

POLÍTICA DE PRIVACIDADE – CLIENTE FINAL

PEDID.IO

Última atualização: 23/10/2026

Versão: 1.1.2

1. INTRODUÇÃO

Esta Política de Privacidade descreve como os dados pessoais dos usuários da **Pedid.io** são coletados, utilizados, armazenados, compartilhados, protegidos e excluídos durante a utilização da plataforma.

A Pedid.io é uma plataforma digital de comércio e pedidos disponibilizada pela **SPUTBIT SISTEMAS LTDA**, inscrita no CNPJ sob nº **53.324.417/0001-76**, responsável pelo fornecimento e manutenção da infraestrutura tecnológica utilizada pelos estabelecimentos parceiros.

A plataforma opera em modelo **multi-loja (multi-tenant)**, permitindo que diferentes estabelecimentos disponibilizem seus produtos e serviços por meio de sites, aplicativos, cardápios digitais, totens de autoatendimento e outros canais.

A Pedid.io oferece um **cadastro unificado**, que permite ao Usuário utilizar a mesma conta para acessar diferentes estabelecimentos parceiros, sem a necessidade de realizar um novo cadastro para cada Loja.

O tratamento dos dados pessoais observa a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD) e as demais normas aplicáveis.

2. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se ao tratamento de dados pessoais realizado por meio dos canais disponibilizados pela Pedid.io, incluindo:

- Sites e lojas virtuais dos estabelecimentos parceiros;
- Aplicativos móveis;
- Aplicativos e páginas de pedidos para restaurantes;

- Totens e terminais de autoatendimento;
- Cardápios digitais acessados por QR Code ou NFC;
- Funcionalidades de acompanhamento de pedidos;
- Outros canais digitais integrados à plataforma.

A utilização de determinado canal não implica necessariamente a coleta de todos os dados descritos nesta Política.

As informações tratadas dependerão das funcionalidades utilizadas e das necessidades relacionadas à operação.

3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES NO TRATAMENTO DE DADOS

3.1. Pedid.io — Controladora dos dados da conta unificada

A SPUTBIT SISTEMAS LTDA atua como **controladora** dos dados pessoais relacionados à administração da conta unificada e aos tratamentos próprios necessários à operação da plataforma.

Essas atividades incluem:

- Cadastro e identificação do Usuário;
- Autenticação e gerenciamento da conta;
- Administração dos identificadores de acesso;
- Segurança e prevenção a fraudes;
- Tratamento da data de nascimento utilizada para controle de acesso a estabelecimentos com restrição etária;
- Atendimento de solicitações relacionadas aos dados sob sua controladoria.

3.2. Lojas parceiras — Controladoras dos dados comerciais

Cada estabelecimento parceiro atua como **controlador** dos dados pessoais relacionados à sua própria relação comercial com o Usuário.

Essas atividades poderão incluir:

- Recebimento e processamento de pedidos;
- Atendimento ao consumidor;
- Entrega ou disponibilização de produtos;
- Obrigações fiscais e comerciais;
- Histórico de compras realizadas no estabelecimento;

- Comunicações relacionadas aos pedidos e à relação comercial.

Cada Loja é responsável pelas decisões relativas às finalidades e aos meios essenciais do tratamento dos dados comerciais sob sua responsabilidade.

3.3. Pedid.io — Operadora dos dados comerciais

Quando a Pedid.io realiza o armazenamento ou processamento de dados comerciais em nome das Lojas, seguindo suas instruções legítimas, a Sputbit atua como **operadora de dados pessoais**, nos termos da LGPD.

A classificação como controladora ou operadora depende das atividades efetivamente realizadas e das decisões tomadas em cada operação de tratamento.

4. DADOS PESSOAIS COLETADOS E TRATADOS

4.1. Dados da conta unificada

Para criação, identificação e gerenciamento da conta, a Pedid.io poderá tratar:

- Nome;
- Endereço de e-mail;
- Número de telefone;
- CPF, quando solicitado;
- Identificador interno da conta;
- Dados necessários à autenticação e segurança;
- Data de nascimento, quando informada para acesso a estabelecimentos com restrição etária.

Esses dados são utilizados conforme as finalidades relacionadas ao cadastro unificado e às funcionalidades da plataforma.

4.2. Tratamento do CPF

O CPF poderá ser utilizado para:

- Identificação do Usuário;
- Prevenção de cadastros duplicados;
- Apoio à segurança e à prevenção de fraudes;
- Atendimento de necessidades fiscais relacionadas às operações comerciais, quando aplicável.

O acesso a essa informação deverá ser limitado às finalidades que justifiquem sua utilização, observadas as responsabilidades da Pedid.io e das Lojas.

