

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO E DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

MENUVI

Última atualização: 02 de Outubro de 2026

Estes Termos e Condições Gerais de Uso e de Contratação de Serviços ("Termos") regulam o acesso e a utilização da plataforma Menuvi ("Plataforma"), desenvolvida e disponibilizada pela NO MERCADO REPRESENTACOES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 59.200.301/0001-01, com sede na Rua Quarenta e Três, nº 186, Bairro Tropical, Contagem - MG, CEP: 32072-450, doravante denominada "FORNECEDORA", "nós" ou "nosso", por você, pessoa física ou jurídica, doravante denominado "USUÁRIO" ou "Lojista".

AO SE CADASTRAR, ACESSAR OU UTILIZAR A PLATAFORMA, O USUÁRIO DECLARA TER LIDO, ENTENDIDO E ACEITO INTEGRALMENTE ESTES TERMOS, INCLUINDO A CLÁUSULA 10 (POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS) AQUI CONTIDA. CASO NÃO CONCORDE COM ESTES TERMOS, O USUÁRIO NÃO DEVERÁ UTILIZAR A PLATAFORMA.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Para os fins destes Termos, as seguintes palavras e expressões terão os significados abaixo definidos:

- a. **Plataforma:** Software como Serviço (SaaS) denominado Menuvi, destinado à gestão de negócios de alimentação, que inclui, conforme o Plano contratado, funcionalidades como cardápio digital, gestão de pedidos, PDV, delivery, impressão de pedidos, gestão operacional e integrações com serviços de terceiros.
- b. **USUÁRIO (ou Lojista):** Pessoa física ou jurídica que contrata os serviços da Plataforma.
- c. **Cliente Final:** Consumidor que interage com o cardápio digital do USUÁRIO e realiza pedidos através da Plataforma.
- d. **Serviços:** Todas as funcionalidades, ferramentas e suporte técnico oferecidos pela FORNECEDORA através da Plataforma.
- e. **Conteúdo do USUÁRIO:** Todas as informações, dados, textos, imagens, preços, produtos, e outros materiais inseridos, cadastrados ou transmitidos pelo USUÁRIO através da Plataforma.
- f. **Plataformas de Terceiros:** Serviços, aplicativos ou softwares de outras empresas que podem ser integrados ou utilizados em conjunto com a Plataforma, tais como WhatsApp, Google, Meta (Facebook, Instagram), Asaas, Mercado Pago, entre outros.
- g. **Planos:** Modalidades de assinatura dos Serviços, com diferentes funcionalidades e preços, conforme ofertado pela FORNECEDORA.
- h. **Robô de Pedidos/Alertas:** Funcionalidades da Plataforma que automatizam o recebimento de pedidos e o envio de alertas através de canais de mensageria.

2. OBJETO E ACEITAÇÃO

2.1. Estes Termos têm por objeto regular a licença de uso da Plataforma pelo USUÁRIO, bem como a prestação dos Serviços associados, conforme o Plano contratado. A utilização da Plataforma é restrita à finalidade comercial para a qual foi desenvolvida, incluindo, mas não se limitando a, gestão de estabelecimentos do setor de

alimentação (food service), relacionamento com Clientes Finais, atendimento automatizado e manual, e processamento de vendas.

2.2. A utilização da Plataforma implica na aceitação plena e sem reservas de todos os itens destes Termos, incluindo a Cláusula 10 (Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais). O USUÁRIO se compromete a utilizar a Plataforma em conformidade com a lei, a moral, os bons costumes e as disposições aqui contidas.

2.3. A FORNECEDORA poderá atualizar estes Termos periodicamente. O USUÁRIO será comunicado sobre modificações substanciais com antecedência razoável, através da Plataforma ou do e-mail cadastrado. A continuidade do uso da Plataforma após a data de entrada em vigor da nova versão constituirá aceitação tácita dos Termos atualizados. Caso o USUÁRIO não concorde com as alterações, deverá cessar o uso da Plataforma e poderá solicitar o cancelamento de sua conta, observadas as condições de rescisão aplicáveis ao seu Plano.

3. CADASTRO E CONTA DO USUÁRIO

3.1. Para utilizar os Serviços, o USUÁRIO deverá realizar um cadastro, fornecendo informações completas, precisas e verdadeiras, incluindo, mas não se limitando a: nome fantasia, razão social (se pessoa jurídica), CPF ou CNPJ, endereço completo, número de telefone e e-mail válido.

3.2. O USUÁRIO declara e garante possuir capacidade legal para contratar os Serviços e se vincular a estes Termos. Menores de 18 anos ou incapazes deverão ser devidamente representados ou assistidos por seus responsáveis legais.

3.3. O USUÁRIO é o único responsável pela veracidade e atualização dos dados cadastrais fornecidos, respondendo civil e criminalmente por qualquer incorreção ou falsidade.

3.4. O USUÁRIO criará um login e senha de acesso, que são pessoais e intransferíveis. O USUÁRIO é o único responsável pela guarda e confidencialidade de seus dados de acesso, devendo comunicar imediatamente à FORNECEDORA qualquer uso não autorizado de sua conta.

3.5. A FORNECEDORA se reserva o direito de recusar qualquer solicitação de cadastro e de suspender ou cancelar uma conta previamente aceita, a seu exclusivo critério, caso identifique

violação a estes Termos, informações falsas, atividade que represente risco à Plataforma ou a terceiros, ou qualquer das hipóteses previstas na Cláusula 4.10.

4. USO DA PLATAFORMA, SUAS FUNCIONALIDADES E FERRAMENTAS

4.1. A FORNECEDORA concede ao USUÁRIO uma licença de uso da Plataforma limitada, não exclusiva, intransferível, onerosa e revogável, estritamente para os fins previstos no Plano contratado e de acordo com estes Termos.

4.2. O USUÁRIO é o único e exclusivo responsável por todas as atividades realizadas em sua conta e pelo Conteúdo do USUÁRIO inserido na Plataforma, incluindo a configuração do cardápio digital, preços, descrições de produtos, e a gestão dos pedidos recebidos. O USUÁRIO deve usar a Plataforma de forma lícita, ética, e em conformidade com as finalidades para as quais foi desenvolvida e as exigências técnicas, abstendo-se de condutas abusivas, ilegais, ofensivas, discriminatórias, ou que violem direitos de terceiros.

4.3. Requisitos de Infraestrutura do USUÁRIO:

a. O USUÁRIO é o único e exclusivo responsável por providenciar, manter e custear todos os equipamentos, conexões de internet e demais recursos de infraestrutura necessários para o acesso e a utilização adequada da Plataforma e de seus Serviços.

b. Isso inclui, mas não se limita a, possuir e manter em bom estado de funcionamento dispositivos compatíveis, como computadores (desktops ou notebooks), celulares (smartphones) e tablets, que atendam aos requisitos mínimos de sistema que possam ser eventualmente especificados pela FORNECEDORA.

c. A FORNECEDORA não se responsabiliza por quaisquer falhas, limitações ou incompatibilidades decorrentes dos equipamentos, softwares ou da conexão de internet do USUÁRIO, nem por custos associados à aquisição ou manutenção dessa infraestrutura.

d. O USUÁRIO reconhece que a qualidade e o desempenho da Plataforma podem ser afetados pela qualidade de sua própria infraestrutura e conexão.

