

TERMO DE USO – PLATAFORMA VOCÊ PEDE

Última atualização: 15/06/2026

Estes Termos e Condições de Uso ("Termos") regulam a contratação e utilização da plataforma Você Pede, operada pela VCP Tecnologia LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob nº 65.524.164/0001-63, com sede na Square SC, Rodovia José Carlos Daux, nº 5500, Torre Jurerê A, Sala 225, Saco Grande, Florianópolis/SC, CEP 88032-005.

Ao contratar ou utilizar a Plataforma, o CONTRATANTE declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente estes Termos, bem como a Política de Privacidade aplicável.

1. DEFINIÇÕES

1.1. API: interface de programação disponibilizada pela Plataforma para integração com sistemas terceiros.

1.2. Cardápio Digital: ferramenta para exibição de produtos, preços e informações do estabelecimento em ambiente digital.

1.3. Cliente Final: consumidor que realiza pedidos junto ao Contratante.

1.4. Contratante: pessoa física ou jurídica titular do estabelecimento comercial que utiliza a Plataforma.

1.5. Integrações de Terceiros: serviços, aplicativos, sistemas ou plataformas externas integradas à Plataforma, incluindo, sem limitação, WhatsApp, Stone, PayGo, Delivery Much, iFood, impressoras e gateways de pagamento.

1.6. Módulos Adicionais: funcionalidades opcionais contratadas separadamente do plano principal.

1.7. Plataforma: sistema Você Pede, disponibilizado na modalidade Software como Serviço (SaaS).

1.8. Plano: modalidade comercial mensal contratada pelo Contratante.

1.9. Implantação: serviço opcional de configuração, parametrização e treinamento inicial da Plataforma.

2. OBJETO

2.1. A Plataforma é destinada exclusivamente a restaurantes e negócios do segmento de alimentação.

2.2. A Plataforma disponibiliza, conforme o Plano contratado, funcionalidades relacionadas a:

- cardápio digital;
- atendimento automatizado por inteligência artificial;
- gestão de pedidos;
- gestão de salão;
- gestão de delivery;
- programa de fidelidade;
- ERP e ferramentas de gestão;
- emissão fiscal por meio de integração tecnológica;
- integrações com sistemas terceiros.

2.3. A contratação confere ao Contratante licença de uso limitada, não exclusiva, intransferível e temporária da Plataforma.

3. CONTRATAÇÃO E CADASTRO

3.1. A contratação será considerada efetivada após a confirmação do cadastro e do pagamento do Plano contratado.

3.2. O Contratante declara que todas as informações fornecidas são verdadeiras, completas e atualizadas.

3.3. A Você Pede poderá solicitar documentos adicionais para validação cadastral.

3.4. O Contratante é responsável por manter seus dados cadastrais atualizados durante toda a vigência da contratação.

4. IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO

4.1. A contratação do serviço de Implantação é opcional.

4.2. Quando contratada, a Implantação poderá incluir parametrização do sistema, configuração de equipamentos, integrações e treinamento inicial.

4.3. O Contratante deverá fornecer todas as informações necessárias para a correta configuração da Plataforma.

4.4. O Contratante é responsável por revisar e validar todas as informações cadastradas.

4.5. A Você Pede poderá disponibilizar treinamentos e materiais de apoio para utilização da Plataforma.

5. PLANOS, COBRANÇAS E REAJUSTES

5.1. Os serviços são disponibilizados mediante pagamento antecipado do Plano mensal contratado.

5.2. A Você Pede poderá oferecer Módulos Adicionais sujeitos à cobrança específica.

5.3. Os valores poderão ser reajustados mediante comunicação prévia ao Contratante.

5.4. O atraso no pagamento poderá resultar em suspensão parcial ou total do acesso à Plataforma até a regularização dos débitos.

5.5. A suspensão por inadimplência não isenta o Contratante da obrigação de pagamento dos valores vencidos.

5.6. Eventuais descontos, promoções ou condições especiais poderão ser alterados ou encerrados a critério da Você Pedre.

6. SUPORTE

6.1. O suporte técnico será disponibilizado de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 22h00, aos sábados das 09h00 às 19h00 e aos domingos das 13h00 às 18h00.

