BULL ATIVOS

DOCUMENTO OFICIAL

Termo de pós-venda, uso, suporte e garantia

Segurança, transparência e suporte em cada entrega.

Este documento reúne as principais informações sobre entrega, conferência, uso, suporte e garantia comercial dos ativos empresariais de publicidade fornecidos pela **BULL ATIVOS**.

As características específicas de cada ativo — incluindo status, estrutura, histórico, limites, acessos e demais condições — são aquelas apresentadas na oferta correspondente ao pedido.

Recomendamos a leitura deste termo logo após o recebimento do ativo.

01

Perfis — informações e recomendações

Assim que receber o perfil, realize a conferência inicial do ativo. Verifique o acesso, o status da conta, as informações disponíveis e todos os itens descritos na oferta.

RECOMENDAÇÕES DE USO

- ✓ Quando indicado na oferta, o perfil será entregue com uma página previamente criada. O nome da página poderá ser alterado posteriormente, desde que a plataforma disponibilize essa opção.
- ✓ Utilize informações verdadeiras e compatíveis com a atividade anunciada.
- ✓ Acesse os serviços exclusivamente pelos canais oficiais da plataforma.
- ✓ Mantenha credenciais, métodos de autenticação e meios de recuperação protegidos.
- ✓ Utilize somente formas de pagamento legítimas.
- ✓ Respeite as políticas, termos e diretrizes aplicáveis da plataforma.

GARANTIA COMERCIAL PARA PERFIS

A **BULL ATIVOS** oferece garantia comercial de **7 (sete) dias corridos** após a entrega, destinada à análise das seguintes situações:

- perfil entregue já bloqueado;
- perfil entregue já restrito;
- solicitação de selfie em vídeo apresentada imediatamente após o recebimento, antes da utilização do perfil pelo cliente.

Para solicitar a análise, o cliente deverá entrar em contato pelo canal oficial de atendimento da **BULL ATIVOS** e apresentar, sempre que possível, capturas de tela, gravações ou outros registros que permitam verificar o ocorrido.

Restrições, bloqueios ou perdas de acesso ocorridos posteriormente serão analisados conforme as circunstâncias, registros disponíveis e condições da oferta.

A garantia comercial não cobre automaticamente problemas comprovadamente decorrentes de ações realizadas pelo cliente, incluindo uso contrário às políticas da plataforma, fornecimento de informações incompatíveis, compartilhamento inseguro de credenciais ou outras ações que comprometam a integridade do ativo.

A **BULL ATIVOS** poderá prestar suporte e orientação durante a análise, porém não possui controle sobre decisões tomadas pelas plataformas e, portanto, não pode garantir a recuperação do perfil ou a reversão de bloqueios e restrições.

02

Business Managers (BMs) verificadas

Ao receber uma Business Manager (BM) verificada, confira imediatamente as características informadas na oferta e as condições de acesso disponibilizadas.

ACESSO E SEGURANÇA

- ✓ O convite de acesso à BM deverá ser aceito em até **24 horas** após o envio.
- ✓ Após aceitar o convite, confira o status, as permissões e as informações da BM.
- ✓ Sempre que permitido pela plataforma, recomenda-se manter mais de um administrador autorizado como medida de contingência.
- ✓ Convites expirados, removidos ou perdidos não possuem reenvio automaticamente garantido.
- ✓ Caso um problema de acesso decorra de falha de entrega comprovadamente atribuível à **BULL ATIVOS**, a situação será analisada pela equipe de suporte.

GARANTIA PARA BMS VERIFICADAS

A garantia comercial cobre divergências comprovadas entre a BM entregue e as características apresentadas na oferta, incluindo situações em que seja constatado que a BM já se encontrava bloqueada no momento da entrega.

Bloqueios ou restrições ocorridos posteriormente serão analisados considerando, entre outros fatores:

- as características apresentadas na oferta;
- o estado do ativo no momento da entrega;
- os registros disponíveis;
- as configurações realizadas posteriormente;
- as ações executadas na conta.

A configuração inadequada da API oficial do WhatsApp, a utilização de informações comerciais incompatíveis com a empresa ou atividades vedadas pelas políticas da plataforma poderão ser consideradas na análise quando houver evidências de relação entre essas ações e o problema apresentado.

03

WhatsApp Business — nome e utilização

As informações utilizadas na conta do WhatsApp Business devem ser verdadeiras, compatíveis com a empresa e estar de acordo com as regras da plataforma. Quando apropriado, o nome empresarial poderá ser acompanhado de uma identificação verdadeira do setor, departamento ou finalidade do atendimento.

EXEMPLOS

- ✓ [Nome da Empresa] – Atendimento
- ✓ [Nome da Empresa] – Comercial

Em situações de bloqueio, e quando a plataforma disponibilizar essa possibilidade, a **BULL ATIVOS** poderá orientar o cliente sobre o procedimento para solicitar uma análise ou revisão.

Importante: a orientação ou abertura de uma solicitação não representa garantia de desbloqueio. A decisão final sobre aprovação, restrição ou recuperação da conta pertence exclusivamente à Meta, ao WhatsApp ou à plataforma responsável.

