

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

Módulo Z-PRO

Data de disponibilização: 22/05/2024

Versão: 3.0.0.0 ([Download aqui](#))

Olá!

O **Z-PRO** é um módulo do **Passaporte ZDG** que disponibiliza um software de otimização e facilidade de atendimento de leads e clientes do **Usuário** de forma completa, através da integração e gerenciamento da **Plataforma WhatsApp** com os dispositivos escolhidos pelo **Usuário**. Tudo isso com ferramentas intuitivas para realizar a gestão de atividades de prospecção, *cards* de contato e muitas funcionalidades.

Estes **Termos e Condições de Uso** são de leitura obrigatória pelos **Usuários** e seu aceite é condição para contratação, cadastro e utilização do **Z-PRO**.

CASO O USUÁRIO TENHA ALGUMA DÚVIDA OU NÃO CONCORDE COM ALGUMA DAS DISPOSIÇÕES DESTES TERMOS, NÃO DEVE CONTRATAR OU UTILIZAR O Z-PRO, MAS SIM ENTRAR EM CONTATO COM O NOSSO CANAL DE ATENDIMENTO | <https://comunidadezdg.com.br/fale-com-a-zdg> ou comunidadezdg@gmail.com | PARA QUE POSSAMOS AVALIAR A SUA SOLICITAÇÃO, ESCLARECER O QUE FOR POSSÍVEL E REGISTRAR A DEMANDA.

QUAIS AS INFORMAÇÕES QUE VOCÊ ENCONTRARÁ NESTES TERMOS

1. CONCEITOS IMPORTANTES NESTES TERMOS	2
2. O Z-PRO: SISTEMA INTEGRADO DE MULTIATENDIMENTO	2
3. COMO ACESSAR O MÓDULO Z-PRO	4
4. CONDIÇÕES PARA USAR O Z-PRO	4
5. EXIGÊNCIA DE PLANO DE ASSINATURA ATIVO	5
6. OBRIGAÇÕES DO Z-PRO	6
7. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE	6
8. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO	8
9. CONDUTAS PROIBIDAS	8
10. POLÍTICA DE CHARGEBACK	9
11. EXCLUSÃO DO Z-PRO	9
12. CANCELAMENTO DO PLANO DE ASSINATURA	9
12.1. Por decisão do Cliente	10
12.1.1. Direito de Arrependimento	10
12.1.2. Cancelamento	10
12.2. Por decisão do Z-PRO	10
13. PROPRIEDADE INTELECTUAL	10

14. AVISO DE PRIVACIDADE	11
15. LINKS PARA OUTROS SITES	12
16. DISPOSIÇÕES GERAIS	12
17. SUPORTE TÉCNICO DO Z-PRO	13
18. ENTRE EM CONTATO COM A GENTE!	13

1. CONCEITOS IMPORTANTES NESTES TERMOS

Cliente. Pessoa que efetua o pagamento da licença de uso do **Z-PRO** e determina quem são os Usuários cadastrados no seu *dashboard*.

Passaporte ZDG. Plataforma que oferece soluções de autoatendimento 24h através de chatbots, gerenciamento de atendimentos e envio de mensagens via **Plataforma WhatsApp** e **Plataforma Telegram** para o seu público-alvo.

Plano de Assinatura. Plano de contratação aderido por clique pelo **Usuário**, diretamente na Plataformas de Compras parceiras, de acordo com os seus Termos de Uso, Aviso de Privacidade e condições de compra.

Plataforma WhatsApp. Plataforma de propriedade da WhatsApp LLC, sobre a qual poderá ser executado o **Software as a Service Z-PRO**, de acordo com o **Plano de Assinatura** contratado e os termos de uso da plataforma, no link <https://www.whatsapp.com/legal/>.

Plataforma Telegram. Plataforma de propriedade da Telegram Messenger Inc., sobre a qual poderá ser executado o **Software as a Service Z-PRO**, de acordo com o **Plano de Assinatura** contratado e os termos de uso da plataforma, no link <https://telegram.org/tos/br>.

