

TERMOS E POLÍTICAS

Termos claros. Relação transparente.

Termos de Uso, Política de Assinatura e Política de Privacidade do Sintuno

Versão 2026-10-16.minuta-11 - 16 de outubro de 2026

Este documento reúne as regras para usar o Sintuno, como funcionam o teste, o pagamento e o cancelamento, e como cuidamos dos dados pessoais da loja, da equipe e dos clientes.

Criar uma conta não contrata um plano pago. Plano, período e preço só valem depois de uma oferta confirmada por você.

O ESSENCIAL

Mensal antecipado e troca de plano somente com confirmação.

Anual integral antecipado, desconto de 15% e renovação previamente autorizada.

Sete dias de teste; quatro dias de tolerância para renovação de assinatura já paga.

Excesso de pedidos: vendas continuam no ciclo, com proposta do suporte.

O QUE MUDOU NESTA VERSÃO

Política de Privacidade: como a posição do entregador é enviada à loja durante a entrega (aplicativo Android, de 10 a 30 segundos, apagada no fim da entrega; o cliente não vê o entregador).

Política de Privacidade: o mapa de navegação do entregador vem do OpenFreeMap; a previsão de chegada usa os mesmos dois pontos da rota.

Os Termos de Uso e a Política de Assinatura passam a ficar neste PDF único, que é o que o sistema abre quando você pede para ver os termos.

Índice

1. Resumo dos planos	3
2. Termos de Uso	4
3. Política de Assinatura, Cancelamento e Reembolso	9
4. Política de Privacidade	15
5. Leis de referência	20

Como ler

Comece pelo resumo dos planos. Os capítulos seguintes trazem as regras completas. No fim estão as leis que servem de referência para estes documentos.

1. Resumo dos planos

Valores de referência dos planos. Antes de qualquer pagamento, a oferta mostra o plano, o período e o preço para você confirmar.

Plano	Pedidos/mês	Mensal antecipado	Equiv./mês no anual	Total anual único
Essencial	75	R\$ 99,00	R\$ 84,15	R\$ 1.009,80
Crescer	150	R\$ 149,00	R\$ 126,65	R\$ 1.519,80
Profissional	300	R\$ 199,00	R\$ 169,15	R\$ 2.029,80
Ilimitado	Ilimitados	R\$ 299,00	R\$ 254,15	R\$ 3.049,80
Completo	Ilimitados	R\$ 399,00	R\$ 339,15	R\$ 4.069,80

No anual, o equivalente mensal é apenas comparativo. O total da última coluna é pago de uma vez por 12 meses, com 15% de desconto.

Unidades e recursos

Os três primeiros planos abrangem uma loja. Para os dois maiores planos, a quantidade de unidades e os extras são combinados na oferta, antes da contratação.

Teste e atraso são diferentes

O teste termina após sete dias, sem tolerância adicional. Na renovação de assinatura com pagamento anterior confirmado, há quatro dias completos após o vencimento. Exemplo: vence dia 20; tolerância dias 21 a 24; bloqueio às 00h do dia 25, horário de Brasília.

Mudança e renovação

Excesso de pedidos não bloqueia o ciclo nem gera cobrança automática. Sem acordo para mudar, a renovação mantém plano e valor contratados até novo acordo expresso. Upgrade exige proposta com crédito, valor adicional e vigência. Recorrência exige autorização própria, revogável; o cadastro não a concede.

Atendimento

WhatsApp: (77) 99843-0890.

2. Termos de Uso

As regras para usar o Sintuno, cuidar da sua conta e organizar a operação da sua loja.

Versão 2026-10-16.minuta-11 | 16 de outubro de 2026

O essencial

Criar uma conta não contrata um plano pago.

Você controla quem acessa sua loja.

Recursos adicionais dependem de contratação e disponibilidade.

1. Quem fornece o Sintuno

O Sintuno é um software de gestão para estabelecimentos de alimentação, fornecido pela empresa identificada ao final deste documento. Estes termos regulam o uso da plataforma, dos aplicativos e dos serviços contratados. A Política de Assinatura integra estes termos. A Política de Privacidade explica o tratamento de dados pessoais.

Esta versão é uma minuta para avaliação local. Não constitui oferta comercial nem habilita cobranças. A versão definitiva e as condições comerciais deverão ser apresentadas antes da contratação real.

2. Sua conta e a sua equipe

O responsável pelo cadastro deve ser maior de 18 anos, capaz de contratar e autorizado a representar o estabelecimento. Deve informar dados corretos, manter os contatos atualizados e confirmar o e-mail de acesso. Não use dados ou documentos de outra pessoa sem autorização.

Cada pessoa deve usar seu próprio acesso. O responsável escolhe as permissões dos funcionários, revisa os acessos e remove aqueles que não são mais necessários. Proteja senhas e códigos de confirmação e avise o suporte se suspeitar de acesso indevido. O Sintuno também responde pelas medidas de segurança que lhe cabem; estas obrigações não transferem toda a segurança ao cliente.

O cadastro não inicia, por si só, assinatura paga, débito automático ou autorização para anúncios. O modelo de lançamento prevê sete dias de teste gratuito a partir da criação da primeira loja e liberação do acesso de avaliação, conforme a Política de Assinatura. Confirmar o e-mail ou definir a senha antes de criar a loja não consome esse prazo. O teste não se converte em cobrança sem contratação expressa.

3. O que você pode utilizar

Durante a vigência contratada, você recebe uma licença limitada e não exclusiva para usar os recursos disponibilizados no seu plano e nas lojas abrangidas. Produtos, cadastros e registros da sua operação continuam sob sua responsabilidade e não se tornam propriedade do Sintuno.

O Sintuno organiza informações e rotinas. O estabelecimento responde pelos produtos vendidos, preços, atendimento, preparo, entrega e pelos dados e instruções que fornece. Não utilize a plataforma para fraudes, envio abusivo de mensagens, conteúdo ilegal ou tentativas de acessar dados de outra loja.