04

BMs com histórico de gastos

Nas **BMs** comercializadas com histórico de gastos:

- ✓ gastos anteriores, limites e demais características correspondem às informações apresentadas na oferta e verificadas no momento da entrega;
- ✓ o histórico de gastos não representa garantia de limites futuros, aprovação de anúncios, desempenho de campanhas ou continuidade operacional da conta;
- ✓ quando essa possibilidade estiver disponível, o cliente poderá solicitar acesso básico para conferência antes da compra.

ROLLBACK

Considera-se rollback a situação em que o Facebook/Meta realiza o retorno da BM ao perfil originalmente relacionado à sua criação.

Caso isso ocorra, a **BULL ATIVOS** poderá tentar auxiliar no processo de recuperação, de acordo com as possibilidades disponíveis no momento. **A recuperação não é garantida, pois depende dos mecanismos, procedimentos e decisões da própria plataforma.**

05

Riscos, plataformas e limites do suporte

Meta, Facebook, WhatsApp e demais plataformas digitais possuem seus próprios sistemas de segurança, verificação e aplicação de políticas. Por esse motivo, contas e ativos podem ser submetidos a verificações, limitações, restrições ou bloqueios conforme critérios definidos pelas próprias plataformas.

A BULL ATIVOS não controla essas decisões.

POR ISSO:

- ✓ nenhum ativo possui garantia de aprovação permanente de anúncios;
- ✓ alcance, desempenho e resultados de campanhas não são garantidos;
- ✓ limites futuros de gastos não são garantidos;
- ✓ a continuidade irrestrita de funcionamento de uma conta não pode ser garantida;
- ✓ o cliente deve utilizar informações verdadeiras e respeitar as políticas aplicáveis;
- ✓ restrições ocorridas após a entrega serão analisadas individualmente, considerando as evidências disponíveis;
- ✓ somente a data em que uma restrição ocorreu não determina, isoladamente, sua causa ou responsabilidade;
- ✓ a **BULL ATIVOS** poderá prestar suporte e orientação, mas não pode garantir que uma decisão da plataforma seja revertida.

CUMPRIMENTO DAS POLÍTICAS

O cliente é o único responsável por seguir as políticas das plataformas, incluindo, mas não se limitando, a regras de conteúdo, publicidade, identidade, pagamentos e uso da conta.

ANÁLISE CASO A CASO

Qualquer restrição, bloqueio ou limitação ocorrida será analisada individualmente pela equipe da **BULL ATIVOS**, com base nas evidências disponíveis no momento da solicitação.

06

Como solicitar análise de uma divergência

Caso o ativo recebido não corresponda às características apresentadas na oferta, siga este procedimento:

1 ***ENTRE EM CONTATO COM A BULL ATIVOS***

Utilize o canal oficial de atendimento informado no momento da compra.

2 ***IDENTIFIQUE O PEDIDO***

Informe o número do pedido e descreva objetivamente a divergência encontrada.

3 ***APRESENTE OS REGISTROS DISPONÍVEIS***

Sempre que possível, envie capturas de tela, gravações ou outras evidências que permitam verificar o ocorrido.

Recomenda-se comunicar divergências visíveis o mais rapidamente possível, preferencialmente **nas primeiras 24 horas após a entrega**, para facilitar a conferência do estado original do ativo.

Esse prazo recomendado tem finalidade operacional e não reduz, substitui ou elimina direitos e prazos previstos na legislação aplicável.

APÓS O RECEBIMENTO DA SOLICITAÇÃO

A **BULL ATIVOS** poderá comparar as informações apresentadas pelo cliente com:

- as características descritas na oferta;
- os registros de entrega;
- o estado documentado do ativo;
- as evidências apresentadas;
- demais informações relevantes para a análise.

Confirmada uma divergência, a **BULL ATIVOS** avaliará a solução aplicável de acordo com as condições da oferta, a natureza da ocorrência e a legislação vigente.

07

Informações legais e condições gerais

GARANTIA COMERCIAL

A garantia comercial oferecida pela **BULL ATIVOS** é complementar e não substitui, limita ou reduz direitos assegurados pela legislação aplicável.

INFORMAÇÕES DA OFERTA

As condições e características essenciais de cada oferta devem ser disponibilizadas ao cliente antes da conclusão da compra. Este documento possui caráter de orientação pós-venda e estabelece informações relacionadas à conferência da entrega, utilização, suporte e garantia comercial.

REFERÊNCIAS LEGAIS

Os arts. 12 e 18 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) tratam, em seus respectivos âmbitos, de responsabilidades relacionadas a defeitos de produtos e vícios de qualidade ou quantidade nas situações previstas em lei. Esses dispositivos não significam, isoladamente, que todo problema ocorrido posteriormente com um ativo decorra automaticamente de responsabilidade de uma determinada parte; cada situação deve ser analisada conforme os fatos e a legislação aplicável.

ATENDIMENTO

Em caso de dúvida, problema de acesso ou divergência relacionada à entrega, entre em contato com a **BULL ATIVOS** através do canal oficial de atendimento informado na compra.

Bull Ativos

PERFIS · BMs · SUPORTE

Transparência na entrega. Segurança na operação.

+55 11 93007-0320