

# **TERMOS E CONDIÇÕES DE USO – GLUTOES SISTEMAS LTDA.**

Última Atualização: 03 de outubro de 2025

A GLUTOES SISTEMAS LTDA., sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 49.929.279/0001-81, com sede na Rua Santa Rita Durão, nº 31, Sala 500, Bairro Funcionários, Belo Horizonte/MG, CEP 30.140-111, doravante denominada (“Glutões”), estabelece nestes Termos e Condições de Uso (“Termos”) a regulação do licenciamento e da utilização da plataforma virtual de fidelização e remarketing, de propriedade da Glutões, pelo estabelecimento comercial (“Estabelecimento” ou “Contratante”).

O Contratante e a Glutões serão doravante referidos, quando em conjunto, como “Partes” e, isoladamente, “Parte”.

Antes de utilizar a plataforma, é necessário que o Estabelecimento leia, entenda e concorde com os presentes Termos e Condições de Uso.

Para fins de interpretação destes Termos, as palavras e expressões iniciadas em letras maiúsculas terão o significado atribuído no Capítulo 21, sem prejuízo de outras palavras e expressões definidas ao longo do documento.

## **1. OBJETO DOS TERMOS E APRESENTAÇÃO DA PLATAFORMA**

1.1. Estes Termos regulamentam o licenciamento, em caráter não exclusivo, intransferível e temporário, do direito de uso da plataforma tecnológica da Glutões (“Plataforma”), na modalidade de Software como Serviço (SaaS). A Plataforma tem por finalidade permitir ao Estabelecimento a criação e gestão de programas de fidelidade e a realização de campanhas de remarketing junto aos seus clientes (“Consumidores”).

1.2. A principal funcionalidade da Plataforma opera de forma integrada à interface de programação de aplicativos (API) da plataforma WhatsApp, de propriedade da Meta Platforms, Inc. (“API do WhatsApp”). A interação com os Consumidores para fins de fidelização e remarketing ocorrerá, primordialmente, por meio de tal integração.

1.3. O Estabelecimento declara ter plena ciência de que a prestação dos serviços pela Glutões depende intrinsecamente do funcionamento contínuo e regular da API do WhatsApp e de outras tecnologias de terceiros. A Glutões não possui qualquer ingerência ou controle sobre a disponibilidade, políticas, termos de uso ou custos impostos pelos provedores de tais tecnologias, incluindo, mas não se limitando à Meta Platforms, Inc.

1.4. Dependendo do Plano contratado, o Estabelecimento terá acesso a funcionalidades como: (i) criação de programas de pontos e recompensas; (ii) automação de mensagens de remarketing via WhatsApp; (iii) segmentação de base de Consumidores; (iv) geração de relatórios de engajamento e performance das campanhas; e (v) outras funcionalidades já existentes ou que venham a ser desenvolvidas pela Glutões.

## **2. ADESÃO DO ESTABELECIMENTO AOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO**

2.1. Ao contratar um dos Planos e os Serviços, e/ou utilizar a Plataforma, o Contratante declara ter lido, compreendido e aceito os presentes Termos, bem como a Política de Privacidade da Glutões.

2.2. O Contratante declara estar ciente de que a Plataforma funciona de forma integrada a aplicativos externos, de propriedade de terceiros, que não são de propriedade nem estão sob a ingerência da Glutões, tais como o WhatsApp ("Aplicativos de Terceiros"). Dessa forma, ao utilizar a Plataforma, o Contratante deverá aceitar, respeitar e atender aos termos e condições de uso, e estará sujeito às políticas de privacidade e demais normas referentes aos Aplicativos de Terceiros.

2.3. A Glutões não se responsabiliza pelo cumprimento do Contratante dos termos e condições de uso, políticas de privacidade e demais normas referentes aos Aplicativos de Terceiros, sendo o Contratante o único e exclusivo responsável pelo seu conhecimento e observância.

2.4. O Contratante declara estar ciente de que as operações de aceite, cancelamento, rescisão e alterações destes Termos serão registradas nos bancos de dados da Glutões, juntamente com a data e hora, podendo tais informações ser utilizadas como prova, independentemente de outra formalidade.

## **3. CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1. Para fins destes Termos, o conjunto de funcionalidades da Plataforma disponibilizadas conforme o Plano contratado será denominado "Serviços".

