



Termos de Uso — AtendeMais

Versão: 1.0

Data de vigência: 01/07/2026

Última atualização: 01/07/2026

1. Introdução e Aplicabilidade

1.1 Estes Termos de Uso (“Termos”) regulam o acesso e a utilização da plataforma AtendeMais, operada por Lassance Serviços em Tecnologia LTDA, inscrita no CNPJ sob o n.º 40.174.355/0001-11, doravante denominada “**AtendeMais**”.

1.2 Estes Termos se aplicam a todas as pessoas que utilizam a Plataforma, incluindo: - **Usuários Operacionais:** funcionários e colaboradores do Estabelecimento que acessam o sistema de gestão (administradores, supervisores, garçons, cozinheiros e demais funções operacionais); - **Consumidores Finais:** clientes dos restaurantes e estabelecimentos parceiros que acessam o cardápio digital, realizam pedidos ou se identificam na Plataforma.

1.3 Ao acessar ou utilizar qualquer funcionalidade da Plataforma — inclusive o cardápio digital via QR Code — o usuário declara ter lido, compreendido e aceito estes Termos.

1.4 Caso o usuário não concorde com qualquer disposição aqui contida, deve abster-se de utilizar a Plataforma.

2. Sobre a Plataforma AtendeMais

2.1 A AtendeMais é uma plataforma de gestão para estabelecimentos do ramo alimentício que oferece, entre outras funcionalidades: - Cardápio digital acessível por QR Code ou dispositivo disponibilizado pelo Estabelecimento; - Sistema de registro e acompanhamento de pedidos; - Ferramentas de gestão operacional e relatórios para o Estabelecimento; - Funcionalidades de relacionamento com consumidores, mediante consentimento explícito.

2.2 A AtendeMais atua como fornecedora de tecnologia para os Estabelecimentos parceiros. O AtendeMais **não é** o fornecedor dos produtos (alimentos e bebidas), não é responsável pela qualidade, preparo, entrega ou adequação dos itens do cardápio, nem pela operação do estabelecimento em si. Todas as obrigações relacionadas ao fornecimento dos produtos são exclusivas do Estabelecimento.

3. Usuários Operacionais — Cadastro e Acesso

3.1 Criação de Conta

3.1.1 O acesso de Usuários Operacionais é criado e gerenciado pelo administrador do Estabelecimento, que é responsável por conceder, controlar e revogar os acessos de sua equipe.



3.1.2 O usuário é responsável por: - Manter suas credenciais de acesso (login e senha) em sigilo absoluto; - Não compartilhar seu acesso com terceiros; - Comunicar imediatamente ao administrador do Estabelecimento qualquer uso não autorizado de sua conta.

3.1.3 Cada usuário deve utilizar a conta correspondente ao seu papel e nível de acesso. A utilização de credenciais de outro usuário é expressamente vedada.

3.2 Responsabilidade pelo Uso

3.2.1 O Usuário Operacional responde por todas as ações realizadas com suas credenciais, incluindo pedidos registrados, alterações no cardápio (quando permitidas por seu nível de acesso) e demais interações com a Plataforma.

3.2.2 A AtendeMais e o Estabelecimento podem registrar logs de ações realizadas na Plataforma para fins operacionais, de segurança e auditoria.

4. Consumidores Finais — Cardápio Digital e Identificação

4.1 Acesso ao Cardápio Digital

4.1.1 O acesso ao cardápio digital é público e não exige identificação prévia. Qualquer pessoa com acesso ao QR Code do Estabelecimento pode visualizar o cardápio.

4.1.2 A realização de pedidos pode exigir, dependendo do plano contratado pelo Estabelecimento, a identificação do Consumidor Final.

4.2 Identificação do Consumidor Final

4.2.1 A identificação é **sempre voluntária e opcional**. O Consumidor Final pode optar por realizar pedidos de forma anônima sempre que o Estabelecimento assim permitir.

4.2.2 Ao se identificar voluntariamente, o Consumidor Final pode fornecer: - Nome; - Número de telefone (WhatsApp); - E-mail; - CPF (para fins de histórico e benefícios da rede); - Data de aniversário (opcional).

4.2.3 A coleta dessas informações é condicionada à obtenção de consentimento livre e informado, conforme apresentado no momento do cadastro.

4.3 Consentimentos e Finalidades

4.3.1 Consentimento para dados cadastrais (obrigatório para identificação): ao se cadastrar, o Consumidor Final autoriza o armazenamento de seus dados para possibilitar o histórico de pedidos, programas de fidelidade e benefícios oferecidos pelo Estabelecimento.

