



Termos de Serviço — AtendeMais

Versão: 1.0

Data de vigência: 01/06/2026

Última atualização: 01/06/2026

1. Das Partes e do Objeto

1.1 Estes Termos de Serviço (“Termos”) constituem um contrato juridicamente vinculante entre:

- **CONTRATADA:** Lassance Serviços em Tecnologia LTDA, inscrita no CNPJ sob o n.º 40.174.355/0001-11, doravante denominada “**AtendeMais**”; e
- **CONTRATANTE:** O estabelecimento do ramo alimentício (restaurante, lanchonete, bar ou similar) que aderiu à plataforma, representado pelo responsável legal que realizou o cadastro, doravante denominado “**Estabelecimento**” ou “**Cliente**”.

1.2 A AtendeMais disponibiliza uma plataforma digital de gestão de pedidos, cardápio digital, relacionamento com clientes e ferramentas de gestão operacional para estabelecimentos do ramo alimentício, acessível por assinatura mensal, conforme os planos descritos nestes Termos (“Plataforma” ou “Serviços”).

1.3 Ao realizar o cadastro, selecionar um plano e utilizar a Plataforma, o Estabelecimento declara ter lido, compreendido e aceito integralmente estes Termos.

2. Definições

Para fins destes Termos, aplicam-se as seguintes definições:

Termo	Definição
Plataforma	Conjunto de funcionalidades e serviços digitais disponibilizados pela AtendeMais, acessados via navegador web ou dispositivo compatível
Tenant	Conta individual do Estabelecimento na Plataforma, com seus dados, configurações e usuários isolados
Usuário	Qualquer pessoa autorizada pelo Estabelecimento a acessar a Plataforma (administradores, supervisores, garçons, cozinheiros, etc.)
Consumidor Final	Cliente do Estabelecimento que acessa o cardápio digital ou realiza pedidos através da Plataforma
Dados de Consumidores	Informações pessoais dos Consumidores Finais coletadas durante a utilização da Plataforma
Plano	Modalidade de assinatura contratada, que determina as funcionalidades disponíveis e o valor mensal



Período de Vigência	Prazo de duração do contrato, contado a partir da ativação da conta
----------------------------	---

3. Planos, Funcionalidades e Preços

3.1 A AtendeMais oferece os seguintes planos de assinatura, com as respectivas funcionalidades e preços:

Plano Básico — R\$ 59,00/mês

- Cardápio digital com QR Code
- Recebimento de pedidos anônimos (sem identificação do consumidor)
- Painel de acompanhamento de pedidos

Plano Médio — R\$ 99,00 a R\$ 149,00/mês

- Todas as funcionalidades do Plano Básico
- Identificação de consumidores (com consentimento)
- Tela de cozinha (KDS) em tempo real
- Painel do Salão (gestão de mesas e comandas)
- Histórico de pedidos por consumidor

Plano Premium — R\$ 199,00 a R\$ 299,00/mês

- Todas as funcionalidades do Plano Médio
- Controle de estoque e ficha técnica
- Módulo financeiro (P&L, KPIs, comissões)
- Campanhas de retenção e reativação de clientes
- Funcionalidades de inteligência e recomendação

3.2 Os valores dos planos podem ser ajustados pela AtendeMais mediante comunicação prévia ao Estabelecimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. O ajuste não se aplica ao período de vigência já pago.

3.3 A AtendeMais se reserva o direito de oferecer promoções, períodos de teste gratuito ou condições especiais, que não constituem precedente para renovações futuras.

3.4 As funcionalidades disponíveis em cada plano podem evoluir ao longo do tempo. A AtendeMais poderá adicionar novas funcionalidades sem custo adicional, mas poderá também criar módulos premium adicionais mediante comunicação prévia.

4. Contratação, Vigência e Renovação

4.1 O contrato entra em vigor na data de conclusão do cadastro e pagamento da primeira mensalidade pelo Estabelecimento.

4.2 A vigência mínima é de 1 (um) mês, renovando-se automaticamente por períodos iguais e sucessivos, salvo manifestação em contrário de qualquer das partes observando o prazo de aviso prévio estabelecido na Cláusula 9.

4.3 O Estabelecimento que desejar cancelar a assinatura deverá fazê-lo por meio dos canais oficiais de atendimento da AtendeMais com antecedência mínima de 30 (trinta)



dias em relação à data de renovação. A não observância do prazo implicará a cobrança da mensalidade do período subsequente.

