
TERMOS DE USO

OtimizaRota — Otimização Inteligente de Rotas de Entrega

Última atualização: 10 de fevereiro de 2026

1. INFORMAÇÕES GERAIS

A plataforma **OtimizaRota** ("Plataforma") é um produto desenvolvido e mantido por **Teixeira Labs**, pessoa jurídica inscrita no CNPJ sob o nº **64.456.158/0001-53**, com endereço eletrônico em **contato@otimizarota.com.br** ("Prestadora").

A Plataforma é acessível exclusivamente pela internet, por meio do endereço <https://app.otimizarota.com.br>, e tem como finalidade oferecer um serviço de otimização de rotas de entrega baseado em algoritmos de inteligência artificial, destinado a estabelecimentos comerciais que realizem operações de delivery.

Ao acessar, cadastrar-se ou utilizar a Plataforma, o Usuário declara ter lido, compreendido e concordado integralmente com os presentes Termos de Uso. Caso não concorde com qualquer disposição aqui prevista, o Usuário deverá cessar imediatamente o uso da Plataforma.

2. DEFINIÇÕES

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

- **Usuário:** pessoa física ou jurídica, maior de 18 anos, que se cadastra e utiliza a Plataforma na qualidade de administrador de um estabelecimento comercial.
- **Estabelecimento:** pessoa jurídica ou microempreendedor individual responsável pela operação de delivery cujas rotas serão otimizadas pela Plataforma.
- **Entregador:** pessoa indicada pelo Usuário para realizar as entregas. Não possui cadastro próprio na Plataforma e acessa as rotas por meio de links temporários e tokenizados.
- **Cliente Final:** destinatário das entregas realizadas pelo Estabelecimento, que pode receber links de acompanhamento gerados pela Plataforma.
- **Rota:** sequência de entregas otimizada pelo algoritmo da Plataforma com base em critérios como distância, tempo estimado e retorno ao ponto de origem.
- **Plano:** modalidade de assinatura contratada pelo Usuário para acesso às funcionalidades da Plataforma.

3. CADASTRO E CONTA DO USUÁRIO

3.1. Requisitos

Para utilizar a Plataforma, o Usuário deve ter no mínimo 18 (dezoito) anos de idade e possuir capacidade civil plena. Cada assinatura corresponde a um único Estabelecimento.

3.2. Veracidade das Informações

O Usuário é inteiramente responsável pela veracidade, exatidão e atualização das informações fornecidas no cadastro. A Prestadora reserva-se o direito de suspender ou cancelar contas que contenham informações falsas, imprecisas ou desatualizadas.

3.3. Segurança da Conta

O Usuário é o único responsável pela guarda e confidencialidade de suas credenciais de acesso (e-mail e senha). Qualquer atividade realizada por meio de sua conta será de sua exclusiva responsabilidade. A Prestadora recomenda o uso de senhas fortes e a não utilização das mesmas credenciais em outros serviços.

3.4. Uma Conta por Estabelecimento

Cada assinatura está vinculada a um único Estabelecimento. A Prestadora poderá, futuramente, disponibilizar planos que permitam a gestão de múltiplos estabelecimentos sob uma mesma conta, com cobrança individualizada por estabelecimento.

4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

4.1. Funcionalidades

A Plataforma oferece as seguintes funcionalidades principais, que podem ser ampliadas ou modificadas a critério da Prestadora:

- Otimização automática de rotas de entrega com até 20 (vinte) entregas por rota, utilizando algoritmo híbrido baseado em inteligência artificial.
- Geração de links tokenizados e temporários de acompanhamento em tempo real para entregadores e clientes finais.
- Integração com WhatsApp para envio automático ou manual de links de acompanhamento.
- Gestão de entregadores vinculados ao Estabelecimento.
- Relatórios detalhados de entregas, distância percorrida, tempo e economia.
- Métricas de impacto ambiental (redução de CO₂).
- Preenchimento automático de endereços com base em entregas anteriores realizadas pelo Estabelecimento.

4.2. Natureza das Rotas Sugeridas

As rotas geradas pela Plataforma constituem sugestões e não garantias. O algoritmo considera múltiplas variáveis, incluindo, mas não se limitando a, distância, tempo estimado de percurso, tempo da primeira entrega, retorno ao Estabelecimento e condições de trânsito disponíveis. A rota mais eficiente nem sempre corresponde à rota mais curta. A Prestadora não garante que as rotas sugeridas sejam as mais rápidas, mais curtas ou mais econômicas em todas as circunstâncias.