4.3.2 Consentimento para comunicações de marketing (opcional): o Consumidor Final pode, de forma separada e voluntária, autorizar o recebimento de comunicações promocionais do Estabelecimento por WhatsApp ou e-mail. Este consentimento pode ser revogado a qualquer tempo.

4.3.3 Consentimento para a Rede AtendeMais (opcional): o Consumidor Final pode autorizar o compartilhamento de seu perfil e padrões de comportamento com outros Estabelecimentos parceiros da rede AtendeMais, para fins de personalização de experiência e recomendações em outros estabelecimentos da rede. Este consentimento é independente dos anteriores e pode ser revogado a qualquer momento.



4.3.4 A recusa de qualquer consentimento não impede o acesso ao cardápio nem a realização de pedidos, ressalvadas as condições específicas de cada funcionalidade.

5. Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

5.1 Base legal. O tratamento de dados pessoais pela AtendeMais, na condição de operadora de dados, ocorre com base no consentimento do titular e no legítimo interesse, conforme previsto na Lei n.º 13.709/2018 (LGPD).

5.2 Dados coletados e finalidades:

Dado	Finalidade	Retenção
Nome	Identificação do consumidor e personalização da experiência	Enquanto o cadastro estiver ativo
Telefone (WhatsApp)	Comunicação do Estabelecimento e confirmação de pedidos	Enquanto o cadastro estiver ativo
E-mail	Comunicações do Estabelecimento	Enquanto o cadastro estiver ativo
CPF	Identificação unificada na rede; armazenado de forma criptografada	Enquanto o cadastro estiver ativo
Data de aniversário	Benefícios e promoções personalizadas	Enquanto o cadastro estiver ativo
Histórico de pedidos	Personalização, recomendações e programa de fidelidade	Enquanto o cadastro estiver ativo
Dados de navegação e interação	Melhoria da Plataforma e segurança	Conforme política de cookies

5.3 Compartilhamento de dados. Os dados pessoais dos Consumidores Finais podem ser compartilhados com: - O Estabelecimento parceiro no qual o consumidor se identificou; - Outros Estabelecimentos da rede AtendeMais, somente mediante consentimento específico do consumidor; - Fornecedores de serviços da AtendeMais (como provedores de envio de e-mail e SMS), na estrita medida necessária para a prestação dos serviços, sob obrigações contratuais de confidencialidade; - Autoridades públicas, quando exigido por lei ou ordem judicial.

5.4 Direitos do titular. Em conformidade com a LGPD, o Consumidor Final tem direito a: - **Confirmação e acesso:** saber quais dados estão armazenados; - **Correção:** solicitar a atualização de dados incompletos ou incorretos; - **Anonimização ou eliminação:** solicitar a exclusão de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a lei; - **Portabilidade:** receber seus dados em formato estruturado; - **Revogação do consentimento:** cancelar autorizações concedidas a qualquer momento; - **Oposição:** manifestar-se contra o tratamento realizado com base em legítimo interesse.

5.5 Exercício de direitos. Para exercer qualquer dos direitos acima, o Consumidor Final pode: - Utilizar as configurações de privacidade disponíveis dentro da Plataforma;



ou - Entrar em contato com a AtendeMais pelo e-mail suporte@atendemais-ia.com ou com o Estabelecimento diretamente.

5.6 Encarregado de Dados (DPO). O contato do Encarregado de Proteção de Dados da AtendeMais é: dpo@atendemais-ia.com.

5.7 A AtendeMais não realiza venda de dados pessoais a terceiros sob hipótese alguma.

6. Segurança e Menores de Idade

6.1 A Plataforma não é destinada a menores de 18 (dezoito) anos sem o consentimento expresso de seu responsável legal.

6.2 A AtendeMais não coleta intencionalmente dados de menores de 18 anos sem consentimento dos responsáveis. Caso identifique tal situação, os dados serão eliminados.

6.3 Os usuários são responsáveis pela segurança de seus próprios dispositivos e conexões de internet ao acessar a Plataforma.

7. Conduta Proibida

É expressamente vedado a qualquer usuário da Plataforma:

7.1 Fornecer informações falsas ou imprecisas no cadastro;

7.2 Utilizar a Plataforma para fins fraudulentos, ilícitos ou prejudiciais a terceiros;

7.3 Tentar acessar áreas da Plataforma para as quais não possui autorização;

7.4 Interferir no funcionamento normal da Plataforma ou tentar sobrecarregá-la intencionalmente;

7.5 Realizar ataques de segurança, tentativas de invasão, injeção de código ou qualquer atividade maliciosa;

7.6 Coletar dados de outros usuários da Plataforma sem autorização;

7.7 Utilizar ferramentas automatizadas (bots, scrapers) para acessar ou coletar informações da Plataforma sem autorização prévia e por escrito da AtendeMais;

7.8 Reproduzir, copiar ou distribuir conteúdo da Plataforma sem autorização.

8. Conteúdo do Estabelecimento

8.1 O conteúdo do cardápio (fotos, descrições, preços, informações nutricionais, alergênicos) é de responsabilidade exclusiva do Estabelecimento.

