

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

Estes Termos e Condições de Uso da Plataforma **HELLO PACO** (“Termos de Uso” ou “Termos”) regulamenta a utilização e contratação da Plataforma, disponibilizada pela **HELLO PACO SOLUÇÕES EM ATENDIMENTO LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº. 40.298.071/0001-37, com sede na Avenida Carlos Gomes, nº. 1.000, sala 502, bairro Auxiliadora, cidade de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, CEP nº. 90.480-001 (“**HELLO PACO**” ou “**Nós**”); e

Contratadas por “Você” ou “Cliente”, pessoa jurídica que se cadastra na Plataforma da **HELLO PACO**, portanto, já devidamente qualificada, a quem estes Termos se aplicam.

**Ao aderir e acessar a Plataforma HELLO PACO, você reconhece e concorda, de forma livre, espontânea, plena e sem reservas, com o presente Termo de Uso, bem como com as demais Políticas disponíveis na Plataforma.**

Estes Termos sempre estarão disponíveis para leitura e visualização na página pública <https://www.hellopaco.com.br/termos-de-uso>.

### 1. DEFINIÇÕES

1.1. Sem prejuízo às demais definições previstas neste Termo, e para fins de sua interpretação, as seguintes palavras serão assim definidas:

<b>Administrador</b>	Usuário que possui o acesso integral ao sistema, detentor de login e senha cadastrados no momento da contratação, podendo ser o próprio Cliente, se pessoa física, ou seu representante legal, aqui considerado aquele que for designado pela empresa para deter e gerir o acesso principal à Plataforma. O Administrador será o responsável por cadastrar todos os Colaboradores e demais Usuários, configurar unidades, equipes e grupos de acesso, aos quais poderão ser dadas permissões de acesso a determinadas funcionalidades, para melhor atender às necessidades do Cliente. É considerado também administrador da conta o Usuário que assim estiver cadastrado no sistema como administrador e com liberação pela empresa para utilizar os recursos da Plataforma como Administrador.
<b>Anual</b>	Modalidade de pagamento por um Plano, realizado em uma única parcela, e o Cliente terá o acesso a Plataforma disponibilizada por um ano, desde que observadas as obrigações presentes nos Termos.
<b>Ativação</b>	O Cliente terá 10 (dez) dias de acesso gratuito a Plataforma, para fins de degustação. Após, será necessário definir o plano para ativar a assinatura.
<b>Atualizações</b>	Todos os planos garantem correções de bugs e melhorias constantes nos módulos já existentes no software, de acordo com o plano contratado. A <b>HELLO PACO</b> se resguarda do direito de acrescentar novos módulos e/ou recursos que possam ser contratados à parte dos planos presentes no documento.
<b>Clico de Pagamento</b>	Todas as assinaturas, em uso, após o período de testes de 10 (dez) dias de acesso, são contabilizadas até o último dia do mês, e deverão ser pagas na data escolhida no mês seguinte.
<b>Informação Confidencial</b>	Este documento e todas as informações técnicas, comerciais e estratégicas nele contidas (incluindo dados, processos, métodos e esquemas gráficos) são estritamente confidenciais, constituindo segredos de negócio de uso exclusivo da <b>HELLO PACO</b> e protegidos pelas leis de propriedade intelectual vigentes. Possíveis informações de terceiros mencionadas, foram obtidas de fontes públicas devidamente citadas ou mediante a prévia autorização de seus titulares. Qualquer utilização ou divulgação além da aqui permitida, sem o prévio consentimento por escrito da <b>HELLO PACO</b> , poderá prejudicar interesses comerciais e estratégicos desta, sendo passível das medidas legais cabíveis.
<b>Mensal</b>	Modalidade de pagamento por um Plano, realizado a cada mês.

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

<b>Planos</b>	Conjunto de valores, forma de pagamento, periodicidade, funcionalidades que o Cliente pode escolher sozinho ou com a ajuda de um consultor, a depender do tipo do Plano.
<b>Plataforma</b>	Sistema de atendimento ao cliente via chat, multicanais, com automação (robô) e integração com sistemas de CRM's e ERP's.
<b>Política(s)</b>	Política de Privacidade, Política de Cookies e demais políticas da <b>HELLO PACO</b> disponíveis e que se tornarão disponíveis em suas páginas públicas.
<b>Proposta Comercial</b>	Documento enviado pela <b>HELLO PACO</b> onde constam disposições específicas sobre o Plano contratado, acordadas entre o Cliente e a <b>HELLO PACO</b> .
<b>Semestral</b>	Modalidade de pagamento por um Plano, realizado em uma única parcela, e o Cliente terá o acesso a Plataforma disponibilizada por 6 (seis) meses, desde que observadas as obrigações presentes nos Termos.
<b>Usuário(s)</b>	Todo aquele que possui acesso à Plataforma, seja ele Administrador, Gestor, Colaborador ou terceiro ao qual seja autorizada ou fornecido o acesso para utilização dos Serviços.

## 2. SERVIÇOS

2.1. Serviços da HELLO PACO. Os serviços da **HELLO PACO**, objeto deste Termo, trata da disponibilização de acesso à Plataforma, no formato *Software as a Service* (SaaS ou Software como serviço) e *as is, as available* (como está, como disponível), a qual possibilita, mediante prévia contratação, acesso a um sistema de atendimento ao cliente via chat, multicanais, com automação (robô) e integração com sistemas CRM's e ERP's, dentro dos limites das obrigações e direitos previstas nos Termos ("**Serviço(s)**").

2.2. Mudança de funcionalidades. As funcionalidades da Plataforma poderão sofrer alterações, sempre visando prestar o melhor serviço, com a melhor tecnologia a Você. As atualizações da Plataforma são realizadas de forma automática, com correções e melhorias, assim, Você sempre utilizará a versão mais recente da Plataforma, não sendo possível a utilização de versões anteriores.

2.3. Declaração de vontade. Os presentes Termos de Uso estabelecem obrigações contratadas de livre e espontânea vontade entre Você e a **HELLO PACO** e têm como objetivo trazer transparência e segurança para a relação jurídica que se estabelece a partir do momento em que Você anui expressamente com os Termos de Uso, concordando em segui-los estritamente, bem como interpretá-los em consonância com o princípio da boa-fé, estabelecido pelo artigo 422 do Código Civil brasileiro, e com toda a legislação brasileira.

2.4. Atualização dos Termos de Uso. Estes Termos poderão ser atualizados a qualquer momento, sempre buscando aprimorar seus Serviços e a sua experiência. Neste caso, os novos Termos de Uso entrarão em vigor imediatamente após sua publicação na Plataforma, de forma que a continuidade na utilização dos Serviços representará seu consentimento expresso com os novos termos e condições.

2.4.1. Em caso de discordância com quaisquer das alterações promovidas pela **HELLO PACO** nos aspectos formais, procedimentais ou substanciais destes Termos de Uso, poderá o Cliente manifestar-se, por escrito, através do e-mail [suporte@hellopaco.com.br](mailto:suporte@hellopaco.com.br), no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar de seu conhecimento dos novos termos e condições, para eventual negociação ou poderá cessar imediatamente o uso dos Serviços e solicitar o cancelamento do Plano contratado.