4.3. Data de nascimento e estabelecimentos +18

Determinados estabelecimentos parceiros poderão disponibilizar produtos, serviços ou conteúdos destinados exclusivamente a pessoas maiores de 18 anos.

Quando o Usuário acessa um estabelecimento configurado com essa restrição, a Pedid.io solicita sua data de nascimento por meio de um campo apresentado na entrada do ambiente digital.

Essa solicitação também ocorre quando o Usuário já possui cadastro e está autenticado na plataforma.

A data informada é utilizada para calcular a idade declarada e avaliar sua compatibilidade com a restrição etária do estabelecimento.

A informação é armazenada no cadastro do Usuário, em infraestrutura de banco de dados utilizada pela Pedid.io, incluindo o Firebase Firestore.

O preenchimento da data de nascimento constitui autodeclaração e não representa, isoladamente, comprovação independente de idade.

4.4. Dados relacionados aos pedidos

Quando o Usuário realiza um pedido em determinado estabelecimento, poderão ser tratados:

- Identificação da Loja;
- Produtos ou serviços selecionados;
- Quantidades, preços e valores;
- Data, horário e situação do pedido;
- Endereço de entrega, quando necessário;
- Informações fornecidas para atendimento;
- Comunicações relacionadas ao pedido;
- Dados necessários ao cumprimento de obrigações fiscais, quando aplicáveis.

Essas informações são tratadas para viabilizar e documentar a relação comercial entre o Usuário e a Loja responsável.

4.5. Dados técnicos e de segurança

Durante a utilização da plataforma, poderão ser tratados:

- Endereço IP;
- Data e horário de acesso;
- Informações sobre dispositivo, navegador e sistema operacional;
- Identificadores técnicos necessários ao funcionamento;
- Registros de autenticação, segurança e auditoria.

Essas informações são utilizadas para funcionamento dos serviços, segurança, manutenção e prevenção de usos indevidos.

4.6. Dados para comunicação

Conforme a finalidade e o canal utilizado, poderão ser tratados dados de contato para envio de:

- Informações operacionais;
- Atualizações sobre pedidos;
- Avisos relacionados à conta;
- Comunicações comerciais e promocionais, quando houver fundamento legal adequado.

5. FINALIDADES DO TRATAMENTO

Os dados pessoais poderão ser tratados para:

1. Criar e administrar a conta unificada do Usuário;
2. Permitir o acesso aos canais digitais da plataforma;
3. Viabilizar pedidos e operações comerciais;
4. Permitir o acompanhamento de pedidos;
5. Facilitar a comunicação entre o Usuário e a Loja;
6. Cumprir obrigações legais, fiscais e regulatórias;
7. Garantir segurança e prevenir fraudes e acessos indevidos;
8. Manter registros necessários à auditoria e ao exercício regular de direitos;
9. Realizar comunicações operacionais;
10. Enviar comunicações promocionais, quando amparadas por base legal válida;
11. Manter e aprimorar o funcionamento da plataforma;
12. Avaliar a idade declarada para aplicação de restrições etárias nos estabelecimentos que exigirem esse controle.

O tratamento deverá observar os princípios de finalidade, adequação e necessidade estabelecidos pela LGPD.

6. BASES LEGAIS

O tratamento dos dados pessoais poderá ocorrer com fundamento nas hipóteses previstas na LGPD, conforme a finalidade de cada operação.

Entre elas:

Execução de contrato ou procedimentos preliminares: para disponibilização da conta, funcionalidades e realização de pedidos.

Cumprimento de obrigação legal ou regulatória: para atendimento de exigências fiscais, legais e regulatórias.

Legítimo interesse: quando juridicamente cabível, para finalidades legítimas como segurança, proteção da plataforma e prevenção de usos indevidos, respeitados os direitos e liberdades fundamentais dos titulares.

Consentimento: quando exigido ou adotado como base legal para determinada atividade, incluindo comunicações promocionais e tecnologias opcionais, conforme aplicável.

Exercício regular de direitos: quando necessário à defesa de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

Os tratamentos que envolverem dados pessoais sensíveis deverão observar as hipóteses legais específicas previstas no artigo 11 da LGPD.

O simples aceite desta Política não substitui o consentimento específico quando ele for legalmente necessário.

7. CADASTRO UNIFICADO E SEGREGAÇÃO ENTRE LOJAS

A Pedid.io permite que o Usuário mantenha uma única conta para realizar pedidos em diferentes estabelecimentos parceiros.

