

# TERMOS DE USO DO USUÁRIO DA PLATAFORMA HEEELP

## 1. Apresentação da plataforma

Seja bem vindo!

Nós, da HEEELP.COM criamos este TERMO DE USO para que você entenda melhor como nossa Plataforma funciona.

Pra começar vamos nos apresentar! Veja a seguir os dados da empresa responsável pela Plataforma :

Razão social RSR SERVICOS EM TI LTDA, inscrita no CNPJ nº 34.178.732/0001-98.

**Informamos que ao utilizar nossos serviços você declara sua aceitação aos Termos de Uso e todas as condições aqui descritas.**

Caso tenha alguma dúvida a respeito deste conteúdo, teremos prazer em lhe auxiliar, por meio do contato : suporte@heeelp.com

Para facilitar o entendimento dos Termos de Uso, esclarecemos aqui algumas definições que serão utilizadas ao longo do documento.

**Plataforma Heeelp, ou Plataforma:** Plataforma online que realiza a conexão entre Vendedores e Usuários.

**Vendedores:** estabelecimentos comerciais ou prestadores de serviços (pessoas físicas ou jurídicas) que utilizam a Plataforma, com o objetivo de criar Programas de Relacionamento para interagir e oferecer benefícios aos seus clientes, bem como ganhar visibilidade comercial.

**Usuários:** pessoas que utilizam a Plataforma e acessam os conteúdos e atividades dos Programas de Relacionamento dos Vendedores.

**Programas de Relacionamento:** conjunto de ações de marketing desenvolvidas pelos Vendedores, com o objetivo de ter uma comunicação mais direta com os Usuários, e assim desenvolver com eles um relacionamento positivo. A Plataforma Heeelp fornece a tecnologia necessária para que os Vendedores possam criar Programas de Relacionamento com os Usuários.

**Créditos Heeelp:** ativo digital criado pela Plataforma, com uso restrito ao seu ambiente virtual, que permite ao Vendedor a publicação de conteúdos e aos Usuários a obtenção de benefícios com os Vendedores em Programas de Relacionamento.

**Pontos:** ativos digitais recebidos pelos Usuários quando interagem com os Vendedores em Programas de Relacionamento, e que podem ser utilizados para adquirir benefícios para novas experiências com os Vendedores ou seus Parceiros.

**Carteira Virtual :** espaço virtual dentro da Plataforma onde os Pontos e Créditos Heeelp acumulados pelo Usuário ficam guardados.

**Facilitadores:** pessoas habilitadas a prestar serviços de assessoria e treinamento no uso da Plataforma a novos Vendedores que desejem utilizá-la.

## **2. Serviços oferecidos**

A Plataforma HEEELP! é um grande canal de conexão entre quem compra (os Consumidores) e quem vende - estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços (os Vendedores), viabilizando tecnicamente que estabelecimentos ofereçam programas de relacionamento e gestão de experiência de consumidor para seus clientes.

Para estreitar a relação entre os Consumidores e Vendedores, facilitamos a captação de orçamentos e ofertas de venda, além da publicação e divulgação de conteúdos promocionais, incentivos, benefícios, pontos para troca por recompensas e pesquisas de avaliação de experiência dos consumidores em apenas um único lugar.

E para melhorar ainda mais a sua experiência, desenvolvemos um sistema que possibilita a busca de conteúdos de acordo com o seu perfil e objetivos, assim, a Plataforma te facilitará encontrar conteúdos que estejam de acordo com o seu interesse e indicará Vendedores que estejam perto de você ou de um ponto de referência.

Também te damos um HEEELP para que você fique por dentro de como tem sido a experiência de outros Consumidores com os Vendedores. Você terá acesso às avaliações deixadas por outros Consumidores logo após terem realizado uma compra, além de também poder deixar a sua avaliação.

E tem mais! Ao interagir com nossa Plataforma você poderá conquistar ou adquirir Créditos Heeelp, que além de possibilitarem que você obtenha cupons de desconto e vale-compras com os Vendedores, também podem ser comercializadas para outros USUÁRIOS, permitindo que você ganhe uma graninha!