Usuário. Pessoa indicada pelo **Cliente** para utilização de licença do **Z-PRO**, podendo ser:

- **Usuário Administrador (o “Admin”).** Pessoa com visibilidade sobre as funcionalidades de gestão da equipe.
- **Usuário Interno.** Pessoa física cadastrada pelo **Admin** para acesso e utilização do **Z-PRO**.

Z-PRO. Módulo do **Passaporte ZDG** que disponibiliza um Software as a Service (SaaS), acessível no ambiente *web*, que proporciona a otimização de atendimento de leads e clientes do **Cliente** na **Plataforma WhatsApp** e na Plataforma Telegram, através de suas diversas funcionalidades.

2. O Z-PRO: SISTEMA INTEGRADO DE MULTIATENDIMENTO

O **Z-PRO** é um **Software as a Service** cuja licença de uso permite ao **Cliente** a sua utilização para configuração e gestão de atendimentos de leads e clientes dentro da **Plataforma WhatsApp** de forma facilitada e com um dashboard simples e intuitivo. Com o **Z-PRO**, é possível organizar e implementar

processos de multiatendimento eficientes na **Plataforma WhatsApp e Telegram**, conforme indicado abaixo:

- Na **Plataforma WhatsApp**

- Fila de atendimento com tickets
- Protocolo de atendimento
- Avaliação de atendimento
- Controle e sistema de taggeamento de contato
- Gestão de contatos
- Gestão de envio de mensagens no WhatsApp e SMS
- Chat interno para Usuários internos da sua empresa
- CRM com *Kanban* de atendimento
- Organização de tarefas para Usuários internos da sua empresa
- Gestão de canais oficiais de comunicação
- Configuração de mensagens rápidas automatizadas
- Configuração de chatbot para construção de fluxos de atendimento
- Agendamento de mensagens
- Protocolo de *taggeamento* de atendimentos
- Avaliação de atendimentos
- Definição de horário de atendimento
- Registros internos para transferência de chamados
- Configurações de uso do **Z-PRO** de forma customizada, integrando com webhooks externos, com e-mail, *Typebot*, *DialogFlow*, *Chat GPT*, SMS, Meta etc.
- Geração de relatórios de atendimento, inclusive por região, para avaliação dos atendimentos realizados na **Plataforma WhatsApp**.

- Na **Plataforma Telegram**:

- Gestão de canais

2.1. Visão administrativa

O Admin do **Z-PRO** terá acesso, ainda:

- Relatório de atendimentos, inclusive por estado, através da análise do DDD do lead/cliente
- Painel de atendimento
- Administração de **Usuários** (criação, exclusão)
- Cadastro de filas de atendimento
- Chat interno com a equipe de **Usuários Internos**
- Mensagens rápidas pré-definidas
- Criação de protocolos de atendimento
- Criação de API para integração com sistemas externos

2.2. Desenvolvimento de novas funcionalidades

Outras funcionalidades poderão ser desenvolvidas e implementadas no **Z-PRO** para melhoramento da experiência dos **Clientes e Usuários**, de acordo com a agenda e interesse da **[Comunidade ZDG]**, não assistindo qualquer expectativa de direito por parte dos **Clientes e Usuários** sobre essa atividade.

2.3. Política de Uso Aceitável do Z-PRO

A licença de uso do **Z-PRO** contempla a revenda de licenças para prestação de serviços para outras empresas.