4.4 Períodos de teste gratuito, quando concedidos, não geram direito adquirido à continuidade das condições sem pagamento.

5. Pagamento e Faturamento

5.1 A cobrança é realizada mensalmente, de forma antecipada, no primeiro dia de cada período de vigência, por meio do método de pagamento cadastrado pelo Estabelecimento.

5.2 São aceitas as seguintes formas de pagamento: cartão de crédito, boleto bancário, PIX ou outros meios indicados na Plataforma no momento da contratação.

5.3 O não pagamento na data de vencimento ensejará: - Envio de notificação ao Estabelecimento pelos canais cadastrados; - Suspensão temporária do acesso à Plataforma após 5 (cinco) dias de inadimplência; - Encerramento da conta após 30 (trinta) dias de inadimplência, com preservação dos dados por prazo mínimo adicional de 30 (trinta) dias.

5.4 Valores pagos são não reembolsáveis, salvo nas hipóteses expressamente previstas nestes Termos ou por determinação legal.

5.5 Sobre valores em atraso incidem juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e multa de 2% (dois por cento), além de correção monetária pelo IPCA.

5.6 A emissão de nota fiscal eletrônica ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis após a confirmação do pagamento.

6. Obrigações da AtendeMais

A AtendeMais se compromete a:

6.1 Disponibilizar a Plataforma de forma contínua, com disponibilidade-alvo mínima de 99% (noventa e nove por cento) do tempo, medida mensalmente, excluídos períodos de manutenção programada com aviso prévio mínimo de 24 horas;

6.2 Comunicar ao Estabelecimento, com a maior antecedência possível, sobre interrupções não programadas que afetem o funcionamento da Plataforma;

6.3 Adotar medidas técnicas e organizacionais razoáveis para garantir a segurança dos dados armazenados na Plataforma;

6.4 Prestar suporte técnico por meio dos canais oficiais (e-mail, chat ou outros meios disponibilizados), com prazo de primeira resposta de até 1 (um) dia útil para solicitações de nível crítico e 3 (três) dias úteis para demais solicitações;

6.5 Comunicar ao Estabelecimento, em prazo razoável, qualquer incidente de segurança que possa afetar os dados sob sua guarda;

6.6 Não divulgar os dados e informações do Estabelecimento a terceiros não autorizados, exceto por determinação legal ou judicial;

6.7 Manter backups dos dados do Estabelecimento durante o período de vigência do contrato e por até 30 (trinta) dias após o encerramento da conta.



7. Obrigações do Estabelecimento

O Estabelecimento se compromete a:

- 7.1** Fornecer informações verdadeiras, precisas e atualizadas no cadastro, mantendo os dados sempre atualizados;
 - 7.2** Manter a confidencialidade de suas credenciais de acesso, sendo responsável por todas as ações realizadas com seu login;
 - 7.3** Utilizar a Plataforma em conformidade com estes Termos, com a legislação vigente e com as boas práticas do setor;
 - 7.4** Não compartilhar credenciais de acesso com pessoas não autorizadas nem ceder ou sublicenciar o acesso a terceiros;
 - 7.5** Ser responsável pelo conteúdo inserido na Plataforma (cardápio, preços, descrições, imagens), garantindo que não infringe direitos de terceiros e está em conformidade com as regulamentações aplicáveis (Código de Defesa do Consumidor, ANVISA, normas sanitárias locais, etc.);
 - 7.6** Obter os consentimentos necessários dos Consumidores Finais para a coleta e tratamento de seus dados, conforme exigido pela LGPD (Lei n.º 13.709/2018), quando o Estabelecimento optar por ativar as funcionalidades de identificação de consumidores;
 - 7.7** Comunicar imediatamente à AtendeMais qualquer suspeita de uso não autorizado de sua conta ou violação de segurança;
 - 7.8** Não utilizar a Plataforma para fins ilícitos, fraudulentos ou que violem direitos de terceiros;
 - 7.9** Manter licenças e autorizações necessárias para a operação de seu estabelecimento.
-

8. Proteção de Dados e LGPD

8.1 Papéis no tratamento de dados. Na relação regulada por estes Termos: - O **Estabelecimento** é o **controlador** dos dados pessoais dos Consumidores Finais, definindo a finalidade e a base legal para sua coleta e tratamento; - A **AtendeMais** é o **operador**, tratando os dados exclusivamente conforme as instruções do Estabelecimento e nos limites descritos nestes Termos e na Política de Privacidade.