WhatsApp, inteligência artificial, emissão fiscal e outras integrações só estão incluídos quando expressamente indicados na contratação e habilitados. Podem depender de aprovação, limites e disponibilidade de terceiros. A existência de uma tela de configuração ou de um simulador não significa que o serviço esteja disponível em produção.

4. Documentos fiscais e orientação contábil

A emissão fiscal depende da habilitação do emissor, dos dados e credenciais exigidos para o estabelecimento e das regras aplicáveis à operação. O responsável deve conferir a configuração tributária com sua contabilidade e acompanhar autorizações, rejeições e pendências.

Recibos, comandas e documentos de simulação não substituem nota fiscal autorizada. Recursos fiscais e de escrituração não substituem a orientação do contador nem garantem, por si, o cumprimento de todas as obrigações da empresa.

5. Conexão, impressão e continuidade

Recursos online dependem de conexão e dos serviços envolvidos. Quando contratado e preparado, o modo local permite as operações expressamente suportadas no computador da loja. Ele depende de energia, armazenamento, funcionamento do computador e do banco local; outros aparelhos podem depender também da rede da loja.

A sincronização ocorre quando a conexão volta e pode exigir a resolução de pendências. O modo local não torna serviços externos, pagamentos, mensagens ou emissão fiscal automaticamente disponíveis sem internet. Impressoras precisam ser compatíveis, instaladas e configuradas.

O Sintuno adota medidas de manutenção e proteção, mas não promete disponibilidade ininterrupta nem ausência absoluta de falhas. Interrupções relevantes e manutenções programadas serão comunicadas pelos canais disponíveis quando possível. A responsabilidade de cada parte será apurada conforme sua conduta e a legislação aplicável; não há exclusão geral por falhas atribuíveis ao fornecedor.

6. Dados da loja e encerramento

O estabelecimento deve ter fundamento adequado para cadastrar dados de clientes e funcionários, informar essas pessoas e limitar o acesso da equipe. O Sintuno trata esses registros para prestar o serviço e conforme as instruções legítimas do estabelecimento, ressalvadas suas obrigações legais próprias.

Proposta para encerramento: durante o contrato e por 30 dias corridos depois de seu fim, o responsável poderá solicitar uma exportação dos cadastros de produtos, clientes e registros de pedidos disponíveis, sem taxa adicional por uma exportação padrão. O atendimento deverá responder em até cinco dias corridos e combinar a entrega segura em até dez dias úteis após confirmar a identidade, respeitados prazos legais menores. O prazo de 30 dias é uma janela contratual de exportação, não um limite aos direitos previstos em lei.

Os registros serão fornecidos em formato comum, como CSV ou JSON, e os documentos e arquivos nos formatos disponíveis, preservando os dados de terceiros e o isolamento entre lojas. O fornecimento de dados não inclui código-fonte, senhas, segredos técnicos nem banco de dados de outras empresas. Relatórios disponíveis na interface não substituem uma exportação completa quando ela for devida.

O encerramento não transfere os dados ao Sintuno nem permite retê-los apenas para forçar o pagamento de uma dívida. A conservação e a eliminação seguem a Política de Privacidade. Antes da ativação comercial, a exportação completa e a janela de acesso precisam estar preparadas e testadas; não são garantidas pela existência desta minuta.

7. Restrições e suporte

Indícios de invasão, fraude ou uso ilegal podem exigir restrições proporcionais para proteger as pessoas e a operação. Sempre que a situação permitir, informaremos o motivo e uma forma de revisão ou regularização. Restrições por falta de pagamento seguem a Política de Assinatura e o aviso aplicável.

Para dúvidas, incidentes ou reclamações, use o contato ao final desta página. Não envie senhas, códigos de autenticação ou certificados digitais por canais não preparados para recebê-los. Solicitações de cancelamento e direitos devem poder ser recebidas mesmo sem acesso à conta. A data de recebimento da solicitação prevalece sobre eventual demora do atendimento.

O suporte deverá confirmar o recebimento e responder às solicitações comerciais em até cinco dias corridos, sem afastar prazo legal menor. Isso não equivale a prometer a solução de qualquer defeito nesse prazo. O horário de atendimento humano e eventual atendimento emergencial precisam constar da oferta; esta minuta não promete suporte 24 horas nem prazo de recuperação que ainda não tenha sido testado.

8. Atualizações e legislação

As versões dos documentos serão identificadas por data. Mudanças relevantes serão comunicadas antes de sua aplicação. Alterações de preço, escopo contratado ou autorizações que exijam nova concordância não serão presumidas pelo simples silêncio do cliente.

Aplica-se a legislação brasileira. Estes termos não afastam direitos obrigatórios, inclusive os de proteção de dados e, quando aplicável, os direitos do consumidor. Eventuais divergências poderão ser tratadas pelo suporte e pelos órgãos e juízos competentes, sem renúncia ao foro assegurado por lei.

9. Confidencialidade e proteção dos produtos da loja

Cadastros internos, fichas técnicas, custos, fornecedores, listas de clientes, relatórios e resultados comerciais não públicos devem ser tratados como informações confidenciais. A publicação de um cardápio autoriza a exibição dos campos escolhidos para o público, e não a divulgação de custos, receitas internas ou dados pessoais.

O Sintuno poderá acessar e processar essas informações somente no necessário para fornecer, proteger e dar suporte ao serviço, cumprir obrigação válida ou exercer direitos. O acesso de funcionários e prestadores deve se limitar à função exercida, com dever de sigilo e registro quando aplicável. Não há autorização geral para vender a base da loja, divulgar seus resultados ou treinar modelos de IA de terceiros com informações confidenciais.

O dever de sigilo não cobre informação já pública de forma legítima, obtida legalmente de fonte independente ou desenvolvida sem uso do material confidencial. Uma divulgação obrigatória deverá limitar-se ao necessário e ser informada à parte afetada quando permitido. O dever permanece após o encerramento enquanto a informação conservar seu caráter confidencial.

10. Software, marca e materiais enviados

A assinatura concede uso do Sintuno, não a aquisição de seu código-fonte ou de sua marca. Os direitos do software e dos materiais do fornecedor permanecem com seus respectivos titulares. Componentes de terceiros seguem suas licenças. Esta declaração não substitui os documentos que comprovem a titularidade do código.

