



# OLÁ!

Bem-vindo aos **Termos Gerais e Condições de Uso** da Pede Pronto! :)

Para Clientes ;)



## Você

Você é o usuário da Plataforma Pede Pronto, para quem apresentamos os Termos Gerais e Condições de Uso ("Termos").

A Pede Pronto está muito feliz com a sua chegada!



## Pede Pronto



Alelo Instituição de Pagamentos S.A., daqui em diante simplesmente chamada de "Pede Pronto"



CNPJ/ME: 04.740.876/0001-25



Alameda Xingu, nº 512, 3º, 4º e 16º (parte) andares, Edifício "Condomínio Evolution Corporate", Alphaville, CEP 06455-030, Barueri/SP

Estes Termos foram elaborados para esclarecer dúvidas e trazer informações aos Usuários, como **Você**, sobre a **Pede Pronto**!

Por isso, é importante que você leia estas regras na íntegra para entender como utilizar a Plataforma Pede Pronto e suas funcionalidades.



A Pede Pronto permite que Você escolha o estabelecimento comercial, de sua preferência (restaurante/lanchonete/padaria e similares), dentre todos os que se encontram ativos na Plataforma Pede Pronto ("Estabelecimento(s)"). Assim, Você poderá solicitar o pedido que melhor atenda a sua necessidade, de acordo com as opções oferecidas pelo Estabelecimento.



No momento em que fizer o pedido no Estabelecimento escolhido, Você deverá selecionar a forma de retirada do pedido dentre as disponibilizadas pelo Estabelecimento. Isso deverá ser feito com o objetivo de permitir o consumo próprio do pedido, pois a Pede Pronto proíbe a aquisição de produtos para a revenda.



Além disso, por meio da Plataforma Pede Pronto, Você também terá acesso a descontos exclusivos, caso estejam disponíveis de acordo com as regras dos descontos, mediante seu cadastro na Plataforma Pede Pronto, proporcionando comodidade além de diversas vantagens!

Contudo, antes de aproveitar tudo isso e muito mais, para que Você conheça um pouco mais sobre a Pede Pronto é essencial que Você leia estes Termos com atenção.

**VAMOS LÁ!** ✓

## O que você irá encontrar?

**01**



Vamos nos conhecer?

**02**



Como aceitar estes termos?

**03**



Como realizar o seu cadastro?

**04**



Como acessar sua conta?

**05**



Como administramos o seu cadastro?

**06**



Como permitimos a realização dos pedidos?

**07**



Modalidades de pedidos

**08**



Como tratamos os pedidos feitos por você?

09



Como o pagamento de seus pedidos é feito?

10



Práticas proibidas pela Pede Pronto

11



Tratamento de conteúdo

12



Instabilidade na plataforma

13



Como se comunicar com a Pede Pronto?

14



Estes termos vigoram até quando?

15



Situações não previstas nestes termos

16



Legislação e o foro

# 01 VAMOS NOS CONHECER?

**1.1.** Como mencionado acima, é essencial que Você leia e compreenda as condições dispostas nestes Termos antes de se cadastrar na Plataforma Pede Pronto e aceitá-los.



**1.2.** Antes de se cadastrar na Plataforma Pede Pronto e aceitar estes Termos, Você deverá se certificar de que está apto a cumprir todas as obrigações aqui dispostas e em conformidade com as funcionalidades da Plataforma Pede Pronto.



**1.3.** Assim que Você aceitar as obrigações previstas nestes Termos, estas entrarão em vigor e continuarão por tempo indeterminado.



