



Seja bem vindo

Estes Termos e Condições de Uso foram feitos para você, Usuário que contrata e utiliza nossos produtos ou serviços.

Para quem vale estes termos?

Os presentes Termos e Condições de Uso (“Termos”) são celebrados entre nós, PLUGCHAT AI TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, (“Plug Chat” e/ou “empresa”) inscrita no CNPJ sob o nº 53.657.075/0001-06, com sede na Av. Bento Munhoz da Rocha Netto, nº 632, Sala 201-204 Torre Norte, CEP 87030-010, na cidade de Maringá-PR, e você, um Usuário Pessoa Jurídica ou Pessoa Física (“Usuário”), que contrata e utiliza os serviços que ofertamos através do Sistema do Plug Chat (“Sistema”).

Este Termo estabelece condições gerais aplicáveis à utilização do Sistema e website do Plug Chat (<https://plugchat.com.br/>), ao aceitar as disposições relacionadas aqui, o Usuário declara que conhece e concorda com o seu conteúdo e com as demais políticas do Plug Chat. Estes Termos e suas alterações prevalecem sobre propostas, acordos ou entendimentos, verbais ou escritos, que possam existir entre o Usuário e o Plug Chat.

1. Definições

1.1

Por valorizar a transparência e comunicação, disponibiliza-se abaixo, além das informadas anteriormente, as definições com os termos técnicos e conceitos que eventualmente serão abordadas nos presentes Termos:

Plug Chat: Sistema de gerenciamento de atendimentos, que centraliza múltiplos departamentos e Operadores em um único número de WhatsApp. O sistema permite o gerenciamento, distribuição e acompanhamento de atendimentos vinculados ao número de WhatsApp, com dashboards para acompanhamento e enriquecimento das conversas com informações adicionais.

Operadores: Pessoas indicadas pelo Usuário para realizar o atendimento do número do WhatsApp vinculado ao Plug Chat.

WhatsApp: um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones e versão web.

2. Das funcionalidades do sistema

2.1

O Plug Chat permite o gerenciamento de atendimentos em um único número de WhatsApp, distribuindo as conversas entre os diferentes Operadores do Usuário.

2.2

O Sistema dispõe de dashboards exclusivos para acompanhar o andamento dos atendimentos e permite a inserção de informações adicionais durante a conversa. Além disso, é possível realizar integrações externas (por exemplo, plataforma do Trello).

3. Do uso do sistema e responsabilidades do usuário

3.1

Para utilizar o Sistema, o Usuário deverá realizar o cadastro em nosso website (<https://plugchat.com.br/>). Para tanto, o Usuário fornecerá seus dados pessoais, que serão tratados conforme a nossa Política de Privacidade.

3.2

O cadastro realizado pelo Usuário apenas estará disponível após ser validado com o código específico enviado ao e-mail informado no momento do cadastro.

3.3

O Usuário garante que o uso do Plug Chat será feito de acordo com todas as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como às diretrizes do WhatsApp, da META e de outros serviços associados.

3.4

O Usuário, ao acessar e utilizar os serviços da Plug Chat, declara:

- Ter no mínimo 18 (dezoito) anos e ser civilmente capaz para compreender, aceitar e cumprir as disposições previstas neste Termo;
- Fornecer informações corretas e atualizadas durante o cadastro e uso do Sistema.
- Utilizar um número válido e vinculado ao WhatsApp.
- O Usuário concorda que o Plug Chat precisa de acesso a sua conta do WhatsApp e de todos os dados lá presentes para funcionamento do Sistema, tendo em vista a própria função do Plug Chat.
- Comprometer-se a utilizar o Plug Chat de acordo com a legislação vigente e respeitar as limitações de uso do software, evitando abusos, fraudes ou qualquer atividade que comprometa o funcionamento do Sistema.
- Zelar pelo seu login e senha de acesso, que são confidenciais e intransferíveis e pela confidencialidade das informações inseridas no Sistema.
- Ser o único responsável pelo gerenciamento da conta do Sistema, assim como pela atribuição de atendimentos entre seus Operadores.
- Monitorar suas atividades no Sistema e relatar imediatamente qualquer comportamento suspeito ou anômalo, contribuindo para a detecção precoce de ameaças.
- Garantir que os dispositivos utilizados para acessar o Sistema estejam sempre atualizados e com proteção de antivírus.
- Ser responsável por todos os dados inseridos e seu manuseio no Sistema, devendo evitar o compartilhamento e acesso desnecessário.
- Não utilizar o Plug Chat para qualquer finalidade ilícita ou para a transmissão de material ofensivo, abusivo ou inapropriado.

