



PARA VOCÊ ENTENDER MELHOR COMO FUNCIONA ESTA PLATAFORMA

Fizemos o máximo para reduzir e simplificar as regras da nossa Plataforma. Por isso, separamos abaixo os pontos mais importantes para você, que também podem ser lidos de forma bem completa e detalhada nos **Termos de Uso a seguir**.

Além disso, estamos sempre disponíveis para tirar qualquer dúvida que você tenha pelo e-mail suporte@expressodelivery.com.br, pelo chat online disponível na Plataforma ou pela [central de ajuda](#).

1) O que fazemos?

Nosso negócio é uma Plataforma eletrônica que possibilita aos estabelecimentos do setor alimentício, a criação de um ambiente online de delivery.

A **EXPRESSO DELIVERY**, por meio da tecnologia e inovação, tem o objetivo de tornar mais simples, prático e acessível o processo do atendimento de pedidos do delivery online para o consumidor final finalizar o pedido.

A **EXPRESSO DELIVERY** não comercializa qualquer produto ou serviço para o consumidor final, é apenas a ferramenta que permite a criação de espaços digitais às empresas.

2) Como funciona a Plataforma?

Por meio da Plataforma o Usuário Administrador obterá, para sua empresa, a otimização do atendimento de pedidos do delivery online, através de funcionalidades como: ferramentas de marketing para ajudar aumentar as vendas do restaurante e fidelização de clientes; interação com gateways de pagamento para recebimento de pedidos online; integração com marketplace(s) para centralização de pedidos em um único gerenciador de pedidos; sistema de frente de caixa para registro e gestão de pedidos tanto do delivery quanto do salão; impressão de comandas; controle de caixa; controle de entregadores; fidelizador; chatbot; painel administrativo com dashboard, gráficos e relatórios para acompanhamento de resultados.



A **EXPRESSO DELIVERY** é uma Plataforma de meio e não de fim. Os Usuários Administradores são contratantes independentes e usam a Plataforma para oferecer e fornecer seus serviços para o consumidor final.

A Plataforma não é empregadora, empregadora conjunta ou possui qualquer vínculo empregatício com os funcionários do Usuário Administrador e não tem responsabilidade, controle ou envolvimento no escopo, natureza, qualidade, caráter, tempo ou localização de qualquer trabalho ou serviço realizado pelo Usuário Administrador.

3) O uso da Plataforma é pago?

Os Usuários Administradores devem pagar valores para utilizar os serviços da **EXPRESSO DELIVERY**. Os valores estarão disponíveis no site comercial da **EXPRESSO DELIVERY**, www.expressodelivery.com.br, onde serão descritos os valores vigentes para cada plano, sendo que também será possível o envio de uma proposta personalizada caso o Usuário Administrador solicite a **EXPRESSO DELIVERY**.

4) É seguro usar nossa Plataforma?

Nos esforçamos para que a nossa Plataforma seja segura, tomando todas as medidas necessárias, mas ressalvamos que nenhum serviço disponível na internet é totalmente seguro, não sendo possível garantir a total segurança da nossa Plataforma. Dessa forma, recomendamos que adote medidas de segurança, como por exemplo, se certificar que as páginas que está acessando são realmente seguras, utilizar senha de alta segurança, manter o antivírus do seu dispositivo atualizado, limitar o acesso ao seu computador e ao navegar, entre outros.

5) Estas condições podem mudar?

Nossos Termos de Uso poderão mudar, mas você sempre poderá acessar a versão mais atualizada na nossa Plataforma. Além disso, se formos realizar alguma ação que a lei exija sua autorização, você receberá um aviso antes para poder aceitar ou recusar.

6) O que acontece com os dados pessoais?

Temos uma Política de Privacidade que trata sobre o que fazemos com os seus dados pessoais. É muito importante que você leia e entenda esse



documento também!

7) Qual é o conteúdo dos Termos de Uso?

Os Termos de Uso a seguir estão divididos da seguinte forma para facilitar o seu acesso à informação:

- a) Data de Disponibilização do Texto;
- b) Explicação dos Termos Técnicos ou em Língua Estrangeira;
- c) Serviços;
- d) Cadastro dos Usuários;
- e) Pagamento pelo Uso da Plataforma;
- f) Responsabilidades das Partes;
- g) Isenção de Responsabilidade da **Expresso Delivery**;
- h) Regras de Conduta e Proibições;
- i) Propriedade Intelectual;
- j) Tratamento de Dados Pessoais, Privacidade e Segurança;
- k) Desdobramentos do acesso à Plataforma;
- l) Alterações dos Termos e Condições de Uso;
- m) Definição da Lei Aplicável, Foro de eleição e Arbitragem;
- n) Canal de Contato;

Expresso Delivery.



**Expresso
Delivery**®

TERMOS DE USO

Esta Plataforma, cujo nome é **EXPRESSO DELIVERY**, é de propriedade, mantida e operada por **EXPRESSO DELIVERY LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 14.458.539/0001-01, com sede na Rua Acre, nº 206, Jardim do Bosque, Matão – SP, CEP 15.997-129.