A licença de uso do **Z-PRO** não contempla:

- A utilização para venda de cursos sobre o **Z-PRO**
- O fornecimento do **Z-PRO** para fornecimento em cursos ou comunidades
- O compartilhamento por pessoas que não fazem parte de uma mesma empresa
- Revenda do instalador/código fonte em: marketplaces, grupos de rateio, grupos de compra, cursos ou comunidades
 - Conforme item acima, não está autorizada a instalação do código ou fornecimento do instalador em servidores de terceiros, fora da infra-estrutura do **Cliente**.
- Uso das marcas **Comunidade ZDG, Passaporte ZDG, Z-PRO, Pedrinho da NASA**, respectivas logomarcas e demais materiais que são de **propriedade ZDG [BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]**

A **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]** reserva o direito de conduzir investigações internas quando suspeitar de ocorrência de uso em desconformidade com estes **Termos** e, no limite, revogar a licença de utilização do **Cliente** e seus **Usuários**, ainda que os **Usuários** sejam terceiros pagantes de licença de uso contratada pelo **Cliente**.

2.4. Suporte técnico

O **Z-PRO** conta com um time de suporte de segunda-feira à sexta-feira, com prazo de primeiro atendimento de até 72 (setenta e duas) horas úteis, a contar da hora de início do chamado, com atendimentos via ticket na **Plataforma TomTicket**, e através do **Canal de Atendimento | comunidadezdg@gmail.com**.

3. COMO ACESSAR O MÓDULO Z-PRO

O **Cliente** deverá realizar a contratação de um **Plano de Assinatura** através do redirecionamento do **Site do Z-PRO**, diretamente para as **Plataformas de Pagamento** parceiras. O **Cliente** é o responsável financeiro pelo **Plano de Assinatura** escolhido e poderá cadastrar o nome, e-mail, senha de acesso e número de telefone dos **Usuários** integrantes da sua empresa para utilização do **Z-PRO**.

ATENÇÃO! Não há limitação de **Usuários**. Quando um **Cliente** efetua a contratação do **Plano de Assinatura**, ele passa a ter acesso ao **Z-PRO** enquanto o seu contrato estiver vigente e ativo.

A partir do pagamento da assinatura, o **Cliente** poderá acessar o **Z-PRO** e utilizar as nossas funcionalidades. O **Cliente** é responsável pela designação do **Admin**, que poderá designar os demais **Usuários Internos**, através dos mesmos dados utilizados para o seu cadastro.

O time de **Suporte** do **Z-PRO** fará a validação dos subdomínios que acessam o **Software as a Service** como condição de utilização do módulo e controle, bem como coletará subdomínio, IP e data de aceite destes Termos, com o competente armazenamento no banco de banco.

O **Cliente** é exclusivamente responsável por todas as ações realizadas dentro do seu ambiente **Z-PRO** pelos **Usuários** cadastrados em nome da sua empresa.

4. CONDIÇÕES PARA USAR O Z-PRO

Para realizar o cadastro e utilizar as funcionalidades do **Z-PRO**, o **Usuário** deve aceitar, concordar, bem como se comprometer a respeitar estes **Termos e Condições de Uso**, bem como as legislações aplicáveis.

Acesse o link para mais detalhes sobre as condições de uso: <https://zpro.passaportezdq.com.br/>

São requisitos obrigatórios para a utilização do **Z-PRO** que o **Usuário**, cumulativamente:

- Utilize a **Plataforma WhatsApp** e a **Plataforma Telegram**, de acordo com os *Termos e Condições de Uso* próprios dessas plataformas; e
- Tenha idade igual ou superior a 13 (treze) anos.

Recomendamos que o sistema operacional e o navegador do **Usuário** estejam atualizados para aproveitar as otimizações de desempenho e segurança do Z-PRO, bem como que satisfaçam, pelo menos, os seguintes requisitos:

- Memória (RAM) de 8GB ou mais
- Processador i5 ou superior
- Conexão de internet rápida e estável

A VPS onde o sistema será instalado deverá satisfazer, os seguintes requisitos mínimos:

- Memória (RAM) de 16GB ou mais
- 4vcpus ou mais
- Latência de 50ms ou menos
- Ubuntu 20.04 ou 22.04 LTS sem painel
- Arquitetura AMD
- SSD ou NVMe à partir de 200gb

Os requisitos de uso e informações técnicas estão detalhadas no link: <https://zpro.passaportezdg.com.br/requisitos-de-uso>

Além disso, é crucial manter o sistema operacional e o navegador atualizados para evitar riscos de segurança da informação e privacidade, bem como para garantir uma melhor eficácia e funcionamento do **Z-PRO**. As versões suportadas da **Plataforma WhatsApp** são as seguintes:

- API WhatsApp Business Account v19.0
- Whatsapp Web v2.24xx.x

O **Usuário** deve fornecer informações verdadeiras, exatas, atuais e completas.