3.5

É completamente vedado ao Usuário:

a.

Usar material que não foi criado por você ou que possa violar direitos de terceiros. Isso inclui, mas não se limita a: texto, fotos, vídeos e áudios.

b.

Enviar informações enganosas/ilícitas de qualquer tipo.

c.

Aplicar engenharia reversa do nosso software em nosso site, ou de qualquer forma usada ou baixada do Sistema e/ou website.

d.

Enviar mensagens de texto ou multimídia que incluam palavras ou mensagens citadas: FAKE NEWS EM GERAL, palavras obscenas, ameaças, incitação à violência, ações racistas, intimidação, pornografia de qualquer tipo, abuso infantil e tudo o que possa afetar o bem-estar geral e boas maneiras. Se alguma destas regras for violada, você estará sujeito aos procedimentos legais correspondentes e será imediatamente banido do Sistema, sem prejuízo de responder nos termos da lei civil e criminalmente, código civil, código penal e código eleitoral.

3.6

O Usuário se compromete a compensar e ressarcir o Plug Chat (incluindo honorários advocatícios e custas processuais) de quaisquer ações judiciais (ação de regresso ou outra ação judicial, conforme o caso) resultantes de qualquer reclamação devido a ações não permitidas ou proibidas detalhadas em todos os documentos legais do serviço, bem como as resultantes de reclamações de terceiros que usaram sua senha.

4. Dos planos e pagamentos

4.1

Após a realização do cadastro, o Usuário deverá escolher um dos planos disponíveis para utilizar as funcionalidades do Plug Chat.

4.2

Todos os planos pagos disponíveis contam com a disponibilização ao Usuário de 2 (dois) Operadores por número de WhatsApp vinculado ao Sistema, podendo o Usuário contratar mais operadores, a qualquer momento, por valor adicional para cada Operador extra.

4.3

As funcionalidades disponíveis em cada plano são definidas pelo Plug Chat e podem ser atualizadas e/ou ajustadas sem a necessidade de aviso prévio, assim como as formas de pagamento. Todas as informações sobre planos, pacotes e seus respectivos valores estão disponíveis no site oficial (<https://plugchat.com.br/>).

4.4

Os planos disponíveis atualmente são:

Plano Mensal

Plano Trimestral

Plano Semestral

4.5

Os valores dos planos podem variar conforme as funcionalidades e quantidades de Operadores solicitadas pelo Usuário no momento da contratação. Em caso de mudanças/atualizações nos valores dos serviços, os Usuários ativos e pagantes serão informados com antecedência via e-mail e/ou nas notificações dentro do Sistema.

4.6

Poderão ser ofertadas campanhas, promoções e/ou condições especiais a qualquer tempo, inclusive, de forma exclusiva para novos Usuários.

5. Interrupção do sistema

5.1

O serviço fornecido pelo Plug Chat poderá ser interrompido, a qualquer momento, sem que haja qualquer direito de indenização ou compensação ao Usuário, nas seguintes hipóteses:

a.

Manutenções técnicas ou operacionais que exijam desligamento temporário da plataforma.

b.

Casos fortuitos ou de força maior.

c.

Ações de terceiros que impeçam a prestação dos serviços.

d.

Falta de fornecimento de energia elétrica.

e.

Interrupção ou suspensão dos serviços de telecomunicações.

f.

Falhas no sistema de transmissão e/ou roteamento no acesso à internet.

g.

Falhas na infraestrutura de terceiros que fornecem suporte ao Plug Chat.