2.5. Você concorda que ao se cadastrar na Plataforma, anui e deverá obedecer a quaisquer Políticas ou Termos disponíveis sobre nossos Serviços ou que estejam disponíveis em nosso site.

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

- 2.6. Não compreende o objeto dos Termos:
- a. A cessão ou licenciamento de propriedade intelectual, direitos patrimoniais e morais sobre a Plataforma, a qualquer título;
  - b. A disponibilização dos navegadores e equipamentos necessários para o acesso à Plataforma;
  - c. Dentre outros itens que não estejam expressamente previstos nestes Termos.

### 3. CADASTRO E INFORMAÇÕES

3.1. Manutenção dos dados cadastrais atualizados. Os seus dados, presentes na Plataforma, são o meio utilizado para que a **HELLO PACO** possa entrar em contato com Você, caso necessário. Eventual prejuízo por parte do Cliente em razão de erros presentes em seu cadastro, não são responsabilidade da **HELLO PACO**, sendo de sua responsabilidade a manutenção atualizada dos seus dados cadastrais, especialmente seu endereço eletrônico.

- 3.1.1. Você deverá inserir na Plataforma informações verdadeiras, legais e corretas sobre si, sendo Você o único responsável civil e criminalmente por qualquer informação inserida. Caso insira informações incorretas ou inverídicas sobre si, ou se recuse a corrigi-las se solicitado, a **HELLO PACO** se reserva o direito de não concluir o cadastro ou, caso este esteja concluído, de bloquear a sua utilização e acesso à Plataforma até que se regularize a situação.

3.2. Seu login e senha. O Serviço é acessado por meio de login e senha exclusivos, pessoais e intransferíveis, realizados após seu cadastro na Plataforma. Você deverá manter seguros seu login e senha de acesso aos Serviços. Caso desconfie que alguém não autorizado tenha utilizado seu login e senha, recomendamos que Você realize a alteração de sua senha, que deve ser realizada dentro da Plataforma.

- 3.2.1. A **HELLO PACO** não se responsabiliza pelo acesso indevido de terceiros nas contas registradas na Plataforma, seja pelo compartilhamento de senha ou pelo acesso indevido a elas, sendo de única e exclusiva responsabilidade dos Usuários a manutenção e a segurança de sua conta.

### 4. VALORES, PAGAMENTOS E PLANOS

4.1. Período de Testes. Você poderá, mediante cadastro prévio, utilizar gratuitamente a Plataforma de forma ilimitada, pelo período de 10 (dez) dias, a contar da data do cadastro, de forma não exclusiva e intransferível.

- 4.1.1. Caso queira adquirir um Plano para poder usufruir da Plataforma conforme as funcionalidades disponíveis para cada Plano, será necessário o fornecimento de informações adicionais, as já fornecidas em seu cadastro inicial.
- 4.1.2. Se após o término do período de teste o Cliente não optar por um dos Planos, seu acesso à Plataforma será imediatamente bloqueado, podendo voltar a utilizar os Serviços assim que realizar a contratação de um dos Planos. Eventuais dados inseridos pelo Cliente e Usuários durante o período de testes serão armazenados exclusivamente para custódia da **HELLO PACO** pelo prazo legal de 6 (seis) meses.

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

- 4.1.3. A **HELLO PACO** poderá alterar, revogar ou deixar de ofertar o período de testes, bem como decidir e gerenciar quais serão as funcionalidades disponibilizadas nesta modalidade.
- 4.2. Como verificar valores e Planos. Você poderá verificar os Planos disponibilizados pela **HELLO PACO**, seus valores e funcionalidades contempladas em cada um, a qualquer momento por meio do link: <https://www.hellopaco.com.br/>.
- 4.3. A depender do Plano escolhido, o Cliente receberá Proposta Comercial para verificação das especificidades do referido Plano.
- 4.4. Modificação dos valores. A **HELLO PACO** notificará previamente o Cliente em caso de modificação ou atualização dos valores cobrados pelos Serviços, antes dos novos valores serem efetivados. Dessa forma os valores atuais pagos pelo Cliente referentes ao seu Plano atual se mantêm inalterados até o fim da vigência deste Plano, salvo hipótese de reajuste prevista no item 4.10 destes Termos. Decorrido o período do seu Plano atual, a utilização dos Serviços estará condicionada ao pagamento do novo valor do Plano pelo Cliente.
- 4.4.1. Caso o Cliente não concorde com o novo valor do Plano contratado, poderá realizar *Upgrade* e *Downgrade* ou ainda, solicitar o cancelamento da contratação junto à **HELLO PACO**.
- 4.5. Planos. Os Planos Pagos poderão ser contratados nas modalidades Mensal, Semestral ou Anual e seus valores e funcionalidades podem ser verificados por meio do link: <https://www.hellopaco.com.br/>.
- 4.5.1. Ao contratar um dos Planos, Você deverá fornecer seus dados atualizados, válidos e corretos para escolher uma das formas de pagamento, podendo optar pelo pagamento por meio da emissão de boletos bancários ou por meio de cartão de crédito.
- 4.5.2. Forma de pagamento. Na hipótese de pagamento por meio de cartão de crédito, a cobrança será realizada imediatamente após a inserção pelo Cliente dos dados do cartão no sistema, e o dia do processamento será considerado como a data de vencimento do plano nos meses subsequentes. Caso o pagamento não seja liquidado com sucesso devido à perda de validade, insuficiência de fundos, bloqueio ou problemas decorrentes da operadora de crédito ou da relação desta com o Cliente, a **HELLO PACO** entrará em contato com o Cliente para auxiliá-lo na regularização de sua assinatura, observados os itens 4.10.
- 4.5.3. Ao cadastrar os dados do cartão de crédito de sua escolha, o Cliente autorizará a **HELLO PACO** a realizar continuamente as cobranças do Plano de assinatura, salvo se requisitado o cancelamento prévio, nos termos dos itens da seção 12.
- 4.5.4. Selecionado o pagamento por meio de boleto bancário no ato da contratação, a disponibilização dos Serviços contratados ficará condicionada ao pagamento pelo Cliente, que deverá realizá-lo em até 03 (três) dias a contar da contratação, data que será considerada como de vencimento dos boletos nos meses subsequentes.
- 4.5.5. Plano Semestral. Em optando o Cliente pela assinatura de um Plano Semestral, deverá realizar o pagamento integral do valor da semestralidade na contratação do Plano, mediante a leitura e aceite dos presentes Termos de Uso, inserindo os dados de cartão de crédito para a cobrança ou optando pelo pagamento através de boleto bancário. Na

## **TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.**

hipótese de pagamento via cartão de crédito, Você poderá realizar parcelamento do valor do Plano em até 6 (seis) prestações. Na modalidade de pagamento via boleto bancário, o valor do Plano será devido integralmente em parcela único.