O **Usuário** concorda que é de sua exclusiva responsabilidade manter seus dados cadastrais atualizados, bem como zelar pela proteção e privacidade dos seus ambientes de trabalho.

A proprietária do **Z-PRO** reserva o direito de recusar o cadastro e até mesmo cancelar contas que considere inapropriadas e/ou cujos **Usuários** adotem condutas contrárias a estes **Termos**, assim como pode recusar a prestação de quaisquer serviços que não correspondam às suas normas e valores, sem necessidade de notificação prévia ao **Usuário** e sem que lhe seja devida qualquer tipo de indenização ou compensação.

A ZPRO foi desenvolvida para utilizar a API Oficial do WhatsApp como padrão de conexão. A API Oficial garante maior estabilidade, segurança, e suporte direto da Meta, sendo a única opção para a qual oferecemos garantia de funcionalidade e estabilidade, com base nos termos de uso da Plataforma Whatsapp.

Para maior flexibilidade, o sistema permite a integração com APIs Não Oficiais, como WWebJS, Baileys, Meow e Evolution. **Destacamos que o uso dessas APIs é de total responsabilidade do usuário**, que deve estar ciente dos riscos associados, incluindo, mas não se limitando a:

1. Desconexões frequentes
2. Perda de mensagens enviadas ou recebidas
3. Instabilidade no funcionamento
4. Possíveis bloqueios de contas

Não garantimos a estabilidade, o desempenho ou o suporte técnico para integrações realizadas por meio de APIs Não Oficiais. Recomendamos fortemente o uso da API Oficial do WhatsApp para assegurar uma experiência mais estável e confiável.

Ao habilitar a conexão com uma API Não Oficial, o usuário assume integralmente todos os riscos e isenta a plataforma de qualquer responsabilidade por eventuais perdas, danos diretos ou indiretos decorrentes do uso dessas integrações.

Para orientações sobre o uso adequado das APIs, consulte nosso manual de boas práticas no link: <https://zpro.passaportezdg.com.br/api-oficial-vs-api-nao-oficial>

5. EXIGÊNCIA DE PLANO DE ASSINATURA ATIVO

Os **Planos de Assinatura** serão disponibilizados para compra no **Site** do **Z-PRO**, que direciona o **Cliente** para um link externo pertencente à **Plataforma de Pagamento** parceira. A utilização do **Z-PRO** pelos **Usuários** depende da manutenção de um **Plano de Assinatura** ativo pelo **Cliente**.

Os **Planos** disponíveis para contratação são disponibilizados nos links: "<https://comunidadezdg.com.br/passaporte>".

Os **Planos de Assinatura** não são renováveis automaticamente e ficarão ativos e disponíveis para utilização durante todo o período de contratação. Em caso de alteração e cobrança de valores para a utilização do **Z-PRO**, os **Usuários** poderão ser notificados e estes **Termos** serão atualizados.

A cada ano, o Cliente deverá contratar novo Plano de Assinatura, sendo recomendável que, a cada contratação, realize a leitura atenta destes Termos.

A renovação da assinatura está sujeita à aprovação da ZDG, a seu exclusivo critério. A ZDG poderá, a qualquer tempo, recusar a renovação da assinatura caso entenda que não seja do interesse do negócio, sem que isso gere qualquer direito à indenização ou compensação ao Cliente.

