

TERMOS DE USO — CLIENTE FINAL

Pedid.io — Plataforma Digital de Comércio e Pedidos

Versão: 1.0.4

Última revisão: 23 de outubro de 2026

Entrada em vigor: 23 de outubro de 2026

1. APRESENTAÇÃO E ACEITAÇÃO

1.1. Estes Termos de Uso regulam o acesso e a utilização da Pedid.io, plataforma tecnológica destinada à disponibilização de catálogos digitais, gerenciamento de contas de clientes, registro de solicitações de pedidos e encaminhamento de atendimento comercial aos estabelecimentos participantes.

1.2. A Pedid.io é desenvolvida e disponibilizada pela **SPUTBIT SISTEMAS LTDA**, inscrita no CNPJ nº **53.324.417/0001-76**, com sede na Rua Senadora Maria Alacoque Bezerra de Menezes, nº 385, Santo Antônio, Juazeiro do Norte/CE, CEP 63050-125, doravante denominada **Pedid.io** ou **Fornecedora da Tecnologia**.

1.3. Ao criar uma conta ou utilizar funcionalidades que exijam aceite, o Usuário deverá ter acesso prévio a estes Termos, podendo manifestar sua concordância por meio dos mecanismos disponibilizados.

1.4. A utilização da plataforma está sujeita à legislação brasileira, incluindo o Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

1.5. Caso não concorde com estes Termos, o Usuário poderá deixar de utilizar as funcionalidades correspondentes, preservados os direitos decorrentes de relações jurídicas anteriormente estabelecidas.

2. DEFINIÇÕES

Para fins destes Termos, considera-se:

2.1. Pedid.io: plataforma tecnológica utilizada para disponibilização de catálogos digitais, gerenciamento de contas de usuários, registro de solicitações de pedidos e encaminhamento de atendimento comercial.

2.2. Fornecedora da Tecnologia: SPUTBIT SISTEMAS LTDA, responsável pelo desenvolvimento, disponibilização e operação dos serviços tecnológicos da Pedid.io.

2.3. Loja ou Estabelecimento: pessoa física ou jurídica que utiliza a Pedid.io para apresentar e comercializar seus próprios produtos ou serviços.

2.4. Usuário ou Cliente Final: pessoa que utiliza a plataforma para consultar produtos, manter uma conta, selecionar itens ou registrar solicitações de pedidos.

2.5. Conta Pedid.io: cadastro centralizado que permite ao Usuário acessar funcionalidades disponibilizadas por diferentes Estabelecimentos participantes.

2.6. Solicitação de Pedido: registro dos produtos ou serviços selecionados pelo Usuário, armazenado na plataforma e encaminhado para atendimento comercial do respectivo Estabelecimento.

2.7. Pedido Confirmado: solicitação comercial aceita pelo Estabelecimento conforme as condições da contratação e os direitos legalmente assegurados ao consumidor.

2.8. WhatsApp: serviço de comunicação de terceiros utilizado para continuidade do atendimento e eventual conclusão da contratação comercial.

3. OBJETO E FUNCIONAMENTO DA PLATAFORMA

3.1. A Pedid.io oferece infraestrutura tecnológica para que estabelecimentos comerciais apresentem produtos e serviços, mantenham catálogos digitais, recebam solicitações de pedidos e organizem suas operações.

3.2. O Usuário poderá selecionar produtos ou serviços, consultar informações comerciais, informar os dados necessários e registrar solicitações de pedidos.

3.3. As solicitações realizadas são registradas na infraestrutura da Pedid.io, permitindo sua identificação e acompanhamento conforme as funcionalidades disponibilizadas.

3.4. No fluxo comercial abrangido por estes Termos, o Usuário poderá ser direcionado ao WhatsApp do Estabelecimento para continuidade do atendimento, confirmação das condições comerciais e conclusão da compra.

3.5. O registro de uma solicitação na Pedid.io não representa, isoladamente, aprovação de pagamento, compra concluída ou garantia de entrega.

3.6. A Pedid.io não recebe, processa, retém nem repassa valores referentes às compras realizadas nesse fluxo comercial.

3.7. A contratação dos produtos ou serviços é realizada diretamente entre o Usuário e o Estabelecimento, respeitadas as ofertas vinculantes e as demais disposições da legislação aplicável.

3.8. A Pedid.io permanece responsável pelos serviços tecnológicos que efetivamente presta, conforme a legislação brasileira.