Este documento visa prestar informações sobre o modo de utilização da Plataforma pelos Usuários e suas ferramentas, condições, nomenclaturas, direitos e deveres, além de preservar a privacidade dos Usuários. Alertamos que todo o texto deve ser lido com atenção e, caso você não concorde com o conteúdo de nossos termos e/ou política de privacidade, não dê prosseguimento à navegação ou a utilização de nossos serviços. Recomendamos, ainda, que caso seja aceito, que você armazene ou imprima uma cópia deste contrato, incluindo todas as políticas.

1. DATA DE DISPONIBILIZAÇÃO DO TEXTO

1.1. O presente documento foi redigido e disponibilizado em 26/05/2025.

2. EXPLICAÇÃO DOS TERMOS TÉCNICOS OU EM LÍNGUA ESTRANGEIRA

2.1. Abaixo estão dispostos os significados das nomenclaturas técnicas e termos na língua inglesa.

- Login: É o processo que permite o acesso a um sistema informático, controlado por meio de identificação e autenticação do Usuário pelas credenciais fornecidas por esse mesmo internauta.
- Online: Termo da língua inglesa cujo significado literal é “em linha”. É habitualmente usado para designar que um determinado Usuário da internet ou de outra rede de computadores está conectado à rede.
- Usuário(s): são as pessoas físicas ou jurídicas que se cadastram na Plataforma, contratam e utilizam os serviços da **EXPRESSO DELIVERY**.
- Vírus: Software malicioso que infecta sistemas e computadores, com objetivo de causar algum dano, faz cópias de si mesmo e tenta se espalhar para outros computadores, utilizando-se de diversos meios.

2.2. São os tipos de Usuários da Plataforma:



- Administrador: É aquele que tem acesso total ao painel administrativo podendo emitir relatórios, além de configurar os ajustes necessários e disponíveis na Plataforma.
- Atendente: É o responsável apenas por registrar os pedidos e não possui acesso ao painel que gerencia os pedidos.
- Caixa: Responsável por cuidar do fluxo de recebimentos e gerenciar os pedidos.
- Garçom: Responsável pelos atendimentos de mesas realizados via smartphone.
- Estes Usuários, em conjunto, serão chamados apenas de Usuários.

3. SERVIÇOS

3.1. **O que somos:** A **EXPRESSO DELIVERY** consiste, mas não se limita, a uma Plataforma eletrônica que possibilita aos estabelecimentos do setor alimentício a criação de um ambiente online de delivery.

3.1.1. A **EXPRESSO DELIVERY**, por meio da tecnologia e inovação, tem o objetivo de tornar mais simples, prático e acessível o processo do atendimento de pedidos do delivery online para o consumidor final finalizar o pedido.

3.1.2. A **EXPRESSO DELIVERY** não comercializa qualquer produto ou serviço para o consumidor final, é apenas a ferramenta que permite a criação de espaços digitais às empresas.

3.2. Por meio da Plataforma o Usuário Administrador obterá, para sua empresa, a otimização do atendimento de pedidos do delivery online, através de funcionalidades como: ferramentas de marketing para ajudar aumentar as vendas do restaurante e fidelização de clientes; interação com gateways de pagamento para recebimento de pedidos online; integração com marketplace(s) para centralização de pedidos em um único gerenciador de pedidos; sistema de frente de caixa para registro e gestão de pedidos tanto do delivery quanto do salão; impressão de comandas; controle de caixa; controle de entregadores; CRM fidelizador automático; chatbot para WhatsApp; painel administrativo com dashboard, gráficos e relatórios para acompanhamento de resultados.

3.2.1. A **EXPRESSO DELIVERY** é uma Plataforma de meio e não de fim. Os Usuários Administradores são contratantes independentes e usam a Plataforma para oferecer e fornecer seus serviços para o consumidor final.

3.2.2. A Plataforma não é empregadora, empregadora conjunta ou possui qualquer vínculo empregatício com os funcionários do Usuário



Administrador e não tem responsabilidade, controle ou envolvimento no escopo, natureza, qualidade, caráter, tempo ou localização de qualquer trabalho ou serviço realizado pelo Usuário Administrador.

3.3. Ao utilizar a **EXPRESSO DELIVERY** o Usuário deve compreender e aceitar que todas as suas ações e escolhas são livres e não possuem nenhum tipo de influência ou ingerência da **EXPRESSO DELIVERY**.

3.4. Os Usuários Administradores poderão fazer avaliações em nossa Plataforma, atribuindo notas de 0 (zero) a 10 (dez), a fim de demonstrar suas satisfações, reclamações e opiniões em relação aos serviços prestados. O Usuário emissor da avaliação será o único a responder por sua manifestação. Avaliações que sejam julgadas pela **EXPRESSO DELIVERY** como impróprias poderão ser excluídas, sem a necessidade de notificação prévia.

3.5. Fica esclarecido que o presente serviço não estabelece entre as partes qualquer vínculo empregatício, societário ou associativo, permanecendo cada parte como única responsável por todas as suas respectivas despesas e encargos, sejam de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal, securitária, civil, penal ou de qualquer outra natureza ou espécie.

3.6. A compra e venda de produtos poderá ser realizada com o intermédio de uma atendente virtual disponibilizada pela **EXPRESSO DELIVERY**.