6. OBRIGAÇÕES DO Z-PRO

O **Z-PRO** será mantido como um **Software as a Service**, de acordo com as condições descritas nestes **Termos** e o **Usuário** será mantido informado quanto a quaisquer alterações sobre suas funcionalidades, tanto através dos canais de comunicação oficiais do **Z-PRO**, quanto através deste documento.

As obrigações do **Z-PRO** se limitam a assegurar as funcionalidades e segurança do **Z-PRO**, conforme o que previsto neste documento, bem como realizar as correções e/ou alterações eventualmente necessárias para manutenção da experiência adequada e legitimamente esperada pelo **Cliente** durante a vigência do seu **Plano de Assinatura**.

O **Z-PRO** utilizará como meio de conexão primário a API Oficial da **Plataforma WhatsApp – WhatsApp Business Account (WABA)**, nas condições descritas nestes **Termos**. A utilização de APIs não oficiais para conexão à **Plataforma WhatsApp** é opcional e está sujeita a instabilidades e riscos associados ao seu uso, de acordo com os avisos informados ostensivamente durante o uso do **Z-PRO**.

7. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

O **Z-PRO** não é responsável por quaisquer danos indiretos, incidentais, consequenciais ou punitivos decorrentes do uso do **Software as a Service**. Isso inclui, mas não se limita a, perda de lucros, interrupção de negócios, danos à reputação ou qualquer outra perda financeira ou não financeira.

O **Z-PRO** não é responsável por danos diretos que sejam causados por:

- Garantias de resultados ou de vendas pela utilização do **Z-PRO** que não tiverem sido realizadas expressamente pelo **Z-PRO**, no domínio de sua propriedade.
- Problemas no computador dos **Usuários**.
- Problemas na adaptação do **Z-PRO** durante a sua utilização pelos **Usuários**.
- Problemas com a utilização de extensões na **Plataforma WhatsApp** que podem se mostrar incompatíveis com o **Z-PRO** e/ou que tornem o **Z-PRO** inutilizável.
- Problemas na utilização de API não Oficial (**Plataforma WhatsApp – WhatsApp Web**)
- Conduta atribuível aos **Usuários**, inclusive criminosas e/ou moralmente condenáveis, seja durante a utilização ou não do **Z-PRO**, visto que o **Z-PRO** não tem qualquer tipo de controle sobre o conteúdo disponibilizado pelos **Usuários**, nem possui qualquer tipo de acesso, gestão ou gerenciamento dos dados incluídos na **Plataforma WhatsApp** ou na **Plataforma Telegram** e nem tampouco tem conhecimento dos números de telefone contatados pelos **Usuários** utilizando o **Z-PRO**.
- Conduta do **Usuário**, perante o **Cliente**.
- Descumprimento do **Usuário** de suas obrigações, em desconformidade com estes **Termos** e legislações aplicáveis.
- Mau uso do **Z-PRO**.
- Acesso irregular de terceiros ao ambiente **Z-PRO** no dispositivo ou máquina do **Usuário**.
- Ações exclusivas de terceiros, bem como falhas na conexão de rede, conexão e interações maliciosas como ransomwares e vírus.
- Panes elétricas, falhas elétricas etc.
- Casos fortuitos ou de força maior.

- Eventuais instabilidades e problemas de continuidade de serviços em razão de suspensões e/ou interrupções e/ou cancelamento de funcionamento e/ou modificação das condições da **Plataforma WhatsApp** ou da **Plataforma Telegram**, ainda que prejudiquem a utilização do **Z-PRO** pelos **Usuários** e que a paralisação, ainda que integral e por tempo indeterminado ou de forma terminativa, prejudique o andamento do contrato existente com o **Cliente**.
- Eventuais falhas técnicas ou operacionais que prejudiquem ou inviabilizem o uso do **Z-PRO** por determinado período de tempo, uma vez que tais falhas podem ocorrer e são esperadas pelo uso da tecnologia.