6.2. O prazo alvo de primeiro atendimento é de até 5 (cinco) minutos, não constituindo garantia contratual de solução definitiva dentro deste período.

6.3. O suporte destina-se ao esclarecimento de dúvidas e resolução de questões relacionadas ao uso da Plataforma.

7. OBRIGAÇÕES DA VOCÊ PEDE

Constituem obrigações da Você Pedre:

7.1. Disponibilizar a Plataforma conforme os recursos contratados.

7.2. Prestar suporte técnico nos termos da cláusula 6.

7.3. Realizar manutenções, correções e atualizações necessárias ao funcionamento da Plataforma.

7.4. Adotar medidas razoáveis de segurança para proteção das informações tratadas.

7.5. Comunicar alterações relevantes nos serviços e nestes Termos.

8. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações do Contratante:

8.1. Utilizar a Plataforma em conformidade com estes Termos e a legislação aplicável.

8.2. Manter informações cadastrais corretas e atualizadas.

8.3. Revisar preços, produtos, horários, taxas e demais informações disponibilizadas aos consumidores.

8.4. Emitir documentos fiscais quando exigidos pela legislação.

8.5. Garantir que apenas pessoas autorizadas acessem sua conta.

8.6. Manter equipamentos, internet e infraestrutura adequados para utilização da Plataforma.

8.7. Abster-se de utilizar a Plataforma para fins ilícitos, abusivos, fraudulentos ou ofensivos.

9. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOMATIZAÇÃO

9.1. A Plataforma poderá utilizar recursos de inteligência artificial para automatização de atendimentos, respostas e interações com clientes.

9.2. O Contratante reconhece que sistemas de inteligência artificial podem produzir respostas incompletas, inadequadas ou incompatíveis com situações específicas.

9.3. A decisão final sobre pedidos, preços, promoções, informações comerciais e relacionamento com clientes permanece sob responsabilidade exclusiva do Contratante.

10. INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTOS

10.1. A Você Pede não realiza processamento, retenção, custódia ou repasse de valores pagos pelos consumidores.

10.2. Os pagamentos são processados exclusivamente por empresas terceiras integradas à Plataforma.

10.3. A Você Pede não participa do fluxo financeiro das vendas realizadas pelo Contratante.

10.4. Eventuais falhas, atrasos, bloqueios, estornos, chargebacks, recusas ou indisponibilidades dos serviços financeiros são de responsabilidade exclusiva das respectivas instituições financeiras ou provedores de pagamento.

10.5. O Contratante reconhece que deverá observar os termos, políticas e regras dos provedores de pagamento utilizados.

11. EMISSÃO FISCAL

11.1. A Plataforma poderá disponibilizar ferramentas ou integrações para emissão de documentos fiscais.

11.2. A responsabilidade pela correção dos dados fiscais, tributários e cadastrais utilizados na emissão é exclusivamente do Contratante.

11.3. A Você Pede não assume responsabilidade por autuações fiscais, multas, tributos ou quaisquer consequências decorrentes de informações incorretas fornecidas pelo Contratante.

12. INTEGRAÇÕES COM TERCEIROS

12.1. A Plataforma poderá integrar-se com sistemas e aplicativos de terceiros.

12.2. A Você Pede não possui controle sobre serviços de terceiros e não garante disponibilidade, continuidade, compatibilidade ou permanência dessas integrações.

12.3. Eventuais alterações, limitações, bloqueios, suspensões, encerramentos ou descontinuações promovidos por terceiros não gerarão direito a reembolso ou indenização.

12.4. A Você Pede não se responsabiliza por bloqueios, restrições ou sanções aplicadas por plataformas como WhatsApp, Meta, iFood, Stone, PayGo, Delivery Much, InfoPago ou quaisquer outros parceiros tecnológicos.

12.5. Integrações não oficiais eventualmente utilizadas pelo Contratante estarão sujeitas exclusivamente às regras e políticas das respectivas plataformas terceiras.

13. REQUISITOS TÉCNICOS

13.1. O Contratante é responsável por possuir equipamentos, internet e infraestrutura compatíveis com a utilização da Plataforma.