Não é permitido copiar ou revender o software, ceder acessos fora da contratação ou remover avisos de autoria sem autorização, ressalvados os direitos e exceções previstos em lei. APIs e eventual revenda dependem de contratação própria; esta licença de uso da loja não concede esses direitos.

A loja mantém os direitos que possuir sobre suas fotos, textos e cadastros e autoriza seu uso apenas para executar as funções solicitadas, como exibir o cardápio. Deve ter autorização para o material que enviar. O uso da marca, depoimento ou resultado da loja como publicidade do Sintuno depende de permissão específica, separada do cadastro.

11. Tratamento de dados em nome da loja

Para prestar os recursos contratados, o Sintuno trata dados de clientes, funcionários, pedidos e entregas conforme instruções lícitas documentadas da loja, que em regra decide as finalidades desses dados. Para cadastro, cobrança, segurança e obrigações próprias, o Sintuno pode atuar como controlador. Os papéis dependem do tratamento concreto, conforme a Política de Privacidade.

O tratamento em nome da loja dura o necessário à execução contratada, à devolução ou eliminação e às hipóteses legais de conservação. O Sintuno limita acesso à necessidade funcional, exige sigilo de pessoas autorizadas e utiliza fornecedores somente para as funções necessárias, com obrigações compatíveis de proteção. Deve informar fornecedores e transferências internacionais nos canais de privacidade e adotar as garantias aplicáveis.

O Sintuno auxilia a loja, dentro de sua atuação, no atendimento aos titulares e na avaliação de incidentes. Incidente envolvendo dados tratados em nome da loja deve ser comunicado ao responsável sem demora injustificada após sua identificação, com as informações disponíveis, medidas adotadas e atualizações necessárias para cumprir os prazos legais. Não há um prazo inventado de solução nem transferência integral das obrigações do fornecedor à loja.

No encerramento, a devolução e a eliminação seguem os direitos aplicáveis, a janela de exportação e os critérios da Política de Privacidade, inclusive ciclos de backup e conservação legal justificada. Uma instrução potencialmente ilegal ou insegura deve ser esclarecida, em vez de executada automaticamente. A loja pode solicitar informações razoáveis para verificar o cumprimento dessas obrigações, sem obter dados de outras empresas ou comprometer a segurança do serviço.

12. Oferta, versões e autorizações específicas

A oferta confirmada individualiza o plano, as unidades, o período e o preço. A Política de Assinatura detalha pagamento, renovação e cancelamento; estes Termos regulam o uso; a Política de Privacidade explica o tratamento de dados. Divergências devem ser esclarecidas antes da contratação, preservadas as regras legais de interpretação e os direitos obrigatórios. Uma tela promocional não autoriza encargo que não tenha sido apresentado e aceito.

Autorização para renovação automática é registrada na contratação paga, com periodicidade e valor total. Publicidade, uso da marca da loja como divulgação e integrações que exijam autorização própria não são incluídos de forma genérica no aceite do cadastro. Uma atualização dos documentos não reescreve retroativamente contratos ou provas de aceites anteriores.

Identificação e contato

Sintuno (marca; identificação jurídica definitiva pendente nesta minuta) | CNPJ 69.381.389/0001-69

Novo Horizonte - BA. Endereço cadastral/comercial pendente de validação antes da publicação.

Atendimento comercial: (77) 99843-0890 (WhatsApp)

3. Política de Assinatura, Cancelamento e Reembolso

Pagamento antecipado, limites de pedidos, renovação autorizada e como cancelar ou pedir devolução.

Versão 2026-10-16.minuta-11 | 16 de outubro de 2026

O essencial

Mensal antecipado. Mudança de plano e cobrança adicional dependem de confirmação.

Anual: 12 meses pagos de uma vez, com 15% de desconto. O equivalente mensal não é parcela.

Renovação automática somente com autorização específica na contratação, que pode ser desativada.

Teste de sete dias sem tolerância adicional; assinatura já paga tem quatro dias completos após o vencimento.

Atingir a franquia não interrompe vendas no ciclo em andamento nem autoriza cobrança retroativa.

1. Teste gratuito e contratação separada

Esta é uma minuta local, sujeita a revisão jurídica e validação operacional antes de publicação. Criar conta ou selecionar um plano na prévia não contrata assinatura paga nem autoriza débito. A contratação deve identificar a empresa, as lojas abrangidas, plano, recursos, limites, período, preço total, vencimento, pagamento, renovação e cancelamento, com uma cópia acessível ao contratante.

O teste gratuito dura sete dias a partir da criação da primeira loja e liberação do acesso de avaliação. Confirmar o e-mail ou definir senha antes de criar a loja não consome esse prazo. O teste destina-se à primeira avaliação do responsável e do estabelecimento; repetição indevida pode ser revista pelo suporte, sem gerar cobrança automática.

O acesso às funções operacionais é suspenso no instante em que terminam os sete dias de teste, sem tolerância adicional. Não nasce dívida nem assinatura paga. Permanecem suporte e contratação; os dados não são apagados automaticamente. Pedidos do teste não geram cobrança retroativa nem consomem a franquia paga. Eventual prorrogação gratuita deve informar novo término.

2. Mensal e anual pagos antecipadamente

O plano mensal é pago antecipadamente pelo período indicado na contratação. O preço é o do plano escolhido e confirmado, não o da faixa atingida no fechamento. A vigência inicial começa com a confirmação do pagamento e a liberação do acesso contratado, o que ocorrer por último. Início, fim e próximo vencimento devem ser informados antes de pagar.

O plano anual corresponde a 12 meses, pagos integralmente de uma vez e antecipadamente, com desconto de 15% sobre doze mensalidades da mesma tabela. O teste anterior não reduz os 12 meses pagos. O equivalente mensal pode ser destacado para comparação, mas o total anual, a cobrança única e as datas devem ser legíveis e apresentados antes da confirmação. Não se trata de cobrança mensal nem de parcelamento.