4.4. Uso dos Robôs e Canais de Mensageria (WhatsApp e outros):

a. O USUÁRIO reconhece que a utilização dos robôs de pedidos e alertas para interagir com Clientes Finais através de Plataformas de Terceiros (como WhatsApp, Instagram, etc.) está sujeita aos termos de uso, políticas de privacidade e diretrizes comerciais dessas respectivas plataformas.

b. O USUÁRIO é o único responsável por garantir que o uso dos robôs e o envio de mensagens estejam em total conformidade com as políticas das Plataformas de Terceiros, incluindo, mas não se limitando a, políticas anti-spam, obtenção de consentimento prévio e expresso (opt-in) dos Clientes

Finais para o recebimento de mensagens, e respeito aos limites de envio e tipos de conteúdo permitidos.

c. A FORNECEDORA não possui qualquer ingerência sobre as políticas ou decisões das Plataformas de Terceiros. A FORNECEDORA NÃO SE RESPONSABILIZA, EM NENHUMA HIPÓTESE, POR QUAISQUER BANIMENTOS, RESTRIÇÕES, BLOQUEIOS DE NÚMERO OU DE CONTA, SUSPENSÕES DE SERVIÇO OU QUAISQUER OUTRAS PENALIDADES IMPOSTAS PELAS PLATAFORMAS DE TERCEIROS (INCLUINDO WHATSAPP) AO USUÁRIO, DECORRENTES DO USO, ADEQUADO OU INADEQUADO, DOS ROBÔS OU DA PLATAFORMA.

d. O USUÁRIO assume integralmente o risco de utilizar as funcionalidades de robô e se compromete a indenizar e isentar a FORNECEDORA de quaisquer reclamações, perdas, danos ou custos decorrentes de penalidades impostas por Plataformas de Terceiros.

e. É vedado ao USUÁRIO utilizar os robôs para:

i. Enviar mensagens em massa não solicitadas (SPAM);

ii. Enviar conteúdo ilegal, ofensivo, difamatório, discriminatório, pornográfico, que promova violência, ou que viole direitos de terceiros ou a legislação aplicável;

iii. Tentar burlar os sistemas de segurança ou políticas das Plataformas de Terceiros.

4.5. Itens Proibidos e Obrigações Específicas:

a. **Fumígenos:** É expressamente proibido ao USUÁRIO cadastrar, divulgar, ofertar ou vender, através da Plataforma, quaisquer tipos de produtos fumígenos, seus derivados ou acessórios, em conformidade com a legislação brasileira vigente. O USUÁRIO é o único responsável por qualquer infração a esta regra. A FORNECEDORA se reserva o direito de remover tais itens e/ou suspender/cancelar a conta do USUÁRIO que infringir esta disposição, sem necessidade de aviso prévio e sem prejuízo de outras medidas cabíveis, especialmente se notificada da irregularidade ou se esta for identificada por seus próprios meios, sem que isso gere qualquer obrigação de monitoramento proativo constante.. A FORNECEDORA se isenta de qualquer responsabilidade decorrente da comercialização de produtos fumígenos pelo USUÁRIO através da Plataforma.

b. **Bebidas Alcoólicas:** O USUÁRIO que vender ou comercializar qualquer tipo de bebida alcoólica através da Plataforma se compromete a: (i) incluir na descrição do produto, de forma clara e ostensiva, os avisos legais e de saúde recomendados pela ANVISA, CONAR e demais órgãos competentes, como, por exemplo: "É crime dirigir sob a influência de álcool.", "Beba com moderação", "A venda de bebida alcoólica é proibida para menores de 18 anos"; (ii) implementar mecanismos para verificação da idade do Cliente Final, quando aplicável e exigido por lei; e (iii) cumprir todas as demais normativas relativas à venda e publicidade de bebidas alcoólicas. A responsabilidade pelo cumprimento dessas obrigações é exclusiva do USUÁRIO. (iv) O USUÁRIO

reconhece que é responsável por adotar mecanismos que impeçam a interação de menores com produtos cuja venda seja proibida por lei (ex: bebidas alcoólicas), incluindo verificações de idade quando exigidas pela legislação.

4.6. **Verificação de Pedidos:** O USUÁRIO é o único e exclusivo responsável por verificar a correção, completude e legitimidade de cada pedido recebido através da Plataforma, incluindo a análise de possíveis suspeitas de fraude ou erro. Em caso de dúvida, o USUÁRIO deverá contatar diretamente o Cliente Final para esclarecimentos e poderá, a seu critério, recusar pedidos que considere inadequados, fraudulentos ou que não possam ser atendidos. A FORNECEDORA não possui qualquer responsabilidade pela verificação ou validação dos pedidos.

4.7. **Notas Fiscais:** A emissão de notas fiscais e o cumprimento de todas as obrigações fiscais e tributárias decorrentes das vendas realizadas através da Plataforma são de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO.

4.8. A FORNECEDORA se reserva o direito de suspender ou remover qualquer Conteúdo do USUÁRIO, bloquear o acesso à Plataforma ou aplicar quaisquer das medidas previstas na Cláusula 4.10, caso identifique violação a estes Termos ou à legislação vigente, sem que isso gere qualquer direito a indenização ou reembolso ao USUÁRIO.

4.9. Uso da Ferramenta de Migração de Cardápio e Outras Funcionalidades de Importação/Extração de Dados:

- a. Caso a FORNECEDORA disponibilize qualquer ferramenta ou funcionalidade que permita ao USUÁRIO migrar, importar ou extrair dados de cardápio ou outras informações de fontes externas para a Plataforma ("Ferramenta de Migração"), o USUÁRIO reconhece que tal ferramenta é fornecida "COMO ESTÁ" e "CONFORME DISPONÍVEL", unicamente para facilitar a configuração de seu cardápio na Plataforma.
- b. O USUÁRIO é o único e exclusivo responsável por garantir que possui todos os direitos, licenças e autorizações necessárias para acessar, extrair, copiar e utilizar quaisquer dados migrados através de tal ferramenta, e que tal ação não infringe os termos de serviço de nenhuma outra plataforma, nem viola direitos de propriedade intelectual de terceiros (incluindo direitos autorais sobre imagens e textos), leis de proteção de dados (como LGPD e GDPR) ou quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis.
- c. É expressamente proibido ao USUÁRIO utilizar a Ferramenta de Migração ou qualquer funcionalidade similar para: (i) obter dados para os quais não possua os devidos direitos ou autorização da plataforma de origem; (ii) violar os termos de serviço da plataforma de origem; (iii) extrair conteúdo protegido por direitos autorais sem permissão; ou (iv) sobrecarregar ou prejudicar a infraestrutura de sistemas de terceiros.
- d. A FORNECEDORA não realiza verificação prévia sobre a legalidade da origem dos dados ou sobre os direitos do USUÁRIO para realizar a migração e não garante a legalidade, precisão ou sucesso da extração de qualquer fonte. A FORNECEDORA se isenta de qualquer responsabilidade decorrente do uso da Ferramenta de Migração pelo USUÁRIO, incluindo quaisquer consequências perante terceiros.
- e. Ao utilizar a Ferramenta de Migração, o USUÁRIO concorda em indenizar, defender e isentar integralmente a FORNECEDORA de todas e quaisquer reivindicações, danos, perdas, custos e despesas (incluindo honorários advocatícios) decorrentes ou relacionados ao seu uso desta ferramenta, especialmente em casos de alegações de violação de direitos de terceiros (incluindo propriedade intelectual e privacidade), quebra de termos de serviço de plataformas de origem, ou quaisquer danos causados a terceiros ou às plataformas de origem dos dados."