Entretanto, **o cadastro unificado não concede às Lojas acesso geral aos dados do Usuário em toda a plataforma.**

As Lojas recebem acesso aos dados necessários à relação comercial com os clientes que realizaram pedidos em seus respectivos estabelecimentos.

Uma Loja não possui acesso ao histórico de compras realizado pelo mesmo Usuário em outros estabelecimentos apenas porque ambos utilizam a Pedid.io.

Os dados comerciais deverão permanecer segregados entre os diferentes estabelecimentos, observadas as finalidades e permissões aplicáveis.

A existência de uma conta unificada não autoriza o compartilhamento de históricos de consumo entre Lojas para publicidade ou outras finalidades independentes.

8. COMUNICAÇÕES OPERACIONAIS E PROMOCIONAIS

8.1. Comunicações operacionais

A Pedid.io e as Lojas poderão utilizar os dados de contato do Usuário para comunicações necessárias à prestação dos serviços, incluindo:

- Autenticação e segurança;
- Confirmações e atualizações de pedidos;
- Informações sobre entrega ou retirada;
- Atendimento relacionado às compras realizadas;
- Avisos relevantes sobre os serviços.

Essas comunicações possuem finalidade operacional e não se confundem necessariamente com publicidade.

8.2. Comunicações comerciais

A Pedid.io e as Lojas poderão realizar comunicações comerciais ou promocionais por canais como:

- WhatsApp;
- E-mail;
- Notificações push.

A utilização desses canais deverá observar a base legal aplicável, as finalidades informadas ao Usuário e as regras dos respectivos serviços de comunicação.

O Usuário poderá solicitar a interrupção do recebimento de mensagens promocionais.

Quando a comunicação for realizada pela Pedid.io, a solicitação poderá ser encaminhada para **contato@pedid.io**.

Quando realizada diretamente pela Loja como controladora, a solicitação poderá ser direcionada ao estabelecimento responsável.

O cancelamento das comunicações promocionais não impede o envio de mensagens necessárias à autenticação, segurança ou execução de pedidos.

Os dados de clientes de uma Loja não são automaticamente disponibilizados a outras Lojas para campanhas comerciais.

9. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Os dados pessoais poderão ser compartilhados, conforme a finalidade e a necessidade, com:

Lojas parceiras: para realização de pedidos e manutenção da relação comercial com o Usuário.

Fornecedores de infraestrutura tecnológica: para serviços de hospedagem, armazenamento, autenticação, processamento e segurança.

Prestadores de comunicação: quando necessários ao envio de mensagens, e-mails e notificações.

Prestadores envolvidos em pagamentos: quando houver utilização de serviços dessa natureza no canal específico.

Autoridades públicas ou órgãos competentes: quando houver obrigação legal, regulatória ou ordem válida de autoridade competente.

O compartilhamento deverá observar as finalidades informadas, as responsabilidades de cada agente e a legislação aplicável.

A Pedid.io não vende dados pessoais dos usuários a terceiros.

10. PAGAMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

As modalidades de pagamento e atendimento poderão variar conforme o estabelecimento e o canal utilizado.

O pagamento poderá ocorrer diretamente com a Loja ou por meio de prestadores especializados, conforme os recursos disponibilizados.

Quando houver utilização de um prestador de pagamento, o tratamento dos dados realizado por esse prestador estará sujeito às responsabilidades e às políticas aplicáveis à sua atuação.

Em determinados fluxos, o Usuário poderá ser direcionado ao WhatsApp ou a outro serviço externo para continuar o atendimento ou concluir sua compra.

As informações compartilhadas nesses ambientes também estarão sujeitas às práticas de privacidade do respectivo serviço e às responsabilidades da Loja.

11. ARMAZENAMENTO E SEGURANÇA

A Pedid.io utiliza infraestrutura tecnológica para armazenamento e processamento de informações necessárias à disponibilização dos serviços, incluindo soluções de autenticação e banco de dados como Firebase Authentication e Firebase Firestore.

A proteção dos dados pessoais envolve medidas técnicas e organizacionais destinadas a reduzir os riscos de:

- Acessos não autorizados;
- Alterações indevidas;
- Perda de informações;
- Uso indevido de dados;
- Incidentes de segurança.

O acesso aos dados deverá observar as permissões necessárias às atividades executadas e as responsabilidades de cada agente.

Nenhum sistema informatizado está integralmente livre de riscos.

Eventuais incidentes de segurança serão tratados conforme as obrigações previstas na LGPD e na regulamentação aplicável.

12. RETENÇÃO E EXCLUSÃO DE DADOS

12.1. Retenção dos dados cadastrais

Os dados pessoais vinculados à conta unificada são mantidos enquanto necessários às finalidades de cadastro, autenticação, acesso e utilização da plataforma, observados os fundamentos legais aplicáveis.