Somente meios de pagamento efetivamente disponibilizados poderão ser usados. Escolher um plano, abrir o pagamento ou informar “Já paguei” não comprova quitação. A liberação depende de pagamento confirmado ou de correção comprovada da cobrança. Esta minuta não habilita cartão, débito recorrente, integração bancária nem movimentação financeira por si só.

3. Planos e recursos da proposta local

Tabela mensal em avaliação: Essencial, R\$ 99,00 e até 75 pedidos; Crescer, R\$ 149,00 e até 150 pedidos; Profissional, R\$ 199,00 e até 300 pedidos; Ilimitado, R\$ 299,00 e pedidos sem limite de quantidade; Completo, R\$ 399,00 e pedidos sem limite de quantidade. O uso permanece sujeito às regras legítimas de segurança e ao escopo contratado, sem transformar “ilimitado” em franquia oculta.

Totais anuais com 15% de desconto, cobrados de uma vez: Essencial, R\$ 1.009,80; Crescer, R\$ 1.519,80; Profissional, R\$ 2.029,80; Ilimitado, R\$ 3.049,80; Completo, R\$ 4.069,80. Equivalentes mensais apenas comparativos: R\$ 84,15; R\$ 126,65; R\$ 169,15; R\$ 254,15 e R\$ 339,15, respectivamente.

A base da proposta inclui cardápio online, PDV, pedidos, cozinha, salão e comandas, caixa e relatórios, conforme disponibilidade informada na oferta. O endereço sua loja.sintuno.com.br é subdomínio da plataforma, não registro de domínio independente nem transferência de propriedade; sua disponibilidade deve ser conferida antes da contratação. Recursos em preparação não podem ser apresentados como liberados.

Essencial, Crescer e Profissional abrangem uma loja. Para Ilimitado e Completo, a proposta contempla gestão de mais de uma unidade, mas quantidade, distribuição de franquias e condições estão pendentes. Os benefícios adicionais do Completo também estão pendentes. Esta minuta não concede unidades ilimitadas nem promete benefícios indefinidos; o escopo precisa ser fechado antes de oferecer esses planos para contratação.

4. Pedidos e franquia mensal

Na proposta atual, a franquia é conferida por mês-calendário, do dia 1 ao último dia, no horário de Brasília, também no anual. Ela não se acumula nem se multiplica por doze. Esse período de contagem deve ser mostrado separadamente das datas de vigência e pagamento, caso sejam diferentes. O primeiro período considera apenas vendas após o início do acesso pago.

Entram vendas concluídas. Pedidos cancelados ou ainda não concluídos não entram. Uma conta de mesa encerrada com consumo conta uma vez; rodadas e registros da mesma conta não contam novamente. Vale o horário original da conclusão, não o da impressão ou sincronização; reenvios não duplicam pedidos. Correções e vendas offline recebidas depois devem preservar o período de origem e o histórico, sem gerar débito extra automático.

Se a loja atingir ou ultrapassar a franquia, poderá continuar vendendo até o fim do ciclo de contagem em andamento. O suporte apresenta uma proposta compatível com o volume. Não há bloqueio por esse excesso naquele ciclo, mudança de faixa sem confirmação, cobrança por pedido excedente nem cobrança retroativa. Se não houver acordo para mudar, a renovação mantém o plano atual e o valor contratado até novo acordo expresso. O excesso de pedidos, por si só, não impede a renovação nem autoriza suspensão nos ciclos seguintes. Continuam aplicáveis as condições de pagamento, autorização de renovação, cancelamento e alterações de preço expressamente confirmadas desta política.

A recomendação exibida pelo sistema é uma sugestão, não uma contratação. A loja pode solicitar ao suporte o detalhamento da contagem e sua correção. Regras de contagem e disponibilidade precisam ser verificadas no sistema antes de publicar esta política.

5. Mudança de plano e crédito do período pago

Toda mudança de plano, no mensal ou no anual, depende de confirmação expressa do responsável. O volume de pedidos ou o silêncio não autorizam a troca. Antes de um upgrade durante a vigência, o suporte apresenta o plano de destino, as unidades, o crédito proporcional pelos dias pagos ainda não utilizados, o valor adicional e as datas da nova vigência.

O crédito considera o valor efetivamente pago pelo período vigente multiplicado pela proporção de dias restantes sobre os dias desse período, sem retirar retroativamente o desconto anual. A proposta deve informar a data de corte, os dias considerados e o tratamento do dia da mudança, evitando cobrar o mesmo intervalo duas vezes. O cliente confirma a proposta antes de qualquer cobrança adicional; o saldo a pagar nunca é presumido só por ter escolhido um plano na tela.

Redução de plano pode ser programada para a próxima renovação, com preço, recursos e impacto apresentados antes da confirmação, sem exclusão silenciosa de dados. Não se presume devolução em dinheiro por simples downgrade durante período já pago; aplicam-se o acordo confirmado e as hipóteses de restituição desta política. Esta revisão descreve a regra comercial, sem afirmar que o cálculo ou o fluxo estejam automatizados.

6. Renovação automática e novos preços

A renovação automática pode ser autorizada expressamente na contratação paga, separada do simples aceite do cadastro. O resumo deve informar periodicidade, total, data da próxima cobrança e como desativar a renovação. Sem essa autorização registrada e sem meio de pagamento habilitado para ela, não haverá débito automático. A autorização pode ser revogada para impedir cobranças futuras.

No anual, a autorização abrange a renovação por mais 12 meses, com cobrança integral do total anual informado. Será enviado lembrete com pelo menos 30 dias de antecedência, informando data, total e canal de cancelamento, além dos lembretes próximos ao vencimento. A autorização não permite trocar de plano, acrescentar unidades ou cobrar extras sem confirmação.

O valor do período já pago permanece preservado. Uma alteração de preço para renovação deve ser comunicada com pelo menos 30 dias de antecedência e depende de confirmação expressa antes de cobrar o novo total. Se não houver confirmação, não cobrar o preço alterado; o atendimento deve informar a alternativa de continuidade ou encerramento, respeitando o período pago e as demais regras desta política.