**1.4.** Você poderá consultar estes Termos a qualquer momento no aplicativo da Plataforma Pede Pronto e no site

[PEDE PRONTO](#)

## 02 COMO ACEITAR ESTES TERMOS?

**2.1.** Para aceitar estes Termos, Você deverá utilizar o aplicativo da Pede Pronto.



## 03 COMO REALIZAR O SEU CADASTRO NA PLATAFORMA PEDE PRONTO?

**3.1.** Para Você realizar o cadastro, é necessário acessar a Plataforma Pede Pronto e fornecer as seguintes informações:

 Nome completo

 Endereço eletrônico (e-mail)

 Número de telefone válido

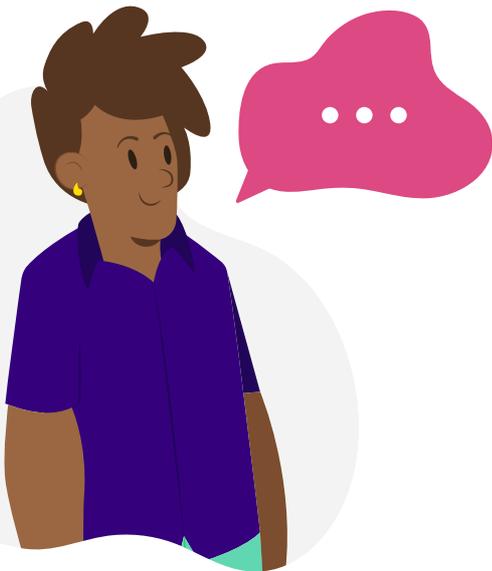
**ou**

 Pelo seu login social

**3.2.** Para que a Pede Pronto confirme que é Você mesmo quem está realizando o cadastro, enviaremos uma mensagem de confirmação e validação de cadastro no e-mail e no telefone informado.

**3.3.** Para manter a segurança da Plataforma, a Pede Pronto poderá requerer outros dados de identificação, como, mas sem se limitar, o seu número de inscrição no Cadastro das Pessoas Físicas ("CPF") e endereço.

**3.4.** Ao realizar seu cadastro, Você declara que:



Leu, compreendeu, concordou e está apto a cumprir todas as obrigações previstas nestes Termos, bem como a realizar transações de pagamento por meio da Plataforma Pede Pronto



Manterá os seus dados cadastrais atualizados e, sempre que solicitado pela Pede Pronto, realizará a atualização tempestiva de seus dados cadastrais



Possui, no mínimo, 18 (dezoito) anos de idade ou, se tiver menos de 18 (dezoito) anos de idade, está realizando o cadastro por meio de seu representante ou está sendo assistido por seus representantes



Caso tenha idade inferior a 18 (dezoito) anos, não realizará pedidos de bebidas alcoólicas



Não praticará atos ilícitos ou qualquer outro ato proibido pela Pede Pronto por meio de sua conta na Plataforma Pede Pronto



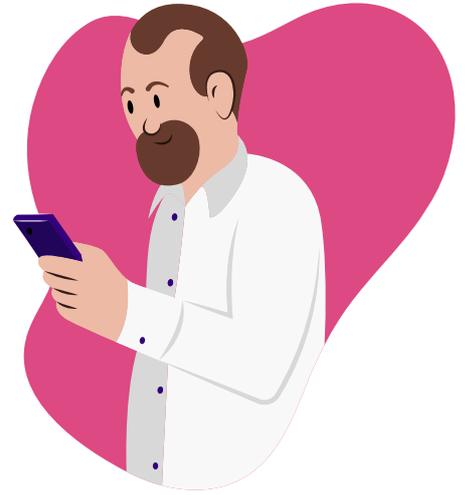
Informará à Pede Pronto, por meio dos canais de comunicação, qualquer situação relacionada a atos ilícitos.

## 04 COMO ACESSAR SUA CONTA

4.1. Para acessar a sua conta, você deve inserir o e-mail e a senha de acesso. Não informe estes dados para terceiros! Você é responsável por eles e deve alterá-los caso alguém descubra.



# 05 COMO A PEDE PRONTO ADMINISTRA O SEU CADASTRO?



**5.1.** Com o intuito de manter a segurança de seu cadastro, a Pede Pronto adota padrões elevados de governança e administração de cadastros.