Aqui neste documento vamos te explicar direitinho como tudo isso funciona.

Gostou? Então continue aqui e veja os próximos tópicos para aproveitar a Plataforma HEEELP! da melhor maneira possível !

## **3. Cadastro de usuário**

Para utilizar nossos serviços é necessário que você realize o seu cadastro na Plataforma HEEELP, preenchendo os campos e informações solicitadas.

No momento do cadastro você deverá realizar o preenchimento com informações verdadeiras e atualizadas e, em caso de qualquer alteração, deverá realizar a atualização em sua Área de Usuário. A Plataforma não é responsável por dados que você tenha preenchido errado.

Uma de nossas prioridades é o cuidado e a segurança com as suas informações. Em nossa Política de Privacidade explicamos melhor os cuidados que são tomados com os seus dados.

Você poderá acessar sua conta através de login e senha cadastrados e deverá manter essas informações em sigilo. A responsabilidade pela segurança de tais informações é apenas sua e só você é responsável por todas as atividades que acontecerem em seu perfil de Usuário.

Caso ocorra algum acesso sem sua autorização, ou caso ocorra alguma outra quebra de segurança, é sua obrigação **nos comunicar imediatamente** sobre o ocorrido, para que possamos bloquear a conta e te passar instruções sobre como reconfigurar sua senha.

Informamos que caso transfira seus dados a qualquer terceiro você será responsável pelas ações que ele praticar na utilização de seu perfil.

Cada Usuário poderá ter apenas uma única conta, a Plataforma poderá cancelar contas repetidas. Caso isso aconteça, você poderá perder cupons que tenha emitido e ainda não utilizado.

**ATENÇÃO :** Os pais ou representantes legais são responsáveis pelos atos praticados por menores de idade ao utilizarem a Plataforma.

**AVISO PARA PAIS OU RESPONSÁVEIS :** Se o menor de idade eventualmente ocasionar algum dano ou prejuízo à um terceiro ao utilizar a Plataforma, o representante legal deverá arcar com as reparações necessárias. Caso o menor de idade esteja utilizando nossa plataforma sem a sua autorização, por favor, **entre em contato conosco** imediatamente para que possamos bloquear o acesso.

#### **4. Promoções disponíveis**

Os Pontos ou Créditos Heelp são créditos necessários para que seja possível emitir cupons nas promoções publicadas pelos Vendedores.

As promoções disponíveis na Plataforma poderão ser de diferentes formatos, como por exemplo:

- vale-compras num valor fixo quando realizada compra acima de um determinado valor;
- porcentagem de desconto sobre um item específico;
- retirada de um brinde ou serviço como forma de recompensa ...

... entre outras possibilidades !

**ATENÇÃO :** Todas as promoções são publicadas pelos Vendedores cadastrados. A Plataforma HEEELP! não é responsável pela publicação de promoções e emissão de cupons.

#### **5. Pontos e recompensas, créditos Heelp e emissão de cupons**

O Heelp permite aos estabelecimentos criar programas de relacionamento. Esses programas podem operar em 2 modelos diferentes: recompensas ou benefícios. Para os estabelecimentos que fazem vendas frequentes a um mesmo cliente, como padarias ou restaurantes, o estabelecimento pode optar por oferecer um programa baseado em recompensas em que, a cada compra realizada, o consumidor recebe e acumula pontos para posteriormente trocar por recompensas exclusivas oferecidas pelo estabelecimento ou seus parceiros. Já para estabelecimentos que fazem vendas menos frequentes, como uma loja de móveis ou oficina mecânica, o mais comum é que o estabelecimento ofereça um programa baseado em benefícios, mas sem acúmulo de pontos para troca por recompensas.

Então, nos programas de recompensas, os pontos acumulados no programa de relacionamento podem ser trocados por cupons de desconto, recompensas ou outros benefícios oferecidos pelo estabelecimento.