4. CONTA ÚNICA E CADASTRO DO USUÁRIO

4.1. Para utilizar as funcionalidades de realização e acompanhamento de pedidos, o Usuário deverá possuir uma Conta Pedid.io.

4.2. A Conta Pedid.io é centralizada, permitindo que um mesmo cadastro seja utilizado nos diferentes estabelecimentos participantes, sem necessidade de criar contas independentes para cada Loja.

4.3. O cadastro poderá envolver os seguintes dados pessoais:

- Nome;
- CPF;
- Número de telefone;
- Endereço;
- Informações de autenticação e segurança;
- Outros dados necessários às funcionalidades utilizadas, desde que devidamente informados.

4.4. O Usuário deverá fornecer informações verdadeiras, corretas e atualizadas, especialmente quando necessárias à identificação e ao atendimento de pedidos.

4.5. A Pedid.io é responsável pelas decisões sobre as finalidades e os elementos essenciais do tratamento de dados relacionados à administração de sua infraestrutura de autenticação e contas centralizadas, nos termos da legislação aplicável.

4.6. A existência de uma conta centralizada não autoriza o compartilhamento indiscriminado de dados pessoais ou históricos de compras entre estabelecimentos comerciais independentes.

4.7. O acesso dos Estabelecimentos às informações pessoais deverá observar finalidades legítimas relacionadas ao atendimento de seus próprios clientes e pedidos.

4.8. O Usuário deverá proteger suas credenciais de acesso e comunicar suspeitas de utilização não autorizada de sua conta.

5. UTILIZAÇÃO DO CPF E CONFERÊNCIA DE IDENTIDADE

5.1. O CPF é solicitado no cadastro para identificação do Usuário, associação de solicitações de pedidos à sua conta e apoio à conferência de identidade nas operações de entrega ou retirada de produtos.

5.2. O CPF informado é armazenado na infraestrutura da Pedid.io, observadas as finalidades legítimas de tratamento, as medidas de segurança aplicáveis e as disposições da Política de Privacidade.

5.3. Para auxiliar na conferência dos pedidos, a Pedid.io disponibiliza ao gestor do Estabelecimento a visualização parcial do CPF do cliente, mediante exibição de seus últimos dígitos.

5.4. Durante a entrega ou retirada, o Estabelecimento poderá solicitar que a pessoa responsável pelo recebimento informe esses dígitos, comparando-os com os dados apresentados na plataforma.

5.5. Essa conferência constitui mecanismo auxiliar de identificação, não representando garantia absoluta da identidade, titularidade ou autorização para recebimento.

5.6. O Estabelecimento poderá adotar medidas adicionais e proporcionais de verificação quando necessárias, respeitadas a legislação e a proteção dos dados pessoais.

5.7. O acesso ao CPF completo deverá ser restrito às operações e aos usuários efetivamente autorizados que necessitem da informação para finalidades legítimas.

5.8. A coleta, conservação e utilização do CPF observarão os princípios de finalidade, adequação, necessidade, segurança e transparência previstos na LGPD.

6. REGISTRO E HISTÓRICO DE PEDIDOS

6.1. A Pedid.io mantém registros relacionados às solicitações de pedidos realizadas pelos Usuários.

6.2. Conforme a operação, esses registros poderão incluir:

- Identificação do Usuário;
- Estabelecimento responsável;
- Produtos ou serviços selecionados;

- Quantidades e valores informados;
- Endereço ou modalidade de recebimento;
- Data e horário da solicitação;
- Situação operacional do pedido;
- Informações necessárias à gestão e ao acompanhamento.

6.3. Os registros serão utilizados para operacionalização dos pedidos, acompanhamento, atendimento e outras finalidades legítimas informadas na Política de Privacidade.

6.4. Cada Estabelecimento deverá ter acesso apenas aos dados necessários para administrar as solicitações que lhe sejam destinadas ou outras operações legitimamente autorizadas.

6.5. O cadastro centralizado não autoriza um Estabelecimento a consultar pedidos realizados pelo Usuário em outras Lojas sem finalidade legítima e fundamento jurídico adequado.

6.6. O registro de uma solicitação não garante que a mensagem correspondente tenha sido enviada ou recebida pelo WhatsApp do Estabelecimento.

6.7. A conservação dos registros deverá observar os prazos necessários às finalidades informadas e as hipóteses legalmente admitidas.

7. RESPONSABILIDADES DO ESTABELECIMENTO

7.1. Cada Estabelecimento é responsável pelas informações comerciais, pelos produtos e pelos serviços disponibilizados em seu ambiente digital.