4.10. Conduta do USUÁRIO, Medidas Corretivas e Banimento

4.10.1. Condutas Vedadas. Sem prejuízo das demais obrigações previstas nestes Termos, o USUÁRIO se compromete a não praticar, direta ou indiretamente, por si, por seus prepostos, funcionários ou terceiros sob sua orientação, quaisquer das condutas abaixo, as quais são consideradas violação material destes Termos:

- a. Violar qualquer disposição destes Termos, incluindo a Cláusula 10 (Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais);
- b. Fornecer informações cadastrais falsas, incompletas, desatualizadas ou de terceiros sem autorização;
- c. Praticar atos fraudulentos, ilegais, ou que possam causar dano à FORNECEDORA, a outros USUÁRIOS, a Clientes Finais ou a terceiros;
- d. Inserir, cadastrar, divulgar, ofertar ou vender através da Plataforma quaisquer produtos ou conteúdos cuja comercialização seja vedada por lei ou por estes Termos, incluindo produtos fumígenos e itens de venda restrita sem o cumprimento das exigências legais aplicáveis;
- e. Utilizar os robôs, canais de mensageria ou qualquer funcionalidade da Plataforma para envio de SPAM, mensagens não solicitadas, conteúdo ilegal, ofensivo, difamatório, discriminatório, pornográfico, que promova violência, ou que viole direitos de terceiros;
- f. Utilizar a Plataforma de forma a violar os termos de uso ou políticas de Plataformas de Terceiros (incluindo, sem limitação, WhatsApp, Meta, Google, Asaas, Mercado Pago), resultando ou podendo resultar em risco reputacional, legal ou operacional para a FORNECEDORA;
- g. Ofender, ameaçar, intimidar, assediar, agredir verbalmente, discriminar ou faltar com o respeito devido aos colaboradores, prepostos ou representantes da FORNECEDORA, por qualquer meio ou canal de comunicação;
- h. Difamar publicamente a FORNECEDORA, sua marca, seus produtos, serviços ou colaboradores, ou divulgar informações falsas ou enganosas a seu respeito;
- i. Utilizar indevidamente a marca, logotipo, identidade visual ou quaisquer outros sinais distintivos da FORNECEDORA, sem autorização prévia e expressa;
- j. Divulgar, compartilhar ou vaziar a terceiros informações confidenciais, técnicas ou estratégicas da FORNECEDORA ou da Plataforma a que tenha tido acesso em razão da relação contratual;

k. Criar múltiplas contas, contas falsas ou utilizar identidades distintas com a finalidade de burlar limites de período de testes (trial), promoções, sanções aplicadas, bloqueios ou quaisquer outras restrições impostas pela FORNECEDORA;

l. Realizar engenharia reversa, descompilar, desmontar, tentar extrair o código-fonte da Plataforma, ou utilizar meios automatizados (incluindo bots, scrapers e crawlers) para extrair, copiar ou coletar dados da Plataforma ou de outros USUÁRIOS;

m. Sobrecarregar, prejudicar, interferir ou tentar comprometer o funcionamento, a segurança ou a integridade da Plataforma, de sua infraestrutura ou de outros USUÁRIOS;

n. Revender, sublicenciar, comercializar, oferecer como serviço próprio (whitelabel) ou disponibilizar a Plataforma a terceiros sem autorização prévia e expressa da FORNECEDORA;

o. Descumprir suas obrigações como Controlador de dados pessoais de Clientes Finais sob a LGPD, de forma que exponha a FORNECEDORA a riscos legais, regulatórios ou reputacionais;

p. Incorrer em inadimplência financeira nos termos da Cláusula 5.4;

q. Praticar quaisquer outras condutas que, a critério razoável da FORNECEDORA, sejam incompatíveis com a finalidade da Plataforma, com a boa-fé contratual ou com a legislação aplicável.

4.10.2. Medidas Corretivas. Diante de qualquer das condutas vedadas previstas na Cláusula 4.10.1, ou de quaisquer outras violações destes Termos, a FORNECEDORA poderá adotar, a seu exclusivo critério e na ordem que entender adequada, uma ou mais das seguintes medidas:

a. Advertência formal ao USUÁRIO, por escrito, através do e-mail cadastrado;

b. Remoção de Conteúdo do USUÁRIO específico que esteja em desconformidade;

c. Suspensão de funcionalidades específicas da Plataforma (incluindo, sem limitação, robôs de mensageria, integrações ou módulos fiscais);

d. Suspensão temporária do acesso do USUÁRIO à Plataforma, por prazo determinado ou até a regularização da conduta;

e. Cancelamento definitivo da conta do USUÁRIO e rescisão destes Termos por justa causa.

4.10.2.1. A adoção de medida mais branda não constitui obrigação da FORNECEDORA, não cria precedente para situações futuras, e não impede a aplicação de medida mais severa em caso de reincidência ou agravamento da conduta. A FORNECEDORA não está obrigada a observar qualquer ordem progressiva entre as medidas previstas.

4.10.3. Banimento Imediato. A FORNECEDORA poderá aplicar diretamente o cancelamento definitivo da conta, independentemente de advertência prévia ou de qualquer outra medida intermediária, nas seguintes hipóteses:

a. Fraude comprovada ou indícios consistentes de atividade fraudulenta;

b. Cadastro, divulgação ou venda de conteúdo manifestamente ilegal;

c. Ofensa, ameaça, assédio ou agressão a colaboradores, prepostos ou representantes da FORNECEDORA;

d. Determinação judicial, administrativa ou de autoridade competente;

e. Risco iminente à integridade, segurança ou continuidade da Plataforma, a outros USUÁRIOS ou a terceiros;

f. Inadimplência superior a 30 (trinta) dias, conforme Cláusula 5.4;

g. Reincidência em conduta vedada após advertência ou suspensão anterior.

4.10.4. Notificação. A FORNECEDORA notificará o USUÁRIO, através do e-mail cadastrado, sobre a aplicação de qualquer das medidas previstas nesta Cláusula, indicando, a seu critério e na medida em que entender adequado, a conduta identificada e a sanção aplicada. A FORNECEDORA poderá, mas não estará obrigada a, considerar eventuais esclarecimentos espontaneamente apresentados pelo USUÁRIO, sendo a decisão sobre a manutenção, alteração ou revogação da medida prerrogativa exclusiva da FORNECEDORA, que a exercerá conforme critérios técnicos, contratuais e legais aplicáveis. O USUÁRIO poderá apresentar esclarecimentos pelo canal oficial de suporte, sem que isso obrigue a FORNECEDORA a reanalisar a decisão. Nas hipóteses de banimento imediato previstas na Cláusula 4.10.3, a notificação poderá ser realizada concomitantemente ou posteriormente à aplicação da medida, a critério da FORNECEDORA, ou dispensada quando assim entender

cabível em razão da natureza ou gravidade da conduta.

4.10.5. Reincidência e Vedação de Novo Cadastro. O USUÁRIO cuja conta tenha sido cancelada por justa causa, nos termos desta cláusula, não poderá realizar novo cadastro na Plataforma, seja em

seu próprio nome, sob outra pessoa física ou jurídica, ou por meio de identidade simulada, quando a FORNECEDORA identificar, por indícios razoáveis, que o novo cadastro tem por finalidade contornar o banimento anterior. A FORNECEDORA reserva-se o direito de recusar novos cadastros e de bloquear contas que identifique como continuidade ou tentativa de contornar banimento anterior, sem aviso prévio e sem qualquer obrigação de indenização ou reembolso.

4.10.6. Ausência de Reembolso e Indenização em Planos Mensais. A aplicação de qualquer das medidas previstas nesta cláusula, incluindo suspensão temporária e cancelamento definitivo, não gera direito a reembolso de valores pagos em Planos mensais, nem enseja qualquer indenização ao USUÁRIO. Suspensões temporárias não dão direito a extensão proporcional do período contratado, mesmo que posteriormente revogadas.

