026, as respostas dentro da janela também passam a ser cobradas pela Meta.

O uso de cada canal segue as políticas do respectivo operador. Bloqueio ou restrição aplicado pela Meta ou por outro canal, por violação das políticas dele, é decisão do operador: a Skills IT ajuda a entender e a recorrer, mas não pode revertê-lo. Canais e integrações que dependem de conta própria do cliente, como Twilio, Bandwidth, Dialogflow ou provedores de vídeo, seguem os contratos que o cliente firmou com eles e são cobrados por eles.

7. Conteúdo e propriedade

O conteúdo é do cliente. Conversas, contatos, anexos, base de conhecimento, funis e relatórios pertencem à empresa contratante. Ela autoriza a Skills IT a armazenar, processar, transmitir e criar derivados técnicos desse conteúdo, como índices e vetores de busca, somente na medida necessária para prestar, manter, proteger e dar suporte ao serviço, nos termos do Acordo de Tratamento de Dados.

A Skills IT e os provedores de modelos de inteligência artificial que ela seleciona e contrata **não usam os dados do cliente, incluindo mensagens, documentos da base de conhecimento e respostas geradas, para treinar modelos de inteligência artificial**. Esta autorização também não concede licença para comercializar o conteúdo do cliente.

A plataforma é da Skills IT e dos seus licenciantes. Marca, interface, configuração e o que a Skills IT desenvolve continuam com os respectivos titulares. O contrato dá direito de uso, não de propriedade.

8. A Sky e o que ela não garante

A Sky é a inteligência artificial do SkyInbox. Ela responde a partir da base de conhecimento da empresa e das regras definidas na implantação, e é orientada a transferir para uma pessoa quando nenhum artigo cobre a pergunta e nos assuntos marcados como humanos.

Nenhuma inteligência artificial acerta em todos os casos, e a Skills IT não promete isso. A qualidade da resposta depende da qualidade e da atualização da base de conhecimento, que é conteúdo da empresa. A empresa continua responsável pelo atendimento prestado aos clientes dela, como já é com a equipe humana, e deve avaliar com cuidado o uso da Sky em assuntos regulados, com dados sensíveis ou com impacto relevante sobre pessoas.

O que a Skills IT entrega é o mecanismo de controle: limites por assunto e por canal, registro de cada resposta no histórico da conversa, possibilidade de desligar a Sky a qualquer momento e o acompanhamento da operação pelo período definido na proposta da Implantação Consultiva.

9. Uso aceitável

É proibido usar o SkyInbox para:

- enviar mensagem não solicitada em massa ou usar lista de contatos obtida sem base legal;
- praticar fraude, golpe, assédio, discriminação ilícita, discurso de ódio ou qualquer finalidade ilícita;
- coletar dado pessoal sensível ou de crianças e adolescentes pelos canais sem base legal e sem os cuidados que a LGPD exige;
- tentar burlar limites do plano, acessar dados de outra conta ou contornar controles de segurança;
- testar a segurança da plataforma sem autorização por escrito;
- personificar terceiros de forma enganosa;
- revender, sublicenciar ou oferecer o serviço a terceiros como se fosse próprio, sem contrato específico.

10. Disponibilidade e suporte

Os canais e prazos de suporte variam por plano: e-mail e WhatsApp no Essencial e no Profissional, suporte prioritário no Business e suporte dedicado, com gerente de conta, no Enterprise.

Compromisso formal de disponibilidade existe no plano Enterprise, com metas de disponibilidade e de tempo de resposta definidas em contrato. Nos demais planos não há SLA contratual de disponibilidade. A Skills IT presta o serviço com diligência profissional, avisa as manutenções programadas com antecedência sempre que possível e comunica as interrupções relevantes pelos canais de atendimento.

11. Suspensão e término

- **Por iniciativa do cliente:** a mensalidade é mensal e o cancelamento segue o contrato assinado. Serviços já executados, como a Implantação Consultiva, não são devolvidos.
- **Por inadimplência:** suspensão do acesso depois de aviso prévio, com os dados preservados.
- **Por uso indevido:** em caso de violação da seção 9, suspensão imediata com comunicação do motivo. Havendo risco a terceiros ou ordem legal, a suspensão pode preceder o aviso.
- **Por iniciativa da Skills IT, sem culpa do cliente:** aviso prévio de 60 dias e devolução proporcional do que foi pago antecipadamente.

Ao encerrar, a empresa pode exportar contatos, conversas e relatórios em formato aberto. O pedido deve ser feito antes do fim do contrato ou em até 30 dias depois dele; passado esse prazo, os dados são eliminados como descrito no Acordo de Tratamento de Dados. Cancelar o plano não equivale a eliminar na hora todos os registros.

12. Responsabilidade

A Skills IT responde por falha na prestação do serviço nos termos da lei e do contrato. Salvo dolo ou disposição legal em contrário, a responsabilidade fica limitada ao valor pago pela empresa nos 12 meses anteriores ao fato e não alcança lucros cessantes.

A Skills IT não responde por indisponibilidade ou mudança de política dos canais de terceiros, pelo conteúdo que a empresa ou os seus usuários enviarem, nem por decisão comercial tomada com base em relatório da plataforma. Nenhuma disposição destes Termos afasta direitos ou responsabilidades que a lei não permita afastar por contrato, inclusive os previstos na legislação de defesa do consumidor quando ela se aplicar à relação.

13. Versões, idiomas e legislação

Alteração relevante destes Termos é comunicada por e-mail com pelo menos 30 dias de antecedência, e a empresa que não concordar pode rescindir sem multa até a data de vigência. Cada versão fica publicada no próprio endereço datado, e uma nova publicação não altera retroativamente o que foi aceito antes.

Português, inglês e espanhol apresentam a mesma base contratual. Em caso de divergência de interpretação, esta versão em português prevalece, salvo contrato específico ou norma obrigatória em contrário.

Aplica-se a legislação brasileira. As controvérsias serão submetidas ao foro legalmente competente. Antes de qualquer medida judicial, as partes se comprometem a buscar uma solução amigável pelo e-mail contato@skyinbox.com.br.