13.2. A Você Pede poderá divulgar requisitos mínimos recomendados, sem garantia de compatibilidade com todos os dispositivos, sistemas operacionais ou configurações existentes no mercado.

14. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

14.1. A Você Pede fornece exclusivamente tecnologia e suporte operacional.

14.2. A Você Pede não participa das relações comerciais entre o Contratante e seus clientes.

14.3. A Você Pede não é responsável por:

- qualidade, segurança ou legalidade dos produtos vendidos;
- atrasos ou falhas em entregas;
- cancelamentos de pedidos;
- prejuízos decorrentes de informações incorretas cadastradas pelo Contratante;
- falhas de internet, energia ou equipamentos do Contratante;
- indisponibilidades causadas por terceiros;
- atos de clientes, funcionários, parceiros ou terceiros;
- casos fortuitos ou força maior.

14.4. A Plataforma é disponibilizada "no estado em que se encontra" e "conforme disponibilidade", sem garantia formal de disponibilidade contínua ou ininterrupta.

14.5. Na máxima extensão permitida pela legislação aplicável, eventual responsabilidade da Você Pede ficará limitada aos valores efetivamente pagos pelo Contratante nos 3 (três) meses anteriores ao evento que deu causa ao pedido.

15. PROPRIEDADE INTELECTUAL

15.1. Todos os direitos sobre a Plataforma pertencem exclusivamente à VCP Tecnologia LTDA.

15.2. O Contratante não adquire qualquer direito de propriedade intelectual sobre a Plataforma, exceto a licença de uso prevista nestes Termos.

15.3. É proibido copiar, reproduzir, modificar, distribuir, realizar engenharia reversa ou explorar comercialmente qualquer componente da Plataforma sem autorização prévia e expressa.

15.4. O Contratante poderá exportar seus dados por meio das funcionalidades disponibilizadas pela Plataforma, quando existentes.

16. API E INTEGRAÇÕES DE TERCEIROS

16.1. A Você Pede poderá disponibilizar APIs para integração com sistemas de terceiros.

16.2. O uso da API deverá observar a documentação técnica e as políticas de uso aplicáveis.

16.3. A Você Pede poderá alterar, limitar ou descontinuar APIs e integrações a qualquer momento, mediante comunicação razoável aos usuários afetados, quando aplicável.

17. CANCELAMENTO

17.1. O Contratante poderá solicitar cancelamento a qualquer momento.

17.2. O cancelamento produzirá efeitos imediatos a partir do processamento da solicitação.

17.3. Não haverá reembolso proporcional ou parcial de valores já pagos referentes ao período vigente.

17.4. Após o cancelamento, os dados poderão permanecer armazenados por até 6 (seis) meses para fins operacionais, legais e regulatórios.

17.5. Após esse período, os dados poderão ser eliminados definitivamente.

17.6. A Você Pede poderá cancelar ou suspender o acesso do Contratante em caso de violação destes Termos, uso fraudulento da Plataforma, inadimplência ou determinação legal/regulatória.

18. PROTEÇÃO DE DADOS

18.1. A Você Pede realizará o tratamento de dados pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

18.2. O tratamento de dados observará as disposições previstas na Política de Privacidade da Plataforma.

18.3. Dúvidas relacionadas à privacidade poderão ser encaminhadas para contato@vocepede.com.br

19. ALTERAÇÕES DOS TERMOS

19.1. A Você Pede poderá atualizar estes Termos a qualquer momento.

19.2. As novas versões entrarão em vigor após sua publicação na Plataforma ou comunicação aos usuários.

19.3. A continuidade do uso da Plataforma após a atualização será considerada como aceitação dos novos Termos.

20. DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. A eventual tolerância quanto ao descumprimento de qualquer obrigação não constituirá renúncia de direitos.

20.2. Caso qualquer disposição destes Termos seja considerada inválida, as demais permanecerão plenamente válidas e eficazes.

20.3. Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil.

20.4. Fica eleito o foro da Comarca de Florianópolis/SC para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos, com renúncia expressa a qualquer outro foro.