- 4.5.6. Plano Anual. Em optando o Cliente pela assinatura de um Plano Anual, deverá realizar o pagamento integral do valor da anuidade na contratação do Plano, mediante a leitura e aceite dos presentes Termos de Uso, inserindo os dados de cartão de crédito para a cobrança ou optando pelo pagamento através de boleto bancário. Na hipótese de pagamento via cartão de crédito, Você poderá realizar parcelamento do valor do Plano em até 12 (doze) prestações. Na modalidade de pagamento via boleto bancário, o valor do Plano será devido integralmente em parcela único.

4.6. Upgrade. Em caso de *Upgrade*, o Cliente deverá pagar o valor integral do novo Plano escolhido no ato da contratação, caso opte pelo pagamento com cartão de crédito, ou em até 3 (três) dias úteis após a contratação, caso opte pelo pagamento por boleto bancário. Caso o pagamento do Plano anterior já tenha sido efetuado, será calculada a diferença com o valor total do novo Plano, baseada nos dias em que a Plataforma foi disponibilizada (*pro-rata*), sendo concedido ao Cliente o desconto equivalente.

- 4.6.1. O cliente poderá a qualquer momento efetuar o *Upgrade* diretamente dentro da Plataforma, ou através das opções de chat no site da **HELLO PACO**, ou ainda, através do e-mail [suporte@hellopaco.com.br](mailto:suporte@hellopaco.com.br).

4.7. Downgrade. Em caso de *Downgrade*, o Cliente declara estar ciente e concorda que a **HELLO PACO** não efetuará o ressarcimento de qualquer valor já pago pelo Plano anterior. Eventual diferença decorrente da superioridade do valor pago pelo Plano anterior não será abatida na mensalidade de migração ou nas mensalidades subsequentes do novo Plano contratado.

4.8. Impostos, taxas e contribuições. Todos os impostos, taxas e contribuições devidos pelos Serviços estão inclusos no valor do Plano contratado e, conseqüentemente, nos valores a serem faturados pela **HELLO PACO**.

- 4.8.1. No caso de instituição ou elevação de qualquer tributo que incida diretamente nos Serviços contratados, os preços dos Planos serão automaticamente ajustados a tais modificações, sendo o Cliente previamente comunicado pela **HELLO PACO** quanto à alteração nos valores de seu Plano. Caso não concorde com os novos valores, Você poderá realizar o *Downgrade* do Plano ou solicitar o cancelamento da contratação junto à **HELLO PACO**.

4.9. Atraso no pagamento. O atraso no pagamento acarretará a incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, atualização monetária pela variação positiva do índice IGP-M/FGV, ou outro que venha a substituí-lo, e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso.

- 4.9.1. Atraso no pagamento superior a 05 (cinco) dias. Não realizado o pagamento do Plano em até 05 (cinco) dias a contar da data de vencimento, Você terá seu acesso à Plataforma suspenso (o que impedirá o uso do sistema para todas as atividades), ficando facultado à **HELLO PACO** encaminhar a dívida não paga – proporcionalmente aos dias utilizados sem pagamento – à protesto, devendo o Cliente regularizar seu débito junto ao Cartório competente. Nesta hipótese, caberá ao órgão mantenedor notificar o Cliente anteriormente à inscrição nos cadastros de proteção ao crédito, não sendo de responsabilidade da **HELLO PACO** proceder a referida notificação.

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

4.9.2. Atraso no pagamento superior a 90 (noventa) dias. Decorridos 90 (noventa) dias da data de vencimento sem que haja o pagamento dos valores devidos e protestados, acrescidos de juros e multa incidentes, haverá o cancelamento do contrato, sendo resguardados os dados dos Usuários pelo prazo legal de 6 (seis) meses. Havendo o interesse do Cliente em retomar o uso da Plataforma, após o 6 (seis) meses, deverá esta fazer nova contratação nas condições disponíveis no site <https://www.hellopaco.com.br>.

4.10. Reajuste. O Cliente declara estar ciente e concorda de que a **HELLO PACO** poderá reajustar os valores cobrados anualmente, conforme a variação positiva do índice IGP-M/FGV, ou outro que venha a substituí-lo, observada a data de contratação do Plano atual do Cliente.

## 5. CAMPANHAS PROMOCIONAIS E CÓDIGOS DE DESCONTO

5.1. A **HELLO PACO** poderá, a seu exclusivo critério, realizar campanhas promocionais, conceder benefícios ou criar e ofertar códigos promocionais e ou códigos de desconto, que poderão ser resgatados para crédito na conta ou de outra forma e em outras condições que venham a ser estabelecidas em cada ação promocional.

5.2. O Cliente declara ter ciência de que os códigos promocionais ou códigos de desconto eventualmente ofertados podem expirar antes de serem utilizados se ultrapassado o prazo de validade informado, não devem ser duplicados, transferidos, vendidos ou disponibilizados ao público em geral, salvo se expressamente autorizado pela **HELLO PACO**, e de que as campanhas promocionais podem dirigir-se a um público específico, no qual não estará necessariamente inserida.

5.2.1. Na hipótese de ações promocionais dirigidas a um público específico no qual não se encaixa o Cliente, incluindo, mas não se limitando a benefícios ofertados exclusivamente a novos clientes ou, ainda, que sejam válidos somente para uma modalidade de Plano, o Cliente declara estar ciente de que não terá direito ao mesmo desconto e ou benefício ofertado, permanecendo sob as mesmas condições contratadas e não fazendo jus a qualquer ressarcimento.

5.3. O Cliente está ciente de que ao realizar a contratação dos Serviços a partir de qualquer campanha promocional em que tenham sido concedidos benefícios e ou descontos, a alteração do Plano contratado, seja para realizar o *Downgrade* ou *Upgrade*, poderá acarretar na perda dos benefícios e ou descontos anteriormente concedidos a Você, a depender das regras e condições estabelecidas no ato de contratação, bem como dos Serviços e funcionalidades a serem disponibilizados ao Cliente, quando da alteração do Plano.

5.4. As campanhas promocionais poderão ser ofertadas através do site, aplicativo ou encaminhadas ao e-mail do Cliente, a depender do público-alvo que se deseje atingir, e estarão condicionadas ao cumprimento do regulamento disponibilizado em cada campanha, estando ciente o Cliente de que a desobediência a qualquer das normas estabelecidas acarretará a perda do benefício concedido.

5.5. Os referidos códigos promocionais não serão válidos, em qualquer hipótese, como dinheiro e deverão ser utilizados conforme as condições estabelecidas pela **HELLO PACO**, devendo ser utilizados de forma legal e para a finalidade e o público a que se destinam, no prazo estipulado e de vigência de cada promoção.

5.6. A utilização dos códigos é mera liberalidade do Cliente, estando ciente de que sua utilização indevida poderá acarretar a perda do benefício, sem que disto resulte qualquer responsabilidade para a **HELLO PACO**, ou, ainda, poderá gerar a retenção ou dedução de vantagens que sejam obtidas mediante

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

erro, fraude, ilegalidade ou violação às normas das ações promocionais, sem prejuízo das demais sanções previstas nos presentes Termos de Uso.