A Prestadora poderá, futuramente, disponibilizar meios para que os Estabelecimentos priorizem seus próprios critérios de otimização, os quais influenciarão diretamente nas rotas sugeridas.

4.3. Links de Acompanhamento

Os links de acompanhamento gerados pela Plataforma são tokenizados e possuem validade de 3 (três) horas após a finalização da respectiva entrega. O Usuário é responsável por manter a confidencialidade dos links de acompanhamento dos entregadores, não os compartilhando com terceiros não autorizados.

4.4. Integração com WhatsApp

A integração com WhatsApp é realizada por meio de serviços de terceiros, sendo as mensagens enviadas através do número de telefone da Prestadora. A Plataforma poderá, futuramente, oferecer a possibilidade de envio de mensagens através do próprio número de telefone do Estabelecimento, mediante custo adicional mensal. A Prestadora não se responsabiliza por falhas, atrasos ou indisponibilidade dos serviços de terceiros utilizados para o envio de mensagens via WhatsApp.

4.5. Integrações Futuras

A Plataforma poderá oferecer integrações com aplicativos de delivery (como iFood, Rappi, Uber Eats, entre outros) com o objetivo de facilitar o preenchimento de entregas. Tais integrações não terão custo adicional, salvo disposição em contrário comunicada previamente aos Usuários.

5. PLANOS, PAGAMENTOS E CANCELAMENTO

5.1. Planos Disponíveis

A Plataforma disponibiliza os seguintes planos de assinatura, cujos valores e condições podem ser alterados a qualquer momento, sendo respeitadas as condições dos planos já contratados e vigentes:

- **Plano Mensal:** R\$ 199,00/mês, com 7 (sete) dias de período de teste gratuito.
- **Plano Anual:** R\$ 129,00/mês (R\$ 1.548,00 cobrados anualmente).

5.2. Período de Teste Gratuito

O plano mensal oferece um período de teste gratuito de 7 (sete) dias, durante o qual o Usuário terá acesso a todas as funcionalidades da Plataforma. Caso o Usuário não cancele a assinatura dentro do período de teste, a cobrança será iniciada automaticamente.

5.3. Processamento de Pagamentos

Todos os pagamentos são processados exclusivamente pela **Stripe**, plataforma de pagamentos de terceiros. A Prestadora **não tem acesso** a quaisquer dados de cartão de

crédito, débito ou outros dados financeiros do Usuário. A Prestadora recebe apenas notificações sobre o status das transações e situação da assinatura. O Usuário poderá gerenciar sua assinatura e métodos de pagamento diretamente pelo portal do cliente da Stripe.

5.4. Cancelamento

O Usuário pode cancelar sua assinatura a qualquer momento, diretamente pelo painel da Plataforma ou pelo portal do cliente da Stripe, sem necessidade de justificativa ou burocracia. Após o cancelamento, o acesso às funcionalidades da Plataforma permanecerá ativo até o término do período já pago.

5.5. Política de Reembolso

Não há reembolso proporcional ou integral em caso de cancelamento antes do término do período contratado, seja no plano mensal ou anual. O Usuário reconhece que, ao contratar um plano, está ciente desta condição.

5.6. Alteração de Planos e Limites

A Prestadora reserva-se o direito de alterar os planos oferecidos, incluindo valores, funcionalidades e limites (como o número máximo de rotas por dia), a qualquer momento. Tais alterações serão comunicadas aos Usuários com antecedência razoável e não afetarão os planos vigentes de Usuários com assinatura ativa e em dia. Caso a assinatura do Usuário seja interrompida por qualquer motivo e ele opte por retornar à Plataforma, deverá contratar os planos disponíveis no momento da recontração, que poderão possuir condições diferentes das anteriormente contratadas.

6. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

O Usuário compromete-se a:

- Utilizar a Plataforma exclusivamente para fins lícitos e em conformidade com a legislação brasileira vigente.
- Utilizar a Plataforma para a operação de entrega de um único Estabelecimento por assinatura.
- Não compartilhar suas credenciais de acesso com terceiros.
- Não utilizar a Plataforma para fins diversos da otimização de rotas de entrega de seu Estabelecimento.
- Não tentar acessar, modificar, descompilar, realizar engenharia reversa ou interferir no código-fonte, algoritmos ou infraestrutura da Plataforma.
- Não utilizar bots, scrapers, scripts automatizados ou qualquer outro meio que possa sobrecarregar ou comprometer a integridade da Plataforma.
- Manter a confidencialidade dos links de acompanhamento dos entregadores, sendo responsável por eventual uso indevido decorrente do compartilhamento não autorizado.

-
- Garantir que os endereços e dados de entregas inseridos na Plataforma sejam verdadeiros e precisos.
 - Responsabilizar-se integralmente pela operação de entrega, incluindo a segurança dos entregadores e a satisfação dos clientes finais.

7. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

7.1. Ausência de Vínculo Empregatício

A Plataforma é uma ferramenta de suporte à logística do Estabelecimento. Não existe qualquer vínculo empregatício, societário ou de representatividade entre a Prestadora e os entregadores ou clientes finais do Usuário.

7.2. Rotas e Entregas

A Prestadora não se responsabiliza por acidentes, atrasos, perdas, danos ou prejuízos de qualquer natureza decorrentes da utilização das rotas sugeridas pela Plataforma. A decisão de seguir ou não a rota sugerida é de exclusiva responsabilidade do Usuário e/ou do entregador. O Estabelecimento permanece integralmente responsável por sua própria operação de entrega.

7.3. Serviços de Terceiros

A Prestadora não se responsabiliza por falhas, indisponibilidade, atrasos ou limitações de serviços de terceiros utilizados pela Plataforma, incluindo, mas não se limitando a, provedores de mapas, serviços de geolocalização, WhatsApp, Stripe e provedores de hospedagem.

7.4. Limitação de Indenização

Em nenhuma hipótese a responsabilidade total da Prestadora perante o Usuário excederá o valor efetivamente pago pelo Usuário nos 12 (doze) meses anteriores ao evento que deu origem à reclamação. A Prestadora não será responsável por lucros cessantes, danos indiretos, incidentais, especiais ou consequenciais.

8. DISPONIBILIDADE E MANUTENÇÃO

A Prestadora empregará esforços razoáveis para manter a Plataforma disponível de forma contínua. No entanto, a Prestadora não garante disponibilidade ininterrupta e isenta de erros.

Manutenções programadas que possam ocasionar indisponibilidade serão preferencialmente realizadas entre 6h00 e 8h00 (horário de Brasília), faixa em que a maioria dos estabelecimentos não se encontra em funcionamento.

Em caso de indisponibilidade não programada detectada pela Prestadora, os Usuários serão notificados por e-mail tão logo a situação seja identificada.

A Prestadora não será responsável por interrupções causadas por caso fortuito, força maior, falhas de provedores de infraestrutura, ataques cibernéticos ou outras circunstâncias fora de seu controle.

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. Direitos da Prestadora

Todos os direitos de propriedade intelectual relativos à Plataforma, incluindo, mas não se limitando a, código-fonte, algoritmos, design, layout, logotipos, marcas, textos e funcionalidades, são de titularidade exclusiva da Prestadora ou de seus licenciadores. Nenhuma disposição destes Termos confere ao Usuário qualquer direito de propriedade sobre a Plataforma.

9.2. Dados e Relatórios do Usuário

Os dados inseridos pelo Usuário e os relatórios gerados pela Plataforma pertencem ao Usuário. A Prestadora não reivindica qualquer direito de propriedade sobre tais dados.

10. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

10.1. Dados Coletados e Armazenamento

A Plataforma coleta e armazena os seguintes dados:

- **Dados cadastrais do Usuário:** nome, e-mail, telefone, dados do Estabelecimento.
- **Endereços de entrega:** armazenados por até 90 (noventa) dias após a última entrega realizada para o respectivo endereço, com o objetivo de agilizar o autopreenchimento. Caso nenhuma entrega seja registrada para o endereço dentro deste período, os dados serão automaticamente excluídos.
- **Dados de localização do entregador:** o histórico de localização em tempo real é armazenado por até 12 (doze) horas após a finalização da rota, para fins de análise pelo Estabelecimento. Após esse período, é armazenada apenas a localização do ponto em que cada entrega foi realizada, sendo este dado excluído após 90 (noventa) dias.