Isso inclui a data de nascimento quando informada pelo Usuário para controle de acesso a estabelecimentos com restrição etária.

A conservação dos dados deverá observar a necessidade da informação para a finalidade que motivou sua coleta.

12.2. Exclusão da conta unificada

Quando o Usuário solicita a exclusão de sua conta unificada, a Pedid.io realiza:

- A remoção da conta no Firebase Authentication;
- A exclusão dos dados pessoais vinculados ao cadastro no Firebase Firestore;
- A exclusão das informações de identificação, incluindo nome, e-mail, telefone e CPF presentes no cadastro;
- A exclusão da data de nascimento armazenada para controle de acesso a estabelecimentos com restrição etária;
- A exclusão dos demais dados pessoais associados ao perfil cadastral.

A exclusão da conta compreende a eliminação dos dados pessoais do cadastro unificado, e não apenas sua desativação ou anonimização.

Após a conclusão do procedimento, o Usuário deixa de possuir acesso à conta excluída por meio das credenciais removidas.

12.3. Exclusão da data de nascimento

A data de nascimento informada pelo Usuário é armazenada no cadastro da Pedid.io para a finalidade de controle de acesso a estabelecimentos com restrição etária.

Quando o Usuário solicita a exclusão de sua conta, essa informação também é excluída dos registros cadastrais da plataforma.

A Pedid.io não mantém a data de nascimento no cadastro excluído para continuar realizando controle de idade após o encerramento da conta.

12.4. Dados relacionados a pedidos

A exclusão da conta unificada não determina automaticamente a eliminação dos registros comerciais mantidos sob responsabilidade das Lojas.

Os estabelecimentos poderão conservar informações referentes aos pedidos quando necessário e legalmente permitido para:

- Cumprimento de obrigações fiscais, legais ou regulatórias;
- Comprovação de operações comerciais;
- Exercício regular de direitos;
- Atendimento de outras hipóteses legais de conservação.

Esses registros são distintos dos dados que compõem o cadastro unificado da Pedid.io.

Assim, informações pessoais contidas em pedidos anteriormente realizados poderão permanecer nos registros comerciais legitimamente conservados pela Loja responsável, mesmo após a exclusão da conta unificada.

12.5. Registros técnicos e obrigações legais

Registros técnicos, de segurança, auditoria ou comprovação de operações poderão ser conservados quando houver fundamento legal válido e necessidade para essa conservação.

Os dados deverão ser eliminados ao término do tratamento, ressalvadas as hipóteses de conservação autorizadas pela legislação.

A conservação de registros independentes do cadastro não representa a manutenção da conta excluída.

13. DIREITOS DO TITULAR

O Usuário poderá exercer os direitos previstos na LGPD, observadas as condições legais aplicáveis, incluindo:

- Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais;
- Acesso aos próprios dados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação;
- Portabilidade dos dados, nos termos da regulamentação aplicável;
- Eliminação dos dados tratados com base no consentimento, ressalvadas as hipóteses legais de conservação;
- Informação sobre entidades públicas ou privadas com as quais houve uso compartilhado de dados;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e suas consequências;
- Revogação do consentimento;
- Oposição ao tratamento nas hipóteses previstas em lei;

- Solicitação de revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado que afetem seus interesses, quando aplicável;
- Apresentação de petições perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), nos termos legais.

Solicitações relativas à conta unificada: poderão ser encaminhadas à Pedid.io pelo e-mail contato@pedid.io.

Solicitações relativas a pedidos e relações comerciais específicas: poderão ser direcionadas à Loja responsável pelo tratamento comercial.

A Pedid.io poderá prestar assistência no encaminhamento e atendimento dessas solicitações conforme suas responsabilidades legais.

Para proteger os dados pessoais, poderão ser solicitadas informações proporcionais e necessárias à verificação da identidade do requerente.

14. COOKIES E TECNOLOGIAS SIMILARES

Os sites e aplicativos da Pedid.io poderão utilizar cookies, armazenamento local e tecnologias equivalentes para:

- Autenticação e manutenção de sessões;
- Funcionamento dos recursos essenciais;
- Armazenamento de preferências necessárias à utilização;
- Segurança e estabilidade dos serviços.

Caso sejam utilizadas tecnologias analíticas ou publicitárias, o tratamento deverá observar suas finalidades, as bases legais aplicáveis e as exigências de transparência e escolha do Usuário.

O Usuário poderá controlar determinadas tecnologias por meio das configurações de seu navegador ou dispositivo.