4. CADASTRO DOS USUÁRIOS

4.1. Para o cadastro e utilização dos serviços da **EXPRESSO DELIVERY** serão requeridas as seguintes informações:

4.1.1. Do Usuário Administrador: Nome, CPF, Telefone, Celular, E-mail, CNPJ, Razão Social, Nome Fantasia, Endereço e Segmento.

4.1.2. Do Usuário Caixa: Nome e e-mail.

4.1.3. Do Usuário Atendente: Nome e e-mail

4.1.4. Usuário Garçom: Nome.

4.2. Cada Usuário tem exclusiva responsabilidade sobre a manutenção do sigilo de suas informações de *login* e senha. A **EXPRESSO DELIVERY** não se responsabiliza pelas ações e danos que poderão ser causados pelo acesso irregular da conta de acesso por terceiros.

4.3. É permitida a realização de apenas 01 (uma) conta por Usuário.



4.4. O cadastro na Plataforma é permitido **somente a pessoas acima de 18 (dezoito) anos** ou regularmente emancipadas. Para menores de 18 (dezoito) anos, ou pessoas não habilitadas à prática de todos os atos da vida civil, o cadastro deverá ser realizado pelo representante legal. A **EXPRESSO DELIVERY** fará esforços razoáveis para confirmar esse dado, mas não se responsabiliza caso a pessoa cadastrada não possua a idade permitida

4.5. Os Usuários são responsáveis por fornecer informações verdadeiras, precisas e atualizadas.

4.6. Após o recebimento do pedido de cadastro do Usuário Administrador pela equipe da **EXPRESSO DELIVERY**, e a confirmação do pagamento da mensalidade e de qualquer taxa de implementação, a **EXPRESSO DELIVERY** fará todo o processo de implantação (cadastro, configurações, revisão) da loja virtual do Usuário Administrador em até 10 (dez) dias úteis, sendo que o prazo pode ser alterado de acordo com a complexidade da demanda solicitada pelo Usuário Administrador.

4.6.1. Finalizado o processo de implementação, o Usuário Administrador receberá por e-mail todas as informações necessárias para o uso da Plataforma (links, *login* e senha). Após a realização do primeiro login, os Usuários terão acesso a um vídeo contendo um treinamento sobre as funcionalidades e recursos da **EXPRESSO DELIVERY**.

4.6.2. O Usuário Administrador será responsável pela criação dos cadastros e treinamento dos Usuários a ele subordinados. O Usuário Administrador será o único responsável pelas informações inseridas e condutas praticadas por estes Usuários secundários no ambiente criado com ajuda da **EXPRESSO DELIVERY**.

4.6.3. A taxa de implantação contempla apenas o cadastro e configuração inicial da Plataforma. Será responsabilidade do Usuário Administrador manter as informações atualizadas junto a Plataforma da **EXPRESSO DELIVERY**, bem como manter atualizado os seus cardápios para divulgação aos seus clientes.

4.6.4. Não estão incluídos nos serviços da **EXPRESSO DELIVERY** qualquer criação de artes personalizadas ou desenvolvimentos de funcionalidades adicionais.

4.7. A não utilização do cadastro pelo Usuário, definida como a ausência de qualquer acesso ao mesmo ou caso a **EXPRESSO DELIVERY** não consiga



**Expresso
Delivery**®

manter contato com o Usuário, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, ensejará o encerramento do referido cadastro, ficando a **EXPRESSO DELIVERY** isenta de qualquer responsabilidade ou ressarcimento em virtude deste cancelamento de cadastro. Nesse caso, se o Usuário desejar utilizar nossos serviços novamente, será necessário contratar um novo plano.

4.8. Caso o Usuário Administrador não realize o pagamento dos valores devidos para a utilização da Plataforma, após o prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do vencimento dos valores devidos, a **EXPRESSO DELIVERY** irá encerrar a assinatura e conseqüentemente o acesso do Usuário Administrador, sendo necessário que este realize uma nova contratação para reativação da assinatura.

4.9. A **EXPRESSO DELIVERY** poderá recusar, suspender ou cancelar sem notificação prévia a conta de acesso de um Usuário sempre que suspeitar que as informações fornecidas são falsas, incompletas, desatualizadas ou imprecisas ou, ainda, nos casos indicados nas leis e regulamentos aplicáveis, nestes Termos de Uso ou em qualquer Política.

5. PAGAMENTO PELO USO DA PLATAFORMA

5.1. Os Usuários Administradores devem pagar valores para utilizar os serviços da **EXPRESSO DELIVERY**. Os valores estarão disponíveis no site comercial da **EXPRESSO DELIVERY**, www.expressodelivery.com.br, onde serão descritos os valores vigentes para cada plano, sendo que também será possível o envio de uma proposta personalizada caso o Usuário Administrador solicite a **EXPRESSO DELIVERY**.

5.1.1. Respeitamos todos os seus direitos, inclusive o direito de arrependimento e cancelamento do serviço com reembolso no total dos valores pagos, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data da compra.

5.1.2. Após o prazo de 30 (trinta) dias, caso o Usuário Administrador queira cancelar os serviços da **EXPRESSO DELIVERY**, o reembolso será feito de forma proporcional aos serviços prestados e não serão realizadas devoluções de valores pagos por serviços já utilizados.