10.2. Armazenamento

Os dados são armazenados em servidores localizados no **Brasil**, hospedados pela Hostinger em São Paulo/SP.

10.3. Uso de Dados Agregados

A Prestadora poderá utilizar dados agregados e anonimizados, que não permitam a identificação individual do Usuário, Estabelecimento, entregador ou cliente final, para fins de análise da efetividade das rotas sugeridas, identificação de oportunidades de melhoria do algoritmo e aprimoramento geral do serviço.

10.4. Compartilhamento de Dados

A Prestadora não compartilha, vende, aluga ou comercializa dados pessoais dos Usuários com terceiros, exceto quando necessário para a prestação do serviço (como o processamento de pagamentos pela Stripe e o envio de mensagens via WhatsApp por serviços terceiros), ou quando exigido por determinação legal ou judicial.

10.5. Comunicações

A Prestadora enviará ao Usuário apenas comunicações transacionais e operacionais (confirmações, cobranças, notificações de indisponibilidade, alterações nos Termos). A Prestadora não envia e-mails de marketing ou promocionais.

10.6. Legislação Aplicável

O tratamento de dados pessoais realizado pela Plataforma observará a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 — LGPD) e demais normas aplicáveis. Eventual política de privacidade específica poderá ser disponibilizada pela Prestadora para detalhar os procedimentos de tratamento de dados.

11. SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO DA CONTA

A Prestadora reserva-se o direito de suspender ou encerrar a conta do Usuário, a qualquer momento e sem aviso prévio, nas seguintes hipóteses:

- Violação de qualquer disposição destes Termos de Uso.
- Prática de fraude ou tentativa de fraude.
- Utilização da Plataforma para fins ilícitos.
- Uso abusivo que evidencie que a Plataforma não está sendo utilizada para a operação de entrega de um único Estabelecimento vinculado à assinatura.
- Inadimplência no pagamento da assinatura, após tentativa de cobrança e período de tolerância.

Em caso de suspensão ou encerramento por violação destes Termos, fraude ou uso ilícito, não haverá reembolso de valores já pagos.

12. MODIFICAÇÕES DOS TERMOS DE USO

A Prestadora poderá alterar estes Termos de Uso a qualquer momento, a seu exclusivo critério. As alterações serão comunicadas aos Usuários por e-mail e/ou por meio de aviso na Plataforma, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias antes de sua entrada em vigor. O uso continuado da Plataforma após a entrada em vigor das alterações constitui aceitação dos novos termos. Caso o Usuário não concorde com as alterações, deverá cessar o uso da Plataforma e cancelar sua assinatura.

13. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

Estes Termos de Uso são regidos e interpretados de acordo com a legislação da República Federativa do Brasil, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Fica eleito o foro da comarca de **São Paulo/SP** para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos de Uso, ressalvado o direito do consumidor de optar pelo foro de seu domicílio, conforme previsto na legislação aplicável.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Independência das Cláusulas

Caso qualquer disposição destes Termos seja considerada inválida, ilegal ou inexecutável por autoridade competente, as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito.

14.2. Tolerância

A eventual tolerância da Prestadora em relação ao descumprimento de qualquer obrigação prevista nestes Termos não configurará novação, renúncia ou alteração dos direitos aqui previstos.

14.3. Cessão

O Usuário não poderá ceder ou transferir os direitos e obrigações decorrentes destes Termos sem o consentimento prévio e por escrito da Prestadora. A Prestadora poderá ceder livremente seus direitos e obrigações a terceiros.

14.4. Integralidade

Estes Termos de Uso, juntamente com a eventual Política de Privacidade, constituem o acordo integral entre o Usuário e a Prestadora em relação ao uso da Plataforma, substituindo quaisquer entendimentos anteriores, verbais ou escritos.

15. CONTATO

Para dúvidas, sugestões ou reclamações relacionadas a estes Termos de Uso ou à Plataforma, o Usuário poderá entrar em contato com a Prestadora pelo e-mail contato@otimizarota.com.br.

Estes Termos de Uso entram em vigor na data de sua publicação: **10 de fevereiro de 2026**.