3.2. Processo de Contratação e Seleção de Planos: Para a contratação dos Serviços, o Contratante deverá preencher o Formulário Inicial no site da Glutões e optar por um dos Planos ofertados.

3.3. Cadastro e Declarações do Contratante: O Contratante, a partir do preenchimento de seus dados no Formulário Inicial, manifesta seu integral consentimento com a Política de Privacidade da Glutões e autoriza o contato por telefone, WhatsApp ou e-mail.

3.3.1. O Contratante declara que as informações fornecidas são corretas, completas e verdadeiras, comprometendo-se a mantê-las atualizadas. A Glutões não será responsável por qualquer imprecisão ou inveracidade das informações cadastradas.

3.4. Pagamento dos Serviços: Após a seleção do Plano, exceto para a modalidade de contratação promocional gratuita, o Contratante deverá realizar o pagamento da Taxa de Adesão, bem como da respectiva mensalidade, semestralidade ou anualidade, conforme aplicável.

3.5. Somente após a confirmação do pagamento será considerado contratado o Plano.

3.5.1. Após a compensação do pagamento, a nota fiscal correspondente será emitida e enviada ao Contratante por e-mail, e o Plano será considerado ativado, iniciando-se a cobrança recorrente.

#### **4. PROCESSO DE ATIVAÇÃO E MIGRAÇÃO DE PLANOS**

4.1. Após a contratação, o Contratante deverá realizar o Processo de Ativação da Plataforma, conforme as orientações da Glutões.

4.2. O Contratante poderá alterar o Plano contratado, sendo certo que:

(a) A migração para um Plano superior implicará no pagamento proporcional da diferença de valores. O valor correspondente aos dias não utilizados do Plano atual será convertido em crédito;

(b) A migração para um Plano inferior só será efetivada após o término do prazo do Plano originalmente contratado, no início do próximo ciclo de faturamento.

#### **5. REMUNERAÇÃO**

5.1. Disposições Gerais sobre Remuneração

5.1.1. A remuneração devida pelo Contratante destina-se exclusivamente à Glutões e corresponde à contrapartida pela licença de uso da Plataforma, de acordo com o Plano e a periodicidade contratados (mensal, semestral ou anual), bem como pela prestação de suporte técnico correlato.

5.2. A remuneração será paga de forma antecipada ("pré-pago"), independentemente da periodicidade.

5.3. Na primeira contratação, poderá ser devida uma Taxa de Adesão.

5.4. A Glutões poderá alterar os preços dos Planos, comunicando o Contratante antecipadamente. A continuidade do uso implicará em concordância com o reajuste.

5.4.1. Anualmente, a Glutões realizará o reajuste automático dos preços dos Planos pela variação positiva do IPCA/IBGE.

5.5. A contratação do Plano será renovada automaticamente. Caso não deseje renovar, o Contratante deverá comunicar sua intenção de cancelamento com antecedência mínima de 7 (sete) dias úteis da data da renovação.

5.6. O atraso ou inadimplemento ensejará a cobrança de multa de 10% (dez por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, e correção monetária pelo IPCA (IBGE).

5.7. A falta de pagamento causará a imediata suspensão e bloqueio do acesso à Plataforma até a regularização das pendências financeiras.

#### **6. CANCELAMENTO**

6.1. O Contratante somente poderá solicitar o cancelamento do Plano contratado, com a devolução dos valores pagos, durante os primeiros 7 (sete) dias corridos contados da data de ativação do Plano (isto é, da data de compensação do pagamento do Plano, na forma da Cláusula 3.4).

6.1.1. A devolução será feita pela mesma forma de pagamento utilizada para a contratação do Plano, sendo certo que, quando a devolução for realizada por meio de depósito bancário, boleto bancário ou Pix, o Contratante será o único e exclusivo responsável pela veracidade dos dados para reembolso informados à Glutões, não tendo direito ao recebimento de qualquer valor na hipótese de o reembolso ter sido realizado a terceiros a partir dos dados fornecidos, assumindo o risco pela eventual inverossimilhança das informações prestadas à Glutões.