5.1.3. Assim que a mensalidade é contratada, o vencimento ocorre no aniversário da contratação, realizada no ato do cadastro pelo Usuário Administrador, sendo que após a finalização da implantação o vencimento é ajustado para a data da ativação. **Após o ciclo da**



**Expresso
Delivery**®

primeira mensalidade, o Usuário autoriza desde já a renovação automática de seu cadastro mediante aceite do presente termo.

5.1.4. Caso o Usuário Administrador não deseje a renovação ao final do período este deverá comunicar pelos meios indicados no item 14 ou diretamente no seu cadastro, na Plataforma **EXPRESSO DELIVERY**, o seu desejo da não renovação, que será efetuado em até 72 (setenta e duas) horas a contar do pedido, sendo que, se feito após a cobrança da mensalidade, o mesmo só valerá a partir do próximo aniversário, não sendo reembolsada qualquer mensalidade já paga, sendo que o acesso à Plataforma continuará liberado até o efetivo cancelamento.

5.1.5. Ao cancelar o seu cadastro, o Usuário Administrador terá o prazo de 30 (trinta) dias a contar do último dia de acesso na Plataforma **EXPRESSO DELIVERY** para exportar os seus dados. Após este prazo, os dados dos Usuários serão permanentemente excluídos do banco de dados da **EXPRESSO DELIVERY**, sendo que o Usuário tem ciência que este possui uma obrigação de manter um backup destes arquivos pelos prazos exigidos em lei, independente dos serviços fornecidos pela Plataforma **EXPRESSO DELIVERY**.

5.2. Em caso de atraso no pagamento por prazo superior a 10 (dez) dias corridos, a conta do Usuário Administrador poderá ser suspensa. Todos os dados da conta são armazenados pela **EXPRESSO DELIVERY** por até 30 (trinta) dias, contados do primeiro dia de inadimplência. Caso o Usuário Administrador não regularize o pagamento dentro desse prazo, tais dados serão definitivamente excluídos do banco de dados da **EXPRESSO DELIVERY**.

5.3. Os valores para utilizar os serviços da Plataforma **EXPRESSO DELIVERY**, conforme disponíveis no site comercial da **EXPRESSO DELIVERY**, www.expressodelivery.com.br, serão reajustados automaticamente a cada 12 (doze) meses, contados do ato do cadastro, de acordo com o IGP-M ou, na sua ausência, com o índice que vier a substituí-lo, independentemente de prévia notificação ao Usuário.

5.4. Transações: A **EXPRESSO DELIVERY** não irá intermediar as transações realizadas com os clientes do Usuário Administrador. Nestes casos o Usuário Administrador poderá realizar a contratação de gateways de pagamento para realizar tais transações financeiras, sendo responsabilidade do Usuário Administrador negociar as taxas para realização dos serviços juntamente com tais Plataformas, sendo que a **EXPRESSO DELIVERY** irá proporcionar toda a



interação técnica para que a gateways de pagamento possam interagir com a Plataforma da **EXPRESSO DELIVERY**.

6. RESPONSABILIDADE DAS PARTES

6.1. Responsabilidade da EXPRESSO DELIVERY:

- 6.1.1. Realizar os serviços conforme o descrito nestes termos de uso;
- 6.1.2. Responsabilizar-se pelo funcionamento da Plataforma e pelas correções que eventualmente sejam necessárias;
- 6.1.3. Informar qualquer alteração dos serviços aos Usuários, por meio de comunicados simples na Plataforma;

6.2. Responsabilidade dos Usuários:

- 6.2.1. Utilizar a Plataforma conforme os critérios de utilização definidos pela **EXPRESSO DELIVERY** sem alterar a sua programação, quebrar senhas ou realizar procedimentos que venham causar prejuízos a **EXPRESSO DELIVERY** e aos demais Usuários;
- 6.2.2. Responsabilizar-se para todos os efeitos, inclusive jurídicos, pelo teor das informações que introduzir e pelos compromissos que assumir na Plataforma;
- 6.2.3. Respeitar integralmente estes Termos de Uso, Políticas de Privacidade, legislação vigente e contratos entre as partes.

6.3. Ainda, o Usuário Administrador é responsável por/pela:

- 6.3.1. Criação dos cadastros e treinamento dos Usuários a ele subordinados;
- 6.3.2. Informações inseridas na Plataforma e condutas praticadas pelos Usuários associados à conta da empresa no ambiente virtual da **EXPRESSO DELIVERY**.
- 6.3.3. Manter as informações cadastrais atualizadas na Plataforma, bem como os cardápios que serão divulgados aos seus clientes finais.
- 6.3.4. Realizar o pagamento pelos serviços prestados pela **EXPRESSO DELIVERY** na forma e prazo estabelecidos nestes Termos;
- 6.3.5. Realizar o backup das informações e dados contidos no seu ambiente virtual da **EXPRESSO DELIVERY** e observar os prazos e critérios previstos nestes Termos para exclusão de tais dados;
- 6.3.6. Obrigações assumidas com seus colaboradores e prestadores de serviços, incluindo de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal e tributária;



6.3.7. Qualidade dos produtos comercializados por meio da Plataforma, bem como por eventuais danos ou prejuízos causados aos seus clientes finais.