7.2. Compete ao Estabelecimento:

- Informar corretamente características, preços e disponibilidade;
- Atualizar seus catálogos e estoques;
- Cumprir ofertas, promoções e condições anunciadas;
- Confirmar solicitações e condições comerciais;
- Informar e administrar os meios de pagamento;
- Providenciar entregas e retiradas;
- Atender reclamações e solicitações comerciais;
- Efetuar cancelamentos e reembolsos de sua responsabilidade;
- Cumprir obrigações fiscais, sanitárias e regulatórias;
- Respeitar os direitos dos consumidores.

7.3. O Estabelecimento deverá disponibilizar sua identificação empresarial, CPF ou CNPJ, endereço e canais de atendimento, conforme exigido pela legislação aplicável.

7.4. O fornecimento da infraestrutura tecnológica não transfere automaticamente à Pedid.io as obrigações comerciais assumidas pelo Estabelecimento.

7.5. Essa divisão não afasta as responsabilidades legais que eventualmente possam ser atribuídas à Pedid.io em razão de sua própria atuação.

8. PRODUTOS, PREÇOS E DISPONIBILIDADE

8.1. As descrições, imagens, preços, promoções e demais informações comerciais são fornecidas pelos respectivos Estabelecimentos.

8.2. As informações deverão ser claras, adequadas e compatíveis com os produtos e serviços oferecidos.

8.3. A disponibilidade poderá variar conforme estoque e condições operacionais.

8.4. Eventuais alterações deverão respeitar as ofertas vinculantes, as contratações realizadas e os demais direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

8.5. A continuidade da contratação pelo WhatsApp não afasta as obrigações legais relacionadas à publicidade, informação e cumprimento da oferta.

9. SOLICITAÇÕES PELO WHATSAPP

9.1. Após selecionar os produtos, o Usuário poderá ser direcionado ao WhatsApp do Estabelecimento.

9.2. A plataforma poderá preparar uma mensagem contendo informações sobre os produtos selecionados e outros dados necessários ao atendimento comercial.

9.3. A abertura do WhatsApp ou a preparação da mensagem não garante seu efetivo envio, recebimento ou aceitação pelo Estabelecimento.

9.4. Caberá ao Estabelecimento confirmar a solicitação, esclarecer eventuais dúvidas e concluir o atendimento comercial.

9.5. O WhatsApp é um serviço de terceiros, sujeito às suas próprias condições de utilização e políticas de privacidade.

9.6. A Pedid.io não controla diretamente a infraestrutura ou a disponibilidade do WhatsApp, permanecendo responsável pelos aspectos tecnológicos da integração que efetivamente disponibiliza, quando aplicável.

10. PAGAMENTOS

10.1. A Pedid.io não realiza processamento próprio de pagamentos no fluxo comercial regulado por estes Termos.

10.2. As formas e condições de pagamento serão estabelecidas e informadas diretamente pelo Estabelecimento.

10.3. Os pagamentos poderão ocorrer por PIX, dinheiro, cartão ou outros meios acordados entre o Usuário e o Estabelecimento.

10.4. A Pedid.io não recebe, retém, movimenta ou repassa os valores referentes a essas transações.

10.5. Questões relacionadas a cobranças, pagamentos, estornos ou reembolsos deverão ser direcionadas ao Estabelecimento e, quando aplicável, ao prestador financeiro responsável, observadas as responsabilidades legais de cada participante.

10.6. Essas disposições não afastam eventual responsabilidade legal da Pedid.io por falhas dos serviços tecnológicos que efetivamente presta.

11. ENTREGA E RETIRADA

11.1. As modalidades e condições de entrega ou retirada serão estabelecidas pelo Estabelecimento responsável.

11.2. Prazos, custos, áreas atendidas, disponibilidade e demais condições comerciais deverão ser informados ao Usuário.

11.3. O Estabelecimento é responsável pelo cumprimento das obrigações de fornecimento, entrega e disponibilização dos produtos que comercializa.

11.4. Para auxiliar na conferência do destinatário, poderá ser utilizado o procedimento de verificação parcial do CPF previsto na cláusula 5.

11.5. O Estabelecimento deverá adotar cuidados adequados para evitar a entrega a pessoas não autorizadas, observadas as circunstâncias da operação e a legislação aplicável.

11.6. Problemas relacionados a atrasos, divergências ou descumprimento da oferta estarão sujeitos aos direitos previstos na legislação de defesa do consumidor.