6.1.2. Quando a contratação do Plano houver sido realizada por meio de cartão de crédito, a devolução dos valores deverá ser estornada ao Contratante conforme a política e os prazos da administradora do cartão de crédito, sendo que o estorno ocorrerá em observância às condições e prazos praticados pela respectiva administradora.

6.2. Decorrido o prazo estabelecido na Cláusula 6.1, o Contratante poderá solicitar o cancelamento do ciclo de assinatura em vigor do Plano contratado pagando uma multa compensatória de 30% (trinta por cento) do valor dos meses restantes, independentemente da periodicidade (mensal, semestral ou anual).

6.2.1. Sem prejuízo do disposto nesta Cláusula, o Contratante poderá solicitar o cancelamento da renovação do Plano contratado a qualquer momento. O cancelamento da renovação deverá ser realizado na forma da Cláusula 5.5 acima.

6.3. A Glutões poderá cancelar o Plano do Contratante sem justo motivo, a qualquer momento, mediante o envio de aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para o e-mail do Contratante, garantindo-lhe o reembolso dos valores já pagos referentes ao restante do prazo do Plano contratado eventualmente não usufruído.

6.4. A Glutões poderá cancelar o Plano do Contratante com justo motivo, a qualquer momento e sem necessidade de aviso prévio, nada devendo ao Contratante a título de reembolso, multas, indenizações e/ou qualquer outro valor.

6.4.1. Para fins de interpretação desta Cláusula 6.4, considerar-se-á “justo motivo” qualquer uma das seguintes hipóteses:

(i) a inverossimilhança de quaisquer das declarações prestadas nestes Termos e Condições de Uso pelo Contratante;

(ii) a realização, pelo Contratante, de qualquer manifestação e/ou ato difamatório, discriminatório, ofensivo, obsceno, injurioso, calunioso, violento, fraudulento, que constitua ameaça ou assédio de qualquer natureza, ou que, por qualquer outro meio,

possa ferir direitos de personalidade, individuais, coletivos, fundamentais e humanos da Glutões, de seus colaboradores, dos consumidores ou de terceiros;

(iii) o descumprimento de quaisquer cláusulas e condições previstas nestes Termos e Condições de Uso;

(iv) a utilização indevida da Plataforma;

(v) o inadimplemento de quaisquer valores devidos pelo Contratante à Glutões por período superior a 30 (trinta) dias corridos, contados da respectiva data de vencimento;

(vi) o descumprimento de exigências legais ou regulatórias;

(vii) a criação de novas contas pelo Contratante com o objetivo de obter benefícios ou descontos indevidos, exclusivos para novos clientes.

6.4.2. Na hipótese de cancelamento do Plano pela Glutões com justo motivo, o Contratante ficará obrigado a indenizar a Glutões por todas e quaisquer perdas e danos resultantes do referido cancelamento.

6.5. A Glutões não se obriga a conservar os dados de atendimento do Contratante após a extinção do Plano, seja mediante cancelamento ou não renovação. Incumbe, portanto, ao Contratante exportar os referidos dados para ambiente privado e de sua responsabilidade sempre que julgar necessário.

6.6. Em quaisquer das hipóteses de cancelamento previstas neste Capítulo, o acesso do Contratante à Plataforma será bloqueado a partir da data do efetivo cancelamento (exceto no caso de inadimplemento, em que o bloqueio poderá ser imediato).

6.7. As disposições relativas ao Capítulo 13 destes Termos e Condições de Uso, bem como outras disposições pertinentes, sobreviverão ao cancelamento do Plano, independentemente da forma de encerramento, por tempo indeterminado ou até o prazo prescricional ou decadencial aplicável.

6.8. O cancelamento do Plano contratado implica automaticamente o encerramento dos Serviços de Pagamento, em razão de sua natureza indissociável.

## **7. MÓDULOS ADICIONAIS ("ADD-ONS")**

7.1. O Contratante poderá contratar módulos de serviços opcionais, cujas condições de prazo, preço e pagamento serão ofertadas no momento da contratação.