Uma outra possibilidade do Heelp é que os estabelecimentos podem oferecer conteúdos promocionais a seus clientes membros dos programas de relacionamento, com promoções de desconto e vale-compras onde os pontos podem ser utilizados como forma de conquistar descontos e vantagens.

Por fim, os estabelecimentos podem criar parcerias com outros estabelecimentos para divulgar conteúdos e promoções dos parceiros e oferecer descontos e vantagens a seus clientes e membros do seu programa de relacionamento.

Essas promoções sempre serão disponibilizadas em forma de Cupons na Plataforma, e para emitir os Cupons, pode ser necessário que você pague com seus créditos heeelp pela emissão do cupom. A regra geral da plataforma é que seja necessário 1 crédito Heeelp para cada R\$15,00 em desconto no cupom, embora essa relação possa mudar no futuro. Eventualmente, pode ser que o estabelecimento ofereça a emissão do cupom da promoção em troca de pontos do programa de relacionamento, como forma de recompensar a fidelidade do cliente, e nesse cenário, você não precise usar créditos heeelp para emitir cupons. Em outras situações, pode ser que o estabelecimento oferecendo a promoção ofereça a emissão gratuita dos cupons.

Os créditos ficarão disponíveis na sua carteira virtual, dentro da Plataforma.

Os Pontos adquiridos na interação com um Vendedor apenas poderão ser utilizados para adquirir Promoções deste mesmo Vendedor, no seu programa de relacionamento. Fique tranquilo, pois a Plataforma irá ajudar na sua organização ! Criaremos uma carteira virtual para cada Vendedor que você interagir, para separar os Pontos adquiridos com diferentes Vendedores.

Já os Créditos Heeelp podem ser utilizados para emitir cupons de diferentes Promoções, independentemente de quem seja o Vendedor.

Fique atento pois os Pontos possuem prazo de validade, e quem determina esse prazo é o próprio Vendedor. Assim, pontos adquiridos com diferentes Vendedores podem ter prazos de validade diferentes, ok ?

É importante que você esteja ciente de que a Plataforma não é responsável pela disponibilização dos créditos (Pontos ou Créditos Heeelp) prometidos pelos Vendedores. O próprio Vendedor é quem deve enviar os créditos para sua carteira virtual.

Você pode adquirir créditos de diferentes maneiras :

a) quando tiver uma experiência de compra com um dos Vendedores cadastrados

Ao realizar uma compra com um dos Vendedores cadastrados na Plataforma você poderá ganhar Pontos, cuja quantidade irá variar de acordo com o valor da compra realizada.

Ao final da compra o próprio Vendedor deverá lançar os Pontos dentro da sua carteira virtual.

b) quando escrever na Plataforma uma avaliação sobre sua experiência de compra

Ao final de sua compra o Vendedor te encaminhará um link para que você escreva uma avaliação sobre sua experiência de compra. Ao escrever a avaliação você receberá créditos como recompensa.

A recompensa pode ser dada em formato de Pontos ou de Créditos Heelp, sendo que o próprio Vendedor é que fará essa escolha e já deixará essa informação sinalizada para você desde o início.

c) quando interagir com a Plataforma em atividades divertidas que aparecerão dentro dela

De tempos em tempos a Plataforma disponibilizará atividades interativas e divertidas, e caso você participe, poderá ganhar Créditos Heelp como recompensa.

d) compra e Venda de Créditos Heelp entre os Usuários

Também é possível adquirir Créditos Heelp comprando de outro Usuário (ou então você pode vender os seus Créditos Heelp, caso deseje).

A Plataforma disponibilizará uma área online para facilitar essa negociação, assim, aqueles que desejarem vender seus Créditos Heelp podem realizar um anúncio, e aqueles que desejarem comprar saberão onde procurar.

O Usuário possui total liberdade para estabelecer o valor de venda de sua Moeda Help.

Feita a negociação de compra e venda, os Usuários deverão alinhar entre si como será a forma de pagamento.