O **Usuário** é exclusivamente responsável pelos dados e informações inseridos em sua conta, portanto, não é obrigação do **Z-PRO** verificar e atestar a veracidade ou adequação dos dados fornecidos e nem tampouco a legitimidade e adequação das relações estabelecidas e mantidas durante o uso do **Z-PRO**.

8. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

É obrigação do **Usuário** utilizar o **Z-PRO** de acordo com as condições descritas nestes **Termos**, as legislações aplicáveis e, caso haja, contratos firmados entre as partes e entre o **Cliente** e o **Z-PRO**.

O **Usuário** deve usar o **Z-PRO** sempre de maneira honesta e ética, bem como se abster de qualquer tipo de conduta abusiva, ilegal ou ofensiva.

É de responsabilidade exclusiva do **Usuário** para todos os efeitos, inclusive jurídicos, o teor das informações que insere nas **Plataformas WhatsApp e Telegram** e pelos compromissos que assume, **sendo certo que o Z-PRO não tem acesso a essas informações**.

O **Cliente** é responsável por se certificar de que as configurações, atualizações e manutenções dos equipamentos dos **Usuários** atendam às necessidades e especificações para o correto funcionamento do **Z-PRO**, de acordo com estes **Termos**.

Os **Usuários** são responsáveis por seguir os procedimentos indicados para funcionamento do **Z-PRO**, de acordo com as recomendações publicadas nas **Plataformas Oficiais da Comunidade ZDG e do Passaporte ZDG**.

9. CONDUTAS PROIBIDAS AO USUÁRIO

O **Usuário** declara e concorda em não:

- Praticar qualquer tipo de ato ilícito, imoral e que eventualmente viole a legislação brasileira ou internacional vigente.
- Violar direitos de terceiro ou direitos do **Z-PRO**.
- Disponibilizar ou permitir o acesso a conteúdo ilegal ou qualquer outro ato contrário à lei e à

ordem pública.

- Utilizar o **Z-PRO** para realizar conduta não permitida nos *Termos de Uso* das **Plataforma WhatsApp e Telegram**.
- Qualquer tentativa de acesso não autorizado, modificação ou extração de dados do banco de dados **Z-PRO**.
- Qualquer tipo de tentativa de fraude ou manipulação, seja do **Z-PRO** ou de outras pessoas.
- Induzir ou praticar qualquer ato de discriminação ou incitar o ódio contra pessoas e/ou grupos de pessoas em razão de nacionalidade, raça, religião, orientação sexual, gênero, condição física, nacionalidade, dentre outros atos que contrariem a ordem pública e a legislação brasileira vigente.
- Utilizar scripts automatizados para recolher informações ou interagir com o ambiente do **Z-PRO** ou com qualquer meio eletrônico, a exemplo de sítios eletrônicos, de propriedade do **Z-PRO**.
- Efetuar ações de engenharia reversa, descompilação, desmontagem, tradução, adaptação e/ou modificação do **Z-PRO**, ou qualquer outra conduta que possibilite o acesso ao seu código-fonte do **Z-PRO**.
- Rateio de licenças com pessoas de diferentes empresas.
- Violar direito de propriedade intelectual do **Z-PRO** ou de terceiro.
- Utilizar o **Z-PRO** para qualquer outro fim que não seja o disposto nestes **Termos e Condições de uso**.

10. POLÍTICA DE CHARGEBACK

Quando o portador do cartão pagador pede o cancelamento da transação realizada na plataforma de pagamento diretamente para o emissor do seu cartão, chamamos isso de *chargeback*. Isso pode acontecer por muitos motivos, como quando o portador do cartão não reconhece uma compra, quando não recebe o produto pelo qual pagou ou quando comete uma fraude.