5.2

Tendo em vista que é impossível o funcionamento integral e ininterrupto de qualquer sistema de telecomunicação ou de informática, durante 365 dias por ano, 24 horas por dia, nesta situação de fragilidade também se incluindo, em razão de sua complexidade, o serviço, o Plug Chat não garante seu funcionamento ininterrupto e/ou isento de erro.

6. Isenção de responsabilidade

6.1

Além disso, o Usuário concorda, declara e aceita, que o Plug Chat não será responsável:

- Por dados desatualizados, incompletos e/ou inverídicos eventualmente apresentado no Sistema pelo Usuário.
- Pela presença de software maliciosos quando da utilização do Sistema, bem como outros elementos nocivos que possam produzir alterações nos sistemas informáticos dos Usuários (hardware e software) ou nos documentos eletrônicos armazenados no sistema informático, eximindo-se pelos danos e prejuízos que possam ocorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos no Sistema.
- Pelo eventual bloqueio por parte do WhatsApp do número de telefone vinculado ao Sistema. Nesta hipótese, não será de responsabilidade do Plug Chat conceder ao Usuário qualquer reembolso, crédito ou compensação.
- Por danos, falhas técnicas e/ou problemas decorrentes de forma indireta do uso do Sistema, ou por danos que decorrentes do conhecimento que terceiros não autorizados possam ter a dados disponibilizados por meio do Sistema, em decorrência de falha exclusiva do Usuário ou de terceiros que fujam ao controle razoável do Plug Chat.
- Por danos ou indenizações decorrentes de quaisquer alterações realizadas no Sistema, sem aviso prévio ou anuência do Usuário.
- Pelos eventuais danos resultantes do uso indevido do Sistema pelo Usuário e/ou dos atos que estejam em desacordo com estes Termos.
- Por eventuais perdas financeiras decorrente o mau uso do Sistema.
- Pelo teor das mensagens enviadas pelo Usuário nas conversas vinculadas no número do Plug Chat, sendo o Usuário o único responsável pelas suas ações dentro do Sistema.
- Pelo uso do Plug Chat para envio de SPAM, ou seja, de mensagens massivas não solicitadas pelo cliente final.

7. Do Reembolso e cancelamento

7.1

Ao adquirir qualquer um dos serviços e planos, inclusive de renovação automática, o Usuário poderá, em até 7 (sete) dias corridos da confirmação da compra, requerer o reembolso integral da compra.

7.2

O Usuário deve entrar em contato com o suporte do Plug Chat, fornecendo todos os detalhes da compra e registro, e solicitando o reembolso. O reembolso será processado em um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis. O período de reembolso para compras feitas com cartão de crédito estará sujeito aos Termos e Condições de Uso da respectiva bandeira do cartão.

7.3

O Usuário poderá solicitar o cancelamento do plano mensal a qualquer momento, antes de ser realizada a próxima cobrança.

7.4

O Usuário que contratar plano trimestral ou semestral, deverá solicitar o cancelamento do plano contratado com antecedência mínima de 15 (quinze dias) do vencimento da mensalidade seguinte.

7.5

O Usuário concorda que, no caso do cancelamento da assinatura trimestral ou semestral, será cobrado, além dos valores pelo período utilizado, a multa pelo cancelamento no valor de 30% (trinta por cento), sobre as mensalidades vencidas.

7.6

Para solicitar o cancelamento, o Usuário deverá enviar sua solicitação para o suporte da Plug Chat, ou pela área de assinatura dentro do Sistema, no botão cancelar assinatura.

7.7

Não observando o Usuário o prazo para cancelamento dentro do prazo de reembolso, será realizada cobrança do período integral contratado, pelo qual, o serviço continuará disponível ao Usuário, sendo realizado cancelamento para o ciclo de cobrança seguinte, sem prejuízo da multa pré-estabelecida.