O pagamento pela Moeda que for vendida ocorrerá apenas entre os Usuários, sem qualquer tipo de intermediação da Plataforma, assim, a Plataforma não se responsabiliza pela efetivação desse pagamento.

**ATENÇÃO : A Plataforma apenas disponibiliza um espaço virtual para contato**, contudo, não participa da negociação de compra e venda, não realiza nenhum tipo de interferência na comunicação realizada entre os Usuários e não possui nenhuma participação financeira na venda dos Créditos Heeelp. Todo o valor transacionado é alinhado única e exclusivamente entre os Usuários, não sendo devido nenhum tipo de taxa, comissão ou qualquer espécie de pagamento para a Plataforma.

Para finalizar a venda, o Usuário vendedor deverá solicitar na Plataforma que ocorra a transferência da Moeda Helps para o Usuário comprador. O papel da Plataforma nessa transação é apenas o de executar a transferência solicitada.

## **6. Limitação de venda de Créditos Heeelp**

A transação de compra e venda de Créditos Heeelp poderá ocorrer apenas entre pessoas físicas.

Os estabelecimentos comerciais e prestadores de serviço habilitados na Plataforma como Vendedores poderão vender Créditos Heeelp para os Usuários pessoa física.

Porém, não é possível que Usuários vendam Créditos Heeelp para os Vendedores habilitados na Plataforma, pois esse tipo de transação deve ocorrer exclusivamente por Facilitadores.

## **7. Cautelas na compra e venda de Créditos Heeelp**

Todas as negociações entre particulares devem ser realizadas com bom senso, cautela e análise de riscos.

Os Usuários devem agir sempre de boa-fé uns com os outros.

A segurança de nossos Usuários é muito importante, por isso vamos dar algumas dicas para evitar que ocorram fraudes nas transações de compra e venda de Créditos Heeelp :

- a) Ao comprar os Créditos Heeelp de outros Usuários dê preferência para meios que permitam a comprovação de pagamento;
- b) Nunca forneça documentos pessoais ou senhas de cartões de créditos para outros Usuários.



## **8. Cautelas ao utilizar Cupons promocionais**

Queremos te dar um HEEELP e passar algumas dicas importantes para que você sempre tenha boas experiências ao utilizar a Plataforma !

No momento em que você adquirir um Cupom promocional, preste atenção em qual é o formato da promoção, o prazo de validade do Cupom e quais são os estabelecimentos comerciais onde ele pode ser utilizado.

Além disso, apresente o Cupom promocional logo que chegar ao estabelecimento comercial, antes de realizar sua compra, para ter certeza de que o mesmo ainda é válido e se certificar de qual será o benefício a ser recebido.

## **9. Publicações de Usuários**

Como Usuário, você poderá escrever na Plataforma declarações sobre suas experiências de compra com os Vendedores.

É importante que você sempre faça suas avaliações de forma consciente e respeitosa, pois o objetivo da Plataforma é incentivar publicações que agreguem valor aos demais Usuários, e possibilitem uma conexão com os Vendedores.

Não serão permitidos comentários que :

- a) possuam conteúdo falso, ofensivo, violento, obsceno, discriminatório e/ou racista;
- b) violem qualquer tipo de lei ou direitos de outra pessoa;
- c) incitem a prática de atos discriminatórios, atitudes violentas, delituosas ou que atentem contra os bons costumes e ordem pública.

Apesar de não ser obrigação da Plataforma, nós poderemos monitorar os conteúdos que são publicados. Assim, se por acaso nós entendermos que de alguma forma o conteúdo publicado está violando nossos Termos de Uso, poderemos deletar a postagem, inteira ou parcialmente, de acordo com nossos próprios critérios.

Além disso, em casos de publicações indevidas, nos reservamos o direito de cancelar o seu cadastro, ou inabilitar a função de avaliação de conteúdo.

Apenas o próprio Usuário é responsável pelo conteúdo de suas postagens, tendo o dever de reparar danos causados por eventuais atitudes infratoras - inclusive danos causados à própria Plataforma.

