

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO — VOCÊ PEDE

Plataforma de gestão para restaurantes: salão, delivery e administração

A **VCP TECNOLOGIA LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 65.524.164/0001-63, com sede na Square SC, Rod. José Carlos Daux, nº 5.500, Torre Jurerê A, Sala 225, bairro Saco Grande, Florianópolis/SC, CEP 88032-005 ("**Você Pede**" ou "**Contratada**"), estabelece os presentes termos e condições de uso ("**Termos e Condições de Uso**" ou "**Termos**") para a regulação do licenciamento e da utilização da plataforma virtual de gestão para restaurantes denominada "Você Pede", de propriedade da Contratada, pelo estabelecimento comercial ("**Estabelecimento**" ou "**Contratante**").

O Contratante e a Contratada serão doravante referidos, quando em conjunto, como "**Partes**" e, isoladamente, "**Parte**". Antes de utilizar a Plataforma, é necessário que o Contratante leia, entenda e concorde integralmente com os presentes Termos. Os termos e expressões grafados com letra inicial maiúscula que não estejam definidos ao longo do texto terão o significado que lhes é atribuído no Capítulo 17 (Definições).

1. OBJETO E APRESENTAÇÃO DA PLATAFORMA

1.1. Estes Termos regulamentam a disponibilização e o licenciamento, em caráter não exclusivo, intransferível e temporário, do direito de utilização da Plataforma ao Contratante, na modalidade de Software como Serviço ("Software as a Service" ou "SaaS"), mediante a contratação de um dos Planos e/ou módulos ofertados pela Contratada.

1.2. A Plataforma constitui sistema de gestão voltado a estabelecimentos do ramo alimentício, contemplando, de forma integrada, a operação de salão, delivery e a administração do negócio, disponibilizando, a depender do Plano e dos módulos contratados, as seguintes funcionalidades:

- Cardápio digital;
- Atendimento por Inteligência Artificial via WhatsApp;
- Programa de fidelidade;
- Gestão de pedidos;
- Integração com WhatsApp;
- Integração com iFood;
- Gestão de entregas;
- Módulo de gestão administrativa e financeira (ERP);
- Emissão fiscal;
- Gateway de pagamento online, disponibilizado por meio de empresa terceira parceira da Contratada;
- Aplicativo para garçom;
- Aplicativo para tablet de autoatendimento;
- Gestão de mesas e comandas;
- Gestão de estoque.

1.3. As funcionalidades efetivamente disponibilizadas ao Contratante dependerão do Plano e dos módulos por ele contratados, nos termos do Capítulo 4 abaixo, não estando a Contratada obrigada a disponibilizar funcionalidade não compreendida no Plano vigente.

1.4. À Contratada é reservado o direito de, a seu exclusivo critério, atualizar, alterar ou modificar a Plataforma, suas soluções e funcionalidades a qualquer tempo, com o objetivo de aprimoramento,

correção de falhas ou adequação regulatória, não ensejando tal alteração qualquer direito de rescisão do Plano ou devolução de valores ao Contratante, exceto quando a alteração implicar supressão relevante de funcionalidade essencial já paga pelo Contratante, hipótese em que se aplicará o disposto na Cláusula 4.6.

2. ADESÃO DO ESTABELECIMENTO AOS TERMOS

2.1. Ao contratar um dos Planos e/ou ao utilizar a Plataforma, ainda que parcialmente, o Contratante declara ter lido, compreendido e aceito integralmente estes Termos, manifestando sua concordância com o consentimento para o acesso, a coleta, o uso, o armazenamento e o tratamento de seus dados e informações, necessários à execução das funcionalidades da Plataforma.

2.2. Em caso de discordância com qualquer disposição destes Termos, o Contratante não deverá aderir à Plataforma e, caso já a utilize, deverá interromper sua utilização imediatamente e proceder ao cancelamento na forma do Capítulo 8.

2.3. O Contratante declara estar ciente de que as operações de aceite, alteração e cancelamento destes Termos serão registradas nos sistemas da Contratada, juntamente com data e hora de sua realização, podendo tais registros ser utilizados como prova pela Contratada, independentemente de qualquer outra formalidade.

