

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO E RESPONSABILIDADE
PLATAFORMA PLUG LEAD

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	
2	
1.1. Quem somos e o que oferecemos.....	2
1.2. Nossa missão.....	2
1.3. Nossos valores.....	2
2. PRODUTOS.....	
.....3	
3. SUPORTE.....	
.....3	
3.1. Suporte aos usuários.....	3
3.2. Canais de atendimento.....	3
4. CONDIÇÕES CONTRATUAIS.....	4
4.1. Contratação e Formas de pagamento.....	5
4.2. Cancelamentos e reembolsos.....	6
5. PROTEÇÃO DE DADOS E RESPONSABILIDADE.....	6
6. ALTERAÇÕES.....	
.....7	
7. ACEITAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO.....	8
8. CONTATOS.....	
.....8	

1. INTRODUÇÃO

1.1. Quem somos e o que oferecemos

A PlugLead (ou “empresa”) é uma plataforma SaaS de automação e integração de plataformas. Nosso principal foco é permitir que você integre sua loja ou produto virtual com outras ferramentas. Tudo isso sem precisar contratar um programador.

Somos uma *startup* que dentre sua gama de serviços, oferece ferramentas avançadas para a automação de mensagens em várias plataformas de comunicação, especialmente o *WhatsApp*. Nosso sistema é projetado para enviar campanhas para bases específicas, automatizar *chatbots* no *WhatsApp* e agilizar atendimentos, auxiliando nossos usuários na tomada de decisões. Além disto, oferecemos o disparo de mensagens por meio de integrações disponíveis em nosso sistema, automatizando o processo de importação manual de bases para comunicação.

Nossa solução visa otimizar o tempo e os processos de nossos usuários, proporcionando uma interação mais eficiente e personalizada com seus clientes. Destacamos a segurança e a personalização das mensagens como pontos fundamentais em nossa abordagem, garantindo que os usuários possam se comunicar com seus clientes de forma confiável e personalizada.

A sede da empresa está localizada em Calle 56 con Avenida Samuel Lewis - Torre B - 15º, Ciudad de Panamá, República de Panamá.

1.2. Nossa missão

Fornecer a você o melhor produto do mercado, com foco na confiabilidade e em usabilidade, sempre trabalhando para transformar nossa paixão em um produto útil para o seu negócio.

1.3. Nossos valores

Liberdade: Cultivamos um ambiente dinâmico que celebra a liberdade criativa, dando espaço para a autonomia e incentivando constantes inovações.

Respeito: Um princípio que guia nossas interações internas e externas. Reconhecemos e valorizamos as diversas perspectivas, experiências e habilidades que cada indivíduo traz para a equipe.

Transparência: Baseamos nossa confiança em uma comunicação aberta e honesta, garantindo que as informações sejam divulgadas de maneira clara, tanto dentro da empresa quanto em nossas interações externas.

2. PRODUTOS

Dependendo do plano escolhido pelo usuário (Basic ou Pro), o usuário terá acesso a mensagens ilimitadas, disparos em massas, envio de imagens e áudios, tutoriais de configuração, PlugLead Academy, gestão de contratos, criação de etiquetas, automação (chatbot), funis ilimitados, gatilhos de integrações, gatilho de palavras-chave, respostas automáticas a clientes, entre outras funcionalidades.

O usuário deverá acessar a página de Planos disponível no site da PlugLead (pluglead.com/planos/) para maiores informações.

3. SUPORTE

3.1. Suporte aos usuários

A PlugLead, em conjunto com o fornecimento de todos os produtos e a prestação de todos os serviços correlatos, oferece ferramentas de suporte especializadas e personalizadas, que atenderão os usuários nas seguintes atividades:

- o Auxílio na configuração de campanha;
- o Auxílio na importação de base de contatos;
- o Auxílio na edição de contatos;
- o Auxílio na exclusão de contatos;
- o Auxílio para gerar relatórios de campanhas e de disparos;
- o Auxílio na visualização de históricos de disparos;
- o Auxílio para configuração da plataforma PlugLead;
- o Auxílio no processo de cancelamento;
- o Auxílio na alteração de planos contratados;

- o Auxílio em dúvidas gerais, relacionadas a cobranças, pagamentos, mensalidades e demais assuntos atinentes ao plano contratado.

Não são atribuições do suporte PlugLead:

- o Edição de planilhas;
- o Configuração de plataformas terceiras;
- o Se responsabilizar pela configuração da plataforma integrada;
- o Configurações dos templates das integrações;
- o Configurações dos fluxos do *chatbot*;
- o Análise de lógicas de fluxos;
- o Se responsabilizar por números bloqueados no *WhatsApp*;
- o Atendimentos via call/vídeo chamada.

3.2. Canais de Atendimento

A PlugLead disponibiliza aos usuários um Canal de Atendimento dentro da própria Plataforma PlugLead, que servirá para auxiliá-los na execução das atividades elencadas anteriormente.

Além disto, o usuário poderá contatar a PlugLead pelo e-mail: contato@pluglead.com.

Horário de Atendimento: De Segunda a Sexta-Feira (exceto feriados), das 08:00 a 12:00 e das 13:30 a 17:00 (horário de Brasília).