A Plataforma não endossa qualquer conteúdo enviado por Usuários, apenas disponibilizamos o espaço virtual para manifestação de opiniões.

## **10. Limitações de Uso**

As informações disponibilizadas pela HEEELP poderão ser gratuitamente acessadas pelos Usuários, para fins de uso pessoal. **Não é permitido que os Usuários utilizem a Plataforma para fins comerciais ou lucrativos.** Além disso, o Usuário também não poderá :

- Realizar seu cadastro pessoal com informações falsas ou que sejam de terceiros;
- Utilizar endereços de computadores, de rede ou de correio eletrônico falso;
- Violar a privacidade de outros Usuários e/ou Vendedores;
- Alterar, apagar e/ou corromper dados e informações de terceiros;
- Utilizar em seu cadastro nome de Usuário que seja semelhante à marca HEEELP, ou que contenha termos considerados ofensivos;
- Copiar, modificar, criar trabalho derivado, distribuir, transferir, transmitir, publicar ou vender qualquer informação coletada por meio da HEEELP, sem que haja o expresse consentimento dos responsáveis legais pela Plataforma;
- Realizar qualquer tipo de comercialização da marca HEEELP, bem como do conteúdo da Plataforma, sem que haja o consentimento expresse de seus representantes legais;
- Violar a propriedade intelectual da HEEELP, bem como de terceiros em geral;
- Realizar qualquer tipo de engenharia reversa ou técnicas similares, para levantamento do software da Plataforma, bem como mineração de dados ou outras ferramentas similares que possibilitem a coleta de dados obtidos por meio da HEEELP;

- Transmitir ou enviar arquivos com qualquer tipo de vírus, malware , conteúdo invasivo, destrutivo ou que cause dano temporário ou permanente nos equipamentos do destinatário ou da HEEELP;
- Anexar qualquer tipo de material publicitário sem prévia autorização da HEEELP;
- Coletar as informações disponibilizadas pela Plataforma, tais como produtos, serviços, preços e estabelecimentos comerciais, e utilizá-las para fins diversos dos estipulados nos presentes Termos de Uso.

Ocorrendo o descumprimento das condições estipuladas, a Plataforma terá o direito de cancelar, suspender, excluir e/ou desativar o acesso e/ou o material enviado pelo Usuário, por período temporário ou definitivamente, a seu único e exclusivo critério, sem prejuízo das consequências legais pertinentes.

#### **11. Isenções de responsabilidade da plataforma**

A Plataforma não cria os Cupons promocionais e também não os disponibiliza, apenas fornecemos um ambiente digital para sua veiculação.

Os responsáveis pela criação e publicação dos Cupons são os Vendedores, assim, apenas eles são responsáveis pelo conteúdo e cumprimento das ofertas apresentadas.

Como as informações constantes nos Cupons são sempre inseridas por terceiros, a Plataforma não se responsabiliza pelo conteúdo dessas ofertas.

Também não podemos te dar nenhum tipo de garantia em relação a preços, validade, qualidade, quantidade, veracidade, ou qualquer característica que se relacione com as promoções, sendo tais características de responsabilidade única e exclusiva dos Vendedores.

Além disso, a Plataforma também não se responsabiliza pela capacidade de contratação dos Usuários ou pela veracidade dos dados pessoais por eles inseridos em seus cadastros.

Também não nos responsabilizamos pelas negociações realizadas entre Usuários no processo de compra e venda de Créditos Heeelp.

Também não nos responsabilizamos:

- Por negociações realizadas entre Usuários e Vendedores, bem como entrega de produtos ou serviços, e eventuais danos ou prejuízos advindos de tais negociações;
- Pelo conteúdo e funcionamento dos sites e estabelecimentos presenciais de Vendedores;
- Por transações realizadas na Internet ou “off-line”, as quais são de inteira e exclusiva responsabilidade dos participantes da negociação em si;
- Por obrigações tributárias que recaiam nas atividades entre Usuários e Vendedores;
- Por qualquer dano direto, indireto, especial, incidental ou de qualquer fato resultante do uso da Plataforma, inclusive por quaisquer informações obtidas através da Plataforma ou em decorrência do seu uso.