8.2 Rede de Clientes AtendeMais. A Plataforma mantém uma base de dados compartilhada de Consumidores Finais entre os Estabelecimentos da rede, com as seguintes condições: - O compartilhamento é condicionado ao consentimento livre, informado e inequívoco do Consumidor Final, obtido no momento de sua identificação; - O conteúdo compartilhado entre Estabelecimentos da rede limita-se a dados de perfil e padrões de comportamento agregados para fins de personalização e recomendações; - Pedidos e histórico financeiro detalhado de um Estabelecimento não são acessíveis por outros Estabelecimentos da rede; - O Estabelecimento não pode utilizar os dados de



consumidores de outros Estabelecimentos da rede para envio de comunicações diretas sem consentimento específico.

8.3 A AtendeMais implementa medidas de segurança para proteger os dados armazenados, incluindo criptografia de dados sensíveis (como CPF), controles de acesso e registros de auditoria.

8.4 O Estabelecimento se compromete a: - Incluir informações sobre a AtendeMais e suas finalidades de tratamento em sua política de privacidade e/ou nos formulários de coleta de dados; - Atender às requisições de titulares de dados (acesso, correção, exclusão, portabilidade) dentro dos prazos legais, utilizando as ferramentas disponíveis na Plataforma; - Não coletar dados de menores de 18 (dezoito) anos sem o consentimento do responsável legal.

8.5 Em caso de incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a AtendeMais notificará o Estabelecimento em prazo compatível com as exigências da ANPD, fornecendo as informações necessárias para que o Estabelecimento, na qualidade de controlador, possa cumprir suas obrigações legais.

8.6 Ao término do contrato, a AtendeMais disponibilizará ao Estabelecimento, por até 30 (trinta) dias, ferramentas para exportação dos dados de sua propriedade. Após esse prazo, os dados serão eliminados de forma segura, ressalvados os prazos legais de retenção.

9. Rescisão e Cancelamento

9.1 Rescisão por iniciativa do Estabelecimento. O Estabelecimento pode cancelar a assinatura a qualquer momento, respeitando o aviso prévio de 30 (trinta) dias. O acesso à Plataforma é mantido até o término do período já pago.

9.2 Rescisão por iniciativa da AtendeMais. A AtendeMais pode rescindir o contrato, a qualquer momento, nas seguintes situações: - Inadimplência por prazo superior a 30 (trinta) dias; - Violação grave ou reiterada destes Termos; - Uso da Plataforma para fins ilícitos ou fraudulentos; - Encerramento da operação da AtendeMais, com aviso prévio de 90 (noventa) dias.

9.3 Rescisão imediata. Em caso de uso da Plataforma para atividades ilícitas, fraudulentas ou que violem direitos de terceiros, a AtendeMais pode suspender o acesso imediatamente, sem aviso prévio.

9.4 Não há cobrança de multa rescisória pelo Estabelecimento, desde que observado o aviso prévio estabelecido.

9.5 O encerramento do contrato não exime o Estabelecimento de obrigações pecuniárias já vencidas.

10. Propriedade Intelectual

10.1 A AtendeMais é titular de todos os direitos de propriedade intelectual sobre a Plataforma, seu código, design, marca, logotipos, metodologias e demais elementos de

sua autoria. A contratação dos Serviços não implica cessão ou transferência de qualquer direito de propriedade intelectual ao Estabelecimento.

10.2 O Estabelecimento recebe uma licença de uso da Plataforma, limitada, não exclusiva, intransferível e revogável, pelo período de vigência do contrato e para os fins previstos nestes Termos.

10.3 O Estabelecimento é titular dos conteúdos por ele inseridos na Plataforma (cardápio, imagens, descrições, dados operacionais), outorgando à AtendeMais licença de uso não exclusiva para operar, exibir e processar tais conteúdos enquanto perdurar a relação contratual.

10.4 É vedado ao Estabelecimento: - Copiar, modificar, distribuir ou criar obras derivadas da Plataforma; - Realizar engenharia reversa ou tentativas de acesso não autorizado ao código-fonte; - Remover avisos de propriedade intelectual presentes na Plataforma.

11. Confidencialidade

11.1 Cada parte se compromete a manter em sigilo as informações confidenciais da outra parte obtidas em razão deste contrato, não as divulgando a terceiros sem autorização prévia e por escrito.

11.2 São consideradas informações confidenciais: dados de negócio, estratégias comerciais, dados de clientes, configurações técnicas, preços e quaisquer outras informações designadas como confidenciais pela parte que as divulga.