4. CONDIÇÕES CONTRATUAIS

O presente instrumento, doravante referido como “**TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO E RESPONSABILIDADE**” ou somente “**TERMOS**”, além de estipular as regras de utilização dos produtos fornecidos pela PlugLead, também consignará as condições contratuais mínimas atribuídas à todas as contratações realizadas no âmbito dos produtos detalhados no item 2 e regula integralmente as obrigações a serem firmadas entre a PlugLead e o usuário contratante.

Ao contratar qualquer dos serviços e produtos oferecidos pela PlugLead e preencher o formulário de contratação aderido eletronicamente (que conterá o plano contratado, os valores e as informações do usuário), o usuário declara ciência e concordância referente aos presentes Termos, se obrigando a cumprir todas as condições aqui estipuladas e não usar os serviços oferecidos pela PlugLead ou qualquer parte deles de qualquer maneira não expressamente permitida por estes Termos.

A não utilização, por parte do usuário, dos serviços contratados da PlugLead, não implica no cancelamento automático da contratação efetuada e não cancela cobranças geradas por meio desta.

Os usuários poderão acessar a plataforma PlugLead assim que compensado/autorizado o pagamento do plano contratado. A PlugLead se compromete a manter a qualidade e a disponibilidade integral dos serviços em questão.

Havendo qualquer problema no uso do sistema ou qualquer instabilidade na plataforma PlugLead, o usuário deve informar imediatamente à PlugLead, utilizando os Canais de Atendimento disponíveis na própria Plataforma ou no site da PlugLead, nos termos do item 3.

O usuário contratante é o único e exclusivo responsável por adquirir, instalar e manter todo e qualquer *software* ou *hardware* que eventualmente seja necessário para acessar a Plataforma PlugLead e utilizar os serviços contratados.

A PlugLead não será responsável por indisponibilidades ou instabilidades ocorridas em plataformas/sistemas terceiros, mesmo que eventualmente integradas à sua plataforma e que sejam utilizadas pelo usuário.

Cabe integralmente ao usuário contratante a responsabilidade por manter seus dispositivos atualizados e seguros, garantindo que estejam livres de espionagem, acesso remoto não autorizado por terceiros ou qualquer outra ameaça externa resultante do uso inadequado da plataforma PlugLead ou dos serviços. A Pluglead não se responsabiliza por situações causadas pelo mal-uso da Plataforma por parte do usuário ou pela negligência do mesmo em manter seus dispositivos seguros.

4.1. Contratação e formas de pagamento

O usuário poderá realizar a contratação paga diretamente com a PlugLead, através do site www.pluglead.com.

Os pagamentos se darão pela modalidade pré-paga, sendo creditado mensalmente no cartão de crédito informado pelo usuário no momento da contratação, o valor do plano escolhido. Adicionalmente, o usuário contratado se responsabiliza por todas as informações cadastradas no formulário de contratação, especialmente os dados do cartão de crédito informado, não sendo de responsabilidade da PlugLead a utilização de informações de terceiros pelo usuário.

À primeira contratação, a PlugLead poderá disponibilizar ao usuário contratante um único período gratuito (*free trial*) de 07 (sete) dias, por usuário/empresa (CPF/CNPJ/Telefone/Email), para que possa testar a funcionalidade da Plataforma ao seu negócio, podendo cancelá-la a qualquer momento, Após este período livre de cobrança, será realizada a primeira cobrança do plano contratado, e assim sucessivamente.

As cobranças serão realizadas sempre no mesmo dia de vencimento, não sendo alterada mesmo se o pagamento não for efetivado ou autorizado pela operadora de cartão de crédito do usuário.

O usuário poderá realizar a contratações de *upgrades* nos serviços, via plataforma ou em contato com a equipe de suporte/Canais de Atendimento PlugLead.

A PlugLead, por ser uma empresa sediada fora do território brasileiro, não é obrigada a emitir notas fiscais aos usuários. Caso o usuário necessite de qualquer tipo comprovação dos valores pagos, deverá solicitar a emissão de uma *invoice* pelos Canais de Atendimento da PlugLead, não sendo, a PlugLead, responsável por qualquer tipo de declaração que necessite ser realizado pelo tomador do serviço, ou seja, o próprio usuário, sendo de sua integral responsabilidade a respectiva declaração e eventuais registros ou documentos pertinentes.

A PlugLead poderá, unilateralmente, realizar a alteração dos valores das mensalidades cobradas por todos os planos disponíveis, devendo apenas comunicar os usuários contratantes de tal alteração com 30 (trinta) dias de antecedência, independentemente de aceite ou anuência do usuário, podendo fazê-lo por e-mail, site ou dentro da própria plataforma PlugLead.

A PlugLead se reserva o direito de excluir, a qualquer tempo e sem notificação prévia, qualquer cadastro de usuários que violem os respectivos Termos de Uso.

4.2. Cancelamentos e reembolsos

O usuário poderá solicitar o cancelamento dos serviços prestados pela PlugLead a qualquer momento.