12. CANCELAMENTOS, TROCAS E REEMBOLSOS

12.1. Os procedimentos comerciais de cancelamento, troca, devolução e reembolso serão conduzidos pelo Estabelecimento responsável pela contratação, observadas as responsabilidades legais aplicáveis.

12.2. As políticas comerciais deverão respeitar os direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor.

12.3. Nas contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, será observado o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando aplicável.

12.4. O Estabelecimento deverá disponibilizar meios adequados e eficazes para o exercício dos direitos do consumidor, conforme as exigências legais relacionadas à contratação.

12.5. A utilização do WhatsApp para conclusão da contratação não elimina nem reduz os direitos do consumidor.

12.6. Permanecem assegurados os direitos relacionados a vícios, defeitos, descumprimento de ofertas e demais situações previstas na legislação.

12.7. A Pedid.io poderá disponibilizar recursos tecnológicos de registro ou encaminhamento de solicitações, sem assumir automaticamente as obrigações comerciais próprias dos estabelecimentos.

13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

13.1. O tratamento de dados pessoais relacionado à utilização da Pedid.io observará a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

13.2. A operação poderá envolver dados cadastrais, informações de contato, CPF, endereços, registros de pedidos, dados de autenticação e informações técnicas necessárias à disponibilização e à segurança dos serviços.

13.3. A Pedid.io atua como controladora nas operações em que determina as finalidades e os elementos essenciais do tratamento, incluindo a administração da conta centralizada, conforme suas características efetivas.

13.4. Os Estabelecimentos poderão atuar como controladores dos tratamentos relacionados às suas próprias atividades comerciais e ao atendimento de clientes.

13.5. A Pedid.io poderá atuar como operadora quando realizar tratamento de dados pessoais em nome de determinado Estabelecimento, de acordo com suas instruções lícitas.

13.6. A classificação dos agentes de tratamento dependerá das atividades e decisões efetivamente desempenhadas, não sendo determinada exclusivamente por estes Termos.

13.7. O compartilhamento de dados pessoais deverá observar finalidades específicas e legítimas, hipóteses legais adequadas e os princípios de necessidade e segurança.

13.8. A utilização de uma Conta Pedid.io em múltiplos estabelecimentos não implica autorização irrestrita para compartilhamento de dados entre eles.

13.9. Os agentes responsáveis deverão adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para proteção dos dados pessoais.

13.10. O Usuário poderá exercer os direitos previstos na LGPD, incluindo confirmação do tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio ou eliminação de dados nas hipóteses legais aplicáveis.

13.11. A Política de Privacidade apresentará informações complementares sobre finalidades, bases legais, destinatários, prazos de conservação, segurança e exercício dos direitos dos titulares.

14. EXCLUSÃO DE CONTA E CONSERVAÇÃO DE DADOS

14.1. A Pedid.io disponibiliza ao Usuário funcionalidade para solicitar a exclusão de sua conta.

14.2. Após a solicitação, a Pedid.io realizará a exclusão do cadastro do Usuário e de seu registro de autenticação, encerrando o acesso à conta.

14.3. A exclusão da conta não implica necessariamente a eliminação automática dos registros de pedidos e de todas as informações pessoais eventualmente presentes nesses registros.

14.4. Os dados pessoais que não possuírem fundamento legal para conservação deverão ser eliminados ou anonimizados, conforme aplicável, observados os limites técnicos e as obrigações legais.

14.5. Determinados registros poderão ser conservados nas hipóteses previstas na legislação, respeitados os requisitos legais de finalidade, necessidade, segurança e conservação.

14.6. O encerramento da Conta Pedid.io não determina automaticamente a exclusão dos registros mantidos legitimamente pelos Estabelecimentos na condição de controladores independentes.

14.7. Quando aplicável, solicitações de correção, eliminação ou outras medidas relativas a dados compartilhados serão comunicadas aos agentes envolvidos, observadas as exigências e exceções previstas em lei.

14.8. A Pedid.io também cumprirá determinações judiciais relacionadas à exclusão de contas e dados pessoais, nos limites estabelecidos pela legislação.

14.9. O Usuário poderá solicitar informações adicionais sobre tratamento, conservação e eliminação de seus dados por meio do canal de privacidade indicado nestes Termos.

15. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

15.1. A Pedid.io poderá disponibilizar comunicações relacionadas ao funcionamento da conta, autenticação, segurança e acompanhamento de solicitações.

15.2. Essas comunicações poderão ocorrer pelos canais disponíveis e efetivamente utilizados, incluindo o próprio sistema e serviços de comunicação de terceiros.