2.4. Não há período de teste gratuito para a utilização da Plataforma. A contratação de qualquer Plano pressupõe a assunção das obrigações financeiras previstas no Capítulo 6.

3. CADASTRO E VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES

3.1. O Contratante declara que as informações fornecidas no momento da contratação e do cadastro na Plataforma são verdadeiras, completas e atualizadas, comprometendo-se a mantê-las assim durante toda a vigência destes Termos.

3.2. A Contratada não se responsabiliza por eventual imprecisão, incompletude ou inveracidade de informações cadastradas pelo Contratante ou por seus prepostos, sendo de responsabilidade exclusiva do Contratante a revisão e a validação de todos os dados inseridos na Plataforma, incluindo, sem limitação, o Cardápio Digital, horários de funcionamento, taxas e áreas de entrega, valores e formas de pagamento. É de responsabilidade exclusiva do Contratante garantir a correta classificação fiscal dos produtos cadastrados.

3.3. A Contratada poderá, a qualquer momento, solicitar o envio de documentos de identificação e/ou atos constitutivos do Contratante para fins de validação cadastral.

4. PLANOS, MÓDULOS E CONTRATAÇÃO

4.1. A utilização da Plataforma é disponibilizada mediante a contratação de assinatura recorrente (SaaS), cujo valor varia conforme os módulos e funcionalidades efetivamente contratados pelo Contratante, nos termos da proposta comercial aceita no momento da contratação.

4.2. À Contratada é reservado o direito de, a qualquer momento, incluir, modificar ou excluir funcionalidades compreendidas em cada Plano ou módulo, mediante comunicação prévia ao Contratante, sendo certo que tais alterações somente produzirão efeitos a partir do ciclo de cobrança subsequente à comunicação.

4.3. Módulos adicionais ("Add-ons"), tais como, exemplificativamente, o módulo fiscal, o aplicativo para garçom, o tablet de autoatendimento e a gestão de estoque, poderão ser contratados separadamente pelo Contratante, mediante condições de prazo, preço e forma de pagamento informadas no momento da respectiva contratação. Os módulos opcionais não estão compreendidos automaticamente nos Planos, ainda que o Contratante já possua Plano ativo.

4.4. Ausência de fidelidade. Não há prazo mínimo de permanência (fidelidade) na contratação da Plataforma, tampouco incidência de multa rescisória por cancelamento antecipado do Plano, aplicando-se exclusivamente às regras de cancelamento e de cobrança previstas no Capítulo 8.

4.5. A Contratada poderá reajustar os valores dos Planos e dos módulos a qualquer momento, mediante comunicação prévia ao Contratante com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sendo que o reajuste somente produzirá efeitos a partir do ciclo de cobrança imediatamente subsequente à comunicação. A continuidade do uso da Plataforma após o reajuste importará em concordância do Contratante, sendo-lhe facultado o cancelamento do Plano, sem ônus adicional, antes da entrada em vigor do novo valor.

4.6. Caso a Contratada promova alteração relevante que suprima funcionalidade essencial já paga pelo Contratante no ciclo vigente, sem a disponibilização de alternativa equivalente, o Contratante poderá solicitar a revisão proporcional do valor pago relativo ao período remanescente do ciclo, mediante contato com os canais de atendimento da Contratada.

5. IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE

5.1. Após a contratação, o Contratante deverá fornecer à Contratada as informações necessárias à implantação da Plataforma em sua operação, incluindo dados cadastrais, cardápio, formas de pagamento e configurações de entrega, sendo de sua exclusiva responsabilidade a veracidade e a atualização de tais informações.

5.2. A Contratada disponibiliza treinamento e suporte ao Contratante em caráter diário, por meio dos canais oficiais de atendimento informados na Plataforma, para esclarecimento de dúvidas relacionadas à utilização das funcionalidades contratadas.

5.3. O suporte técnico não abrange a resolução de problemas decorrentes de equipamentos, conexão de internet ou softwares de terceiros não fornecidos pela Contratada, aplicando-se, no que couber, o disposto no Capítulo 10. Adicionalmente, após o início da operação do Estabelecimento, a manutenção dos produtos cadastrados no sistema, bem como a realização de eventuais atualizações ou novas integrações, é de responsabilidade exclusiva do Contratante, não cabendo à Contratada qualquer obrigação ou responsabilidade sobre tais demandas.