4.10.7. Acesso a Dados após Cancelamento. Em caso de cancelamento definitivo da conta por qualquer motivo, o USUÁRIO poderá solicitar, no prazo de 15 (quinze) dias contados da efetivação do cancelamento, a exportação de dados sob sua titularidade ou controle (incluindo cardápio, histórico de pedidos e dados de Clientes Finais cujo USUÁRIO atue como Controlador nos termos da LGPD), observados os seguintes termos:

a. Modalidade, formato e meios de entrega: A exportação será realizada exclusivamente no formato, escopo e meio técnico definidos pela FORNECEDORA, a seu exclusivo critério, não sendo garantida a entrega de quaisquer dados, formatos, estruturas ou conteúdos específicos solicitados pelo USUÁRIO.

b. Condicionantes: A FORNECEDORA poderá, a seu critério, condicionar a entrega dos dados à quitação integral de débitos pendentes, à verificação da identidade do solicitante e ao cumprimento de quaisquer outras exigências razoáveis de segurança ou compliance, ressalvadas as obrigações legais da FORNECEDORA como Operadora sob a LGPD.

c. Exclusão definitiva e incompatibilidade com exportação: Caso o USUÁRIO solicite, a qualquer momento, a exclusão de sua loja, conta ou dados da Plataforma, tal solicitação será tratada como pedido de eliminação definitiva e irrevogável dos dados pessoais e do Conteúdo do USUÁRIO, em conformidade com o direito de eliminação previsto no Art. 18, VI, da LGPD. A exportação prevista nesta Cláusula 4.10.7 não estará disponível, sob qualquer hipótese, ao USUÁRIO que tenha solicitado a exclusão de sua loja ou de seus dados, sendo as solicitações de exportação e de exclusão mutuamente excludentes. O USUÁRIO deverá, portanto, realizar a exportação previamente, se assim desejar, antes de solicitar a exclusão.

d. Natureza e alcance da exclusão: A exclusão solicitada pelo USUÁRIO compreende a eliminação completa, definitiva e irrevogável de todos os dados pessoais e Conteúdo do USUÁRIO da Plataforma, incluindo, na máxima extensão técnica e legalmente possível, cópias armazenadas em ambientes de produção, ambientes de homologação, logs operacionais e backups, observados os ciclos técnicos de rotação dos sistemas de backup da FORNECEDORA, ressalvadas exclusivamente

as hipóteses de retenção legal previstas no Art. 16 da LGPD (cumprimento de obrigação legal ou regulatória, estudo por órgão de pesquisa, transferência a terceiro mediante atendimento aos requisitos legais, ou uso exclusivo do controlador, vedado seu acesso por terceiro e desde que anonimizados).

e. Irreversibilidade: Uma vez iniciado o procedimento de exclusão, a operação é irreversível, não cabendo ao USUÁRIO solicitar a restauração, recuperação, recomposição ou exportação posterior dos dados eliminados, sob qualquer fundamento. A FORNECEDORA não se responsabiliza por quaisquer perdas, prejuízos ou danos decorrentes da exclusão solicitada pelo USUÁRIO, sendo de responsabilidade exclusiva deste a realização de eventual backup prévio.

f. Inércia do USUÁRIO: Decorrido o prazo de 15 (quinze) dias previsto no caput sem que o USUÁRIO tenha solicitado a exportação ou a exclusão dos dados, aplica-se a Cláusula 12.3.b quanto à eliminação dos dados pela FORNECEDORA, observadas as obrigações legais de retenção, sem que tal eliminação gere qualquer direito a indenização ou reembolso.

4.10.8. Cumulatividade. As medidas previstas nesta cláusula são aplicadas sem prejuízo do direito da FORNECEDORA de buscar, nas esferas cabíveis, a reparação por danos sofridos, bem como das demais sanções previstas nestes Termos e na legislação aplicável.

5. PLANOS, PREÇOS E PAGAMENTO

5.1. Os Serviços são oferecidos através de Planos mensais ou anuais, cujas características, funcionalidades e preços estão descritos no site da FORNECEDORA ou em proposta comercial específica.

5.2. Fidelidade:

a. Planos Mensais: Não há período de fidelidade. O USUÁRIO pode solicitar o cancelamento a qualquer momento, e a cobrança cessará no próximo ciclo de faturamento, sem direito a reembolso por períodos já pagos ou parcialmente utilizados, inclusive em caso de renovação automática já efetivada, salvo no exercício do direito de arrependimento previsto na Cláusula 5.6.

b. Planos Bimestrais, Trimestrais, Semestrais e Anuais: Estes planos possuem fidelidade correspondente ao período contratado. Em caso de cancelamento antecipado pelo USUÁRIO, não haverá reembolso dos valores já pagos, conforme detalhado na oferta do plano específico e em consonância com o Código de Defesa do Consumidor. Caso o USUÁRIO opte por uma assinatura anual, a rescisão poderá ser solicitada a qualquer momento, porém sem direito a reembolso proporcional. O vencimento e prazo de renovação será comunicada com antecedência mínima de 7 (sete) dias, permitindo o cancelamento gratuito antes do novo ciclo. Efetivada a renovação, não haverá reembolso dos valores pagos, conforme Cláusula 5.6.

5.3. Forma de Pagamento: Os pagamentos poderão ser realizados via PIX ou Cartão de Crédito, conforme opções disponibilizadas no momento da contratação ou renovação.

5.4. Inadimplência: A PLATAFORMA avisa o usuário 7 (sete), 3 (três) e 1 (um) dia antes do vencimento. A falta de pagamento de qualquer valor devido na data de vencimento por um período superior a 2 (dois) dias acarretará o bloqueio automático do acesso do USUÁRIO à Plataforma. A conta permanecerá bloqueada até a quitação integral dos débitos. Após um período de 30 (trinta) dias de inadimplência, a FORNECEDORA poderá cancelar definitivamente a conta do USUÁRIO, com a exclusão dos dados associados, nos termos da Cláusula 12.

5.5. Reajuste de Preços: Os preços dos Planos poderão ser reajustados anualmente, ou em menor periodicidade caso haja variação significativa nos custos dos serviços ou alteração de impostos, mediante comunicação prévia ao USUÁRIO com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. O USUÁRIO que não concordar com o reajuste poderá cancelar seu Plano sem ônus adicionais, antes da entrada em vigor do novo valor. A continuidade do uso implicará aceitação do novo preço.

5.6. Direito de Arrependimento, Cancelamento e Reembolso:

5.6.1. Nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, o USUÁRIO poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contados da data de confirmação da contratação inicial do serviço, mediante solicitação expressa de cancelamento, hipótese em que será realizado o reembolso integral dos valores eventualmente pagos.

5.6.2. O direito de arrependimento previsto nesta cláusula aplica-se exclusivamente à primeira contratação do serviço, não sendo aplicável às renovações de Planos, prorrogações contratuais ou novas cobranças decorrentes da continuidade do serviço.

5.6.3. As renovações do serviço, automáticas ou expressas, caracterizam continuidade da relação contratual previamente estabelecida, motivo pelo qual não haverá direito a reembolso dos valores pagos após a efetivação da renovação, ainda que o USUÁRIO opte pelo cancelamento posteriormente.

5.6.4. O USUÁRIO poderá solicitar o cancelamento do serviço a qualquer momento, sendo que tal cancelamento impedirá apenas futuras renovações e cobranças, permanecendo o acesso ao serviço até o término do período já contratado e pago.

5.6.5. Plano com Serviço de Cadastro de Produtos. Determinados Planos podem incluir, além da assinatura da Plataforma, o serviço de cadastro de produtos ("Serviço de Cadastro"), prestado de forma pontual e personalizada pela equipe da FORNECEDORA. Nesses Planos, o valor contratado é composto por 2 (dois) componentes autônomos e identificáveis: (i) a assinatura da Plataforma pelo período de 3 (três) meses; e (ii) o Serviço de Cadastro, de natureza pontual e não recorrente. O USUÁRIO declara estar ciente de que tais componentes possuem naturezas distintas e estão sujeitos a regras de reembolso próprias, conforme detalhado nesta cláusula.

5.6.6. Execução e Solicitação Expressa do Serviço de Cadastro. Ao contratar Plano que inclua o Serviço de Cadastro, o USUÁRIO solicita, de forma livre, expressa e inequívoca, o início imediato de sua execução pela FORNECEDORA, e reconhece que tal serviço se caracteriza como serviço de execução pontual prestado a seu pedido. O Serviço de Cadastro será considerado integralmente executado e prestado no momento da conclusão do cadastro dos produtos do USUÁRIO na Plataforma, hipótese que será comunicada ao USUÁRIO.