Ao receber pedido para impedir renovação antes da cobrança, o Sintuno registra a data e interrompe a cobrança futura; a demora do suporte não cria uma renovação válida. Não se exige antecedência mínima de sete dias úteis. Cobrança processada indevidamente após pedido tempestivo deve ser corrigida e restituída. Falha na tentativa de pagamento não equivale a pagamento confirmado.

7. Cancelamento e acesso até o fim do período

O responsável pode solicitar cancelamento ou desligar a renovação pelo WhatsApp comercial informado ao final, mesmo sem entrar na conta. Quando a contratação ocorrer pelo painel, deverá existir ali um meio de registrar o pedido, sem exigir contato adicional para que ele valha. Não exigir ligação, reunião, justificativa ou conversa de retenção como condição para receber o pedido.

O recebimento deve ser confirmado, com protocolo, data de efeito e indicação de cobranças e acesso. A data do pedido prevalece sobre a demora do atendimento. Desinstalar o aplicativo ou deixar de vender, por si só, não comunica cancelamento. Solicitar encerramento não apaga os dados automaticamente.

No cancelamento comum do mensal ou do anual, o acesso permanece até o fim do período já pago e não haverá renovação posterior. Fora da garantia inicial, das hipóteses legais e de falha do serviço, não há restituição por simples ausência de uso ou desistência do período disponibilizado. Ninguém é obrigado a continuar usando o sistema. Essa condição, especialmente no anual, deve aparecer em destaque antes do pagamento e será submetida a revisão jurídica.

A regra de manutenção até o fim não afasta restituição legal, cobrança indevida ou falha atribuível ao serviço, nem permite reter valor de período que o próprio Sintuno deixe de fornecer. Encerramento antecipado com pedido de restituição exige análise do caso; não se admite negativa genérica baseada apenas em ter contratado anual.

8. Garantia inicial e hipóteses de reembolso

Garantia comercial inicial do modelo: permitir desistência sem justificativa nos primeiros sete dias corridos da primeira contratação paga, contados da contratação ou da disponibilização efetiva do acesso contratado, o que ocorrer por último. No anual antecipado, a disponibilização paga considera a confirmação do pagamento e a liberação do acesso. Devolver integralmente os valores pagos ao Sintuno por essa contratação, inclusive o valor anual, e cancelar cobranças ainda não liquidadas desse período. O uso do sistema nessa janela não elimina a garantia.

Os sete dias de teste gratuito e os sete dias de garantia da primeira contratação paga são períodos distintos. O teste não desconta nem substitui o prazo de garantia ou direitos legais. Na garantia, o pedido tempestivo de cancelamento encerra a contratação paga e dá origem à devolução; não obriga o cliente a manter o anual até o fim. Prazos legais mais favoráveis permanecem preservados.

Fora da garantia inicial e dos casos legais ou de falha do serviço, o cancelamento comum mantém o acesso até o fim do período mensal ou anual pago, sem restituição por simples ausência de uso. Não existe mensalidade pós-paga por faixa neste modelo.

Pagamento duplicado, valor cobrado a maior ou cobrança sem autorização devem ser corrigidos. Restituir o valor indevido, sem converter unilateralmente a devolução em crédito para continuar no sistema. Preservar atualização e demais consequências previstas em lei quando cabíveis. A loja pode optar por crédito, mas isso depende de escolha expressa.

Se o serviço não for entregue ou apresentar falha relevante, analisar correção, abatimento, restituição ou encerramento, conforme o ocorrido e os direitos aplicáveis. Não exigir que o cliente aceite apenas crédito quando tiver direito a receber dinheiro. Não limitar genericamente a responsabilidade ao valor da última mensalidade nem declarar que toda falha de terceiro exclui a responsabilidade do Sintuno.

Se o Sintuno decidir encerrar o serviço sem falta do cliente, propõe-se aviso de pelo menos 30 dias, oportunidade de exportação e devolução proporcional do período pago que não será fornecido. A proporção usa o valor efetivamente pago e os dias restantes do período contratado, sem retirar retroativamente o desconto. Prevalecem direitos mais favoráveis aplicáveis ao caso.

Permanecem assegurados o arrependimento nas hipóteses do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor e os demais direitos obrigatórios. Sua aplicação a uma contratação empresarial depende da relação concreta. A cláusula de cancelamento comum não prevalece sobre um direito legal a restituição.

9. Como pedir e receber devolução

Para solicitar devolução, use o WhatsApp comercial informado ao final, mesmo sem acesso à conta.

Quando a contratação ocorrer pelo painel, ele também deverá permitir registrar o pedido para acompanhamento pelo suporte, sem exigir contato adicional para valer. O canal e as condições devem ser fáceis de localizar; não é necessário passar por obstáculos artificiais para exercer um direito.

O pedido deve identificar a conta, o pagamento e a situação, sem senha, código de autenticação ou dados completos de cartão. Para a garantia inicial ou arrependimento, não é necessário justificar a desistência. A verificação de identidade e titularidade do pagamento deve ser proporcional e não usada para impedir ou atrasar indevidamente o pedido.

A solicitação deverá ser registrada e confirmada imediatamente, com resposta fundamentada em até cinco dias corridos, respeitado prazo legal menor. Onde a lei determinar restituição imediata, não aguardar o fim do ciclo, o fechamento da loja ou o prazo máximo de resposta para providenciá-la.

Dar preferência à devolução pelo mesmo meio do pagamento original: estorno no cartão e devolução da transação Pix, quando disponíveis. Uma alternativa somente deve ser combinada com o titular e documentada. No cartão, fornecer o comprovante do estorno e informar o prazo comunicado pela administradora, sem prometer a data de crédito na fatura que não depende do Sintuno.

Registrar pedido, análise, motivo, valor e comprovante de transferência ou estorno, vinculados à cobrança original. Cancelar uma fatura em aberto não devolve um pagamento já recebido. Esta minuta prevê atendimento inicial assistido; ainda não há um mecanismo de reembolso automático implementado.