## **8. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

8.1. Constituem obrigações do Contratante, entre outras:

(a) Possuir capacidade e autorizações para celebrar o negócio;

(b) Possuir todas as licenças e alvarás para o funcionamento de seu estabelecimento;

(c) Ser o único e exclusivo responsável pela revisão, validação e veracidade de todas as

informações, conteúdos e ofertas cadastradas e enviadas por meio da Plataforma;

- (d) Garantir que apenas pessoas autorizadas acessem a Plataforma com seus dados de acesso;
- (e) Ser o único responsável por qualquer dano ocasionado aos Consumidores ou a terceiros em decorrência de suas atividades comerciais;
- (f) Possuir os equipamentos e serviços necessários para o acesso e utilização da Plataforma;
- (g) Cumprir e manter-se aderente a todos os termos de serviço, políticas comerciais e de privacidade impostas pela Meta Platforms, Inc. para o uso do WhatsApp Business e sua respectiva API. O Contratante reconhece ser o único responsável pelo conteúdo das mensagens enviadas aos Consumidores e por garantir que sua utilização esteja em conformidade com tais políticas, isentando a Glutões de qualquer responsabilidade por eventuais penalidades, suspensões ou banimento de sua conta do WhatsApp decorrentes de violação de tais normas.

## **9. REGRAS DE UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA**

9.1. O Contratante será responsável por todos os atos praticados na Plataforma, respondendo inclusive pelos atos de seus subordinados.

9.2. O acesso à Plataforma será por meio de login e senha individuais e intransferíveis, sendo vedada a cessão ou compartilhamento do cadastro.

9.3. O Contratante se compromete a usar a Plataforma com fins lícitos, observando a boa-fé e os bons costumes, e não veiculará conteúdo ilegal, imoral, ofensivo ou que infrinja direitos de terceiros.

## **10. OBRIGAÇÕES DA GLUTOES**

10.1. Constituem obrigações da Glutões:

- (a) Assegurar o funcionamento regular da Plataforma, envidando esforços comercialmente razoáveis para mantê-la disponível;
- (b) Corrigir eventuais falhas de programação, podendo suspender temporariamente o funcionamento para manutenção;
- (c) Fornecer o acesso à Plataforma durante a vigência do Plano;
- (d) Disponibilizar serviços de suporte técnico;
- (e) Manter os dados cadastrais do Contratante em sigilo, em ambiente seguro.

## **11. INEXISTÊNCIA DE VÍNCULOS**

11.1. Não se estabelece por força destes Termos qualquer tipo de sociedade, associação ou vínculo empregatício entre as Partes.

## **12. PRAZO**

12.1. Estes Termos vigorarão pelo prazo do Plano contratado, renovando-se automaticamente por iguais períodos, caso não haja manifestação em contrário.

### **13. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

13.1. A Plataforma e todos os seus componentes são de propriedade exclusiva da Glutões, protegidos pela legislação de propriedade intelectual e direitos autorais.

13.2. É expressamente vedado ao Contratante copiar, modificar, ceder, sublicenciar, vender, praticar engenharia reversa ou de qualquer forma transferir ou dispor da Plataforma e seus componentes.

### **14. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS (LGPD)**

14.1. A Glutões se compromete a realizar o tratamento de dados pessoais em observância à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e demais legislações aplicáveis.

14.2. As Partes reconhecem que, para a prestação dos Serviços, o Contratante atuará como Controlador de Dados dos Consumidores, e a Glutões atuará predominantemente como Operadora de Dados.

14.3. A Glutões, como Operadora, tratará os dados conforme as instruções lícitas do Contratante e para o funcionamento da Plataforma. As decisões sobre a finalidade do tratamento caberão exclusivamente ao Contratante (Controlador).

14.4. Com o término do contrato, a Glutões não será obrigada a manter os dados do Contratante, podendo excluí-los, ressalvadas as hipóteses do art. 16 da LGPD.

### **15. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE: SERVIÇOS E APLICATIVOS DE TERCEIROS**

15.1. O Contratante reconhece que a Plataforma é integrada a Aplicativos de Terceiros e declara-se ciente de que a Glutões não possui ingerência ou controle sobre eles.

