

## 1. Introdução

A Quovex Pro, é uma plataforma de vendas e gestão de atendimentos via WhatsApp. Estes Termos de Uso regulam o uso da plataforma e estabelecem os direitos e responsabilidades dos usuários ao acessá-la.

Ao utilizar a Quovex Pro, você concorda com estes termos e declara estar ciente das políticas da empresa, incluindo a Política de Privacidade e a Política de Segurança da Informação e Tratamento de Dados. Caso não concorde com algum item deste documento, recomendamos que interrompa o uso da plataforma.

## 2. Definições

Para melhor compreensão destes Termos, adotamos as seguintes definições:

- Plataforma: Sistema web da Quovex para gestão de vendas e atendimentos via WhatsApp.
- Usuário: Qualquer pessoa ou empresa que utilize a Quovex Pro, seja na versão gratuita ou paga.
- Administrador: Usuário com permissões para gerenciar configurações, acessos e integrações dentro da plataforma.
- Clientes Finais: Pessoas que interagem com os usuários da plataforma via WhatsApp.
- Atendimento Automatizado: Funcionalidade de chatbot que responde automaticamente às mensagens dos clientes.
- Mensagens em Massa: Funcionalidade que permite o envio de campanhas promocionais e comunicados para contatos cadastrados.
- LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), que regula o tratamento de dados pessoais no Brasil.

## 3. Funcionalidades da Plataforma

A Quovex Pro oferece recursos para otimizar o atendimento e gestão de vendas via WhatsApp, incluindo:

- Atendimento Inteligente: Chat automatizado com respostas programadas e transferência para atendimento humano.
- Envio de Campanhas: Disparo de mensagens promocionais e comunicados para listas de contatos segmentadas.
- Gestão de Cashback: Programa de fidelização para estimular o retorno de clientes às compras.

### • 3. Funcionalidades da Plataforma (continuação)

- Gerenciamento de Conversas: Registro e histórico das interações entre empresa e clientes.
- Relatórios e Métricas: Monitoramento de desempenho do atendimento e das campanhas de marketing.
- Integração com Ferramentas de Agendamento: Compatível com Google Agenda e Microsoft Outlook.

A Quovex reserva-se o direito de modificar ou descontinuar funcionalidades sem aviso prévio.

### 4. Cadastro e Acesso

Para utilizar a Quovex Pro, o usuário deve fornecer informações verídicas no momento do cadastro. São responsabilidades do usuário:

- Manter seus dados atualizados.
- Garantir a segurança de suas credenciais de acesso.
- Não compartilhar senhas ou permitir acessos não autorizados.

Caso seja identificado uso indevido da plataforma, a Quovex poderá suspender ou cancelar o acesso do usuário.

### 5. Uso Adequado da Plataforma

Os usuários da Quovex Pro devem utilizar a plataforma respeitando as leis vigentes e os princípios de boa-fé. Não é permitido:

- Utilizar a plataforma para atividades ilegais ou contrárias às normas da LGPD.
- Enviar mensagens em massa sem o consentimento dos destinatários (prática de SPAM).
- Criar ou disseminar conteúdos fraudulentos, enganosos ou ofensivos.
- Tentar invadir, explorar falhas ou comprometer a segurança da plataforma.

A violação dessas regras poderá resultar no bloqueio ou exclusão da conta do usuário, sem reembolso de valores pagos.

## 6. Mensagens em Massa e Políticas da Meta

A Quovex recomenda fortemente que os usuários respeitem as diretrizes da Meta (WhatsApp Inc.) ao enviar mensagens em massa.

- O envio de mensagens deve ser direcionado apenas para contatos que consentiram recebê-las.
- Caso a taxa de denúncias contra um número ultrapasse 2%, a Meta poderá bloqueá-lo permanentemente.
- A Quovex não se responsabiliza por bloqueios de números causados por uso indevido.

## 7. Responsabilidades e Limitações

A Quovex se compromete a fornecer suporte técnico e manter a plataforma funcional, porém não se responsabiliza por:

- Interrupções temporárias causadas por manutenção ou fatores externos.
- Erros operacionais cometidos pelos usuários.
- Danos causados por integrações externas ou mau uso da API.

Os usuários são responsáveis por seus conteúdos e comunicações enviadas através da plataforma.

## 8. Tratamento de Dados e Segurança

A Quovex adota medidas rigorosas de segurança da informação para proteger os dados de seus usuários e clientes finais.

- Todos os dados armazenados seguem as diretrizes da LGPD.
- As informações coletadas são utilizadas apenas para as finalidades descritas na Política de Privacidade.
- Os usuários devem garantir que possuem consentimento para tratar os dados de seus clientes.

A Quovex não compartilha dados de usuários com terceiros sem autorização prévia, exceto quando exigido por lei.

## 9. Planos, Pagamentos e Cancelamento

A plataforma Quovex Pro opera sob um modelo de assinatura, com planos pagos conforme descrito no site oficial.

- Os pagamentos são recorrentes e cobrados via cartão de crédito.
- A adesão a um plano implica aceitação do período mínimo de contrato (12 meses).
- Em caso de cancelamento antes do período mínimo, poderá haver cobrança de multa contratual.

Não há reembolso para cancelamentos fora das condições estabelecidas nos planos.

## 10. Suporte e Atendimento

Os usuários da Quovex Pro podem entrar em contato com a equipe de suporte pelos canais oficiais:

- E-mail: contato@quovex.com.br
- Horário de Atendimento: Segunda a sexta, das 9h às 18h (horário de Brasília).

## 11. Alterações nos Termos de Uso

A Quovex pode atualizar estes Termos de Uso periodicamente para refletir mudanças em suas operações ou exigências legais.

Em caso de alterações significativas, os usuários serão notificados por e-mail ou através da plataforma.

O uso contínuo da Quovex Pro após a atualização dos termos será considerado como aceitação das novas condições.

## 12. Considerações Finais

Ao utilizar a Quovex Pro, você declara ter lido e compreendido estes Termos de Uso, comprometendo-se a segui-los integralmente.

Caso tenha dúvidas sobre este documento ou sobre o funcionamento da plataforma, entre em contato pelo e-mail contato@quovex.com.br.