### 6. SEUS DEVERES

6.1. Você deve ter mais de 18 (dezoito) anos de idade completos para utilizar os Serviços e em caso de pessoa jurídica, deve possuir os poderes legais legítimos para representá-la.

6.2. O Cliente reconhece que será responsável por todas as operações efetuadas em sua conta na Plataforma, inclusive aquelas relacionadas ao pagamento, bem como pelo gerenciamento das informações por Você inseridas e daquelas provenientes da utilização dos Serviços, pelos seus Colaboradores e demais Usuários vinculados ao seu cadastro. Quaisquer danos que Você venha a sofrer, ou sejam provocados à **HELLO PACO** ou a terceiros, em razão de acesso à Plataforma por meio de sua conta, serão de sua responsabilidade, uma vez que o acesso só será possível por meio de login e senhas dos quais Você é a única detentora.

6.3. Em sendo o Cliente pessoa jurídica, o cadastro deverá ser realizado por seu representante legal, o qual terá acesso ao sistema como Administrador e será, juntamente com a empresa, o responsável pelo sigilo e segurança do login e senhas, nos termos do item anterior. Caso o representante legal designado deixe de trabalhar com o Cliente e seja o único detentor das informações de acesso, Você deverá entrar em contato com a **HELLO PACO**, enviando cópia autenticada e atualizada de seu Contrato Social e outro documento oficial que lhe outorgue os devidos poderes para solicitar um novo login, que lhe será encaminhado em até 2 (dois) dias, a contar da data de solicitação, podendo então efetuar as modificações necessárias.

6.4. Ao se comunicar com a **HELLO PACO** e seus colaboradores por qualquer meio, Você deverá se comunicar de forma profissional e respeitosa, de acordo com estes Termos em geral.

6.5. Ao utilizar os Serviços da **HELLO PACO**, o Cliente declara expressamente não praticar, utilizar, explorar ou aceitar a exploração de trabalho escravo ou em condição análoga a de escravo, degradante, em condições de exploração sexual de menores e de mão-de-obra infantil e adolescente, salvo na condição de aprendiz e em plena conformidade com a legislação vigente, bem como declara expressamente conduzir suas atividades em conformidade com todas as normas legais, incluindo a Lei Anticorrupção n.º 12.846/2013. Em sendo constatadas quaisquer condutas contrárias à legislação vigente, poderá a **HELLO PACO** tomar as medidas que entender necessárias, bem como comunicar as autoridades competentes, estando ciente o Cliente de que será único e integralmente responsável por todas as consequências de sua conduta ilegal.

6.6. Você é responsável pelo teor de todas as informações que introduzir na Plataforma, ciente de que essas informações poderão ficar armazenadas nos servidores da **HELLO PACO**.

6.7. Os dispositivos pelos quais Você e demais Usuários acessam a Plataforma, conexão à internet e navegadores, plataformas, servidores e eventuais algoritmos utilizados por Você são de sua exclusiva responsabilidade. A **HELLO PACO** não se responsabiliza por quaisquer dificuldades técnicas e ou estruturais que Você possa enfrentar na utilização dos seus equipamentos, plataformas ou sistemas operacionais ou pelo mau funcionamento dos Serviços inerente às falhas de conexão. Caso o acesso à Plataforma ocorra por meio de dispositivos móveis, poderão incidir as taxas e encargos da rede de dados móveis utilizada, sendo de sua responsabilidade exclusiva o pagamento por quaisquer uma delas.

6.8. É de sua responsabilidade assegurar e manter seguro as estruturas físicas e virtuais para acesso à Plataforma, incluindo, mas sem se limitar ao ambiente de seu equipamento ou dispositivo, servidores,

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

algoritmos e sistemas operacionais, utilizando as melhores práticas da indústria no que tange o desenvolvimento de software, bem como a utilização de ferramentas de prevenção de riscos eletrônicos, como antivírus e *firewall*, também, software e sistemas operacionais atualizados e eficientes para o completo funcionamento da ferramenta, sendo também de sua responsabilidade proteger as suas informações de cadastro para acesso à Plataforma.

6.9. Será de responsabilidade do Usuário indenizar/reembolsar a **HELLO PACO**, inclusive em relação a honorários advocatícios e custas processuais, em caso de reclamação ou demanda promovida por terceiros, que decorram, exclusivamente, das atividades do Cliente ou demais Usuários na Plataforma, do seu descumprimento dos Termos de Uso e demais Políticas ou de qualquer violação à lei ou ao direito de terceiros.

6.10. A **HELLO PACO** não é parte de nenhuma transação realizada entre o Usuário, seus representantes, prepostos, colaboradores e consumidores, nem possui controle sobre a qualidade, segurança ou legalidade dos produtos ofertados pelo Cliente, e não será responsável pelo cumprimento de quaisquer obrigações assumidas entre as referidas partes, sendo o Cliente o único e exclusivo responsável pela reparação de quaisquer danos, acidentes, fatos ou atos decorrentes da falha na prestação dos seus próprios serviços e ou vícios nos produtos que comercializa.

6.11. Você deverá utilizar a Plataforma conforme os critérios de utilização definidos pela **HELLO PACO**, não podendo alterar a sua programação, quebrar senhas ou realizar quaisquer procedimentos que venham causar prejuízos aos demais clientes ou a **HELLO PACO**.

6.12. Você responderá, exclusivamente, perante os terceiros titulares de software integrado à Plataforma em caso:

- a. De mau uso dos Serviços; e
- b. De violação de seus respectivos Termos de Uso.

6.13. Você declara e concorda, desde já, que responderá judicialmente por todo e qualquer dano, real ou potencial, causado pela prática de atos ilícitos através da Plataforma e ou por meio do uso dos Serviços.

6.14. Caso a o Cliente necessite realizar o backup de suas informações na Plataforma, poderá providenciá-lo por meio de API disponibilizada em sua página de acesso para esta finalidade ou através do nosso suporte, durante o período de vigência do Plano. Na hipótese de solicitação de backup após referida vigência, mensagens multimídia e as de textos, ficarão disponíveis por 30 dias, devendo Você solicitar ao nosso suporte.