6. REMUNERAÇÃO, COBRANÇA E INADIMPLEMENTO

6.1. Em contrapartida à disponibilização da Plataforma e dos módulos contratados, o Contratante pagará à Contratada o valor correspondente ao Plano e aos módulos contratados, na modalidade pré-paga, de forma recorrente, conforme a periodicidade de cobrança definida no momento da contratação.

6.2. Multa e juros por atraso. O atraso no pagamento de qualquer valor devido pelo Contratante ensejará a incidência de multa fixa no valor de R\$ 5,00 (cinco reais), acrescida de juros de mora de 2% (dois por cento) ao mês, calculados pro rata die, incidentes desde a data de vencimento até a data do efetivo pagamento.

6.3. Suspensão por inadimplemento. O atraso ou a falta de pagamento de qualquer valor devido pelo Contratante, por período superior a 5 (cinco) dias corridos contados da respectiva data de vencimento, ensejará a suspensão e o bloqueio do acesso do Contratante à Plataforma, até a integral regularização das pendências financeiras. O restabelecimento do acesso somente ocorrerá após a identificação do pagamento de todos os valores devidos, incluindo os encargos moratórios previstos na Cláusula 6.2.

6.4. A Contratada poderá, a seu exclusivo critério e por mera liberalidade, oferecer descontos ou condições diferenciadas de pagamento ao Contratante, válidos pelo prazo e nas condições por ela estipuladas, podendo ser alterados ou cancelados a qualquer momento, sem que isso gere direito adquirido ao Contratante.

6.5. Renovação automática. A contratação do Plano é renovada automaticamente ao final de cada ciclo de cobrança. Caso o Contratante não deseje renovar, deverá comunicar sua intenção de cancelamento à Contratada com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos em relação à data da renovação automática, por meio dos canais de contato indicados na Cláusula 8.2, sob pena de cobrança do ciclo subsequente.

7. GATEWAY DE PAGAMENTO E INTERMEDIADORES DE PAGAMENTO

7.1. A Plataforma poderá disponibilizar ao Contratante a funcionalidade de gateway de pagamento online para recebimento de valores dos Consumidores, prestada por empresa terceira parceira da Contratada, não sendo tal serviço de titularidade da Você Pede.

7.2. O Contratante declara estar ciente de que a utilização do gateway de pagamento estará sujeita, complementarmente a estes Termos, aos termos de uso, política de privacidade e demais regras próprias da empresa terceira responsável pela intermediação, disponíveis nos respectivos canais oficiais, cabendo ao Contratante conhecê-los e a eles aderir previamente à utilização da funcionalidade.

7.3. A Contratada não interfere, não controla e não possui qualquer responsabilidade sobre a aprovação, o processamento, a liquidação ou o repasse de valores realizados pelo intermediador de pagamentos, envidando, contudo, os melhores esforços para auxiliar o Contratante na comunicação com o intermediador em caso de falha de processamento.

7.4. Nas hipóteses de chargeback, estorno, contestação de pagamento ou qualquer disputa envolvendo transações realizadas na Plataforma, o Contratante será o único e exclusivo responsável perante o Consumidor e perante o intermediador de pagamentos, isentando a Contratada de qualquer responsabilidade nesse sentido.

8. CANCELAMENTO

8.1. O Contratante poderá solicitar o cancelamento do Plano a qualquer momento, mediante comunicação à Contratada através dos canais oficiais indicados na Cláusula 8.2, sendo o cancelamento efetivado no mesmo dia do recebimento da respectiva comunicação.

8.2. A solicitação de cancelamento deverá ser realizada por meio do e-mail contato@vocepede.com.br ou do telefone/WhatsApp (47) 99601-2550, ou por outro canal oficial de atendimento que venha a ser disponibilizado pela Contratada.

8.3. Ausência de reembolso. Não haverá devolução, restituição ou reembolso, total ou parcial, de valores já pagos pelo Contratante, seja qual for o momento em que o cancelamento for solicitado dentro do ciclo de cobrança vigente, sendo assegurado ao Contratante, contudo, o direito de utilizar a Plataforma até o encerramento do período já pago.