5.6.7. Reembolso do Serviço de Cadastro. Observado o direito de arrependimento previsto na Cláusula 5.6.1, aplicam-se ao Serviço de Cadastro as seguintes regras:

- a) O reembolso do valor correspondente ao Serviço de Cadastro somente será devido caso o USUÁRIO solicite o cancelamento antes do início de sua execução. Não haverá reembolso parcial do Serviço de Cadastro;
- b) Caso o USUÁRIO solicite o cancelamento ou reembolso após o início da execução do Serviço de Cadastro, ainda que dentro do prazo de 7 (sete) dias previsto na Cláusula 5.6.1, não haverá direito a reembolso do valor correspondente ao Serviço de Cadastro, por se tratar de serviço de execução pontual iniciado a pedido expresso do USUÁRIO;
- c) O disposto nesta cláusula aplica-se exclusivamente ao componente relativo ao Serviço de Cadastro, permanecendo o reembolso do componente de assinatura sujeito às regras gerais previstas nas Cláusulas 5.6.1 a 5.6.4.

5.7. Taxas de Plataformas de Pagamento: A FORNECEDORA não se responsabiliza por quaisquer diferenças, alterações ou cobranças de taxas impostas pelas Plataformas de Terceiros que processam pagamentos (ex: Asaas, Mercado Pago). Quaisquer mudanças nas taxas de processamento de pagamentos online (PIX ou cartão de crédito) são de responsabilidade total das respectivas Plataformas de Terceiros, sem qualquer intervenção ou obrigação de aviso prévio por parte da FORNECEDORA.

6. INTEGRAÇÕES COM PLATAFORMAS DE TERCEIROS

6.1. A Plataforma pode oferecer integração com diversas Plataformas de Terceiros (ex: WhatsApp, Google, Meta, Asaas, Mercado Pago).

6.2. O USUÁRIO reconhece e concorda que o uso de Plataformas de Terceiros é regido pelos termos de uso e políticas de privacidade dessas respectivas plataformas, sobre os quais a FORNECEDORA não possui qualquer controle ou responsabilidade. É dever do USUÁRIO analisar e aceitar tais termos antes de utilizar as integrações.

6.3. A FORNECEDORA não garante a disponibilidade contínua ou o funcionamento perfeito das integrações com Plataformas de Terceiros, uma vez que estas podem ser alteradas, suspensas ou descontinuadas pelos seus respectivos proprietários a qualquer momento, sem aviso prévio.

6.4. O USUÁRIO é o único responsável por obter quaisquer licenças, permissões ou consentimentos necessários para utilizar as Plataformas de Terceiros em conjunto com a Plataforma e por cumprir todas as suas obrigações contratuais e legais perante essas plataformas.

6.5. A FORNECEDORA não se responsabiliza por quaisquer custos, taxas, danos, perdas de dados, interrupções de serviço ou quaisquer outras consequências adversas resultantes da utilização, integração ou falha de Plataformas de Terceiros.

7. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

7.1. A FORNECEDORA empregará seus melhores esforços para manter a Plataforma disponível e em funcionamento regular. No entanto, o USUÁRIO reconhece que os Serviços são fornecidos "como estão" e "conforme disponíveis", sem garantias expressas ou implícitas de funcionamento ininterrupto, livre de erros, ou que atenderá a todas as necessidades específicas do USUÁRIO.

7.2. A FORNECEDORA envidará seus melhores esforços para garantir a continuidade e estabilidade da Plataforma, reconhecendo que eventuais interrupções poderão ocorrer por motivos técnicos ou externos.

7.3. O acesso à Plataforma poderá ser interrompido ou suspenso, temporariamente e sem aviso prévio, para fins de manutenção preventiva ou corretiva, atualizações, falhas técnicas, casos fortuitos ou de força maior, ou por qualquer outra razão que fuja ao controle razoável da FORNECEDORA.

7.4. A FORNECEDORA não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes da indisponibilidade da Plataforma, incluindo, mas não se limitando a, perda de vendas, lucros cessantes ou perda de dados, exceto nos casos de dolo ou culpa grave comprovada da FORNECEDORA. Eventos de força maior ou caso fortuito, conforme definidos pela legislação brasileira, excluem a responsabilidade da FORNECEDORA.

8. SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO

8.1. A FORNECEDORA oferecerá suporte técnico aos USUÁRIOS assinantes para questões relacionadas ao uso e funcionamento da Plataforma.

8.2. Os canais de suporte incluem WhatsApp, E-mail e, quando aplicável e acordado, acesso remoto.

8.3. Os horários de atendimento do suporte técnico serão divulgados nos canais oficiais da FORNECEDORA e poderão ser alterados a critério exclusivo da FORNECEDORA, mediante comunicação prévia na Plataforma ou canais oficiais.

8.4. O suporte técnico não abrange problemas decorrentes de mau uso da Plataforma pelo USUÁRIO, falhas em equipamentos ou infraestrutura do USUÁRIO, problemas com Plataformas de Terceiros, ou questões não diretamente relacionadas às funcionalidades da Plataforma.

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. Todos os direitos de propriedade intelectual sobre a Plataforma, incluindo seu software, design, layouts, marcas, logotipos, textos, gráficos, e qualquer outro conteúdo ou funcionalidade, pertencem exclusivamente à ERNANDES JOSE FERREIRA JUNIOR ou a seus licenciadores.

9.2. Estes Termos não concedem ao USUÁRIO qualquer direito de propriedade intelectual sobre a Plataforma, mas apenas uma licença de uso nos termos aqui definidos.

9.3. É vedado ao USUÁRIO copiar, modificar, distribuir, vender, alugar, sublicenciar, fazer engenharia reversa, descompilar ou tentar extrair o código-fonte da Plataforma ou de qualquer parte dela.

9.4. Feedbacks: Caso o USUÁRIO forneça à FORNECEDORA quaisquer sugestões, ideias, propostas de melhoria, feedbacks ou outras informações relacionadas à Plataforma ou aos Serviços ("Feedbacks"), o USUÁRIO cede e licencia à FORNECEDORA, de forma gratuita, irrevogável, global, perpétua e pelo prazo máximo permitido em lei, o direito não-exclusivo de usar, copiar, exibir, transmitir, divulgar, armazenar, modificar, criar obras derivadas ou de qualquer outra forma utilizar tais Feedbacks para todos e quaisquer fins, comerciais ou não, sem qualquer obrigação de confidencialidade, atribuição ou compensação ao USUÁRIO. O USUÁRIO renuncia a quaisquer direitos morais ou patrimoniais que possa ter sobre os Feedbacks.

9.5. Conteúdo do USUÁRIO: O USUÁRIO concede à FORNECEDORA uma licença gratuita, global, não exclusiva, pelo prazo máximo permitido em lei, para copiar, exibir, transmitir, divulgar, armazenar, modificar e criar obras derivadas do Conteúdo do USUÁRIO, estritamente para os fins de prestação dos Serviços, operação e melhoria da Plataforma, e para fins de marketing e promoção dos serviços da FORNECEDORA, mediante prévia notificação e consentimento do USUÁRIO para cada uso específico em campanhas externas. Fica autorizado o uso anonimizado e agregado de dados de cardápio para fins de estatística e demonstração da plataforma, sempre respeitando a Cláusula 10 (Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais) destes Termos.

10. POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

10.1. Compromisso com a Privacidade: A FORNECEDORA está comprometida com a proteção da privacidade e dos dados pessoais de seus USUÁRIOS e dos Clientes Finais, em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 - "LGPD"), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e demais legislações aplicáveis. Esta cláusula descreve como os dados pessoais são coletados, utilizados, armazenados, compartilhados e protegidos no âmbito da Plataforma.