Quando alguém contesta a fatura de forma indevida, tendo efetivamente efetuado a compra do **Plano de Assinatura** e utilizado o serviço para receber injustamente o estorno do valor integral do **Plano de Assinatura**, após o prazo de arrependimento, isso prejudica a nossa operação. Por isso, se avaliarmos que um único **Cliente** solicitou um número excepcional de chargebacks, reservamos o direito de banir o **Cliente** permanentemente.

11. EXCLUSÃO DO Z-PRO

O **Usuário** poderá excluir o programa e cancelar a execução do **Z-PRO** a qualquer momento, bastando que exclua o Software e o Service do seu ambiente de trabalho.

Essa ação não implica o cancelamento do **Plano de Assinatura** e das cobranças sobre o valor contratado pelo **Cliente**.

12. CANCELAMENTO DO PLANO DE ASSINATURA

12.1. Por decisão do Cliente

O **Cliente** poderá solicitar o cancelamento do **Plano de Assinatura** diretamente para o **Z-PRO**, através do **Canal de Atendimento** | comunidadezdq@gmail.com a qualquer momento.

Não suspenderemos a licença imediatamente! O **Cliente** tem direito à utilização do **Plano de Assinatura** comprado pelo prazo contratado, motivo pelo qual a licença permanecerá disponível para uso, mesmo após o pedido de cancelamento, até o fim do período adquirido no **Plano de Assinatura**.

12.1.1. Direito de Arrependimento

Na hipótese de o **Cliente** solicitar o cancelamento do **Plano de Assinatura** em até 7 (sete) dias, a contar da data da compra, será integralmente ressarcido sobre o valor pago, de acordo com a política de reembolso da **Plataforma de Pagamento** escolhida para compra - e nos seus prazos e condições específicos.

12.1.2. Cancelamento

O **Z-PRO** não realizará o reembolso de valores cujo cancelamento for solicitado fora do período informado no item 12.1.1, motivo pelo qual serão devidas as parcelas vencidas e vincendas pelo **Cliente**, de acordo com a disponibilidade do **Software as a Service** para seu uso.

12.2. Por decisão do Z-PRO

Além disso, o **Z-PRO** poderá cancelar o domínio do **Usuário** nas hipóteses previstas nestes **Termos**, como por descumprimento de obrigações de pagamento pelo **Cliente**, de leis e regulamentos, inadequação de condutas do **Usuário**, suspeita e/ou certeza de fraudes, golpes ou outro tipo de violação de obrigações de qualquer natureza, a critério do **Z-PRO**. Nesse caso, não deve existir qualquer tipo de expectativa ou direito a ressarcimento, compensação ou indenização para o **Usuário** que tiver a sua conta cancelada.

13. PROPRIEDADE INTELECTUAL

A titularidade e os direitos relativos ao **Z-PRO** pertencem exclusivamente à **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]**.

O **Usuário** não adquire, em razão do acesso e utilização regular do **Z-PRO** ou por meio destes **Termos** ou outro documento elaborado e/ou divulgado pela **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA -**

CNPJ: 35.617.749/0001-67], nenhum direito de propriedade intelectual ou outros direitos exclusivos, incluindo patentes, desenhos, marcas, direitos autorais ou direitos sobre informações confidenciais ou segredos de negócio, sobre ou relacionados ao **Z-PRO**, os quais são de propriedade exclusiva da **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]**.

Dessa forma, não é permitido fazer nenhum tipo de utilização do conteúdo sem autorização prévia e expressa do **Z-PRO**, seja reprodução, alteração parcial, otimização, cópia ou outros meios, de qualquer um dos elementos protegidos pela propriedade intelectual da **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]**, única e exclusiva licenciadora do **Software as a Service Z-PRO**, na forma prevista no seu **Plano de Assinatura** e nestes **Termos**.

Em caso de violação das proibições contidas nestes **Termos** ou nas legislações aplicáveis, incluindo, mas não se limitando à Lei de Propriedade Intelectual, a parte causadora poderá ser responsabilizada administrativa, civil e criminalmente pelas infrações cometidas.