8. Suspensão e/ou cancelamento da conta

8.1

O Plug Chat poderá, unilateralmente, suspender e/ou cancelar o acesso e Conta do Usuário no Sistema, caso seja constatada uma das seguintes situações:

- Violação, pelo Usuário, de qualquer uma das disposições constantes neste Termo ou Políticas do Plug Chat.
- Identificação de que o Usuário não é quem diz ser no momento de seu cadastro no Sistema..
- Suspeitas e/ou indícios que o Usuário praticou atos fraudulentos ou ilegais no Sistema.
- Inadimplemento ou realização de Chargeback (solicitação de estorno do pagamento realizado com o cartão de crédito com a intenção de fraudar o pagamento realizado ao Plug Chat).

9. Privacidade e proteção de dados

9.1

O Plug Chat realiza o tratamento dos dados pessoais fornecidos pelo Usuário de acordo com as leis vigentes, em especial pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.

9.2

Caso o Usuário deseje saber quais dados são coletados e como é realizado o tratamento pelo Plug Chat, a Política de Privacidade pode ser consultada a qualquer momento em nosso website e/ou Sistema.

10. Propriedade Intelectual

10.1

O Usuário concorda, reconhece e declara que todos os conteúdos disponibilizados pelo Plug Chat, como, mas não se limitando a, marcas, os logotipos, os ícones, os vídeos, os arquivos, os layouts, os textos, os materiais didáticos, entre outros, são de propriedade exclusiva do Plug Chat, estando protegidos pelas leis e tratados internacionais, sendo proibida a cópia, reprodução, ou qualquer outro tipo de utilização, ficando os infratores sujeitos às sanções civis e criminais correspondentes, nos termos das Leis nº 9.279/96, 9.610/98 e 9.609/98.

11. Serviços de terceiros

11.1

O Plug Chat não assume qualquer responsabilidade por websites, integração com sistemas externos ou outros destinos de links que levem o Usuário para fora do Plug Chat. Da mesma forma, o Plug Chat não se responsabiliza por materiais de terceiros inseridos no Sistema, todos os serviços de terceiros são de responsabilidade exclusiva daqueles que os disponibilizam e serão regidos pelos seus próprios Termos de Uso estabelecidos por cada terceiro responsável, sendo, portanto, responsabilidade exclusiva do Usuário acessar e verificar os respectivos Termos e Uso dos terceiros.

11.2

A Plataforma oferece funcionalidades aprimoradas por tecnologias de inteligência artificial (IA) fornecidas por terceiros, integradas para melhorar a experiência e otimizar os seus serviços. O uso dessas funcionalidades é opcional, cabendo ao Usuário decidir se deseja utilizá-las durante a interação com a Plataforma.

O não uso dessas ferramentas não compromete o acesso nem o desempenho dos demais serviços oferecidos. Ao optar por utilizá-las, o Usuário reconhece suas características e limitações, assumindo integralmente a responsabilidade pelos resultados gerados.

12. Disposições gerais

12.1

Caso qualquer uma ou mais das condições deste Termo forem consideradas nulas ou ineficazes nos termos da legislação aplicável, a validade ou a eficácia das demais disposições não serão afetadas.

12.2

O Plug Chat pode alterar e atualizar, a qualquer momento, os Termos e os conteúdos disponibilizados em seu Sistema. Em caso de alteração, o Usuário será comunicado pelo e-mail atualizado da conta e/ou por notificação dentro do Sistema.

12.3

Dessa forma, o Usuário reconhece e aceita que, assim que publicada eventual alteração deste Termo, o uso do Plug Chat passará a ser submetido aos Termos e Condições de Uso Atualizados.

13. Legislação e foro

13.1

Todas as controvérsias que venham a surgir relacionadas ao presente Termo serão resolvidas de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil. Se eventualmente qualquer disposição deste Termo for considerada ilegal e/ou inválida, isto não afetará a vigência das demais cláusulas e disposições, que permanecerão em pleno vigor.

13.2

Fica eleito o Foro da Comarca de Maringá-Paraná para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Termo, sem prejuízo de o Usuário do Sistema optar pelo foro de seu domicílio

14. Canal de atendimento

14.1

Em caso de dúvidas, sugestões ou necessidade de atendimento, contate o Plug Chat por meio do WhatsApp (44) 3123-6157 ou pela Central de Ajuda disponível em nosso website.

Declaro que li, entendi e concordei com as disposições previstas nestes Termos e Condições de Uso.