**5.2.** Nesse sentido, Você está ciente de que:



É vedado criar mais de um cadastro por pessoa na Plataforma e a Pede Pronto poderá excluir cadastros em duplicidade, caso entenda que estão sendo utilizados de forma indevida;



Você é integralmente responsável pela veracidade dos dados informados no seu cadastro, sendo reservada à Pede Pronto a adoção de medidas de suspensão de cadastros;



Caso seja constatada a existência de dados cadastrais inverídicos ou imprecisos, o seu cadastro poderá ser suspenso, de forma temporária ou definitiva, a critério da Pede Pronto, até que o dado informado seja corrigido ou confirmado;



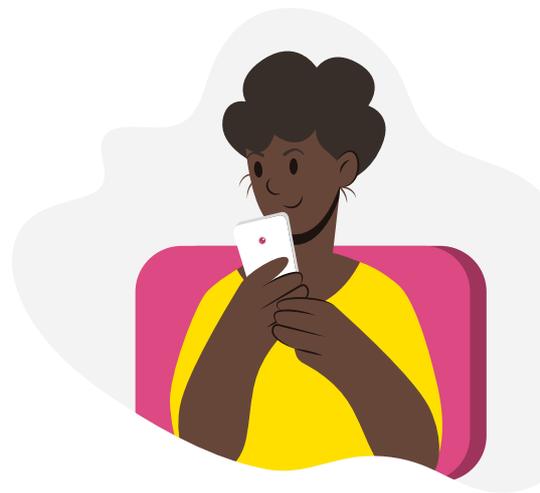
Você é responsável pela guarda e o sigilo do e-mail e senha cadastrados na Plataforma Pede Pronto, os quais são individuais e intransferíveis;



A utilização de sua conta por terceiro, que não seja Você, será de sua própria responsabilidade, ficando a Pede Pronto isenta do pagamento de indenizações decorrentes do uso da plataforma por terceiros.

**5.3.** Com o intuito de manter a integridade da Plataforma, a Pede Pronto poderá cancelar a sua conta e eventuais pedidos solicitados por Você, a seu exclusivo critério, sempre que Você utilize a Plataforma indevidamente, em desacordo com estes Termos, com normas legais, moral ou bons costumes, sem ônus à Pede Pronto e podendo, inclusive, responsabilizar Você por eventuais danos causados em decorrência dessa utilização indevida.

# 06 COMO A PEDE PRONTO PERMITE A REALIZAÇÃO DE SEUS PEDIDOS?

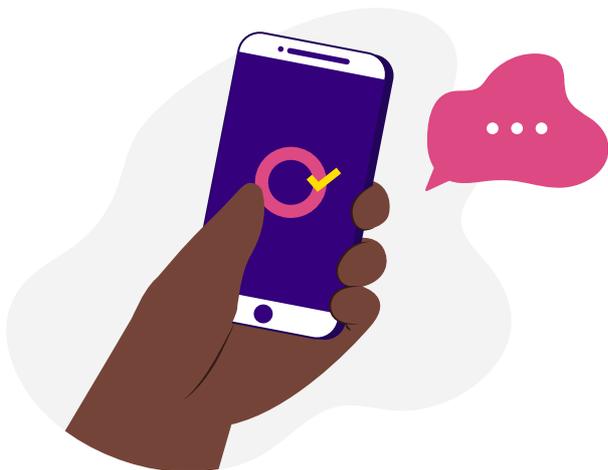


**6.1.** Para que Você possa realizar pedidos por meio da Plataforma Pede Pronto, é essencial que entenda como a Pede Pronto se relaciona com os Estabelecimentos.

**6.2.** A Plataforma Pede Pronto é uma ferramenta facilitadora do contato entre Você e os Estabelecimentos, de modo que os serviços prestados são apenas de intermediação, não sendo a Pede Pronto, em nenhum momento, responsável pela preparação e disponibilização dos pedidos para que você retire.

**6.3.** Os serviços e produtos **adquiridos** por meio da Plataforma Pede Pronto são de responsabilidade exclusiva de cada um dos Estabelecimentos, inclusive em relação às embalagens, preparos, disponibilização, cardápio, imagens, preços, qualidade e demais questões que se refiram à relação de consumo entre Você e o Estabelecimento.