10. Avisos, quatro dias de tolerância e suspensão

Na proposta inicial, não cobrar multa, juros ou taxa administrativa por atraso sem condição expressamente contratada e juridicamente revisada. A dívida principal válida permanece devida. O Sintuno deverá avisar o responsável sobre a pendência e fornecer meio para conferir e regularizar o pagamento.

Na renovação de uma assinatura com pagamento anterior confirmado, o Sintuno oferece quatro dias corridos completos de tolerância após o vencimento, sem prorrogação por finais de semana ou feriados. O dia do vencimento não é contado nesses quatro dias. O bloqueio das funções operacionais ocorre às 00h, no horário de Brasília, do dia seguinte ao quarto dia de tolerância. Por exemplo: vencimento no dia 20, tolerância nos dias 21, 22, 23 e 24 e suspensão às 00h do dia 25. A tolerância não se aplica ao fim do teste gratuito nem prorroga contrato cujo encerramento já foi solicitado. A suspensão não apaga dados nem encerra automaticamente a conta; permanecem o suporte, o acesso à cobrança e a possibilidade de solicitar exportação e comprovantes.

A loja pode contestar uma cobrança pelo suporte e pedir o detalhamento da contagem. Recomenda-se avisar em até 30 dias após receber a fatura para facilitar a apuração; esse prazo não extingue direitos ou prazos legais. Uma divergência fundamentada será analisada, preservando as provas e sem aplicar bloqueio exclusivamente pelo valor contestado enquanto a análise estiver pendente. Valores não contestados continuam sujeitos à regularização.

Os lembretes de renovação começam três dias antes do vencimento e continuam diariamente durante a tolerância, com indicação de quatro, três, dois e um dia restante, pelo painel e pelos canais de e-mail cadastrados. O envio não garante recebimento ou leitura da mensagem. O prazo de vencimento e suspensão deve ficar disponível na conta. Escolher um plano, abrir o pagamento ou informar “Já paguei” não comprova a quitação: a regularização depende da confirmação do pagamento ou da correção da cobrança. Após a confirmação do pagamento ou da correção, retirar a restrição financeira indevida. Suspeitas de fraude e incidentes de segurança podem exigir medidas próprias, proporcionais e explicadas quando isso não prejudicar a proteção. Contestação junto ao banco não é, por si só, prova de fraude do cliente.

11. Comprovantes e pagamento confirmado

A contratação deve guardar a versão dos documentos, a oferta e os valores apresentados, identificação do responsável, data e evidência do aceite. A autorização de recorrência, sua revogação, mudanças de plano, pagamentos, cancelamentos e estornos devem ter registros próprios. Aceites antigos não são substituídos por esta minuta.

Quando houver integração com provedor de pagamento, a confirmação deve ser validada no servidor e vinculada à cobrança correta, sem duplicar a baixa ao receber o mesmo aviso novamente. Um redirecionamento de tela ou comprovante enviado isoladamente não substitui a conferência. O responsável recebe o resultado e pode contestar divergências pelo suporte.

12. Situação desta minuta

As regras comerciais desta versão foram organizadas para avaliação local. A produção permanece com sua configuração anterior. A publicação e a ativação de pagamentos dependem de validação operacional, jurídica e dos pontos ainda pendentes, especialmente unidades, benefícios do Completo, identificação do fornecedor e canais de atendimento.

Esta política trata do pagamento da assinatura do Sintuno. Ela não concede mandato para receber vendas dos consumidores, antecipar recebíveis, reter saldo das lojas ou vender certificados digitais. Esses serviços, se oferecidos, exigirão condições próprias e contratação específica.

Identificação e contato

Sintuno (marca; identificação jurídica definitiva pendente nesta minuta) | CNPJ 69.381.389/0001-69

Novo Horizonte - BA. Endereço cadastral/comercial pendente de validação antes da publicação.

Atendimento comercial: (77) 99843-0890 (WhatsApp)

4. Política de Privacidade

Como o Sintuno utiliza dados pessoais no aplicativo, no cardápio digital e nas integrações habilitadas pela loja.

Versão 2026-10-16.privacidade-3 | 16 de outubro de 2026

O essencial

Usamos os dados para prestar o serviço, proteger os acessos e atender você.

Conectar o WhatsApp é uma escolha da loja e depende de liberação da Meta e do Sintuno.

Você pode solicitar acesso, correção ou exclusão pelo e-mail desukanpower@gmail.com, mesmo sem entrar na conta.

1. Quem trata os dados

O Sintuno é prestado pela empresa inscrita no CNPJ 69.381.389/0001-69, em Novo Horizonte, Bahia, Brasil. O contato para questões de privacidade é desukanpower@gmail.com.

O Sintuno decide os tratamentos necessários ao cadastro, à segurança, ao suporte e à administração de sua relação com as lojas. Nos dados de consumidores e funcionários inseridos por um estabelecimento, em geral a loja define as finalidades e o Sintuno trata os dados para executar o serviço e suas instruções legítimas. A responsabilidade depende de cada operação concreta.

Esta política abrange os serviços do aplicativo Sintuno, o cardápio digital e as integrações quando habilitadas. A descrição de uma integração não significa que ela esteja incluída no plano, liberada para sua loja ou funcionando durante uma restrição do fornecedor.

2. Dados utilizados e finalidades

Cadastro e relacionamento: nome, e-mail, telefone, dados do estabelecimento e informações fornecidas no cadastro ou ao suporte. Utilizamos esses dados para criar e proteger o acesso, confirmar o e-mail, conhecer a operação, responder solicitações e administrar a relação contratual.

No autocadastro, o CPF informado é validado e convertido em um identificador protegido para comparar cadastros e prevenir repetição indevida do teste gratuito. O número completo não é guardado no perfil desse fluxo. O identificador protegido continua sendo dado pessoal. Outros recursos, como documentos fiscais quando habilitados, podem tratar CPF ou CNPJ conforme sua finalidade.

Operação: contatos e endereços de clientes, pedidos, pagamentos registrados, entregas, preferências, observações, avaliações e dados da equipe, conforme o uso do sistema. Eles permitem receber e acompanhar pedidos, atender clientes e organizar a loja. Registros financeiros no sistema não significam, por si só, que o Sintuno processe um pagamento ou receba dados completos de cartão.