6.4. O Usuário declara-se ciente sobre as condições de recebimento e uso das ferramentas **EXPRESSO DELIVERY**, e não responsabilizar a **EXPRESSO DELIVERY** pela existência ou legitimidade dos dados cadastrados pelos Usuários em suas diversas ferramentas, assim como pela capacidade para contratar dos Usuários, seus clientes ou pela veracidade dos dados pessoais em seus CADASTROS, sendo que estes dados são inseridos pelos Usuários por sua própria conta e risco e de sua inteira e exclusiva responsabilidade. Sendo assim, o Usuário, através do aceite do presente Termo está ciente de que não poderá ajuizar nenhuma ação judicial contra a **EXPRESSO DELIVERY**, caso sofra algum prejuízo de qualquer forma e qualificação, resultante do uso das informações presentes na Plataforma **EXPRESSO DELIVERY**.

6.5. O Usuário reconhece expressamente que o suporte oferecido pela **EXPRESSO DELIVERY** não cobre manutenção ou assistência técnica nos equipamentos ou infraestrutura do Usuário (computador, impressoras, rede, dentre outros), apenas assistência no uso da nossa Plataforma **EXPRESSO DELIVERY**.

6.6. O Usuário indenizará a **EXPRESSO DELIVERY**, suas filiais, empresas controladas ou controladoras, diretores, administradores, colaboradores, representantes e empregados por qualquer demanda promovida por outros Usuários ou terceiros decorrentes de suas atividades na Plataforma **EXPRESSO DELIVERY**, independente da natureza, ou por seu descumprimento do presente Termo e demais políticas da **EXPRESSO DELIVERY**, ou pela violação de qualquer lei ou direitos de terceiros, incluindo honorários de advogados.

6.7. Algumas áreas da Plataforma a **EXPRESSO DELIVERY** permitem a publicação de comentários, recomendações e inclusive avaliações dos Usuários sobre os pedidos entregues e/ou cardápios disponibilizados. Neste sentido, todo e qualquer Usuário será única e exclusivamente responsável pelas informações que publicar ou que de qualquer forma as tornem disponíveis para os demais Usuários, isentando desde já a **EXPRESSO DELIVERY** de qualquer dano causado em decorrência destas publicações. Independentemente de qualquer disposição do presente Termo, o Usuário desde já se compromete não publicar conteúdos que: (i) possam provocar dano material ou pessoal, perda, prejuízo



**Expresso
Delivery**®

físico, emocional ou mental, morte, para qualquer pessoa, seja este adulto ou menor de idade, ou qualquer animal; (ii) possam ser conectado a qualquer atividade ilícita ou a sua apologia; (iii) sejam de qualquer forma discriminatórias, racistas, difamatórias, invasivas da privacidade alheia, caluniosas, humilhantes, dentre outros tipos de assédio; e (iv) que contenham informações ilegais, ou que violem a propriedade intelectual de terceiros.

7. ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA EXPRESSO DELIVERY

7.1. A Expresso Delivery não se responsabiliza por:

7.1.1. Eventual indisponibilidade da Plataforma, a qual não tenha dado causa, como falhas técnicas, bugs, instabilidades na Plataforma ou quaisquer outros eventos inesperados que a **EXPRESSO DELIVERY** não possa evitar.

7.1.2. Condutas dos Usuários e pelo descumprimento de suas obrigações.

7.1.3. Inserção de informações falsas pelos Usuários;

7.1.4. Danos que o Usuário possa experimentar por ações exclusivas de terceiros, bem como falhas na conexão de rede e interações maliciosas como vírus.

7.1.5. Danos que o Usuário possa ter em decorrência do mau uso da Plataforma em desconformidade com estes Termos, com a Política de Privacidade, com a lei ou ordens judiciais.

7.1.6. Casos fortuitos ou de força maior.

7.1.7. Por serviços adicionais, ofertados por terceiros e/ou parceiros da **EXPRESSO DELIVERY**, que fazem integração com diversos sistemas, inclusive a Plataforma **EXPRESSO DELIVERY**, e não guarda nenhuma relação empregatícia com estes, servindo apenas como um intermediário entre as informações inseridas pelos Usuários na Plataforma **EXPRESSO DELIVERY**, não se responsabilizando pela qualidade, estado, integridade ou legitimidade das informações importadas e/ou exportadas de ou por terceiros e/ou parceiros da **EXPRESSO DELIVERY**.

7.1.8. Pelo infringimento de normas e regulamentos causado pelas informações inseridas na Plataforma e condutas realizadas pelos Usuários.

7.1.9. Pelo efetivo cumprimento das obrigações assumidas pelos terceiros e/ou parceiros com os Usuários, apesar de tentar evitar, com uma análise das atividades dos Usuários, quaisquer fraudes ou má-fé de terceiros.



7.1.10. Qualquer problema relacionado a atendente virtual, incluindo chatbot, como bloqueio de números e não atendimento de números de telefone que não forem reconhecidos por esse chatbot.