**6.4.** Portanto, conhecendo o funcionamento da Plataforma Pede Pronto, Você está ciente e concorda que a Pede Pronto não tem responsabilidade:



Pela gestão, produção, disponibilização e/ou fornecimento dos produtos e serviços ofertados pelos Estabelecimentos



Por vícios, irregularidades, danos ou defeitos nos produtos e serviços ofertados, fornecidos ou comercializados pelos Estabelecimentos



Pelas informações e publicidade relativa aos serviços e produtos ofertados pelos Estabelecimentos



Pela qualidade dos produtos ou serviços fornecidos pelos Estabelecimento



Pelas interações diretas que Você venha a ter com os Estabelecimentos



Pelo tempo de preparo do produto pelo Estabelecimento



Por diferentes fatores alheios à vontade da Pede Pronto que causem atraso na retirada de seu(s) produto(s)

**6.5.** Você também deve estar ciente de que Pede Pronto não é e nem será responsável, civil ou criminalmente, por consequências relativas ou decorrentes dos eventos acima listados, bem como quaisquer outras consequências que tenham como origem a relação jurídica estabelecida entre Você e os Estabelecimentos.

# 07 QUAIS SÃO AS MODALIDADES DE PEDIDOS PERMITIDAS PELA PEDE PRONTO?

7.1. Quando Você realizar o seu pedido por meio da Plataforma Pede Pronto, as seguintes modalidades de pedido poderão estar disponíveis:



Você retira o seu pedido no Estabelecimento



O atendente do Estabelecimento entrega o pedido para Você, na mesa do Estabelecimento

A disponibilidade da modalidade de pedido é definida pelo Estabelecimento no momento da contratação da Pede Pronto, podendo ser consultada na Plataforma Pede Pronto no momento de conclusão de seu pedido.



# 08 COMO A PEDE PRONTO TRATA OS PEDIDOS REALIZADOS POR VOCÊ?

8.1. Além de realizar a intermediação entre Você e o Estabelecimento, a Plataforma Pede Pronto também oferece diversas funcionalidades para que Você possa administrar os seus pedidos:

Em regra, os preços dos itens do cardápio são demonstrados em reais, sendo o Estabelecimento exclusivamente responsável por sua determinação





A forma escolhida para a retirada de seus produtos será apontada na plataforma Pede Pronto, cabendo a Você conferi-la, sendo de sua responsabilidade qualquer erro nesse sentido

Se você tiver menos que 18 (dezoito) anos de idade, Você não poderá fazer pedido de bebidas alcoólicas pela Plataforma Pede Pronto



A Plataforma Pede Pronto fornecerá um tempo estimado de preparo e retirada de seu produto, o qual pode variar de acordo com a quantidade e produção do Estabelecimento

Considerando que é possível que o Estabelecimento permita que Você retire o pedido no Estabelecimento, se Você optar por essa modalidade de pedido, Você deverá estar presente no Estabelecimento dentro do tempo de preparo estimado, apontado na Plataforma Pede Pronto, pois não será possível o cancelamento do pedido caso não esteja no Estabelecimento no momento da retirada



A Plataforma Pede Pronto permite que Você confira o seu pedido antes de efetivá-lo, sendo sua responsabilidade a realização desta conferência, pois não será possível cancelar o pedido por erro na escolha dos itens ou qualquer outro tipo de equívoco

A Plataforma Pede Pronto permite que Você visualize todos os produtos apontados como disponíveis pelos Estabelecimentos



A Pede Pronto enviará a Você notificações de *push* quando ocorrerem alterações no *status* dos pedidos

**8.2.** Caso tenha problemas durante o processo de realização de seu pedido, podemos avaliar a possibilidade de cancelamento, de forma individualizada, sendo necessário que entre em contato com a Pede Pronto por meio do Canal de Atendimento:



## 09 COMO O PAGAMENTO DE SEUS PEDIDOS É FEITO?

**9.1.** Para realizar o pagamento de seu pedido, Você está ciente de que:



Poderá indicar um dos meios de pagamento listados na Plataforma Pede Pronto, de acordo com a disponibilidade e aceitabilidade do Estabelecimento

Como consequência, nem todos os meios de pagamento poderão estar disponíveis em determinados Estabelecimentos, pois tal disponibilidade depende da indicação de aceitabilidade feita pelo próprio Estabelecimento



