FuuDelivery

Termos de uso

Versão 2026.10.20.1

Termos de Uso do Cliente — FuuDelivery
Versão 2026.10.20.1 · 20 de outubro de 2026
Minuta sujeita a revisão jurídica.

1. Identificação e alcance
A FuuDelivery é operada por 59.809.315 MARCOS ANTONIO DA SILVA LEITE DOS SANTOS PAVAN, CNPJ 59.809.315/0001-27, com endereço em Área Rural, S/N, Lote Chácara Proteira Branca, Área Rural de Ribas do Rio Pardo, Ribas do Rio Pardo/MS, CEP 79187-899. Atendimento pelo e-mail suporte@fuudelivery.shop e WhatsApp +55 67 99211-7914. Estes termos disciplinam a contratação pelo cliente e integram a oferta exibida antes de finalizar cada pedido, juntamente com a Política de Privacidade. O estabelecimento responsável pelo produto é identificado no pedido.

2. Cadastro e segurança
Informe dados corretos e atualizados, mantenha sua senha em sigilo e comunique uso indevido da conta. Não compartilhe códigos de autenticação, retirada ou entrega fora do fluxo indicado. O cliente responde por informações que fornece, sem afastar a responsabilidade dos demais participantes por falhas próprias. Menores devem ser assistidos ou representados quando exigido por lei. Produtos alcoólicos são destinados exclusivamente a maiores de 18 anos e podem exigir documento na entrega.

3. Oferta e formação do pedido
Confira produtos, quantidades, adicionais, restrições alimentares, observações, descontos, forma de pagamento, frete e valor total antes da confirmação. O restaurante responde pela precisão do catálogo, qualidade, preparo e segurança alimentar. Prazo exibido como estimativa pode variar; mudanças relevantes devem ser comunicadas. Indisponibilidade não autoriza substituição ou cobrança adicional sem sua concordância. A via impressa é demonstrativo e não substitui nota fiscal.

4. Endereço e contato
Informe endereço, referência e localização pelo pin ou GPS. CEP pode ser dispensado quando a localização por coordenadas for válida. GPS não garante precisão: revise o ponto antes de pedir. Mantenha-se acessível para contato e recebimento, inclusive quando o local exigir autorização de entrada. Mudanças de destino após a contratação dependem de viabilidade e de concordância sobre eventual novo custo, previamente informado.

5. Pagamento e confirmação

PIX e cartão online ficam disponíveis conforme habilitação da loja e do provedor. No fluxo nativo, os dados de cartão são informados no aplicativo FuuDelivery e transmitidos por HTTPS à API da FuuDelivery, que os encaminha ao Asaas para processar a cobrança. No fluxo de página hospedada, os dados são informados diretamente na página do Asaas. Cada modo depende de habilitação do serviço. Não envie número completo de cartão, senha ou código de segurança pelo suporte, chat ou observações do pedido. O pagamento depende de confirmação do provedor. Comprovante enviado ou botão "já paguei" não substituem essa confirmação. Sandbox é ambiente de teste. Em caso de cobrança duplicada ou divergente, procure o suporte com o identificador do pedido, sem enviar credenciais ou dados completos de cartão.

6. Etapas da entrega e início do custo de transporte

O simples aceite da corrida pelo entregador não representa retirada nem gera direito ao frete. A coleta é comprovada no servidor pela validação do código de retirada no restaurante e pelo registro da saída para entrega. A partir dessa coleta comprovada, o transporte contratado foi iniciado e gerou custo: o frete integral remunera o entregador, sem desconto de comissão ou tarifa do gateway. O acompanhamento do pedido apresenta as etapas; nenhum participante deve registrar coleta ou entrega fictícia.

7. Cancelamento antes da coleta

No cancelamento de pedido pago antes da coleta comprovada, a regra operacional é devolver o valor pago, inclusive o frete, sem remuneração ao entregador pelo simples aceite. A solicitação deve ser feita pelo acompanhamento ou suporte e fica sujeita à verificação do estágio real no servidor. Direitos decorrentes de legislação específica, situações de fraude ou valores de terceiros são analisados com justificativa e não se presumem por este documento.

8. Cancelamento após a coleta — aviso sobre frete

Após a retirada comprovada, no cancelamento ordinário em que o transporte foi efetivamente iniciado e não houve falha que gere restituição legal, o FRETE NÃO É REEMBOLSADO: corresponde ao serviço iniciado e permanece integralmente devido ao entregador. Quando houver devolução dos produtos, a parcela restituída é suportada pelo estabelecimento e pela FuuDelivery, conforme as partes originais registradas na cobrança. Não se transfere ao cliente a comissão da plataforma ou a tarifa do intermediador para reduzir um reembolso que seja devido. Eventual reembolso parcial deve ser discriminado e explicado antes de sua conclusão.