Local de entrega no mapa: no cardápio digital, o cliente pode marcar no mapa onde a entrega deve chegar. Ao abrir o mapa, o navegador pede permissão para usar a localização do aparelho, que serve apenas para posicionar o mapa; sem a permissão, o cliente arrasta o mapa até o local. Somente o ponto que o cliente

confirma é guardado no pedido e usado na taxa pela distância, quando a loja cobra assim; o cliente pode tirá-lo antes de enviar. Esse ponto é mostrado à loja e ao entregador da entrega.

Posição do entregador: no aplicativo Sintuno Equipe para Android, com a entrega retirada ou a caminho, a posição do aparelho é enviada à loja a cada 10 a 30 segundos, conforme o deslocamento, inclusive com a tela bloqueada ou com outro aplicativo aberto. Enquanto isso acontece, o celular mostra a notificação "Compartilhando sua localização". O aplicativo pede a permissão de localização apenas durante o uso, nunca a de segundo plano. Pelo navegador, a posição só é enviada com a tela de entregas aberta. O envio termina quando a entrega é concluída, cancelada ou passa para outro entregador, e quando a pessoa sai da conta. Só a última posição fica guardada na entrega, substituída a cada envio, e é apagada no fim da entrega. No mapa da loja, ela aparece por até 15 minutos e somente para quem cuida das entregas. O cliente não vê a posição do entregador. O entregador vê o local de entrega do cliente apenas enquanto a entrega dele está em andamento.

Segurança e comprovação: identificadores da conta e do aparelho, sessões, endereço IP, informações do navegador, datas, registros de ações e evidências dos documentos apresentados e aceitos. Servem para controlar acessos, prevenir abuso, investigar incidentes e demonstrar as condições do serviço. Senhas não são armazenadas em texto aberto.

Os dados chegam da pessoa que se cadastra, do estabelecimento e de sua equipe, dos consumidores que fazem pedidos ou entram em contato e das integrações autorizadas. Evite inserir dados sensíveis em campos de observação quando não forem necessários. A loja deve informar seus clientes e sua equipe sobre os usos sob sua responsabilidade.

3. Por que podemos tratar esses dados

Conforme a finalidade e o papel de cada parte, o tratamento se apoia na execução do contrato ou de procedimentos solicitados antes da contratação, no cumprimento de obrigações legais, no exercício regular de direitos ou em interesse legítimo avaliado com proteção aos direitos das pessoas. Quando depender de consentimento, a autorização deve ser específica e pode ser revogada.

A ciência desta política e o aceite dos termos não autorizam qualquer uso dos dados nem publicidade indiscriminada. Comunicações necessárias ao acesso, à segurança e ao atendimento são distintas de campanhas promocionais. Não vendemos a base de clientes das lojas.

4. Integração com o WhatsApp e a Meta

Quando o cadastro da integração estiver liberado e a loja o autorizar na Meta, o Sintuno recebe os identificadores da conta WhatsApp e do número, o telefone, o nome comercial e uma credencial para a conexão. Ela fica criptografada no servidor. O PIN usado para confirmar o registro do número é enviado à Meta e não é gravado no banco do Sintuno.

A integração recebe mensagens destinadas ao número conectado, identificadores dos remetentes, nomes de perfil quando disponíveis e informações de envio, entrega e leitura. Esses dados permitem organizar as conversas, relacioná-las aos clientes e pedidos e responder pelo atendimento humano ou pelo assistente que a loja habilitar. O conteúdo das respostas e os dados necessários à entrega são enviados à Meta. Notificações da situação da conta podem ser registradas para diagnóstico.

O fluxo descrito utiliza a API oficial do WhatsApp com número dedicado. Ele não importa a agenda pessoal nem o histórico inteiro do aplicativo do celular. A conexão guiada carrega o SDK da Meta somente na etapa dedicada à autorização; a Meta pode receber informações técnicas dessa interação, como IP e navegador, conforme suas próprias políticas.

Desconectar o WhatsApp no Sintuno remove a credencial da conexão armazenada e interrompe seu uso nessa unidade. Isso não apaga automaticamente conversas ou pedidos já registrados, nem exclui a conta que a loja mantém na Meta. Para solicitar a exclusão dos dados no Sintuno, siga as instruções na seção 8. Para remover permissões ou dados mantidos pela própria Meta, utilize também os controles dessa plataforma.

5. Fornecedores e compartilhamento

Utilizamos Google Cloud para a hospedagem da aplicação e serviços Cloudflare para encaminhamento e proteção de tráfego e armazenamento externo de cópias de segurança. O envio de e-mails de acesso utiliza o Resend quando esse provedor está configurado. Esses fornecedores recebem ou armazenam os dados necessários às respectivas funções.

No cardápio digital, o CEP pode ser consultado no ViaCEP para preencher o endereço. Quando a loja cobra a entrega pela distância, a rua, o número, o bairro e a cidade do endereço de entrega são enviados ao OpenStreetMap, pelo serviço Nominatim, para calcular a distância; o resultado fica guardado por um dia para evitar consultas repetidas. As imagens dos mapas do cardápio e da loja são carregadas dos servidores do OpenStreetMap, e o mapa de navegação do aplicativo do entregador, dos servidores do OpenFreeMap; esses serviços recebem o endereço IP do aparelho e a região exibida. Para desenhar a rota da entrega e calcular a previsão de chegada, apenas dois pontos - a saída (a posição do entregador ou o ponto da loja) e o local de entrega - são enviados ao OpenRouteService, serviço da HeiGIT, na Alemanha; a mesma rota fica guardada por até 15 minutos no servidor do Sintuno para evitar consultas repetidas. Nome, telefone e e-mail do cliente nunca são enviados a esses serviços de endereço, mapa e rota. A opção “Usar minha localização”, que enviaria a posição do aparelho ao Nominatim para preencher a rua, está desabilitada na versão publicada nesta data.

A Meta participa do tratamento de mensagens somente quando a integração correspondente é utilizada. Outros serviços de pagamento, entrega, emissão fiscal ou inteligência artificial dependem de habilitação e das condições informadas para o recurso. Recursos em preparação não são ativados pelo simples aceite desta política.