Sendo assim, a Pede Pronto não garante que haverá uma manutenção da aceitabilidade dos meios de pagamento por parte dos Estabelecimentos, podendo haver variações em sua aceitabilidade sem aviso prévio

Antes de efetivar o pedido, Você deve conferir se o meio de pagamento escolhido por Você está disponível para pagamento do pedido que Você pretende realizar, sendo de sua responsabilidade a realização dessa conferência; e



Você também deverá fornecer as informações sobre os meios de pagamento para efetuar-lo, conforme solicitado, bem como garantir que seus fundos são suficientes

**9.2.** Os casos de estorno serão analisados de forma individualizada pela Pede Pronto, por meio do Canal de Atendimento, sendo que a responsabilidade pela efetivação do estorno é da emissora do cartão que definem prazos e processos para sua efetivação.

CANAL DE ATENDIMENTO



(11) 4004 9777

**9.3.** A Pede Pronto garante a confidencialidade de todas as informações relativas aos pagamentos dos pedidos por meio da Plataforma Pede Pronto, comprometendo-se a resguardar referidos dados e a manter a sua integridade durante todo o procedimento de transação.

## 10 QUAIS SÃO AS PRÁTICAS PROIBIDAS PELA PEDE PRONTO?

**10.1.** Para manter um ambiente saudável para todos os participantes, a Pede Pronto zela pela manutenção da gentileza e civilidade no âmbito da Plataforma Pede Pronto, contando com a colaboração de cada um de Vocês para o alcance desse ideal.

**10.2.** Sendo assim, uma vez cadastrado, Você passa a ser responsável pelos próprios conteúdos inseridos na Plataforma Pede Pronto, sendo absolutamente proibidas as seguintes práticas:



Intimidar, assediar, difamar, ou qualquer prática enquadrada como bullying, contra outros Consumidores, Estabelecimentos e interlocutores da Pede Pronto



Discursos de ódio, preconceituosos, ameaçadores, que incitem a violência e apologia a crimes, além de discursos com ofensas gráficas ou termos desnecessários



Utilizar termos e palavras:

(i) de baixo calão;

(ii) que afrontem a lei, a moral e os bons costumes;

(iii) considerados imorais, ofensivos, questionáveis, violadores de propriedade intelectual ou de qualquer forma danosos.



**10.3.** Todo e qualquer conteúdo que seja enquadrado em um dos itens acima pela Pede Pronto poderá ser livremente removido, sem prejuízo do bloqueio de seu cadastro na Plataforma Pede Pronto e a aplicação das penalidades cabíveis e de representação aos órgãos públicos competentes.

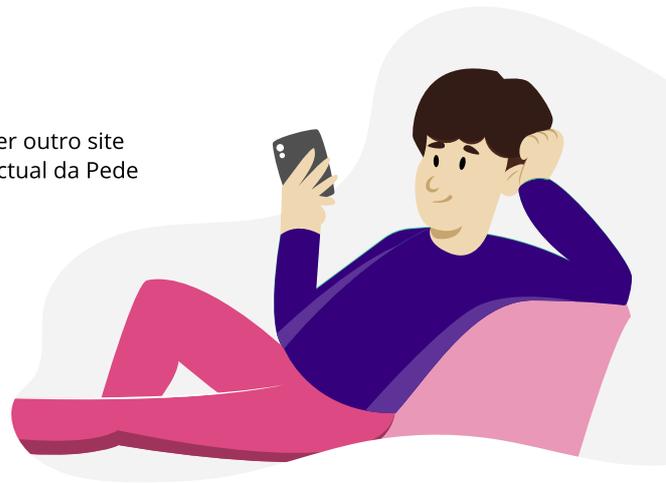
A Pede Pronto foi criada para ser uma forma prática e fácil de você acessar os fornecedores de produtos e serviços. Não utilize a plataforma para outra finalidade além dessa.