15.3. O envio de mensagens promocionais deverá observar as bases legais aplicáveis e os direitos dos titulares, inclusive as possibilidades de oposição ou revogação, quando cabíveis.

16. SEGURANÇA E DISPONIBILIDADE

16.1. A Pedid.io buscará manter seus serviços em condições adequadas de funcionamento e segurança.

16.2. Poderão ocorrer interrupções temporárias relacionadas à manutenção, atualizações, incidentes técnicos, serviços externos ou situações fora de seu controle direto.

16.3. A Pedid.io poderá adotar medidas necessárias à preservação da segurança das contas, dos registros e da infraestrutura tecnológica.

16.4. A inexistência de garantia de disponibilidade ininterrupta não afasta responsabilidades legalmente aplicáveis por defeitos na prestação dos serviços.

17. RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÕES

17.1. A Pedid.io fornece infraestrutura tecnológica para gerenciamento de contas, apresentação de produtos e registro de solicitações comerciais.

17.2. No fluxo abrangido por estes Termos, a Pedid.io não comercializa diretamente os produtos dos Estabelecimentos, não administra seus pagamentos e não realiza entregas por conta própria.

17.3. Os Estabelecimentos são responsáveis pelas obrigações comerciais relacionadas aos produtos e serviços que oferecem.

17.4. A Pedid.io responde pelos serviços tecnológicos que efetivamente presta, conforme a legislação aplicável.

17.5. Eventuais responsabilidades por danos serão avaliadas considerando a atuação dos envolvidos, a natureza da ocorrência, o nexo causal e as demais circunstâncias juridicamente relevantes.

17.6. Nenhuma disposição destes Termos tem por objetivo excluir responsabilidades legais obrigatórias ou restringir direitos assegurados aos consumidores.

18. PROPRIEDADE INTELECTUAL

18.1. A tecnologia, o software e os elementos de propriedade intelectual da Pedid.io pertencem à SPUTBIT SISTEMAS LTDA ou aos respectivos titulares, observadas as licenças aplicáveis.

18.2. Marcas, fotografias, descrições e demais conteúdos comerciais disponibilizados pelos Estabelecimentos pertencem aos seus respectivos titulares ou são utilizados mediante autorização.

18.3. O uso da plataforma não concede autorização para reprodução, distribuição ou exploração comercial não permitida desses elementos.

19. SUSPENSÃO DE ACESSO E ALTERAÇÕES DOS TERMOS

19.1. A Pedid.io poderá adotar medidas proporcionais de restrição ou suspensão de acesso em casos de fraude, uso indevido, ameaças à segurança, violação destes Termos ou determinação legal.

19.2. A suspensão não extingue automaticamente direitos ou obrigações decorrentes de contratações anteriores.

19.3. Estes Termos poderão ser atualizados para refletir alterações legais, técnicas ou operacionais.

19.4. A versão vigente será disponibilizada em local acessível, acompanhada da data de atualização.

19.5. Alterações relevantes serão comunicadas adequadamente, sendo solicitado novo aceite quando necessário.

19.6. As alterações não poderão restringir retroativamente direitos legalmente assegurados ao Usuário.

20. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

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

20.2. Nas relações de consumo, serão observadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor e as regras legais de competência territorial, inclusive quanto ao foro do domicílio do consumidor, quando cabível.

20.3. O Usuário poderá recorrer aos meios administrativos e judiciais legalmente previstos.

21. IDENTIFICAÇÃO E CONTATO

Fornecedora da Tecnologia

Razão social: SPUTBIT SISTEMAS LTDA

CNPJ: 53.324.417/0001-76

Endereço: Rua Senadora Maria Alacoque Bezerra de Menezes, nº 385, Santo Antônio, Juazeiro do Norte/CE, CEP 63050-125

Plataforma: Pedid.io

Site: <https://pedid.io>

E-mail de suporte: contato@pedid.io

Privacidade e proteção de dados

As solicitações relacionadas ao tratamento de dados pessoais poderão ser encaminhadas para **contato@pedid.io**, preferencialmente com o assunto "Privacidade / LGPD".

Atendimento comercial

Para questões sobre produtos, preços, pagamentos, entregas, trocas, cancelamentos e reembolsos, o Usuário poderá entrar em contato com o Estabelecimento responsável pela contratação, utilizando os canais disponibilizados em seu ambiente digital.

A indicação desses canais não restringe os direitos de contato com outros responsáveis legais, quando aplicável.

SPUTBIT SISTEMAS LTDA — PEDID.IO

Termos de Uso do Cliente Final — Versão 1.0.4