## **12. Responsabilidade por danos**

Você, Usuário, será totalmente responsável por todos os danos que vier a causar a outros Usuários e/ou Vendedores ao usar a Plataforma.

A Plataforma HEEELP não será responsabilizada, total ou parcialmente, pelo ressarcimento de prejuízos à terceiros que você causou.

O Usuário indenizará a Plataforma por qualquer atividade ilegal ou ação que atente contra os presentes Termos de Uso e/ou demais políticas da HEEELP; ou ainda pela violação de qualquer lei, direito de terceiros, responsabilizando-se por eventuais perdas e danos, além de honorários advocatícios.

Se, por determinação judicial ou de autoridade, a Plataforma tiver de reparar danos causados por condutas de Usuários, terá desde já assegurado o direito de regresso contra o responsável, sem prejuízo de indenização por danos indevidos, bem como de proceder com o cancelamento do cadastro do responsável junto à Plataforma.

### **13. Canais de atendimento**

Caso tenha dúvidas ou precise de auxílio com qualquer questão da Plataforma, estamos aqui pra te dar um HEEELP e ajudar a resolver !

Entre em contato conosco por email : [suporte@heeelp.com](mailto:suporte@heeelp.com).

### **14. Cancelamento do cadastro**

Durante todo o período que você utilizar a Plataforma HEEELP! estará sujeito aos dispositivos destes Termos de Uso. Após sua conta ser encerrada, seja por qual razão for, os Termos de Uso continuam valendo em relação aos atos que você praticou durante o tempo que utilizou a Plataforma.

Você poderá apagar seu cadastro de Usuário e encerrar sua conta a qualquer momento e por qualquer razão.

Caso sejam identificadas contas de usuários falsos/inexistentes, ou se por algum motivo acreditarmos que você não está respeitando as regras de nossos Termos de Uso, poderemos suspender ou excluir sua conta, sem qualquer aviso prévio. O fato de suspendermos ou excluirmos sua conta não significa que devemos pagar a você qualquer tipo de indenização.

Também poderemos realizar a exclusão de contas que permaneçam continuamente inativas por um período superior a doze meses.

**ATENÇÃO :** a Plataforma não se responsabilizará por recuperações de contas canceladas, cabendo ao Usuário a criação de uma nova conta para uso dos serviços. Também não nos responsabilizamos pela recuperação de créditos e Cupons em contas canceladas e/ou excluídas.

Eventual perda de Cupons promocionais e créditos devido ao cancelamento e/ou exclusão de conta de Usuário não serão indenizados pela Plataforma.

## **15. Possibilidade de alteração dos Termos de Uso**

Como estamos sempre em busca de melhorias para nossos Usuários, é possível que futuramente existam mudanças em nossos serviços, o que poderá implicar em mudanças nos presentes Termos de Uso.

Sempre que realizarmos algum tipo de alteração, avisaremos nossos Usuários e disponibilizaremos na Plataforma a nova versão do documento.

Além disso, recomendamos que de tempos em tempos os Usuários revejam os Termos de Uso da HEEELP!, uma vez que, ao utilizar a Plataforma, automaticamente o Usuário aceita e subordina-se aos Termos de Uso então vigentes.

## **16. Foro**

Caso você tenha qualquer tipo de problema ao utilizar a Plataforma, entre em contato e te daremos um HEEELP para ajudar ! Nossa prioridade é o bem estar dos Usuários, por isso sempre faremos o possível para resolver qualquer questão de forma amigável.

Mas se mesmo assim não for possível solucionar a questão, fica eleito o Foro da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir conflitos, independentemente de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, com a aplicação da Legislação Brasileira.

São Paulo, 31 de Março de 2023.