6.15. É vedado ao Cliente, demais Usuários e Colaboradores:

- a. Copiar, usar, divulgar ou distribuir qualquer informação obtida por nossos Serviços sem nosso consentimento;
- b. Violar direitos autorais, de marca registrada ou de propriedade da **HELLO PACO**, bem como reproduzir, modificar, distribuir, transferir, comercializar, exibir, doar, veicular, transmitir ou, de qualquer outro modo, explorar os Serviços, exceto da forma expressamente permitida pelos presentes Termos de Uso;



## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

- c. Violar a propriedade intelectual da **HELLO PACO** ou direitos autorais, usando o nome “**HELLO PACO**”, ou nossos logos em qualquer nome empresarial, e-mail ou Uniform Resource Locator - URL;
- d. Utilizar o Serviço de forma adversa ao previsto nestes Termos de Uso ou ao disponibilizado pela **HELLO PACO**;
- e. Violar ou tentar violar qualquer medida de segurança da Plataforma;
- f. Executar *malwares*, *spywares*, ou tomar quaisquer ações prejudiciais e ou maliciosas, que interfiram na nossa rede e ou de terceiros ou, ainda, que tenham a finalidade de acessar informações não autorizadas tanto nossas quanto de terceiros ou outros;
- g. Utilizar software ou qualquer meio que possa prejudicar ou impedir o Serviço tais como, mas não se limitando a *pinging*, *war dialing*, *mail-bombs* e outros ataques virtuais;
- h. Fazer ou lançar programas, spams, vírus de computador, *worms*, cavalos de Tróia, *scripts* ou usar robô, *spider*, *scraper* ou qualquer outro meio automatizado, invasivo ou malicioso para a obtenção de dados ou de parte dos Serviços da **HELLO PACO**, incluindo, mas não somente, a prática de *phishing*, ou de sobrecarregar ou prejudicar indevidamente o funcionamento da Plataforma;
- i. Utilizar o Serviço para fins ilícitos ou de forma contrária à legislação vigente;
- j. Tentar acessar o código-fonte da Plataforma ou qualquer outra tecnologia relacionada aos Serviços que não seja open source;
- k. Fazer ou deixar que outros façam: Copiar, alterar, distribuir, expor, licenciar, modificar ou reproduzir, praticar engenharia reversa de qualquer modalidade ou utilizar nossa Propriedade Intelectual, a não ser que haja acordo expresso, prévio e por escrito conosco;
- l. Modificar, descompilar, reverter ou alterar o código-fonte da **HELLO PACO**;
- m. Utilizar ferramenta ou proxy anônimo com a finalidade de tornar seu endereço de IP anônimo;
- n. Criar aplicativo que possa ser usado para violar os presentes Termos de Uso, ou ainda qualquer outra Política da **HELLO PACO**, legislação, normas ou regulamentos aplicáveis;
- o. Utilizar o script de forma que constitua uso excessivo ou abusivo, ou o descumprimento destes Termos de Uso; e
- p. Praticar qualquer ato contrário à boa-fé, fraudulento ou com o intuito de prejudicar direta ou indiretamente a **HELLO PACO**, outros Usuários ou terceiros.

6.16. O descumprimento de qualquer item dos Termos de Uso pelo Cliente, faculta à **HELLO PACO** o direito de cancelar o acesso deste à Plataforma, sem prévia comunicação.

## 7. PARÂMETROS DOS SERVIÇOS

7.1. Obrigações da **HELLO PACO**. A **HELLO PACO** se compromete a:

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

- a. Manter a disponibilidade mensal da Plataforma em 99,95% (noventa e nove inteiros e noventa e cinco centésimos por cento) (“Nível de Serviço”) do tempo em funcionamento, ressalvada a ocorrência da hipótese disposta no item 8.4 destes Termos;
- b. Proteger os dados pessoais inseridos por Você sob caráter de sigilo, conforme melhores práticas e tecnologia de segurança, utilizando-os apenas para os fins descritos nestes Termos de Uso, conforme a Política de Privacidade; e
- c. Tomar as devidas providências em caso de mau funcionamento da Plataforma, assim como prestar o suporte técnico a Você por meio dos canais de atendimento disponibilizados, tudo conforme o Plano escolhido, fornecendo suporte técnico remoto através de seus profissionais ou terceiros subcontratados sob sua exclusiva responsabilidade.

7.1.1. API Oficial do WhatsApp. O Cliente poderá contratar, através de parceira comercial da HELLO PACO, o API Oficial do WhatsApp. Para tanto, será devida mensalidade não contemplada no Plano transacionado junto a HELLO PACO. Utilizando a API Oficial do WhatsApp, Você garante estabilidade de 100% do seu canal. Para garantir a qualidade há seus usuários, a API oficial tem suas características, tais como, (i) para iniciar uma conversa com seu cliente, é necessário que a mensagem - chamada oficialmente como template, tenha sido aprovada pela Meta Platforms, Inc.; (ii) uma conversa dura 24 (vinte e quatro) horas após a última mensagem recebida do cliente, após o período, é necessário iniciar uma nova conversa utilizando mensagem template e; (iii) o número cadastrado na API oficial não pode ser utilizado na API e no aplicativo, uma vez indo para ser utilizado na API, não se pode retornar a utilizar o aplicativo neste.

7.2. Casos de não aplicação do Nível de Serviço. O compromisso de Nível de Serviço não se aplica, caso as circunstâncias de indisponibilidade resultem de:

- a. Interrupções planejadas, que serão informadas pela **HELLO PACO** por e-mail, aviso na Plataforma ou informativo em seus meios de comunicação como redes sociais. Essas interrupções serão programadas, na medida do possível, em horários fora do pico de utilização;
- b. Casos fortuitos ou de força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil;
- c. Quaisquer atos ou omissões do Usuário ou de terceiros; e
- d. Instabilidade ou indisponibilidade das estruturas tecnológicas terceiras, públicas ou privadas, necessárias para a disponibilização da Plataforma.

7.3. Você poderá verificar o Nível de Serviço mediante requisição, nos termos da seção 11 destes Termos.

7.4. Se necessário, a **HELLO PACO** suspenderá seu acesso à Plataforma a qualquer momento e sem notificação prévia, como medida prudente ou técnica ou em decorrência de qualquer atividade de fiscalização realizada ou em caso de problemas técnicos relevantes que afetem o desempenho da Plataforma.

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

7.5. Propriedade intelectual da HELLO PACO. A Plataforma tem seu uso licenciado na modalidade de serviço “*Software as a Service*” (SaaS) e não venda. Dessa forma, a titularidade e os direitos relativos à Plataforma pertencem exclusivamente à **HELLO PACO**.

7.5.1. Todo o conteúdo da Plataforma, inclusive, mas não se limitando às imagens, ilustrações, informações, marcas, layout, logotipo e base de dados relacionados aos Serviços e à **HELLO PACO** está protegido por direitos de propriedade intelectual e direitos autorais, todos pertencentes a esta. Portanto, é expressamente proibido a Você utilizar indevidamente qualquer conteúdo ou marcas apresentadas na Plataforma e ou qualquer outro produto porventura ofertado pela **HELLO PACO**, obrigando-se o Usuário a abster-se de realizar quaisquer condutas que infrinjam os direitos aqui descritos, exceto se previamente e expressamente autorizado por escrito pela **HELLO PACO**.

7.5.2. Sofrerá as responsabilizações cíveis, criminais e administrativas pelas infrações cometidas o Cliente que violar as proibições contidas na legislação brasileira e internacional sobre propriedade intelectual e nestes Termos de Uso, além de perder quaisquer direitos de acesso a Plataforma.

## 8. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1. Todos os serviços que venham a ser prestados à Você por terceiros, sejam eles parceiros ou não da **HELLO PACO**, e ou negócios eventualmente firmados entre as partes citadas, correrão exclusivamente entre estas, que serão integralmente responsáveis pelas obrigações decorrentes da prestação de serviços e ou negócios celebrados entre si.