10.2. Dados Coletados do USUÁRIO (Lojista):

a. Para a criação da conta, prestação dos Serviços, faturamento, comunicação e suporte, a FORNECEDORA coletará e tratará os seguintes dados pessoais do USUÁRIO ou de seus representantes legais:

i. Nome completo ou Razão Social;

ii. CPF ou CNPJ;

iii. Endereço completo (comercial e/ou residencial, conforme aplicável);

iv. Número de telefone de contato;

v. Endereço de e-mail;

vi. Informações de pagamento (quando aplicável, processadas por Plataformas de Terceiros);

vii. Informações sobre o volume de vendas realizado através da Plataforma (para fins de análise de planos, estatísticas agregadas e melhoria dos serviços).

b. A base legal para o tratamento destes dados é, predominantemente, a execução do contrato estabelecido por estes Termos (Art. 7º, V, LGPD) e, em alguns casos, o cumprimento de obrigação legal ou regulatória (Art. 7º, II, LGPD) ou o legítimo interesse da FORNECEDORA (Art. 7º, IX, LGPD) para melhoria dos serviços e comunicação.

10.3. Dados Coletados dos Clientes Finais (Consumidores do Lojista):

a. A Plataforma permite que o USUÁRIO (Lojista) colete e trate dados pessoais de seus Clientes Finais para o processamento de pedidos, entrega e relacionamento. Esses dados podem incluir, mas não se limitam a:

- i. Nome do Cliente Final;
- ii. Número de telefone do Cliente Final;
- iii. Endereço de entrega do Cliente Final;
- iv. Histórico de pedidos.

b. Papel das Partes no Tratamento de Dados dos Clientes Finais:

i. O USUÁRIO (Lojista) atua como Controlador dos dados pessoais de seus Clientes Finais. Compete exclusivamente ao USUÁRIO determinar as finalidades e os meios de tratamento desses dados, garantir a legalidade de sua coleta e tratamento (incluindo a obtenção de consentimento quando necessário, a disponibilização de aviso de privacidade próprio aos Clientes Finais, e o atendimento aos direitos dos titulares previstos na LGPD).

ii. A FORNECEDORA, ao disponibilizar a Plataforma, atua predominantemente como Operadora dos dados pessoais dos Clientes Finais, tratando-os em nome e de acordo com as instruções lícitas do USUÁRIO, para as finalidades de viabilizar a operação da Plataforma e a prestação dos Serviços contratados pelo USUÁRIO. A FORNECEDORA também poderá tratar esses dados de forma agregada e anonimizada para fins estatísticos e de melhoria da Plataforma, conforme item 10.7 desta Cláusula.

c. O USUÁRIO se compromete a obter todas as autorizações e consentimentos necessários de seus Clientes Finais para a coleta e tratamento de seus dados através da Plataforma, e a cumprir integralmente todas as obrigações da LGPD como Controlador, isentando a FORNECEDORA de qualquer responsabilidade decorrente de falhas do USUÁRIO no cumprimento dessas obrigações.

10.4. Finalidades do Tratamento dos Dados Pessoais:

a. Dados do USUÁRIO (Lojista):

- i. Identificação e autenticação para acesso à Plataforma;
- ii. Prestação dos Serviços contratados, incluindo configuração do cardápio digital, painel de gestão, robôs de pedidos/alertas e impressão;
- iii. Processamento de pagamentos e faturamento;
- iv. Comunicação sobre os Serviços, atualizações, suporte técnico, questões administrativas e ofertas;
- v. Cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
- vi. Melhoria da Plataforma e desenvolvimento de novas funcionalidades;
- vii. Envio de materiais de marketing, newsletters e informações sobre produtos e serviços da FORNECEDORA ou de parceiros, mediante consentimento específico quando necessário, e sempre com a opção de descadastramento (opt-out).

b. Dados dos Clientes Finais (tratados pela FORNECEDORA como Operadora):

- i. Permitir que o USUÁRIO (Lojista) receba, gerencie e processe os pedidos feitos por seus Clientes Finais;
- ii. Facilitar a comunicação entre o USUÁRIO e seus Clientes Finais através dos robôs e canais integrados;
- iii. Armazenar o histórico de pedidos para consulta pelo USUÁRIO;
- iv. Gerar relatórios e estatísticas de uso para o USUÁRIO (de forma individualizada para sua loja).

10.5. Compartilhamento de Dados Pessoais:

a. A FORNECEDORA não compartilhará os dados pessoais do USUÁRIO ou dos Clientes Finais com terceiros, exceto nas seguintes hipóteses:

i. Com Plataformas de Terceiros (processadores de pagamento, serviços de mensageria como WhatsApp) estritamente para a execução dos Serviços contratados e conforme as instruções do USUÁRIO, que é responsável por revisar e aceitar os termos e políticas de privacidade desses terceiros;

ii. Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;

iii. Para proteger os direitos da FORNECEDORA em qualquer tipo de conflito, inclusive de teor judicial;

iv. Em caso de operações societárias, como fusão, aquisição ou venda de ativos da FORNECEDORA, ocasião em que os dados poderão ser transferidos ao novo controlador, que ficará vinculado a esta Cláusula 10;

v. Com provedores de serviços e parceiros tecnológicos (suboperadores) que auxiliam na operação da Plataforma (ex: serviços de hospedagem em nuvem, ferramentas de análise, suporte), os quais são contratualmente obrigados a manter a confidencialidade e segurança dos dados e a tratá-los apenas para as finalidades aqui descritas e sob as instruções da FORNECEDORA.

b. O USUÁRIO (Lojista) é responsável por informar seus Clientes Finais sobre quaisquer compartilhamentos de dados que realize em sua operação, para além daqueles estritamente necessários para o uso da Plataforma.

10.6. Segurança dos Dados Pessoais:

a. A FORNECEDORA adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. Tais medidas incluem, mas não se limitam a, controle de acesso, criptografia (quando aplicável), monitoramento de rede e backups regulares.

b. O USUÁRIO reconhece que nenhum sistema de segurança é infalível. Assim, embora a FORNECEDORA envide seus melhores esforços, não pode garantir a segurança absoluta dos dados. Em caso de incidente de segurança, a FORNECEDORA, na qualidade de Operadora, comunicará o USUÁRIO, Controlador, em prazo razoável, para que este possa cumprir sua obrigação de comunicar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares, conforme Art. 48 da LGPD.

c. A segurança da senha de acesso do USUÁRIO é de sua exclusiva responsabilidade.

10.7. Uso de Dados Anonimizados e Agregados: A FORNECEDORA poderá coletar, utilizar e compartilhar informações e dados de forma agregada e anonimizada, derivados do uso da Plataforma pelo USUÁRIO e seus Clientes Finais, para fins estatísticos, de pesquisa, inteligência de mercado, desenvolvimento de novos produtos e serviços, e para aprimoramento geral da Plataforma e dos Serviços. Tais dados agregados e anonimizados não permitem a identificação pessoal dos titulares e, portanto, não são considerados dados pessoais nos termos da LGPD.