8.2 A AtendeMais não verifica, valida nem se responsabiliza pela precisão, completude ou conformidade das informações publicadas pelos Estabelecimentos em seus cardápios.

8.3 Dúvidas, reclamações ou problemas relacionados aos produtos, atendimento, preços, qualidade ou qualquer aspecto da operação do Estabelecimento devem ser direcionados diretamente ao Estabelecimento.



8.4 Caso o Consumidor Final identifique conteúdo inadequado, incorreto ou potencialmente fraudulento em um cardápio, pode reportar à AtendeMais pelo canal contato@atendemais-ia.com.

9. Limitação de Responsabilidade

9.1 A AtendeMais não garante que a Plataforma estará sempre disponível, livre de erros ou interrupções, especialmente em razão de fatores externos ao seu controle.

9.2 A AtendeMais não é responsável por: - Danos decorrentes de falha ou interrupção temporária do serviço; - Decisões tomadas com base em informações disponibilizadas na Plataforma; - Atos ou omissões dos Estabelecimentos parceiros; - Danos causados por uso indevido ou não autorizado das credenciais do usuário; - Problemas de conectividade do dispositivo do usuário.

9.3 Na extensão máxima permitida pela legislação aplicável, a responsabilidade da AtendeMais perante Consumidores Finais fica limitada aos danos diretos comprovadamente causados por falha exclusiva da AtendeMais.

10. Propriedade Intelectual

10.1 Todos os elementos visuais, textuais e funcionais da Plataforma — incluindo marca, logotipos, design, ícones e conteúdo proprietário — são de titularidade da AtendeMais, protegidos pelas leis brasileiras de propriedade intelectual.

10.2 É proibida a reprodução, cópia, distribuição ou uso comercial de qualquer elemento da Plataforma sem autorização prévia e por escrito da AtendeMais.

10.3 O conteúdo inserido pelos Estabelecimentos (cardápio, imagens, descrições) é de propriedade do próprio Estabelecimento.

11. Cookies e Tecnologias de Rastreamento

11.1 A Plataforma utiliza cookies e tecnologias similares para garantir o funcionamento adequado, melhorar a experiência do usuário, realizar análises de uso e fins de segurança.

11.2 Os tipos de cookies utilizados são: - **Cookies essenciais:** necessários para o funcionamento básico da Plataforma; não podem ser desativados; - **Cookies analíticos:** coletam dados de uso de forma agregada e anonimizada para melhoria da Plataforma; - **Cookies de preferência:** armazenam configurações escolhidas pelo usuário.

11.3 O usuário pode gerenciar as preferências de cookies por meio das configurações de seu navegador. A desativação de cookies essenciais pode comprometer o funcionamento da Plataforma.

12. Alterações nestes Termos



12.1 Estes Termos podem ser atualizados periodicamente. Alterações relevantes serão comunicadas por meio de notificação na Plataforma ou por e-mail (quando disponível).

12.2 A continuidade do uso da Plataforma após a data de vigência das alterações implica aceite das novas condições.

12.3 A versão vigente destes Termos está sempre disponível em <https://atendemais-ia.com>.

13. Canal de Atendimento e Ouvidoria

13.1 Para dúvidas, solicitações ou reclamações relacionadas a estes Termos ou ao uso da Plataforma, o usuário pode entrar em contato com a AtendeMais pelos seguintes canais:

- **E-mail geral:** suporte@atendemais-ia.com
- **E-mail de privacidade / DPO:** dpo@atendemais-ia.com

13.2 Reclamações referentes a produtos, atendimento ou experiência nos Estabelecimentos devem ser direcionadas diretamente ao Estabelecimento em questão.

13.3 O Consumidor Final também pode registrar reclamações no Procon de sua cidade ou na plataforma federal consumidor.gov.br.

14. Disposições Finais

14.1 Lei aplicável. Estes Termos são regidos pela legislação brasileira, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990), o Marco Civil da Internet (Lei n.º 12.965/2014) e a LGPD (Lei n.º 13.709/2018).

14.2 Foro. Fica eleito o foro da Comarca de Rio de Janeiro/RJ para dirimir questões oriundas destes Termos, sem prejuízo da faculdade do Consumidor Final de acionar o juizado especial de sua comarca.

14.3 Independência das cláusulas. Se qualquer cláusula destes Termos for considerada inválida, as demais permanecerão em pleno vigor.

AtendeMais — “Atenda mais. Fature mais. Dependenda menos.”