8.2. Não garantia. Assim como qualquer Serviço prestado por meio da internet, a **HELLO PACO** não garante a disponibilidade total da Plataforma sem interrupção dos Serviços, falhas, interrupções, falhas de segurança, indisponibilidades ou outros problemas que possam ocorrer durante os Serviços.

8.2.1. Ainda, o Cliente declara sua inequívoca ciência de que a Plataforma não é livre de erros, bugs, vírus, vícios, embora a **HELLO PACO** tenha o dever de tomar e toma todas as medidas para que isso não ocorra, bem como corrigir tais situações em prazo razoável, à medida em que identificados pelas partes no decorrer dos Serviços.

8.2.2. A **HELLO PACO** adota todas as medidas possíveis para manter a confidencialidade e a segurança dos dados e informações de seus clientes. Você reconhece que nenhum software, servidor ou sistema está absolutamente imune a ataques e ou invasões de hackers e outros agentes maliciosos, não sendo a **HELLO PACO** responsável por qualquer exclusão, obtenção, utilização ou divulgação não autorizada de informações resultantes de ataques que não poderia razoavelmente evitar por meio dos seus padrões de segurança.

8.3. Serviços “as is”. A contratação dos Serviços objeto destes Termos é realizada “as is”, declarando expressamente o Cliente, neste ato, ter ciência de que os Serviços ora contratados são exatamente aqueles previstos neste instrumento, não estando a **HELLO PACO** obrigada a fornecer qualquer nova funcionalidade, recurso ou customização que venha a ser incorporada à Plataforma posteriormente à data de celebração destes Termos. Novas funcionalidades, recursos ou customizações poderão, caso sejam de interesse do Cliente, ser contratadas separadamente, salvo nos casos em que a **HELLO PACO**, por sua própria liberalidade, eventualmente exercida em caráter não-vinculante, resolver implementar novas funcionalidades por conta própria sem exigir previamente qualquer contrapartida.

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

8.3.1. O Serviço atenderá às finalidades para as quais foram desenvolvidas. Sendo assim, a **HELLO PACO** não garante que o Serviço atenderá requisitos ou necessidades específicas de sua vontade ou de seu negócio.

8.4. Caso fortuito, força maior e terceiros. A **HELLO PACO** ficará isenta de qualquer responsabilidade causada por eventos decorrentes de caso fortuito ou força maior, incluindo os danos eventualmente causados em razão de fenômenos meteorológicos, falhas em sistemas de telecomunicação, energia elétrica, indisponibilidade de servidores, estruturas e plataformas físicas e ou virtuais de terceiros nos quais o software da **HELLO PACO** é executado e disponibilizado, orientação e navegação, defeito nos equipamentos do Cliente, Usuários e terceiros a ele vinculados utilizados para acessar a Plataforma, além de outras hipóteses de mau uso da Plataforma pelo Cliente e Usuários, seus prepostos, representantes e ou colaboradores. Você fica desde logo ciente de que os programas poderão sofrer interrupções periódicas para atualizações e reparos, bem como em razão de falhas corrigíveis, sendo nestes casos observada a seção 9 destes Termos.

8.5. Uso combinado da Plataforma. A **HELLO PACO** não será responsável por eventuais erros e ou interrupções comprovadamente causadas pelo uso da Plataforma combinado com outros software que não comportem a utilização da Plataforma e ou causados por outras empresas, bem como não será responsável por eventuais erros e ou interrupções da Plataforma ocasionados pela utilização conjunta de outros componentes, interfaces, algoritmos, hardware e ou ambientes, visto que a interação da Plataforma com tais materiais e ou equipamentos foge ao controle da **HELLO PACO**.

8.6. A **HELLO PACO** não é, em nenhuma hipótese, responsável por quaisquer danos indiretos ou reflexos, morais, punitivos, lucros cessantes, perda de oportunidade, independentemente de qualquer aviso.

8.7. Informações das páginas públicas. As informações que constam na Plataforma e páginas públicas da **HELLO PACO** poderão mudar eventualmente a seu exclusivo critério. Tentaremos manter as informações sempre atualizadas, mas não garantimos que estarão corretas a todo momento.

8.8. Você e a **HELLO PACO** envidarão os melhores esforços para evitar ou mitigar a responsabilização da outra por fatos relacionados às suas respectivas atividades econômicas e seus riscos, sendo que ambas declaram ter ciência do seu dever de mitigar os prejuízos causados pela parte contrária (“*duty to mitigate the loss*”).

## 9. CONFIDENCIALIDADE

9.1. A **HELLO PACO** e Você obrigam-se reciprocamente, inclusive em nome de seus empregados, cooperados, prepostos e terceiros que participem de qualquer forma da execução do objeto dos presentes Termos, a manter o mais completo e absoluto sigilo sobre toda e qualquer Informação Confidencial.

9.2. É vedado às partes, sob qualquer pretexto, direta ou indiretamente, divulgar e ou revelar, armazenar, copiar, reproduzir ou utilizar para fins distintos do objeto destes Termos, as Informações Confidenciais, sem a autorização prévia e expressa da parte que revelou a Informação Confidencial.

9.3. Não serão consideradas Informações Confidenciais aquelas que:

- a. Já eram ou se tornaram de domínio público à época da revelação; e

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

- b. Tenham sido licitamente obtidas pelas partes por meio de terceiros, sem violação direta ou indireta destes Termos.

9.4. Caso as Informações Confidenciais devam ser divulgadas em virtude de lei ou ordem judicial, a parte que receber a ordem deverá comunicar à parte titular da Informação Confidencial, antes da divulgação, para que esta adote as medidas que entender necessárias para evitar a revelação. Se a divulgação da Informação Confidencial não puder ser evitada, a parte que tiver a obrigação legal de revelá-la deverá fazê-lo nos exatos limites determinados na norma legal ou na respectiva ordem judicial.

9.5. Em caso de descumprimento de qualquer cláusula desta seção, a parte infratora será responsável, civil e criminalmente em virtude da quebra da confidencialidade e sigilo a que está obrigada, pelos danos causados à outra parte e ou a terceiros prejudicados, desde que devidamente comprovados, devendo responder por seus próprios atos e de seus administradores, empregados, prepostos, colaboradores, subcontratados e demais pessoas a ela ligadas a qualquer título. A parte que violar as condições previstas nesta cláusula, dará justo motivo para a resolução contratual, incorrendo nas penalidades já previstas nestes Termos, sem prejuízo da reparação de eventuais perdas e danos suportados pela parte prejudicada.

## 10. DADOS PESSOAIS E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

10.1. A **HELLO PACO**, no papel de Operadora de dados, tem por base as melhores práticas de mercado atinentes à segurança da informação, possuindo uma Política de Privacidade e Tratamento de Dados disponível no endereço: <https://www.hellopaco.com.br/politicadeprivacidade.html>, com a qual, desde já, Você declara que leu e concorda.