15.2. A Glutões não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, por perdas, danos, lucros cessantes ou qualquer prejuízo sofrido pelo Contratante em razão de falhas, instabilidades, alterações ou descontinuidade de serviços de terceiros, essenciais para o funcionamento da Plataforma. Fica expressamente estabelecido que a Glutões não será responsável por, exemplificativamente:

(a) Indisponibilidade, intermitência ou mau funcionamento, transitório ou permanente, da API do WhatsApp ou de qualquer outro serviço provido pela Meta Platforms, Inc.;

(b) Alterações unilaterais promovidas pela Meta em suas políticas, funcionalidades ou condições técnicas, que impactem o funcionamento da Plataforma ou a viabilidade dos serviços contratados;

(c) Suspensão, bloqueio ou banimento da conta do WhatsApp do Contratante, por decisão da Meta, ainda que o Contratante alegue estar em conformidade com as políticas aplicáveis;

(d) Atrasos na entrega ou falhas no envio de mensagens aos Consumidores que sejam decorrentes de instabilidades na rede do WhatsApp.

15.3. Nestas hipóteses, a obrigação de pagamento da mensalidade do Plano pelo Contratante permanecerá hígida, não cabendo qualquer pedido de abatimento, reembolso ou suspensão da exigibilidade, uma vez que a Plataforma da Glutões permanecerá licenciada e disponível, sendo o evento adverso de responsabilidade exclusiva de terceiro.

## **16. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE: USO DA PLATAFORMA**

16.1. Na extensão máxima permitida pela lei, a Plataforma é disponibilizada "no estado em que se encontra" e "conforme a disponibilidade", sem garantia de qualquer espécie.

16.2. A Glutões não garante que as funções da Plataforma atenderão às necessidades específicas do Contratante ou que será compatível com qualquer sistema de terceiros não previsto.

16.3. A Plataforma poderá estar sujeita a interferências e atrasos inerentes ao uso da internet, e o Contratante declara conhecer tais riscos.

## **17. INDENIZAÇÕES**

17.1. O Contratante se obriga a indenizar e manter a Glutões indene por todas e quaisquer perdas e danos decorrentes de (i) descumprimento destes Termos; (ii) omissão ou falsidade de suas declarações; e (iii) responsabilização da Glutões por qualquer obrigação de responsabilidade do Contratante perante terceiros.

17.2. AS PARTES RECONHECEM QUE TODA E QUALQUER OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR DA GLUTOES AO CONTRATANTE SERÁ LIMITADA AO VALOR TOTAL PAGO PELO CONTRATANTE À GLUTOES NO ÂMBITO DO PLANO CONTRATADO.

## **18. ALTERAÇÕES E ATUALIZAÇÕES DOS TERMOS**

18.1. À Glutões será reservado o direito de alterar e/ou atualizar estes Termos a qualquer tempo. O Contratante será informado sobre as alterações. A continuidade no uso da Plataforma implicará na aceitação dos novos Termos.

## **19. DISPOSIÇÕES GERAIS**

19.1. Estes Termos representam o acordo integral entre as Partes, substituindo quaisquer acordos prévios.

19.2. É vedado ao Contratante ceder ou transferir os direitos e obrigações deste contrato sem a prévia e expressa anuência da Glutões.

19.3. A tolerância de uma Parte quanto ao descumprimento de qualquer obrigação pela outra não implicará em novação ou renúncia de direitos.

19.4. Caso qualquer cláusula seja declarada nula, as demais permanecerão válidas e exequíveis.



## **20. LEI APLICÁVEL E FORO**

20.1. Estes Termos serão regidos e interpretados exclusivamente pelas leis da República Federativa do Brasil. As Partes elegem, de forma irrevogável e irretratável, o Foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste instrumento, com a expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## **21. DEFINIÇÕES**

21.1. Para fins de interpretação destes Termos:

- (a) "API": Interface de Programação de Aplicativos.
- (b) "Consumidores": Pessoas que interagem com o Estabelecimento por meio das funcionalidades da Plataforma.
- (c) "Controlador de Dados": Conforme definido na LGPD.
- (d) "Operador de Dados": Conforme definido na LGPD.
- (e) "Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)": Lei nº 13.709/2018.
- (f) "Plataforma": A solução virtual de gestão de fidelização e remarketing, de propriedade da Glutões.
- (g) "Planos": As modalidades de assinatura ofertadas no site da Glutões.
- (h) "Serviços": O conjunto de funcionalidades da Plataforma disponibilizadas ao Contratante conforme o Plano contratado.
- (i) "Software como Serviço (SaaS)": Modelo de contratação por assinatura de software remoto, em nuvem.