A restrição de recursos necessários poderá comprometer o funcionamento de determinadas funcionalidades.

15. CRIANÇAS, ADOLESCENTES E ESTABELECIMENTOS COM RESTRIÇÃO ETÁRIA

15.1. Estabelecimentos destinados ao público adulto

A Pedid.io disponibiliza infraestrutura tecnológica para estabelecimentos de diferentes segmentos comerciais, incluindo aqueles que oferecem produtos, serviços ou conteúdos destinados exclusivamente a pessoas maiores de 18 anos.

A plataforma não é integralmente restrita ao público adulto.

Cada estabelecimento poderá possuir restrições etárias de acordo com a natureza de suas atividades, os produtos comercializados e a legislação aplicável.

15.2. Solicitação de data de nascimento

Nos estabelecimentos configurados como exclusivos para maiores de 18 anos, a Pedid.io apresenta um campo solicitando que o Usuário informe sua data de nascimento.

A solicitação é apresentada também aos usuários previamente cadastrados e autenticados.

A informação é utilizada para calcular a idade declarada e avaliar a compatibilidade com a restrição etária do estabelecimento.

A data de nascimento é armazenada no cadastro do Usuário, conforme descrito na seção 4, e excluída quando ocorre a exclusão da conta unificada, conforme a seção 12.

15.3. Limitações da autodeclaração

A informação da data de nascimento pelo próprio Usuário constitui autodeclaração.

Esse procedimento, isoladamente, não equivale à verificação independente e confiável de idade.

Quando a legislação exigir mecanismos específicos de aferição ou verificação etária, deverão ser observadas as obrigações aplicáveis, inclusive aquelas relacionadas ao Estatuto Digital da Criança e do Adolescente (Lei nº 15.211/2025).

15.4. Proteção de dados de crianças e adolescentes

O tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes, quando ocorrer, deverá observar seu melhor interesse e as proteções previstas na LGPD, no Estatuto da Criança e do Adolescente e nas normas aplicáveis aos serviços digitais.

Dados pessoais relacionados à aferição ou verificação de idade deverão ser tratados de forma proporcional à finalidade, evitando utilizações incompatíveis com o controle etário.

15.5. Dados relacionados a estabelecimentos adultos

As informações referentes a compras realizadas em estabelecimentos destinados ao público adulto serão tratadas conforme suas finalidades comerciais e as exigências legais aplicáveis.

Quando essas informações revelarem dados pessoais sensíveis, incluindo dados referentes à vida sexual, deverão ser observadas as proteções específicas previstas na LGPD.

Os históricos de compras realizados nesses estabelecimentos não serão disponibilizados a outras Lojas apenas em razão do cadastro unificado da Pedid.io.

16. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS DE DADOS

A utilização de fornecedores de infraestrutura tecnológica poderá envolver o processamento ou armazenamento de informações fora do território brasileiro.

Quando houver transferência internacional de dados pessoais, deverão ser observadas as hipóteses legais e os mecanismos de transferência previstos na LGPD e na regulamentação da ANPD.

As informações específicas sobre transferências internacionais efetivamente realizadas deverão ser disponibilizadas aos titulares quando exigidas pela regulamentação aplicável.

17. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

Esta Política de Privacidade poderá ser atualizada para refletir alterações nas funcionalidades da plataforma, nas atividades de tratamento de dados ou nas exigências legais.

A versão vigente será disponibilizada nos canais oficiais da Pedid.io.

Alterações relevantes serão comunicadas aos titulares conforme as exigências legais aplicáveis.

Quando determinada mudança exigir consentimento, este deverá ser obtido de acordo com os requisitos previstos na legislação.

A continuidade de utilização da plataforma não substitui o consentimento específico quando ele for legalmente necessário.

18. CONTATO E SOLICITAÇÕES DE PRIVACIDADE

Para dúvidas, solicitações ou exercício de direitos relacionados aos dados pessoais sob responsabilidade da Pedid.io:

Responsável: SPUTBIT SISTEMAS LTDA

CNPJ: 53.324.417/0001-76

Plataforma: Pedid.io

E-mail: contato@pedid.io

Website: <https://pedid.io>

Para questões relativas a produtos, pedidos, pagamentos, entregas e demais atividades comerciais sob responsabilidade de uma Loja, o Usuário deverá procurar o estabelecimento correspondente.

A Pedid.io poderá auxiliar no encaminhamento ou atendimento de solicitações referentes aos tratamentos em que atue como operadora, conforme as responsabilidades estabelecidas pela legislação.

PEDID.IO — Tecnologia para conectar estabelecimentos e consumidores.