Durante o período de *free trial* (sete primeiros dias de contratação do plano) o usuário poderá realizar livremente o pedido de cancelamento dos serviços, sem que haja a cobrança de qualquer valor. A cobrança dos valores ocorrerá apenas no sétimo dia após a contratação. Ocorrendo o pedido de cancelamento em momento posterior ao período de *free trial*, a PlugLead não realizará qualquer tipo de reembolso ao usuário, que de qualquer modo terá acesso à Plataforma até que se complete os 30 (trinta) dias contados do pagamento em questão, ou seja, até o final do ciclo de cobrança.

Caso o usuário alegue ausência de acesso à Plataforma por um período específico ou que os serviços contratados tenham sido totalmente ou parcialmente inutilizados, isso não o isentará de efetuar os pagamentos e cumprir as demais obrigações assumidas, conforme descrito neste documento.

5. PROTEÇÃO DE DADOS E RESPONSABILIDADES

A PlugLead se obriga a seguir as diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709), garantindo o tratamento adequado dos dados pessoais dos usuários cadastrados em sua plataforma, independente do país onde a empresa e o usuário estejam sediados. Isso é feito com o objetivo de preservar a liberdade, a privacidade e o desenvolvimento pessoal dos indivíduos.

A PlugLead se preocupa em oferecer treinamentos aos seus colaboradores e prestadores de serviços no âmbito da privacidade das informações adequada às suas funções, e estabeleceu um plano de treinamento que abrange a temática da privacidade, com foco especial na proteção de dados pessoais.

A PlugLead implementa constantemente padrões de segurança da informação para proteger os dados e informações fornecidos e coletados. No entanto, essa segurança está condicionada à correta utilização dos navegadores e dispositivos.

O usuário está ciente e concorda que, em razão do suporte a ser prestado pela PlugLead conforme o tópico 3, a PlugLead acessará as contas de usuários, tendo total acesso às informações constantes nas contas em questão.

O usuário é responsável por garantir que seus dispositivos que acessam as plataformas da PlugLead ou controladas por ela estejam protegidos contra vírus, *malwares*, invasões e outros riscos à sua privacidade e à segurança de seus dados e informações. Adicionalmente, o usuário concorda que a PlugLead não será responsável por qualquer uso ou acesso realizado sem os devidos cuidados indicados.

O usuário também é exclusivamente responsável pela guarda e utilização de eventual login e senha cadastrados nos sistemas de domínio da PlugLead. Qualquer operação realizada com esta identificação será de exclusiva responsabilidade do usuário.

Embora a PlugLead se responsabilize pelos dados pessoais que são cadastrados em sua própria plataforma, a PlugLead não se responsabilizará por informações, dados e mensagens enviados pelo usuário aos seus clientes utilizando-se de plataforma/serviços de terceiros, especialmente *WhatsApp*, em razão da incidência, neste caso, dos Termos de Serviços e Política de Privacidade da própria plataforma (https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy?lang=pt_BR), aos quais o usuário deve, em conjunto com o presente instrumento, possuir integral conhecimento e cumpri-los estritamente, para a devida segurança das informações (sensíveis ou não) que por ventura sejam compartilhadas.

Em que pese o esforço da PlugLead para manter a segurança e a integridade de informações pessoais fornecidas, devido à natureza inerente da internet como um veículo aberto de comunicação global, não há garantia de que as informações, durante a transmissão através da internet ou enquanto estiverem armazenadas em

sistemas da empresa ou de outra forma sob seu cuidado, estarão seguras da intrusão de outros (como hackers).

6. ALTERAÇÕES

Os presentes Termos poderão ser revistos ou alterados a qualquer momento, independente de anuência ou aceite de usuários, passando as alterações a vigorar imediatamente após a disponibilização no site da PlugLead e em sua plataforma.

Na hipótese de alteração destes Termos, os usuários serão notificados através dos canais apropriados. Nesta situação, caso o usuário ainda continue a utilizar os serviços da PlugLead após ser notificado de eventual alteração nos presentes Termos, considerar-se-á que o usuário concordou tacitamente com a nova versão deste documento.

A PlugLead sugere que o usuário ou qualquer outro interessado verifique regularmente os Termos e Condições Gerais de Uso e Responsabilidade, consultando a versão mais recente disponível em seu site oficial.

7. ACEITAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO E RESPONSABILIDADE

Estes Termos constituem o acordo integral entre a PlugLead e o usuário contratante e rege a utilização da Plataforma PlugLead, substituindo quaisquer contratos/acordos anteriores.

Ao utilizar a Plataforma PlugLead, o usuário concorda com todas as informações aqui previstas, de modo em que declara ter lido e entendido todas as regras, condições e obrigações estabelecidos no presente Termo, bem como concede autorização à PlugLead para realizar a coleta e o tratamento de seus dados pessoais.

8. CONTATOS

Eventuais dúvidas em relação ao presente instrumento poderão ser esclarecidas entrando em contato diretamente com a PlugLead.

Envie um e-mail para contato@pluglead.com.

Calle 56 con Avenida Samuel Lewis - Torre B - 15º, Ciudad de Panamá, República de Panamá.