9. Exceções e direitos do consumidor

A regra de frete não afasta o Código de Defesa do Consumidor, direito de arrependimento quando aplicável, cobrança indevida, ausência de prestação, falha da plataforma ou entrega, produto inadequado, danos ou outra hipótese legal de reparação. Uma coleta registrada não prova, por si só, que o serviço foi prestado adequadamente. Nessas situações, o suporte deve analisar as evidências e poderá determinar restituição inclusive do frete. Direitos obrigatórios prevalecem sobre estes termos. O direito do entregador por serviço corretamente prestado é

tratado separadamente, sem desconto automático de seu frete para financiar uma devolução devida ao consumidor.

10. Cliente ausente e impossibilidade de entrega
Se não puder receber, avise imediatamente. A ausência do cliente exige registro de tentativa de contato e das circunstâncias, sem conclusão fictícia. O suporte analisa destinação do pedido, perecibilidade, responsabilidade e eventual restituição dos produtos; o frete é tratado conforme a coleta comprovada e as exceções da cláusula 9. Não existe autorização genérica para reter valores sem justificar a decisão. O cliente pode contestar e solicitar revisão humana.

11. Processamento e acompanhamento do reembolso
O estorno usa a cobrança original e identificadores únicos para evitar devolução duplicada. PIX e cartão seguem prazos e disponibilidade do provedor e da instituição financeira; não há promessa de crédito instantâneo. O suporte informa valor, motivo, parcelas preservadas, situação e referência da operação. Saldo interno ou pedido de estorno não equivalem a crédito bancário concluído. Não é necessário desistir de direitos ou de reclamação para receber devolução reconhecidamente devida.

12. Responsabilidades e conduta
O estabelecimento responde pelo produto e pelas obrigações fiscais e sanitárias; o entregador deve preservar o pedido e respeitar trânsito e segurança. A FuuDelivery responde pelas obrigações que lhe cabem, inclusive responsabilidade solidária quando imposta por lei. São proibidas fraude, ameaça, discriminação e utilização ilícita. Restrições de conta devem ser proporcionais, fundamentadas e submetidas a canal de revisão quando cabível, preservando atendimento, pedidos pendentes e direitos de acesso a dados.

13. Privacidade e atendimento
Dados são tratados conforme a Política de Privacidade, apenas nas bases legais aplicáveis e para finalidades informadas. Marketing é opcional e revogável. Solicitações de acesso, correção, exclusão, portabilidade e revisão humana podem ser feitas pelos canais de suporte e pela área de privacidade. Conservação legal e defesa de direitos podem exigir retenção justificada. Não envie documentos sensíveis ou informações de pagamento desnecessárias ao suporte.

14. Aceite, alterações e conflitos
O aceite eletrônico registra conta, versão e data; a informação sobre início do custo de frete deve ser destacada antes da confirmação do pedido. Alterações relevantes exigem comunicação e novo aceite quando cabível, sem mudança retroativa das condições de pedidos contratados. As partes podem buscar solução amigável pelo suporte. Permanecem disponíveis Procon, ANPD quando cabível e Poder Judiciário, no foro legalmente competente, inclusive domicílio do consumidor; não há renúncia ao acesso à Justiça.

15. Pontos, indicações e campanhas promocionais

PONTOS EXPIRAM EM 180 DIAS CORRIDOS A PARTIR DE CADA CRÉDITO. Cada lote tem seu próprio vencimento, consultável na carteira. Resgates usam primeiro os pontos com vencimento mais próximo; pontos vencidos não podem ser resgatados. Os pontos são um benefício promocional, como milhas: não são dinheiro, não rendem e não permitem saque ou transferência. O saldo anterior à implantação desta regra recebe um prazo de transição de 180 dias corridos contados da implantação, sem expiração retroativa no momento da publicação.

A oferta informa valor, pedido mínimo, recompensa, limite e validade. A plataforma pode financiar campanhas para a rede. Quando um restaurante financia uma campanha, o cupom é vinculado a ele e só pode ser usado nessa loja. O desconto do amigo e o cupom obtido com pontos podem ter financiadores distintos, informados na oferta. A recompensa pela indicação depende da entrega do primeiro pedido elegível e é concedida uma única vez; criar uma conta ou um pedido não basta.

O resgate converte pontos em um cupom pessoal, com validade própria informada na emissão: os 180 dias dos pontos não são a validade desse cupom. Cancelamentos e estornos podem reverter pontos do pedido, sem descontar novamente pontos comprovadamente expirados. Alterações nas campanhas se aplicam a benefícios novos e preservam os termos dos cupons e pedidos já emitidos e as recompensas de indicações já aceitas. Eventual restrição por fraude exige análise e não elimina direitos obrigatórios do consumidor.

O uso de novos cupons também depende de a parte do financiador na venda cobrir integralmente o desconto, respeitada a comissão vigente. O pedido mínimo não garante, sozinho, essa cobertura. A condição é conferida antes de criar o pedido e novamente antes da cobrança; se não houver cobertura, o uso é bloqueado, sem transferir o excedente a outro participante e sem reduzir silenciosamente o desconto prometido.