7.1.11. Integração com aplicativos externos, de propriedade de terceiros.

7.1.12. Eventuais descumprimentos nos termos de uso, aviso de privacidade e/ou quaisquer regulamentos de utilização dos aplicativos de terceiros.

7.1.13. Eventuais indisponibilidades ou mal funcionamento, se de forma permanente ou temporária, dos aplicativos de terceiros/externos.

7.1.14. Bloqueio de conta ou número telefônico de qualquer Usuário, principalmente em caso do (i) uso intensivo das funcionalidades do CRM Fidelizador Automático e Chatbot WhatsApp; (ii) envio de mensagens de spam para seus clientes finais; (iii) em razão de conteúdo impróprio, discriminatório ou ilícito inserido pelo Usuário na plataforma ou aplicativo; ou (iv) quando tal bloqueio estiver relacionado a prestação de serviços de terceiros alheios ao controle da **EXPRESSO DELIVERY**.

7.2. O Usuário reconhece e aceita que ao importar e/ou exportar e/ou usar/contratar serviços de parceiros e/ou terceiros que possuam serviços de integração com **EXPRESSO DELIVERY**, o faz por sua conta e risco, sendo exclusivamente de ambas as Partes a responsabilidade por todas as obrigações delas decorrentes, sejam fiscais, trabalhistas e consumeristas ou de qualquer outra natureza.

7.3. Em nenhum caso ou sob quaisquer circunstâncias, a **EXPRESSO DELIVERY** será responsável por eventuais perdas e danos, incluindo lucros cessantes, ou por qualquer outro dano e/ou prejuízo que o Usuário possa sofrer devido à contratação dos serviços da **EXPRESSO DELIVERY**, de terceiros e/ou parceiros da **EXPRESSO DELIVERY**.

7.4. Caso a **EXPRESSO DELIVERY** seja demandada judicialmente por fatos que sejam fundados em ações do Usuário, individualmente ou junto a um parceiro ou terceiro a **EXPRESSO DELIVERY** irá chamar ao processo o Usuário para que possa arcar com todos os ônus da ação judicial, com base no artigo 338 do Código de Processo Civil.

7.5. A **EXPRESSO DELIVERY** não se responsabiliza por qualquer dano, prejuízo ou perda no equipamento do Usuário causado por falhas no sistema, no servidor ou na internet decorrentes de condutas de terceiros, caso fortuito



ou força maior. A **EXPRESSO DELIVERY** também não será responsável por qualquer vírus que possa atacar o equipamento do Usuário em decorrência do acesso, utilização ou navegação na Plataforma **EXPRESSO DELIVERY** em virtude da internet ou como consequência da transferência de dados. Os Usuários não poderão atribuir à **EXPRESSO DELIVERY** nenhuma responsabilidade nem exigir o pagamento por lucro cessante em virtude de prejuízos resultantes de dificuldades técnicas ou falhas nos sistemas ou na internet. Eventualmente, a Plataforma **EXPRESSO DELIVERY** poderá não estar disponível por motivos técnicos ou falhas da internet, ou por qualquer outro evento fortuito ou de força maior alheio ao controle da **EXPRESSO DELIVERY**. Por esta razão, a **EXPRESSO DELIVERY** reforça a orientação de o Usuário possuir um antivírus atualizado para o acesso à Plataforma **EXPRESSO DELIVERY** e aos seus serviços.

7.6. A **EXPRESSO DELIVERY** empreende seus esforços para zelar pela eficiência dos serviços, sistemas e aplicações contratadas, adotando junto a todos os Usuários as medidas necessárias para evitar prejuízos causados pelo funcionamento da Plataforma. Dessa forma, a **EXPRESSO DELIVERY** compromete-se a oferecer sua Plataforma disponível por 98% (noventa e oito por cento) do tempo em cada mês civil.

7.7. A **EXPRESSO DELIVERY** não se responsabiliza por eventuais erros contábeis ou tributários decorrentes da utilização do módulo fiscal na Plataforma, o qual permite aos Usuários a emissão de NFC-e.

7.7.1. O Usuário reconhece e concorda que a responsabilidade pela inserção correta e precisa das informações fiscais da empresa é exclusivamente sua e de seu contador.

7.7.2. A **EXPRESSO DELIVERY** isenta-se de qualquer responsabilidade por equívocos nos dados fiscais, tributários ou contábeis inseridos na Plataforma pelos Usuários.

7.7.3. Em caso de alterações nas legislações fiscais ou tributárias, é responsabilidade do usuário adequar suas práticas e informações conforme as novas exigências, sem que isso gere qualquer responsabilidade à **EXPRESSO DELIVERY**.

7.7.4. Eventuais penalidades, multas, ou outras sanções decorrentes de erros ou omissões nas informações fiscais são de inteira responsabilidade do Usuário, não podendo a **EXPRESSO DELIVERY** ser responsabilizada por tais consequências.



7.7.5. A **EXPRESSO DELIVERY** é apenas a Plataforma eletrônica que possibilita aos estabelecimentos do setor alimentício a criação de um ambiente online de entrega de produtos. Fica explicitamente estabelecido que esta Plataforma não presta consultoria, assessoria, aconselhamento contábil, fiscal ou tributário, sob nenhuma circunstância.