# 11 COMO O CONTEÚDO DA PLATAFORMA PEDE PRONTO É TRATADO?

**11.1.** Todo o conteúdo disponível na Plataforma Pede Pronto, ou em qualquer outro site operado em conjunto com ela, é protegido por direito de propriedade intelectual da Pede Pronto ou dos Estabelecimentos, incluindo, sem limitação:

- Marcas
- Logotipos
- Textos, Gráficos
- Fotografias
- Vídeos
- Conteúdo De Áudio
- Telas
- Programas de computador
- Bancos de dados
- Arquivos de transmissão
- Demais instrumentos que lhe permitam o acesso e uso da conta Pede Pronto.



**11.2.** Os elementos listados acima não devem ser considerados como de domínio público, ficando proibida cópia, reprodução, distribuição, transmissão, publicação, conexão ou qualquer outra modificação desse conteúdo sem a prévia e expressa autorização da Pede Pronto, em qualquer hipótese.

**11.3.** Ciente destas condições, Você declara e reconhece que o download ou a captação de qualquer conteúdo da Plataforma não lhe conferem a propriedade sobre conteúdo ali disponível.

A reprodução, total ou parcial, do conteúdo disponível na Plataforma, sem a prévia e expressa autorização da Pede Pronto, assim como qualquer outra violação do disposto nesta cláusula, constituirá infração aos direitos de propriedade intelectual da Pede Pronto, sujeitando Você às sanções administrativas, civis e criminais aplicáveis.



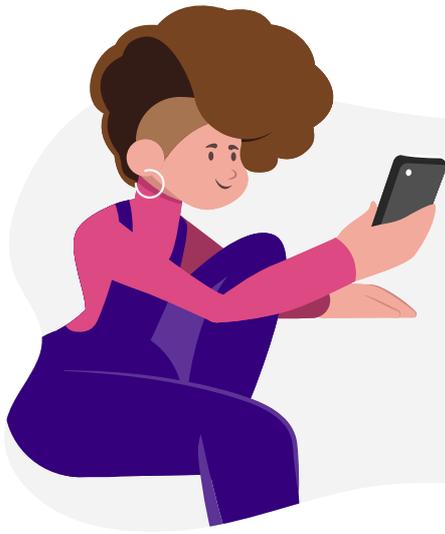
# 12 É POSSÍVEL QUE A PLATAFORMA PEDE PRONTO APRESENTE INSTABILIDADES?

**12.1.** Infelizmente, como todo sistema tecnológico, a Plataforma pode passar por eventuais momentos de instabilidade, de modo que a Pede Pronto não garante seu acesso contínuo e ininterrupto.

**12.2.** Caso a Plataforma passe por um momento de instabilidade, Você deve estar ciente de que a Pede Pronto poderá suspender, temporariamente, para adotar as medidas necessárias com a finalidade de reestabelecer o seu funcionamento, sem que a Pede Pronto avise a Você previamente sobre esse procedimento.

**12.3.** Na hipótese de as medidas adotadas pela Pede Pronto para restabelecer o funcionamento da Plataforma não alcançarem o resultado esperado, a Pede Pronto poderá interromper a disponibilização da Plataforma, sem que avise a Você ou obtenha a sua autorização previamente, até seu restabelecimento.

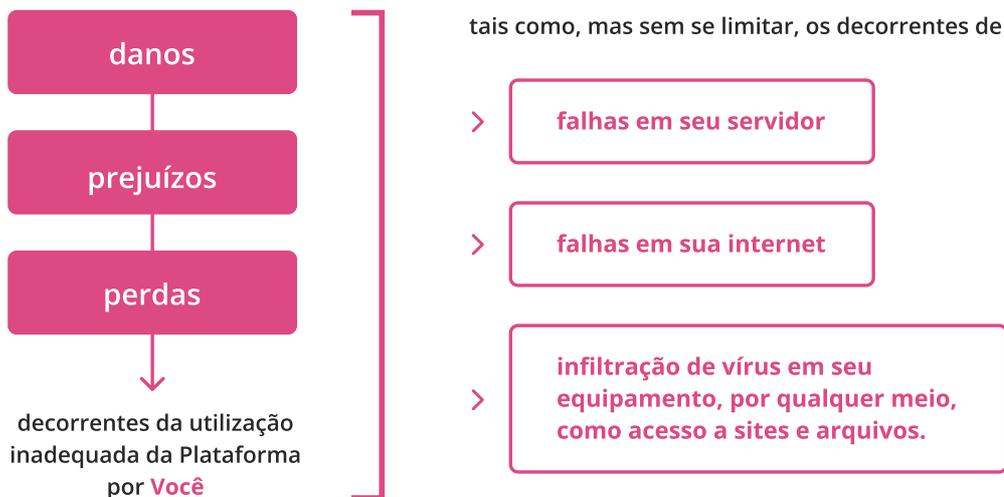
**12.4.** Com a interrupção dos serviços, a Pede Pronto disponibilizará a Você, no Website, os canais necessários para o exercício de eventuais direitos decorrentes dessa interrupção.