13.1. Licenciamento de Software

Para a prestação dos serviços, é necessário o licenciamento do software desenvolvido pela **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]** para a utilização pelo **Cliente**.

A **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]** permanece detentora de toda a propriedade intelectual ou direito autoral desenvolvidos por ela dentro do escopo do **Software as a Service Z-PRO**, uma vez que somente confere os direitos de uso do *software* produzido, de forma revogável e retratável para seus fins de direito.

O licenciamento não abrange o código-fonte do projeto, que permanecerá como propriedade intelectual da **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]**.

A **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]** não será responsável pelo uso indevido ou inapropriado do *software*, bem como por quaisquer perdas e danos sofridos pelo **Usuário** ou por qualquer terceiro em decorrência de uso indevido ou inapropriado ou contrário à previsão destes **Termos** ou de leis, regras e regulamentos.

14. AVISO DE PRIVACIDADE

É disponibilizado, por meio de um **Aviso de Privacidade**, todas as informações sobre a coleta, utilização, processamento e divulgação das informações e dados pessoais dos **Usuários** tratados no **Z-PRO**, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Nós não temos acesso aos números de telefone dos seus contatos nas **Plataformas WhatsApp e Telegram**, nem às mensagens que você configura no **Z-PRO** e nem ao *script* de conversação que você utiliza, a não ser que os Usuários, voluntariamente, compartilhem as informações com o **Suporte do Z-PRO**.

O **Aviso de Privacidade** é parte integrante destes **Termos e Condições de Uso** e deve ser lido de forma atenta para utilização do **Z-PRO**.

15. LINKS PARA OUTROS SITES

O **Cliente** poderá ter que acessar links para sites externos que não estão sob responsabilidade da **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]**. A **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]** não pode confirmar o conteúdo de nenhum site que não seja de sua propriedade e nem o seu conteúdo, incluindo quaisquer informações ou materiais contidos neles. **Avalie de forma atenta os termos e condições de uso e a política de privacidade de todos os sites que você visitar antes de clicar em qualquer ícone e compartilhar quaisquer dados.**

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

A **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]** informa que poderá, a qualquer momento, unilateralmente, modificar/atualizar estes **Termos e Condições de Uso**. Caso isso aconteça, o **Usuário** com **Plano de Assinatura** vigente será notificado e a versão atualizada valerá a partir de sua publicação. A continuidade de acesso ou utilização do **Z-PRO** pelos **Usuários**, depois da divulgação, confirmará a aceitação e vigência dos novos **Termos e Condições de Uso**.

Qualquer cláusula ou condição destes **Termos e Condições de Uso** que, eventualmente, venha a ser considerada nula ou ineficaz por juízo, lei ou tribunal, não afetará a validade das demais cláusulas e condições.

A **[BIANCA SANT ANA PEREIRA LTDA - CNPJ: 35.617.749/0001-67]** poderá, unilateralmente, realizar modificações no **Z-PRO**, incluindo mas não se limitando a sua configuração, apresentação, desenho, conteúdo, funcionalidades, ferramentas, inclusive o seu desativamento. Nesta última hipótese, será respeitado o tempo de vigência da contratação do **Cliente**.

Estes **Termos** são regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

Fica eleito o foro da comarca de Alfenas - MG para serem dirimidos eventuais conflitos que estes **Termos e Condições de Uso** possam suscitar, renunciando as partes a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou possa parecer.

17. SUPORTE TÉCNICO DO Z-PRO

Oferecemos Suporte Técnico nos Canais de Suporte indicados no nosso Site, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 13h e das 14h às 18h.

No entanto, a qualquer momento, você pode enviar um comunicado para **Canal de Atendimento | comunidadezdq@gmail.com**.

18. ENTRE EM CONTATO COM A GENTE!

Ficamos à disposição para esclarecer suas dúvidas, receber feedbacks ou reclamações através do seguinte **Canal de Atendimento | comunidadezdq@gmail.com**.