7.8. Ainda, a **EXPRESSO DELIVERY** não se responsabiliza pelo descumprimento, por parte dos Usuários, de regras relacionadas a terceiros integrados à plataforma, bem como pelas consequências dos serviços dos terceiros em face dos Usuários, sendo estes independentes.

8. REGRAS DE CONDUTA E PROIBIÇÕES

8.1. Os Usuários **não** podem:

8.1.1. Lesar direitos da **EXPRESSO DELIVERY** dos operadores da Plataforma, de outros Usuários, de terceiros ou agir sob qualquer meio ou forma que possa contribuir com tal violação;

8.1.2. Executar atos que limitem ou impeçam a utilização da Plataforma ou acessar ilicitamente a **EXPRESSO DELIVERY**.

8.1.3. Utilizar a ferramenta para praticar ações ilícitas e difundir mensagens não relacionadas com a Plataforma ou com suas finalidades, incluindo mensagens com conteúdo impróprio;

8.1.4. Inserir dados que sejam falsos, desatualizados ou incompletos;

8.1.5. Responsabilizar a **EXPRESSO DELIVERY** por condutas de Usuários que estejam cadastrados na Plataforma.

8.1.6. Inserção de qualquer dado, imagem ou legendas que façam apologia a quaisquer atividades ilícitas, e/ou vedadas a atividades de restaurantes, propriedade roubadas, furtadas ou subtraídas, ou de qualquer origem ilícita, tais como contrabando, falsificação, adulterações, cigarro e derivados de tabaco e/ou que façam apologia ao hábito de fumar, conteúdos que promovam violência e maus tratos contra seres vivos de qualquer espécie, conteúdos relacionados à prostituição ou similares, e quaisquer informações sobre produtos de material pornográfico, erótico, obsceno, inadequados para menores ou contrários a moral e os bons costumes, conteúdos que promovam a violência e/ou discriminação, baseada em questões de raça, sexo, religião, nacionalidade, orientação sexual ou de qualquer outro tipo, conteúdos ou arquivos que contenham vírus, programas ou códigos que possam danificar e/ou roubar dados, informações ou o funcionamento de outros computadores, ou qualquer tentativa de explorar, rastrear ou testar



**Expresso
Delivery**®

vulnerabilidades do sistema da Plataforma **EXPRESSO DELIVERY**, e/ou burlar qualquer medida de segurança e/ou autenticação; (viii) conteúdos que falsifiquem, omitam ou simulem endereços de IP's, de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de ocultarem a identidade e/ou autoria dos transgressores, atividades que violem as leis sobre a propriedade intelectual, tais como cópias não autorizadas, utilização de imagens ou textos sem autorização do autor, sejam elas marcas, réplicas e/ou falsificações, conteúdos para anunciar/revender produtos ou serviços que dependam de autorização para a revenda sem que referida autorização tenha sido devidamente obtida pelo Usuário, ou mesmo cuja comercialização seja proibida, utilizar propaganda enganosa que possa levar ou induzir o consumidor a erro, e quaisquer outras atividades, produtos e/ou serviços vedados na legislação vigente, e/ou que se caracterizem ilícitos penais ou contravenções.

8.2. O apelido que o Usuário utiliza na Plataforma **EXPRESSO DELIVERY** não poderá guardar semelhança com o nome **EXPRESSO DELIVERY**. Também serão eliminados apelidos considerados ofensivos, bem como os que contenham dados pessoais do Usuário ou alguma URL ou endereço eletrônico. A **EXPRESSO DELIVERY** se reserva o direito de recusar qualquer solicitação de cadastro e de cancelar um CADASTRO previamente aceito, desde que em desacordo com as políticas e regras do presente Termo.

8.3. Os Usuários também não poderão, entre outras atitudes previstas no presente Termo: a) manipular os preços dos Planos e/ou informações da **EXPRESSO DELIVERY**; b) agredir, caluniar, injuriar ou difamar a **EXPRESSO DELIVERY** e/ou outros Usuários, por qualquer meio disponível para a comunicação dos Usuários; c) usar qualquer robô, mecanismo de busca, aplicativo de pesquisa/recuperação de sites ou outro dispositivo para recuperar ou indexar qualquer parte dos serviços da **EXPRESSO DELIVERY** ou coletar informações sobre os Usuários para qualquer finalidade não autorizada; d) enviar conteúdo com propaganda enganosa afirmando que tal conteúdo é patrocinado ou endossado pela **EXPRESSO DELIVERY**; e) criar contas de Usuários por meios automatizados ou com intenções falsas ou fraudulentas; e f) transmitir qualquer vírus, worms, defeitos, cavalos de Tróia ou quaisquer itens de natureza destrutiva. Estes tipos de comportamento poderão ser sancionados com a suspensão ou cancelamento do seu CADASTRO como Usuário da **EXPRESSO DELIVERY**, sem prejuízo das ações legais que possam



ocorrer pela configuração de delitos ou contravenções ou os prejuízos civis que possam causar aos Usuários.