A Pede Pronto apenas se responsabiliza pelos danos causados a Você por eventuais falhas que a própria Pede Pronto tenha dado causa.



**12.5.** Você deve estar ciente de que a Pede Pronto não é responsável por



**12.6.** A Pede Pronto também não se responsabiliza por danos, prejuízos e perdas decorrentes dos aparelhos que Você utiliza para acessar a Plataforma, cabendo a Você a manutenção da integridade de seus aparelhos para a utilização adequada da Plataforma.

## 13 COMO SE COMUNICAR COM A PEDE PRONTO?

**13.1.** A equipe Pede Pronto está preparada para atender a Você e solucionar as suas demandas da forma mais rápida e fácil possível, o que deverá ser feito por meio do Canal de Atendimento da Pede Pronto e para tirar dúvidas sobre os nossos serviços, seguem nossos telefones e horários de atendimento:

**TELEFONE**

4004 9777

**WHATSAPP**

+55 1140049777

Atendimento de segunda a sexta das 09h às 22:30hs. Sábados e domingos das 10h às 22:30hs.



Mantenha sempre seu endereço eletrônico e telefone para contato indicado no cadastro da Plataforma Pede Pronto atualizados, pois a Pede Pronto poderá utilizar ambos os dados de contato para se comunicar com Você.



# 14 ESTES TERMOS VIGERÃO ATÉ QUANDO?

**14.1.** A Pede Pronto está sempre buscando aperfeiçoar os seus serviços, de modo que estes Termos poderão ser atualizados, sempre que necessário, para refletir os aprimoramentos, em conformidade com a legislação e demais normas aplicáveis.

**14.2.** Quando ocorrer a atualização destes Termos, a Pede Pronto comunicará este ato a Você, dando o prazo de 10 (dez) dias para que Você possa manifestar a sua concordância ou discordância com os Termos, de modo que, findado este período sem que Você tenha se manifestado sobre o assunto, a Pede Pronto considerará que os Termos foram plenamente aceitos por Você.



10 dias

**Atualização dos Termos****Aceitação dos Termos**

**14.3.** A Pede Pronto tem como objetivo fazer com que Você continue a utilizar a Plataforma Pede Pronto, mesmo com a atualização dos Termos. Caso Você não concorde com as novas condições, Você poderá excluir a sua conta a qualquer momento clicando em

Opções Avançadas > Apagar minha conta



dentro do seu Perfil

## 15 O QUE ACONTECE COM AS SITUAÇÕES NÃO PREVISTAS NESTES TERMOS?

**15.1.** Com o intuito de manter a qualidade de seus serviços, caberá exclusivamente à Pede Pronto a resolução de situações não previstas nestes Termos, mas que venham a ser levantadas por Você.

## 16 QUAL A LEGISLAÇÃO E O FORO APLICADOS A ESTES TERMOS?

**16.1.** Os presentes Termos serão regidos e interpretados de acordo com a legislação da República Federativa do Brasil.

**16.2.** Fica eleito como foro da comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, como competente para dirimir eventuais dúvidas, controvérsias decorrentes da interpretação e cumprimento destes Termos.

**16.3.** Os presentes Termos foram atualizados na data de 08 de janeiro de 2025.

LEITURA  
FINALIZADA