8.4. A Contratada poderá cancelar o Plano do Contratante, sem necessidade de aviso prévio e sem qualquer dever de reembolso, indenização ou compensação, na hipótese de descumprimento destes Termos pelo Contratante, incluindo, sem limitação: (i) inverossimilhança ou falsidade de declarações prestadas; (ii) prática de ato difamatório, discriminatório, ofensivo, fraudulento ou ilícito; (iii) utilização indevida da Plataforma; ou (iv) inadimplemento de valores devidos por período superior a 30 (trinta) dias corridos.

8.5. Fora das hipóteses da Cláusula 8.4, a Contratada poderá cancelar o Plano do Contratante sem justo motivo, mediante aviso prévio de, no mínimo, 30 (trinta) dias, garantido ao Contratante o reembolso proporcional dos valores já pagos e referentes ao período do Plano não usufruído.

8.6. Efeitos do cancelamento sobre os dados. Encerrado o Plano, seja por cancelamento, seja por inatividade da conta do Contratante, o acesso à Plataforma será bloqueado imediatamente. Os dados e o histórico do Contratante permanecerão armazenados pelo prazo de 6 (seis) meses,

contados da data do cancelamento ou do início da inatividade, findo o qual serão excluídos da base de dados da Contratada, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória por determinação legal ou regulatória (incluindo, sem limitação, obrigações fiscais e tributárias). Incumbe ao Contratante, sempre que for do seu interesse, exportar seus dados para ambiente privado e de sua responsabilidade antes do decurso desse prazo.

9. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

9.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas nestes Termos, constituem obrigações do Contratante:

- possuir capacidade, poderes e autorizações necessárias para a contratação do Plano;
- possuir todas as licenças, alvarás, registros e autorizações exigidos para o funcionamento do seu estabelecimento, conforme a legislação aplicável à sua atividade;
- zelar pela veracidade, exatidão e atualização de todas as informações cadastradas na Plataforma, incluindo o Cardápio Digital, sendo o único responsável perante os Consumidores por eventual inexatidão;
- possuir os equipamentos, conexão de internet e serviços indispensáveis ao acesso e à utilização da Plataforma;
- garantir que apenas pessoas por ele autorizadas tenham acesso à Plataforma com os seus dados de acesso, comunicando imediatamente à Contratada qualquer uso não autorizado de que tenha ciência;
- emitir os documentos fiscais obrigatórios aplicáveis às transações realizadas por meio da Plataforma com os Consumidores, sendo de responsabilidade exclusiva do Contratante a sua emissão, não cabendo à Contratada qualquer responsabilidade caso o Contratante não efetue a emissão das notas fiscais;
- responsabilizar-se pela preparação, pelo envio e pela entrega dos produtos comercializados, bem como pelo cumprimento das condições negociadas com os Consumidores;
- prestar auxílio e suporte aos Consumidores para a conclusão de pedidos, trocas, devoluções e reembolsos relativos aos produtos vendidos por meio da Plataforma;
- analisar os pedidos recebidos, verificando se são completos, usuais e não suspeitos, contatando o Consumidor em caso de dúvida antes de aceitar o pedido;
- responsabilizar-se, perante o Consumidor e perante terceiros, por qualquer chargeback ou disputa de pagamento relacionada às transações realizadas por meio da Plataforma;
- abster-se de qualquer conduta abusiva, ilícita, fraudulenta ou ofensiva na utilização da Plataforma.

9.2. O Contratante será o único responsável por qualquer dano ocasionado aos Consumidores ou a terceiros em razão da comercialização de seus produtos por meio da Plataforma, sendo garantido à Contratada o direito de regresso na hipótese de eventual despesa incorrida em decorrência de responsabilidade do Contratante.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas nestes Termos, constituem obrigações da Contratada:

- envidar esforços comercialmente razoáveis para manter a Plataforma disponível durante a vigência do Plano contratado;
- corrigir falhas de programação e realizar melhorias na Plataforma, podendo suspender temporariamente seu funcionamento para manutenção, mediante comunicação prévia ao Contratante sempre que possível;

- disponibilizar treinamento e suporte ao Contratante em caráter diário, por meio dos canais oficiais de atendimento;
- manter os dados cadastrais e os registros de acesso do Contratante em sigilo, armazenados em ambiente seguro, em observância à legislação aplicável.