Fornecedores podem tratar dados em outros países. Isso não se limita à localização do servidor principal. As transferências devem observar a legislação de proteção de dados e os mecanismos aplicáveis; você pode solicitar informações sobre os fornecedores envolvidos, destinos e garantias pelo canal de privacidade. Também podemos compartilhar o necessário para cumprir uma obrigação legal ou ordem válida de autoridade e exercer direitos.

6. Cookies e armazenamento no aparelho

Cookies e armazenamento no navegador mantêm a sessão, protegem o acesso e guardam preferências e informações necessárias ao funcionamento, como o andamento do pedido. Apagar ou bloquear esses recursos pode encerrar sessões ou afetar o serviço. O programa da loja mantém dados locais para as operações offline habilitadas.

Esta versão não utiliza o aceite do cadastro como autorização para rastreamento publicitário. Caso sejam oferecidas ferramentas opcionais que dependam de consentimento, a informação e a escolha devem ocorrer separadamente. A autorização na janela da Meta segue também os controles daquela plataforma.

7. Conservação e segurança

Mantemos os dados enquanto necessários para prestar o serviço, manter o histórico operacional solicitado pela loja e cumprir as finalidades informadas. No encerramento ou diante de um pedido de exclusão, avaliamos quais registros podem ser eliminados ou desidentificados e quais precisam de conservação por obrigação legal, segurança ou exercício de direitos. A análise considera a categoria de dado, a finalidade, os prazos aplicáveis e a existência de disputa ou ordem de preservação; não é autorização para conservar tudo indefinidamente.

O cancelamento da assinatura ou a desconexão do WhatsApp não executam uma exclusão geral e imediata. Solicitações de exclusão são atendidas pela equipe pelo canal abaixo. Informaremos o alcance da remoção e, se houver dados que precisem permanecer, o motivo e o critério de conservação. Valores e registros de vendas podem permanecer sem identificação do consumidor quando a finalidade permitir.

As cópias automáticas do banco no servidor têm retenção configurada de 14 dias; as cópias externas, de 60 dias, com limpeza pelo procedimento de backup. A retirada de um dado da base ativa não o elimina instantaneamente dessas cópias. Cópias de arquivos, exportações e cópias extraordinárias para recuperação ou migração exigem análise própria no atendimento da solicitação. O acesso a backups é restrito; uma restauração deve considerar os pedidos de exclusão e as restrições já recebidos.

Adotamos controle de acesso por função e loja, proteção de sessões e credenciais, registro de ações e cópias de segurança. Nenhuma medida garante ausência absoluta de incidentes. Ocorrências são avaliadas e comunicadas às pessoas e autoridades quando exigido pela legislação.

A loja também deve proteger seus computadores, acessos e arquivos exportados. Dados em aparelhos desligados ou em cópias sob controle do estabelecimento não são apagados automaticamente por uma exclusão na nuvem. O atendimento orientará as providências aplicáveis a essas cópias.

8. Seus direitos e como solicitar exclusão

Você pode solicitar confirmação do tratamento, acesso, correção, informações sobre compartilhamento e, quando aplicável, portabilidade, anonimização, bloqueio ou eliminação. Também pode revogar consentimento e pedir revisão de decisões exclusivamente automatizadas que afetem seus interesses, nos casos previstos em lei. O exercício desses direitos é gratuito.

Escreva para desukanpower@gmail.com com o assunto “Privacidade - Sintuno”. Para exclusão, use “Exclusão de dados - Sintuno / WhatsApp”. Informe seu nome, sua relação com a loja, o e-mail da conta ou o número de WhatsApp relacionado ao atendimento e o que deseja solicitar. Envie somente o necessário para localizar os dados. Não envie senhas, PINs, códigos de confirmação ou credenciais.

Não é necessário entrar no sistema para enviar a solicitação. Podemos confirmar a identidade e a autorização de forma proporcional antes de fornecer ou alterar dados. Se você é consumidor de um restaurante, identifique o estabelecimento; ajudaremos a encaminhar o pedido a quem decide o tratamento, sem exigir que você tenha uma assinatura do Sintuno.

A equipe analisará os registros envolvidos e responderá pelo contato informado, observando os prazos legais aplicáveis. Uma eventual recusa total ou parcial será explicada. Não prometemos exclusão automática ou instantânea: podem existir registros necessários a obrigações legais ou direitos de outras pessoas. Você pode acompanhar ou complementar o pedido pelo mesmo e-mail.

Você também pode recorrer à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e aos demais órgãos competentes. Solicitar exclusão no Sintuno não exclui, por si só, dados mantidos pela Meta ou pelo restaurante fora da plataforma.

9. Atualizações desta política

A versão e a data desta política aparecem no início da página. Alterações relevantes serão comunicadas pelos canais disponíveis. Uma mudança no texto não substitui consentimento específico quando ele for necessário e não altera retroativamente os documentos já apresentados ou os aceites registrados.

Identificação e contato

Sintuno | CNPJ 69.381.389/0001-69

Novo Horizonte - BA, Brasil

desukanpower@gmail.com

5. Leis de referência

Estes documentos foram escritos com base nas leis abaixo. Elas valem mesmo quando um ponto não estiver repetido aqui.

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei 13.709/2018: agentes de tratamento, direitos dos titulares, conservação e segurança.

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

Código de Defesa do Consumidor - Lei 8.078/1990, arts. 46, 49, 51 e 54, quando aplicáveis.

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

Decreto 7.962/2013 - identificação, informação, atendimento e arrependimento no comércio eletrônico, quando aplicável.

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm

Código Civil - Lei 10.406/2002: boa-fé, contratos de adesão e obrigações contratuais.

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm

Dúvidas e pedidos

Atendimento comercial pelo WhatsApp (77) 99843-0890. Pedidos sobre dados pessoais (acesso, correção, exclusão): desukanpower@gmail.com, com o assunto "Privacidade - Sintuno". Não envie senhas, PINs ou códigos de confirmação.