10.2. A Política de Privacidade da **HELLO PACO** tem por finalidade prestar informações sobre o tratamento de dados pessoais pela **HELLO PACO**, o que inclui os dados pessoais de seus representantes, sócios e ou prepostos e dos demais Usuários vinculados àquela.

10.3. Em caso de rescisão por Você e ou qualquer Usuário remova seu cadastro da Plataforma, os dados cadastrais inseridos na Plataforma serão mantidos em ambiente seguro e controlado por um período de até 6 (seis) meses após o término da relação, sendo excluídos de nossa base após o decurso deste período, com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos, observado o disposto na Política de Privacidade **HELLO PACO**.

10.4. Nos casos de atualização da Política de Privacidade da **HELLO PACO**, Você será comunicado pelo e-mail cadastrado na plataforma, onde disponibilizaremos a nova versão com o texto atualizado, sempre pautando-se no cumprimento da Lei e das finalidades dispostas contratualmente.

10.5. Em caso de dúvidas sobre o tratamento de dados pessoais pela **HELLO PACO**, Você deve consultar nossa Política de Privacidade disponibilizada no nosso site, ou entrar em contato através do nosso canal dedicado, no endereço [suporte@hellopaco.com.br](mailto:suporte@hellopaco.com.br).

## 11. SUPORTE

11.1. A **HELLO PACO** oferecerá suporte básico e remoto com relação aos Serviços, funcionalidades e recursos disponibilizados na Plataforma e aplicativo, o que implica no esclarecimento de dúvidas com relação ao uso do sistema, bem como aos Planos disponíveis, preços, eventuais problemas com relação a pagamentos e erros decorrentes da própria Plataforma e ou aplicativo.

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

11.2. O suporte remoto ao Cliente dar-se-á por meio de chat online disponível na Plataforma ou através do e-mail [suporte@hellopaco.com.br](mailto:suporte@hellopaco.com.br), comprometendo-se a **HELLO PACO** a responder quaisquer dúvidas o mais rapidamente possível. O atendimento será realizado nos dias úteis, em horário comercial, das 09:00 às 18:00h, conforme o fuso horário de Brasília.

11.3. O Cliente está ciente de que o serviço de suporte somente será prestado aos Usuários cadastrados como Administradores ou Gestores da conta, no gozo do período do Plano, e desde que estejam utilizando o software da **HELLO PACO** atualizado, na última versão disponibilizada pela **HELLO PACO**, e caso não possua qualquer pendência financeira.

11.4. Não estão inclusos nos serviços de suporte:

- a. O atendimento aos Usuários que não estejam cadastrados como Administradores da conta do Cliente;
- b. Orientações e serviços técnicos sobre informática, tais como a instalação e configuração de equipamentos, sistema operacional, problemas técnicos de infraestrutura, impressoras, rede, internet, problemas decorrentes de vírus ou da instalação de programas aplicativos e outros; e
- c. Atendimento telefônico para o esclarecimento de quaisquer dúvidas ou solicitações.

11.5. Se a **HELLO PACO**, por sua liberalidade, entender necessária sua intervenção em quaisquer dos casos supracitados, os serviços de suporte serão cobrados separadamente do Cliente, mediante orçamento prévio.

## 12. CANCELAMENTO

12.1. Ressarcimento. A **HELLO PACO** garante ao Cliente, por sua mera liberalidade, o cancelamento dos Planos contratados conjunto ao ressarcimento do valor pago, desde que o Cliente tenha solicitado referido cancelamento em até 07 (sete) dias corridos da data da contratação. Nesta hipótese a **HELLO PACO** realizará o ressarcimento do valor pago no prazo de até 07 (sete) dias úteis, a contar da solicitação de cancelamento feita pelo Cliente.

12.1.1. A solicitação de cancelamento que trata o item anterior deve ser realizada por meio da Plataforma ou por meio do e-mail [suporte@hellopaco.com.br](mailto:suporte@hellopaco.com.br).

12.1.2. A hipótese a que se refere o item 12.1 poderá ocorrer somente no primeiro período de contratação de cada modalidade de Plano, seja ele mensal, semestral ou anual, devendo o Cliente solicitar o cancelamento nos termos desta seção, se desejar cancelar seu Plano nos meses/anos subsequentes.

12.1.3. O ressarcimento a ser realizado pela **HELLO PACO**, unicamente na hipótese do item 12.1, dar-se-á mediante transferência bancária, devendo o Cliente informar seus dados bancários (banco, agência e conta corrente ou poupança) que possibilite o crédito em sua conta.

12.1.4. Em não possuindo o Cliente conta corrente ou poupança na mesma instituição bancária da conta da **HELLO PACO**, esta efetuará o ressarcimento via DOC ou TED, estando ciente o Cliente de que do valor a ser devolvido será deduzida a tarifa cobrada pela instituição financeira por estes serviços (DOC/TED).

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

12.1.5. No caso de pagamentos efetuados via cartão de crédito ou via gateways, será realizado o cancelamento da venda dentro das conformidades e prazos do banco e da bandeira do cartão de crédito utilizados pelo Cliente.

12.2. Cancelamento do Plano Mensal. O Cliente que possuir um Plano Mensal poderá, a qualquer tempo, solicitar o cancelamento de seu Plano através do e-mail [suporte@hellopaco.com.br](mailto:suporte@hellopaco.com.br), sendo bloqueado seu acesso imediatamente após o processamento da solicitação pela **HELLO PACO**. O Cliente também poderá optar pelo cancelamento diretamente por meio da Plataforma, hipótese em que será imediatamente cancelada sua conta e bloqueado seu acesso à Plataforma. Em quaisquer das hipóteses não haverá o ressarcimento dos valores já pagos pelo Cliente, restando armazenados os dados dos Usuários exclusivamente para custódia da **HELLO PACO** pelo prazo legal de 6 (seis) meses.

12.2.1. Ao solicitar o cancelamento nos termos do item acima, o Cliente terá o prazo de 03 (três) dias para realizar o *backup* das informações vinculadas à sua conta, sendo de sua integral responsabilidade a impressão e ou arquivamento dos relatórios gerados pela sua utilização da Plataforma. Uma vez cancelada a conta, os dados pessoais e de identificação do Cliente e demais Usuários a ela vinculados serão armazenados pela **HELLO PACO**, em ambiente controlado para manutenção do sigilo, pelo período mínimo de 06 (seis) meses, a contar da data do cancelamento, somente para fins de custódia legal, conforme o disposto no artigo 15 da Lei n.º 12.965/14 (Marco Civil da Internet), sendo observado o prazo máximo descrito no item 10.3, para os fins descritos na nossa Política de Privacidade.

12.3. Cancelamento do Plano Semestral. O cancelamento de um Plano Semestral, de qualquer modalidade, poderá ser solicitado a qualquer tempo pelo Cliente, estando ciente, desde já, que, decorrido o prazo previsto no item 12.1 não haverá o reembolso ou ressarcimento de qualquer valor pago pelo Cliente à **HELLO PACO**.