10.8. Cookies e Tecnologias de Rastreamento:

a. O que são Cookies: Cookies são pequenos arquivos de texto ou identificadores que são armazenados no dispositivo do USUÁRIO (computador, smartphone, tablet) quando este acessa a Plataforma. Eles servem para coletar informações sobre a navegação e preferências do USUÁRIO, permitindo uma experiência mais personalizada e eficiente.

b. Tipos de Cookies Utilizados e Finalidades: A Plataforma poderá utilizar os seguintes tipos de cookies:

i. Cookies Necessários/Essenciais: São indispensáveis para o funcionamento da Plataforma, permitindo que o USUÁRIO navegue e utilize suas funcionalidades básicas (ex: login, acesso a áreas seguras). Sem estes cookies, os serviços solicitados não podem ser fornecidos.

ii. Cookies de Desempenho/Análise: Coletam informações anônimas sobre como o USUÁRIO utiliza a Plataforma, como as páginas mais visitadas, o tempo gasto em cada página, e eventuais erros encontrados. Estes cookies ajudam a FORNECEDORA a entender e melhorar o desempenho da Plataforma.

iii. Cookies de Funcionalidade: Permitem que a Plataforma se lembre das escolhas e preferências do USUÁRIO (ex: nome de usuário, idioma, região) para fornecer uma experiência mais personalizada e conveniente.

iv. Cookies de Publicidade/Marketing (se aplicável): Podem ser utilizados para direcionar publicidade mais relevante aos interesses do USUÁRIO, tanto dentro quanto fora da Plataforma. Podem também ser usados para

limitar o número de vezes que um anúncio é exibido e medir a eficácia de campanhas publicitárias. Estes cookies podem ser definidos pela FORNECEDORA ou por parceiros terceiros (ex: redes de publicidade).

c. Cookies de Terceiros: A Plataforma pode utilizar serviços de terceiros (ex: Google Analytics) que também podem definir seus próprios cookies no dispositivo do USUÁRIO. A FORNECEDORA não controla o uso desses cookies de terceiros, e o USUÁRIO deve consultar as políticas de privacidade e cookies desses terceiros para mais informações.

d. Gerenciamento de Cookies: O USUÁRIO pode, a qualquer momento, gerenciar ou desabilitar cookies através das configurações de seu navegador de internet. A maioria dos navegadores permite

que o USUÁRIO recuse ou aceite cookies, ou que seja notificado antes que um cookie seja armazenado. No entanto, a desativação de cookies, especialmente os necessários, pode afetar a funcionalidade de algumas partes da Plataforma e a experiência de navegação do USUÁRIO. O USUÁRIO pode consultar a seção de "Ajuda" de seu navegador para obter instruções sobre como gerenciar cookies.

e. Consentimento para Cookies: O uso de cookies que não sejam estritamente necessários dependerá de consentimento específico e informado do USUÁRIO, coletado por meio de banner ou ferramenta de gerenciamento de preferências ao acessar a Plataforma. O USUÁRIO poderá revisar ou revogar seu consentimento a qualquer momento.

10.9. Direitos dos Titulares de Dados Pessoais:

a. Nos termos da LGPD, o titular de dados pessoais (USUÁRIO ou Cliente Final, conforme o caso) possui o direito de solicitar à parte Controladora (USUÁRIO para dados de Clientes Finais; FORNECEDORA para dados do USUÁRIO):

i. Confirmação da existência de tratamento;

ii. Acesso aos dados;

iii. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;

iv. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;

v. Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, observados os segredos comercial e industrial;

vi. Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses de conservação previstas na LGPD;

vii. Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;

viii. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;

ix. Revogação do consentimento.

b. O USUÁRIO (Lojista) é responsável por criar e manter canais de atendimento para que seus Clientes Finais possam exercer seus direitos perante ele, como Controlador. A FORNECEDORA cooperará com o USUÁRIO, na medida do tecnicamente possível e legalmente exigível, para o

atendimento dessas solicitações, quando os dados estiverem sob tratamento da FORNECEDORA como Operadora.

c. Para exercer seus direitos como titular em relação aos dados tratados pela FORNECEDORA como Controladora (dados cadastrais do Lojista), o USUÁRIO deverá entrar em contato através do e-mail: privacidade@menuvi.com.br.

d. A FORNECEDORA poderá solicitar informações adicionais para confirmar a identidade do solicitante antes de atender a qualquer requisição de direitos.

10.10. Retenção e Eliminação dos Dados:

a. Os dados pessoais serão conservados apenas pelo período necessário para o cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, incluindo para fins de cumprimento de quaisquer obrigações legais, contratuais, de prestação de contas ou requisição de autoridades competentes.

b. Após o término do tratamento e o cumprimento das finalidades, ou mediante solicitação de eliminação pelo titular (ressalvadas as hipóteses legais de conservação), os dados pessoais serão eliminados de forma segura ou anonimizados, de modo a não permitir a identificação do titular.

c. Em caso de encerramento da conta do USUÁRIO, os dados pessoais associados serão eliminados conforme a Cláusula 12.3.b destes Termos, após o período de 90 (noventa) dias, salvo se houver obrigação legal de retenção por prazo superior.

10.11. Transferência Internacional de Dados: A FORNECEDORA prioriza o armazenamento de dados em servidores localizados no Brasil. Contudo, para a prestação de determinados serviços ou uso de tecnologias de terceiros (como provedores de nuvem globais), pode ser necessário que dados pessoais sejam transferidos ou armazenados em servidores localizados fora do Brasil. Nesses casos, a FORNECEDORA se compromete a adotar medidas para garantir que tais transferências ocorram apenas para países que proporcionem grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto na LGPD, ou mediante a adoção de garantias contratuais ou outros mecanismos legais que assegurem o nível de proteção exigido.

10.12. Encarregado de Proteção de Dados (DPO): Para quaisquer dúvidas ou solicitações relacionadas ao tratamento de dados pessoais pela FORNECEDORA, o Encarregado de Proteção de Dados pode ser contatado através do e-mail: privacidade@menuvi.com.br.

10.13. Alterações nesta Política de Privacidade: Esta Cláusula 10 (Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais) poderá ser atualizada em decorrência de eventual atualização normativa ou para refletir mudanças nas práticas de tratamento de dados da FORNECEDORA. O USUÁRIO será notificado conforme Cláusula 2.3.

11. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

11.1. A FORNECEDORA não será responsável por danos indiretos, lucros cessantes ou perda de oportunidade decorrentes do uso ou da impossibilidade de uso da Plataforma, exceto em casos de dolo ou culpa grave. Esta limitação não se aplica aos direitos do consumidor previstos em lei.

11.2. Na extensão máxima permitida pela lei aplicável, a FORNECEDORA não será responsável por quaisquer danos indiretos, incidentais, especiais, consequenciais ou punitivos, incluindo, sem limitação, lucros cessantes, perda de dados, perda de uso, interrupção de negócios, ou outras perdas intangíveis, resultantes de ou relacionados ao uso ou à incapacidade de usar a plataforma ou os serviços.

11.3. A responsabilidade total agregada da FORNECEDORA perante o USUÁRIO por todas e quaisquer reclamações decorrentes de ou relacionadas a estes termos ou ao uso da plataforma não excederá o valor total pago pelo USUÁRIO à FORNECEDORA pelos serviços nos 3 (três) meses imediatamente anteriores ao evento que deu origem à reclamação.

11.4. Responsabilidade sobre Uso de Inteligência Artificial (IA): O USUÁRIO reconhece que a Plataforma pode utilizar sistemas de inteligência artificial para fornecer certas funcionalidades. O USUÁRIO entende e concorda que os resultados e informações gerados por tais sistemas de IA podem apresentar limitações, imprecisões e, ocasionalmente, "alucinações" (informações incorretas ou sem sentido). A revisão crítica e a validação dos resultados e sugestões fornecidos pela IA antes de sua utilização ou tomada de decisão são de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO. As ações tomadas ou decisões de negócio baseadas em informações ou funcionalidades providas por IA na Plataforma, mesmo que operando em nome do USUÁRIO, são consideradas como tendo sido baseadas nas instruções e no julgamento final do próprio USUÁRIO. A FORNECEDORA se isenta de qualquer responsabilidade por decisões de negócio, perdas ou danos decorrentes do uso ou da confiança depositada nos resultados gerados por sistemas de IA integrados à Plataforma.