8.4. Ao sinal de qualquer descumprimento de conduta ou que não atendam aos padrões éticos, qualidade e boa-fé da **EXPRESSO DELIVERY**, está se reserva o direito de retirar de sua base de dados quaisquer parceiros ou Usuário, sendo que a principal preocupação é prover um ambiente livre e seguro para o gerenciamento de informações recebidas pelos clientes do Usuário, além de informações financeiras de seus Usuários e a satisfação integral do Usuário na Plataforma **EXPRESSO DELIVERY**.

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. A titularidade e os direitos relativos à Plataforma pertencem exclusivamente à **EXPRESSO DELIVERY LTDA**. O acesso à Plataforma e a sua regular utilização pelo Usuário não lhe conferem qualquer direito ou prerrogativa sobre propriedade intelectual ou outro conteúdo nela inserido.

9.2. Todo o conteúdo da Plataforma, incluindo nome, marca, domínio, programas, bases de dados, arquivos, textos, desenhos, fotos, layouts, cabeçalhos e demais elementos, foi criado, desenvolvido ou cedido à **EXPRESSO DELIVERY LTDA**, sendo, portanto, de propriedade exclusiva da **EXPRESSO DELIVERY LTDA** ou a ela licenciado e encontra-se protegido pelas leis brasileiras e tratados internacionais que versam sobre direitos de propriedade intelectual.

9.3. São proibidas: a exploração, cessão, imitação, cópia, plágio, aplicação de engenharia reversa, tentativa de invasão (hackear), armazenamento, alteração, modificação de características, ampliação, venda, locação, doação, alienação, transferência, reprodução, integral ou parcial, de qualquer conteúdo da Plataforma da **EXPRESSO DELIVERY LTDA**.

9.4. A pessoa que violar as proibições contidas na legislação sobre propriedade intelectual e nestes Termos será responsabilizada, civil e criminalmente, pelas infrações cometidas, além de poder ser penalizado na Plataforma.

10. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS, PRIVACIDADE E SEGURANÇA

10.1. A **EXPRESSO DELIVERY dispõe** de uma política específica para regular a coleta, guarda e tratamento de dados pessoais, bem como a sua segurança: o [Aviso de Privacidade](#). Essa política específica integra inseparavelmente estes



Termos, ressaltando-se que os dados de utilização da Plataforma serão arquivados nos termos da legislação em vigor.

11. DESDOBRAMENTOS DO ACESSO À PLATAFORMA

11.1. Apesar dos melhores esforços da **EXPRESSO DELIVERY**, para fornecer as melhores tecnologias para manter a conexão e sincronização online e acesso seguro aos Usuários, em virtude de dificuldades técnicas, aplicações de internet ou problemas de transmissão, é possível ocorrer cópias inexatas ou incompletas das informações contidas na Plataforma. Além disso, vírus de computador ou outros programas danosos também poderão ser baixados inadvertidamente pela Plataforma.

11.1.1. A **EXPRESSO DELIVERY**, recomenda a instalação de antivírus ou protetores adequados.

11.2. A **EXPRESSO DELIVERY**, se reserva o direito de unilateralmente modificar a Plataforma, bem como a configuração, a apresentação, o desenho, o conteúdo, as funcionalidades, as ferramentas ou qualquer outro elemento, inclusive o seu cancelamento.

12. ALTERAÇÕES DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

12.1. A **EXPRESSO DELIVERY** poderá unilateralmente adicionar e/ou modificar qualquer cláusula contida nestes Termos de Uso. A versão atualizada valerá para o uso da Plataforma realizado a partir de sua publicação. A continuidade de acesso ou utilização da Plataforma, depois da divulgação, confirmará a vigência dos novos Termos de Uso pelos Usuários.

12.2. Caso a mudança efetuada necessite de consentimento do Usuário, será apresentada a opção de aceitar de forma livre, inequívoca e informada o novo texto ou recusá-lo.

12.3. Caso o Usuário não esteja de acordo com a alteração, poderá não fornecer consentimento para atos específicos ou poderá rescindir totalmente seu vínculo com a **EXPRESSO DELIVERY**. Essa rescisão não eximirá, no entanto, o Usuário de cumprir com todas as obrigações assumidas sob as versões precedentes dos Termos de Uso.

13. LEI APLICÁVEL, FORO DE ELEIÇÃO



**Expresso[®]
Delivery**

13.1. A Plataforma é controlada, operada e administrada na cidade de Matão, Estado de São Paulo, Brasil, podendo ser acessada por qualquer dispositivo conectado à Internet, independentemente de sua localização geográfica.

13.1.1. A **EXPRESSO DELIVERY** não garante que a Plataforma seja apropriada ou esteja disponível para uso em outros locais. As pessoas que acessam ou usam a Plataforma da **EXPRESSO DELIVERY** a partir de outras jurisdições o fazem por conta própria e são responsáveis pelo cumprimento das leis regionais/nacionais.

13.2. O Usuário concorda que a legislação aplicável para fins destes Termos de Uso e do Aviso de Privacidade será a vigente na República Federativa do Brasil.

14. CONTATO

14.1. A **EXPRESSO DELIVERY** disponibiliza os seguintes canais para receber todas as comunicações que os Usuários desejarem fazer: pelo e-mail suporte@expressodelivery.com.br, pelo chat online disponível na Plataforma ou pela [central de ajuda](#).