11. INFRAESTRUTURA E DISPONIBILIDADE

11.1. A Plataforma é hospedada em infraestrutura de nuvem fornecida pelo Google Cloud, contando ainda com sistema de contingência local, instalado no computador do Contratante, destinado a assegurar a continuidade operacional mínima da Plataforma em caso de indisponibilidade temporária da conexão com os servidores da Contratada.

11.2. A contingência local não substitui integralmente as funcionalidades da Plataforma, servindo exclusivamente para viabilizar a operação básica do Contratante durante períodos de instabilidade de conexão, cabendo ao Contratante manter o equipamento local nas condições técnicas necessárias para o seu funcionamento.

11.3. A Plataforma é disponibilizada "no estado em que se encontra" e "conforme a disponibilidade", podendo estar sujeita a interferências, falhas ou atrasos inerentes ao uso da internet, de serviços de nuvem e de comunicações eletrônicas. A Contratada não garante disponibilidade ininterrupta, comprometendo-se a restabelecer o regular funcionamento da Plataforma com a maior brevidade possível em caso de indisponibilidade.

12. INTEGRAÇÕES E PLATAFORMAS DE TERCEIROS

12.1. A Plataforma é integrada a aplicativos, sistemas e serviços de terceiros, não pertencentes nem geridos pela Contratada, incluindo, sem limitação, WhatsApp, PayGo Stone, Delivery Much, iFood, Tuna Pagamentos, impressoras fiscais e não fiscais, e sistemas de emissão fiscal ("Plataformas de Terceiros").

12.2. O Contratante declara estar ciente de que a utilização de funcionalidades vinculadas a Plataformas de Terceiros está sujeita aos termos de uso, políticas de privacidade e demais regras próprias de cada uma dessas empresas, cabendo ao Contratante conhecê-las e a elas aderir previamente à utilização da respectiva integração.

12.3. A Contratada não possui qualquer ingerência ou controle sobre as Plataformas de Terceiros, não podendo ser responsabilizada por: (i) indisponibilidade, instabilidade ou mau funcionamento, transitório ou permanente, de Plataformas de Terceiros; (ii) alteração, suspensão, bloqueio ou descontinuidade de serviços de Plataformas de Terceiros; ou (iii) qualquer prejuízo decorrente de atos ou omissões de Plataformas de Terceiros.

12.4. Integração não oficial com WhatsApp. O Contratante declara estar ciente de que a integração da Plataforma com o WhatsApp não é realizada por meio da API oficial disponibilizada pela Meta/WhatsApp, mas sim por meio de solução alternativa de mercado. Em razão disso, a Contratada não garante a disponibilidade contínua dessa integração e não se responsabiliza por eventual bloqueio, suspensão, banimento ou qualquer outra restrição aplicada pelo WhatsApp ao número de telefone ou à conta do Contratante, ainda que tal restrição decorra do uso da Plataforma, sendo tal risco expressamente assumido pelo Contratante ao optar pela utilização dessa funcionalidade.

12.5. A Contratada não se responsabiliza, nem concederá abatimento ou suspenderá a exigibilidade dos valores devidos pelo Plano contratado, em razão da inviabilização do uso de funcionalidades decorrente de impedimento de Plataformas de Terceiros, incluindo cancelamento de conta, indisponibilidade técnica ou descontinuidade da atividade da empresa terceira.

13. MÓDULO FISCAL E CERTIFICADO DIGITAL

13.1. Quando contratado o módulo fiscal, a emissão de documentos fiscais é de incumbência do Contratante, cabendo a ele a exatidão de todas as informações fiscais e tributárias necessárias à emissão, atuando a Contratada exclusivamente como intermediadora tecnológica do processo.

13.2. Para viabilizar a emissão fiscal, a Plataforma poderá solicitar o armazenamento do certificado digital pessoa jurídica ("Certificado Digital") do Contratante. O Certificado Digital será utilizado pela Contratada exclusivamente para a finalidade de emissão de documentos fiscais em nome do Contratante, no âmbito do módulo fiscal contratado, sendo vedada sua utilização para qualquer outra finalidade.