11.3 A obrigação de confidencialidade não se aplica a informações que: (a) sejam ou se tornem de domínio público sem violação destes Termos; (b) já eram de conhecimento da parte receptora antes de sua divulgação; (c) sejam obtidas legitimamente de terceiros não sujeitos a obrigações de sigilo; ou (d) cuja divulgação seja exigida por lei ou ordem judicial.

11.4 A obrigação de confidencialidade persiste por 3 (três) anos após o término da relação contratual.

12. Limitação de Responsabilidade

12.1 A AtendeMais não se responsabiliza por: - Danos indiretos, lucros cessantes, perda de receita, perda de clientes ou danos consequenciais, mesmo que tenha sido informada da possibilidade de tais danos; - Falhas decorrentes de força maior, caso fortuito, falhas em serviços de terceiros (provedores de internet, gateways de pagamento, serviços de e-mail), ou ações do próprio Estabelecimento; - O conteúdo inserido pelo Estabelecimento na Plataforma (cardápio, preços, promoções, imagens); - Decisões de negócio tomadas com base nas informações e relatórios disponibilizados pela Plataforma; - Danos causados por uso indevido das credenciais de acesso pelo Estabelecimento.

12.2 A responsabilidade máxima acumulada da AtendeMais por danos diretos comprovados, seja qual for a natureza da reclamação, fica limitada ao total das

mensalidades efetivamente pagas pelo Estabelecimento nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores ao evento que deu origem ao dano.

12.3 As limitações previstas nesta cláusula não se aplicam em casos de dolo ou culpa grave da AtendeMais, nem às obrigações decorrentes da LGPD relativas a incidentes de segurança por falha exclusiva da AtendeMais.

13. Nível de Serviço (SLA)

13.1 A AtendeMais adota como meta de disponibilidade da Plataforma o índice mínimo de 99% (noventa e nove por cento) ao mês, excluídos: - Janelas de manutenção programada, comunicadas com antecedência mínima de 24 horas; - Incidentes causados por terceiros (infraestrutura de nuvem, provedores de internet); - Força maior ou caso fortuito.

13.2 Em caso de indisponibilidade que ultrapasse o limite estabelecido, o Estabelecimento terá direito a crédito proporcional ao período de interrupção, aplicado na próxima fatura, limitado a 1 (uma) mensalidade por ocorrência.

13.3 O crédito previsto no item 13.2 constitui a única e exclusiva compensação por descumprimento do SLA, não gerando direito a indenizações adicionais.

13.4 O Estabelecimento deve comunicar qualquer falha à AtendeMais por meio dos canais oficiais para que seja registrado e monitorado.

14. Alterações nos Termos

14.1 A AtendeMais pode modificar estes Termos a qualquer tempo, comunicando o Estabelecimento com antecedência mínima de 15 (quinze) dias por e-mail cadastrado ou notificação dentro da Plataforma.

14.2 A continuidade do uso da Plataforma após a data de vigência das alterações implica aceite tácito dos novos Termos.

14.3 Caso o Estabelecimento não concorde com as alterações, poderá rescindir o contrato sem ônus, desde que o faça antes da data de vigência das novas condições.

15. Disposições Gerais

15.1 Lei aplicável. Este contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil, em especial pelo Código Civil (Lei n.º 10.406/2002), Marco Civil da Internet (Lei n.º 12.965/2014), LGPD (Lei n.º 13.709/2018) e demais normas aplicáveis.

15.2 Foro. Fica eleito o foro da Comarca de [CIDADE/UF], com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer litígios oriundos destes Termos.

15.3 Independência das cláusulas. Se qualquer disposição destes Termos for declarada inválida ou inexecutável, as demais cláusulas permanecerão em pleno vigor e efeito.



15.4 Tolerância. A tolerância da AtendeMais em relação a qualquer descumprimento por parte do Estabelecimento não constitui renúncia ao direito de exigir o cumprimento da obrigação, nem precedente para futuras situações semelhantes.

15.5 Integralidade do acordo. Estes Termos, juntamente com a Política de Privacidade e eventuais adendos assinados pelas partes, constituem o acordo integral entre as partes, substituindo quaisquer entendimentos anteriores sobre o objeto aqui tratado.

15.6 Contato. Dúvidas, reclamações e solicitações relacionadas a estes Termos podem ser encaminhadas para: suporte@atendemais-ia.com ou pelo endereço indicado no site oficial da AtendeMais.

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