11.5. Escopo da Responsabilidade e Exclusão de Certos Danos: Sem prejuízo das demais limitações e exclusões de responsabilidade contidas nestes Termos, e na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, o USUÁRIO reconhece e concorda que a responsabilidade da FORNECEDORA, por quaisquer perdas ou danos sofridos pelo USUÁRIO em decorrência do uso ou da impossibilidade de uso dos Serviços ou da Plataforma, estará estritamente limitada aos danos diretos efetivamente comprovados, observado o teto estabelecido na Cláusula 11.3. Ficam expressamente excluídos da responsabilidade da FORNECEDORA, não cabendo qualquer tipo de indenização ao USUÁRIO por:

a. Danos indiretos, incidentais, especiais, consequenciais, punitivos ou exemplares;

- b. Lucros cessantes, perda de receita, perda de oportunidade de negócio, perda de clientela ou danos à reputação;
- c. Perda ou corrupção de dados, incluindo Conteúdo do USUÁRIO ou dados de Clientes Finais (exceto se decorrente de comprovada falha de segurança imputável exclusivamente à FORNECEDORA e nos estritos limites da Cláusula 10 destes Termos e da LGPD);
- d. Custos de aquisição de serviços ou tecnologias substitutas;
- e. Danos decorrentes de interrupção do Serviço não diretamente causados por dolo ou culpa grave da FORNECEDORA.

Esta limitação de responsabilidade não se aplica em casos de dolo ou culpa grave comprovada da FORNECEDORA e não afasta os direitos assegurados ao consumidor pela legislação aplicável, quando esta impedir tal limitação para determinados tipos de danos.

11.6. As limitações de responsabilidade aqui previstas se aplicam independentemente da teoria da responsabilidade, seja ela contratual, extracontratual (delitual), objetiva ou outra, e mesmo que uma medida corretiva limitada aqui prevista falhe em seu propósito essencial.

11.7. Estas limitações não se aplicam a danos resultantes de dolo ou culpa grave da FORNECEDORA, ou em outras hipóteses onde a limitação de responsabilidade seja vedada por lei.

11.8. Isenção Adicional para Ferramentas de Migração: Sem prejuízo das demais limitações de responsabilidade aqui contidas, a FORNECEDORA não será responsável por quaisquer danos, perdas, custos, ou reclamações de terceiros (incluindo, mas não se limitando a, alegações de violação de propriedade intelectual, quebra de termos de serviço de outras plataformas, ou violação de leis de proteção de dados) decorrentes direta ou indiretamente do uso, pelo USUÁRIO, de qualquer Ferramenta de Migração de Cardápio ou funcionalidade similar disponibilizada na Plataforma. O USUÁRIO assume todos os riscos associados a tal uso.

12. ENCERRAMENTO DE CONTA E RESCISÃO

12.1. Pelo USUÁRIO:

a. Para Planos Mensais: O USUÁRIO poderá solicitar o cancelamento de sua assinatura a qualquer momento. O cancelamento será efetivado ao final do ciclo mensal corrente já pago, e não haverá novas cobranças. Não haverá reembolso por períodos parcialmente utilizados.

b. Para Planos com Fidelidade (Bimestrais, Trimestrais, Semestrais, Anuais): O USUÁRIO poderá solicitar o cancelamento, mas estará sujeito às condições específicas de multa por rescisão antecipada informadas no momento da contratação do respectivo Plano, salvo o exercício do direito de arrependimento nos termos da Cláusula 5.6. Caso o USUÁRIO opte por um Plano com renovação anual, a rescisão contratual poderá ser solicitada apenas no período de renovação, compreendido nos 30 (trinta) dias que antecedem a data de aniversário da contratação. A PLATAFORMA se compromete a notificar o USUÁRIO sobre a proximidade da renovação com antecedência mínima de

7 (sete) dias. A ausência de manifestação expressa de cancelamento dentro desse prazo será interpretada como concordância tácita com a renovação automática do Plano por mais 12 (doze) meses, nas mesmas condições anteriormente contratadas ou conforme eventual reajuste previamente informado. Uma vez efetivada a renovação automática, não haverá direito a reembolso dos valores pagos, ainda que o USUÁRIO solicite o cancelamento posteriormente, conforme Cláusula 5.6.

12.2. Pela FORNECEDORA:

a. Sem Justa Causa: A FORNECEDORA poderá rescindir estes Termos e cancelar a conta do USUÁRIO a qualquer momento, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias. Neste caso, se houver valores pagos por períodos futuros não utilizados, a FORNECEDORA realizará o reembolso pro rata ao USUÁRIO.

b. Com Justa Causa: A FORNECEDORA poderá rescindir estes Termos e cancelar ou suspender a conta do USUÁRIO, imediatamente e sem aviso prévio, nas hipóteses previstas na Cláusula 4.10, observado o regime de medidas corretivas, notificação, banimento imediato e ausência de reembolso ali estabelecido.

12.3. Consequências do Encerramento: Com o encerramento da conta, por qualquer motivo:

a. O acesso do USUÁRIO à Plataforma e aos Serviços será bloqueado.

b. A FORNECEDORA poderá excluir permanentemente todos os dados e Conteúdo do USUÁRIO armazenados na Plataforma após um período de 90 (noventa) dias, sem qualquer responsabilidade por tal exclusão, exceto se a retenção for exigida por lei. É responsabilidade do USUÁRIO realizar o backup de seus dados antes do encerramento.

c. As cláusulas que, por sua natureza, devam sobreviver ao término do contrato (como propriedade intelectual, limitação de responsabilidade, confidencialidade, foro) permanecerão em vigor.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Integralidade do Acordo: Estes Termos, incluindo a Cláusula 10 (Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais) e eventuais termos específicos de Planos, constituem o acordo integral entre o USUÁRIO e a FORNECEDORA com relação ao seu objeto, substituindo quaisquer acordos ou entendimentos anteriores, orais ou escritos.

13.2. Inexistência de Vínculo: Estes Termos não estabelecem qualquer tipo de sociedade, associação, joint venture, franquia, representação comercial, ou vínculo empregatício ou previdenciário entre as Partes, seus prepostos ou funcionários.

13.3. Cessão: O USUÁRIO não poderá ceder ou transferir seus direitos e obrigações sob estes Termos sem o consentimento prévio e por escrito da FORNECEDORA. A FORNECEDORA poderá ceder estes Termos, no todo ou em parte, a qualquer empresa do seu grupo econômico ou em caso de fusão, aquisição ou venda de ativos, mediante simples comunicação ao USUÁRIO.

13.4. Não Renúncia: A tolerância de uma parte com relação ao descumprimento de qualquer obrigação pela outra parte não implicará renúncia ao direito de exigir o cumprimento futuro, nem alteração ou novação das obrigações aqui estabelecidas.

13.5. Nulidade Parcial: Se qualquer disposição destes Termos for considerada inválida, ilegal ou inexecutável por um tribunal competente, as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito.

13.6. Comunicações: Todas as comunicações da FORNECEDORA ao USUÁRIO serão consideradas efetivadas quando enviadas para o e-mail cadastrado na Plataforma ou através de notificações na própria Plataforma. As comunicações do USUÁRIO à FORNECEDORA deverão ser feitas através dos canais de atendimento oficiais divulgados.

13.7. Idioma: Estes Termos são redigidos em língua portuguesa.

14. LEI APLICÁVEL E FORO

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

14.2. Fica eleito o foro da Comarca do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, para dirimir quaisquer litígios ou controvérsias decorrentes destes Termos, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvado o direito do consumidor de propor a ação em seu domicílio, nos termos da legislação consumerista.

Ao clicar em "Aceito", se cadastrar ou, de qualquer forma, acessar e utilizar a Plataforma, o USUÁRIO manifesta sua concordância plena, irrestrita e vinculante com todos os termos e condições aqui estabelecidos.

ERNANDES JOSE FERREIRA JUNIOR

CNPJ: 59.200.301/0001-01

Rua Marquesa de Grizelda, 133 - Edson Passos - Mesquita/RJ

contato@menuvi.com.br

privacidade@menuvi.com.br

Documento adaptado a partir do arquivo fornecido pelo contratante. Recomenda-se revisão jurídica antes da publicação.