13.3. A Contratada se compromete a adotar medidas de segurança técnica e organizacional compatíveis com a sensibilidade do Certificado Digital, incluindo armazenamento em ambiente criptografado e controle de acesso restrito, sem prejuízo do disposto no Capítulo 15.

14. PROPRIEDADE INTELECTUAL

14.1. A Plataforma, seus códigos-fonte, algoritmos, scripts, APIs, layout, design e demais elementos de propriedade intelectual a ela relacionados são de propriedade exclusiva da Contratada, protegidos pela legislação de direitos autorais e de propriedade industrial aplicável (Leis nº 9.609/1998 e 9.610/1998).

14.2. Estes Termos não conferem ao Contratante qualquer direito de propriedade intelectual sobre a Plataforma, sendo-lhe outorgada tão somente licença de uso, não exclusiva, intransferível e temporária, limitada à vigência do Plano contratado.

14.3. É vedado ao Contratante: (i) copiar, ceder, sublicenciar, alienar ou transferir, total ou parcialmente, a Plataforma ou seus componentes; (ii) praticar engenharia reversa, descompilação ou desmontagem da Plataforma; (iii) remover ou alterar avisos de propriedade intelectual constantes na Plataforma; ou (iv) reproduzir, distribuir ou modificar conteúdos da Plataforma sem autorização prévia e expressa da Contratada.

14.4. Mediante a contratação do Plano, o Contratante outorga à Contratada licença gratuita, não exclusiva, para uso de sua marca e nome fantasia, exclusivamente para fins de divulgação do relacionamento comercial entre as Partes (ex.: menção no rol de clientes atendidos pela Você Pede), podendo o Contratante revogar essa autorização a qualquer tempo, mediante comunicação por escrito.

15. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1. A Contratada se compromete a tratar os dados pessoais do Contratante, de seus prepostos e dos Consumidores em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — "LGPD") e demais normas aplicáveis à proteção de dados e à privacidade.

15.2. Para fins de execução destes Termos, a Contratada poderá tratar, a depender da funcionalidade utilizada:

(i) Dados do Estabelecimento (Contratante): nome, telefone, e-mail, razão social, CNPJ, CPF, Certificado Digital pessoa jurídica e endereço.

(ii) Dados do Consumidor (cliente final do Estabelecimento): nome, telefone, e-mail, CPF, data de nascimento e endereço.

15.3. Para os fins da LGPD, o Contratante atuará como Controlador dos dados dos Consumidores coletados no âmbito de sua operação comercial, enquanto a Contratada atuará como Operadora de Dados, realizando o tratamento em conformidade com as instruções e finalidades documentadas pelo Contratante e na medida necessária ao funcionamento da Plataforma, podendo atuar como Controladora exclusivamente em relação aos dados necessários à própria gestão do relacionamento contratual com o Contratante (cadastro, cobrança e suporte).

15.4. As Partes se comprometem a adotar medidas de segurança técnica e organizacional razoáveis para prevenir o tratamento não autorizado ou ilegal de dados, bem como sua perda, destruição ou alteração accidental.

15.5. Retenção e exclusão. Encerrado o Plano do Contratante, seja por cancelamento, seja por inatividade, os dados e o histórico do Contratante serão mantidos pela Contratada pelo prazo de 6 (seis) meses, findo o qual serão excluídos da base de dados da Contratada, ressalvadas as hipóteses de retenção obrigatória por determinação legal, regulatória ou para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, nos termos do art. 16 da LGPD.

15.6. A Contratada poderá manter e compilar informações estatísticas relacionadas ao desempenho da Plataforma, de forma anônima e agregada, para fins de aprimoramento de seus serviços, desde que tais informações não permitam a identificação do Contratante ou dos Consumidores.