12.3.1. Solicitado o cancelamento do Plano Semestral, a conta do Cliente será imediatamente cancelada, restando armazenados os dados dos Usuários exclusivamente para custódia da **HELLO PACO** pelo prazo legal de 6 (seis) meses.

12.4. Cancelamento do Plano Anual. O cancelamento de um Plano Anual, de qualquer modalidade, poderá ser solicitado a qualquer tempo pelo Cliente, estando ciente, desde já, que, decorrido o prazo previsto no item 12.1 não haverá o reembolso ou ressarcimento de qualquer valor pago pelo Cliente à **HELLO PACO**.

12.4.1. Solicitado o cancelamento do Plano Anual, a conta do Cliente será imediatamente cancelada, restando armazenados os dados dos Usuários exclusivamente para custódia da **HELLO PACO** pelo prazo legal de 6 (seis) meses.

12.5. Cancelamento do Plano com fidelidade. O cancelamento do Plano com fidelidade antes de completos 06 (seis) meses do início da sua vigência, acarretará o pagamento pelo Cliente de multa equivalente a 01 (uma) mensalidade integral, de acordo com as informações fornecidas pela **HELLO PACO** no momento da contratação deste Plano.

12.6. Os direitos e obrigações cabíveis à **HELLO PACO** e o Cliente no que tange à propriedade intelectual e tratamento de dados continuarão vigentes mesmo após o cancelamento da sua conta.

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

### 13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Você concorda que em caso de quaisquer conflitos advindos da sua relação de Cliente com a **HELLO PACO** aplicar-se-á a legislação brasileira vigente.

13.2. Você autoriza neste ato a utilização e a divulgação de seu nome e marca como cliente da **HELLO PACO** para fins de estratégia de marketing, propagandas e publicidade em geral desta, o que inclui a utilização do seu nome e logo no site da **HELLO PACO**, bem como nos materiais de marketing publicado nas redes sociais desta, e-mails, site, ou qualquer outra forma de divulgação que a **HELLO PACO** deseje utilizar.

13.3. Na hipótese de conflito de cláusulas entre o disposto neste Termos de Uso e outros contratos ou propostas eventualmente firmadas, prevalecerá o disposto nestes últimos.

13.4. Estes Termos não estabelecem qualquer forma de associação, franquia, parceria, consórcio, joint-venture, vínculo empregatício, societário ou solidariedade entre a **HELLO PACO** e o Cliente, tampouco confere às partes permissão para praticar quaisquer atos, contratar ou assumir obrigações em nome da outra parte.

13.5. No caso de alguma cláusula pertencente a estes Termos ou qualquer outra Política da **HELLO PACO** seja declarada nula, inaplicável ou sem efeito, apenas esta será afetada, e continuam a vigor o restante das cláusulas dos presentes Termos.

13.6. A eventual tolerância quanto a qualquer violação dos Termos de Uso ou Políticas da **HELLO PACO** será considerada mera liberalidade e não será interpretada como novação, precedente invocável, renúncia a direitos, alteração tácita dos termos contratuais, direito adquirido ou alteração contratual.

13.7. As Partes declaram e concordam que o presente instrumento, incluindo todas as páginas de assinatura e eventuais anexos, todas formadas por meio digital com o qual expressamente declaram concordar, representam a integralidade dos termos entre elas acordados, substituindo quaisquer outros acordos anteriores formalizados por qualquer outro meio, verbal ou escrito, físico ou digital, nos termos dos art. 107, 219 e 220 do Código Civil.

13.7.1. Adicionalmente, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, as Partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de anuência aos termos ora acordados em formato eletrônico, ainda que não utilizem de certificado digital emitido no padrão ICP-Brasil, incluindo assinaturas nas plataformas de assinatura eletrônicas. A formalização das avenças na maneira supra acordada será suficiente para a validade e integral vinculação das partes ao presente instrumento.

13.8. Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, para dirimir quaisquer dúvidas ou conflitos advindos dos presentes Termos de Uso ou demais Políticas da **HELLO PACO**.



## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA HELLO PACO.

### ANEXO I

- O Plano Hello 2 – Mensal garante acesso do Cliente a um canal mais WebChat, dois usuários, mensagens ilimitadas, dois mil atendimentos por usuário, suporte vinte e quatro por sete e chatbox básico, mediante pagamento no valor de R\$ 178,00 (cento e setenta e oito reais) por mês.
- O Plano Hello 2 – Semestral garante acesso do Cliente a um canal mais WebChat, dois usuários, mensagens ilimitadas, dois mil atendimentos por usuário, suporte vinte e quatro por sete e chatbox básico, mediante pagamento no valor de R\$ 169,10 (cento e sessenta e nove reais e vinte centavos) por mês.
- O Plano Hello 2 – Anual garante acesso do Cliente a um canal mais WebChat, dois usuários, mensagens ilimitadas, dois mil atendimentos por usuário, suporte vinte e quatro por sete e chatbox básico, mediante pagamento no valor de R\$ 160,20 (cento e sessenta reais e vinte centavos) por mês.
- O Plano Hello 5 – Mensal garante acesso do Cliente a três canais + WebChat, cinco usuários, mensagens ilimitadas, três mil atendimentos por usuário, suporte vinte e quatro por sete mais gerente de conta e chatbox avançado, mediante pagamento no valor de R\$ 445,00 (cento e setenta e oito reais) por mês.
- O Plano Hello 5 – Semestral garante acesso do Cliente a três canais + WebChat, cinco usuários, mensagens ilimitadas, três mil atendimentos por usuário, suporte vinte e quatro por sete mais gerente de conta e chatbox avançado, mediante pagamento no valor de R\$ 422,75 (quatrocentos e vinte e dois reais e setenta e cinco centavos) por mês.
- O Plano Hello 5 – Anual garante acesso do Cliente a três canais + WebChat, cinco usuários, mensagens ilimitadas, três mil atendimentos por usuário, suporte vinte e quatro por sete mais gerente de conta e chatbox avançado, mediante pagamento no valor de R\$ 400,50 (cento e setenta e oito reais) por mês.
- O Plano Hello 10 – Mensal garante acesso do Cliente a três canais + WebChat, dez usuários, mensagens ilimitadas, cinco mil atendimentos por usuário, suporte vinte e quatro por sete mais gerente de conta e chatbox avançado, mediante pagamento no valor de R\$ 890,00 (oitocentos e noventa reais) por mês.
- O Plano Hello 10 – Semestral garante acesso do Cliente a três canais + WebChat, dez usuários, mensagens ilimitadas, cinco mil atendimentos por usuário, suporte vinte e quatro por sete mais gerente de conta e chatbox avançado, mediante pagamento no valor de R\$ 845,50 (oitocentos e quarenta e cinco reais e cinquenta centavos) por mês.
- O Plano Hello 10 – Anual garante acesso do Cliente a três canais + WebChat, dez usuários, mensagens ilimitadas, cinco mil atendimentos por usuário, suporte vinte e quatro por sete mais gerente de conta e chatbox avançado, mediante pagamento no valor de R\$ 801,00 (oitocentos e um reais) por mês.