15.7. Em caso de incidente de segurança envolvendo dados sob a responsabilidade da Contratada em sua qualidade de Operadora, a Contratada comunicará o Contratante em prazo razoável, adotando as medidas cabíveis para conter e remediar o incidente, na forma exigida pela LGPD e pela regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

16. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E INDENIZAÇÃO

16.1. A Contratada não realiza qualquer intervenção na relação comercial entre o Contratante e os Consumidores, tampouco na preparação, venda ou entrega de produtos, limitando-se sua atuação à disponibilização e à manutenção da Plataforma.

16.2. A Contratada não será responsável por danos indiretos, incidentais, lucros cessantes, perda de uma chance ou danos morais decorrentes do uso da Plataforma pelo Contratante, ainda que tenha sido alertada da possibilidade de tais danos, ressalvadas as hipóteses de dolo ou culpa grave da Contratada.

16.3. Sem prejuízo das demais limitações previstas nestes Termos, as Partes reconhecem que toda e qualquer obrigação de indenizar da Contratada ao Contratante será limitada ao valor total efetivamente pago pelo Contratante à Contratada nos 6 (seis) meses imediatamente anteriores ao evento que deu causa ao dano.

16.4. O Contratante se obriga a indenizar e a manter a Contratada indene de toda e qualquer perda, dano, multa ou despesa decorrente de: (i) descumprimento destes Termos pelo Contratante; (ii) inexistência ou falsidade de declarações prestadas; ou (iii) reclamações de Consumidores ou terceiros relacionadas aos produtos ou serviços comercializados pelo Contratante por meio da Plataforma.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Estes Termos representam o acordo integral entre as Partes quanto ao uso da Plataforma, substituindo entendimentos ou acordos anteriores, verbais ou escritos, sobre o mesmo objeto.

17.2. À Contratada é reservado o direito de alterar estes Termos a qualquer tempo, mediante comunicação ao Contratante pelos canais de contato cadastrados. A continuidade do uso da Plataforma após a comunicação importará em aceite tácito das alterações; em caso de discordância, o Contratante deverá interromper o uso da Plataforma e proceder ao cancelamento, na forma do Capítulo 8.

17.3. A tolerância de uma Parte quanto ao eventual descumprimento de obrigação pela outra não implicará novação, renúncia ou alteração do quanto pactuado, constituindo mera liberalidade.

17.4. Caso qualquer disposição destes Termos seja considerada nula, inválida ou inexecutável por autoridade competente, as demais disposições permanecerão em pleno vigor.

17.5. Não se estabelece, em razão destes Termos, qualquer vínculo societário, associativo, trabalhista ou de representação entre as Partes, sendo cada uma exclusivamente responsável pelos encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários relativos às suas respectivas atividades.

17.6. É vedado ao Contratante ceder ou transferir, no todo ou em parte, os direitos e obrigações decorrentes destes Termos, sem a prévia e expressa anuência da Contratada.

18. LEI APLICÁVEL E FORO

18.1. Estes Termos serão regidos e interpretados exclusivamente segundo as leis da República Federativa do Brasil. As Partes elegem o foro da comarca de Florianópolis/SC para dirimir quaisquer controvérsias oriundas destes Termos, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

19. DEFINIÇÕES

19.1. Para fins de interpretação destes Termos, os termos abaixo, grafados com letra inicial maiúscula, terão o seguinte significado:

Cardápio Digital: ferramenta disponibilizada pela Plataforma para exibição dos produtos, preços e serviços do Estabelecimento aos Consumidores.

Consumidor: pessoa física que interage com o Estabelecimento e adquire produtos por ele ofertados por meio da Plataforma.

Contratante ou Estabelecimento: pessoa física ou jurídica que contrata a Plataforma para gerenciar suas demandas e pedidos.

Módulos: funcionalidades opcionais, complementares aos Planos, contratáveis separadamente pelo Contratante.

Plano: modalidade de assinatura recorrente da Plataforma, com funcionalidades e valores específicos, conforme proposta comercial aceita.

Plataforma ou Você Pede: o sistema de gestão para restaurantes de titularidade da Contratada, incluindo suas ferramentas, aplicativos e integrações.

Plataformas de Terceiros: serviços, aplicativos ou sistemas de terceiros integrados à Plataforma, não pertencentes nem geridos pela Contratada.

Termos: os presentes Termos e Condições de Uso, incluindo eventuais aditamentos.

Última atualização: 10 de julho de 2026