

# TERMOS DE USO DA PLATAFORMA ENVIO ECOM

## 1. Apresentação da Plataforma

A Envio Ecom é uma plataforma digital desenvolvida para facilitar o processo logístico de envio de mercadorias por parte de e-commerces, empreendedores e lojistas. Através de um sistema inteligente de comparação de preços (leilão automatizado), a plataforma conecta os usuários às melhores opções de transporte disponíveis, incluindo Correios, Transportadora Loggi, Transportadora J&T e outras transportadoras que poderão ser adicionadas futuramente.

## 2. Aceitação dos Termos

Ao acessar e utilizar a plataforma Envio Ecom, o usuário declara expressamente que leu, compreendeu e concorda integralmente com estes Termos de Uso. A utilização dos serviços disponibilizados pela plataforma implica na aceitação irrestrita de todas as cláusulas aqui dispostas. Caso o usuário não concorde com estes termos, deverá abster-se de utilizar a plataforma.

## 3. Cadastro e Acesso

3.1. O acesso à plataforma requer cadastro prévio. O usuário deve fornecer dados pessoais ou empresariais verdadeiros, completos e atualizados.

3.2. É de responsabilidade exclusiva do usuário a manutenção da confidencialidade de suas credenciais de acesso (login e senha).

3.3. O usuário compromete-se a notificar imediatamente a Envio Ecom sobre qualquer uso não autorizado de sua conta.

3.4. O cadastro é permitido apenas a pessoas maiores de 18 anos ou pessoas jurídicas devidamente representadas.

## 4. Utilização da Plataforma

4.1. A plataforma deverá ser utilizada apenas para fins lícitos, relacionados à atividade comercial de envio de produtos.

4.2. É expressamente proibido o uso da plataforma para práticas ilícitas, fraudulentas, enganosas, ou que infringam direitos de terceiros.

4.3. A Envio Ecom se reserva o direito de suspender ou cancelar contas que estejam em desacordo com estes Termos ou apresentem comportamentos suspeitos ou inadequados.

## **5. Pagamentos e Processamento de Envios**

5.1. A Envio Ecom opera com o modelo de pagamento pré-pago. O usuário deve realizar a recarga de créditos em sua conta para emitir etiquetas de envio.

5.2. O sistema oferece uma comparação dinâmica de preços e prazos entre diferentes transportadoras, permitindo ao usuário escolher a melhor opção disponível no momento do envio.

5.3. Os créditos inseridos na conta não são reembolsáveis, exceto nos casos de falhas técnicas ou cobrança indevida, devidamente comprovadas.

5.4. As etiquetas emitidas possuem prazos de validade estabelecidos pelas transportadoras e devem ser utilizadas dentro desses prazos.

## **6. Propriedade Intelectual**

6.1. Todos os elementos que compõem a plataforma Envio Ecom — incluindo marca, logotipo, identidade visual, textos, layout, funcionalidades, códigos e demais conteúdos — são protegidos por direitos autorais e pertencem à Envio Ecom.

6.2. É vedada a reprodução, cópia, distribuição, modificação ou qualquer forma de utilização indevida desses elementos sem autorização expressa e por escrito.

## **7. Privacidade e Proteção de Dados**

7.1. A Envio Ecom adota práticas adequadas de segurança e privacidade para proteger os dados fornecidos pelos usuários.

7.2. As informações coletadas são utilizadas exclusivamente para prestação dos serviços, comunicação com o usuário e melhoria da experiência na plataforma.

7.3. O tratamento de dados pessoais segue os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), conforme detalhado na Política de Privacidade da plataforma, que deve ser lida em conjunto com estes Termos.

## **8. Limitações de Responsabilidade**

8.1. A Envio Ecom atua como intermediadora tecnológica entre o usuário e as transportadoras. Assim, não se responsabiliza por eventuais atrasos, extravios, avarias ou

outras ocorrências nos envios realizados, sendo de responsabilidade da transportadora contratada a resolução desses casos.

8.2. Entretanto, a Envio Ecom disponibiliza uma rede de apoio ao cliente, com equipe especializada para prestar suporte em casos de extravio, avaria ou qualquer outra ocorrência relacionada às entregas. O suporte visa orientar e intermediar, quando possível, a comunicação com a transportadora, buscando sempre a melhor solução para o usuário.

8.3. A plataforma não garante disponibilidade contínua ou livre de erros e falhas. Interrupções por manutenção, atualizações ou problemas técnicos podem ocorrer eventualmente.

8.4. A Envio Ecom se compromete a informar os usuários sobre indisponibilidades prolongadas, quando possível.

## **9. Encerramento de Conta e Cancelamentos**

9.1. O usuário pode solicitar o encerramento de sua conta a qualquer momento, mediante solicitação formal por e-mail ou formulário da plataforma.

9.2. A Envio Ecom poderá suspender ou cancelar contas que infrinjam os Termos de Uso ou a legislação vigente, sem aviso prévio, nos casos de infração grave.

9.3. A solicitação de encerramento de conta não implica reembolso automático de créditos remanescentes.

## **10. Alterações dos Termos**

10.1. A Envio Ecom poderá, a qualquer tempo e a seu critério, atualizar ou modificar os presentes Termos de Uso.

10.2. As alterações entrarão em vigor na data de sua publicação no site ou aplicativo, sendo recomendada a consulta periódica por parte do usuário.

10.3. O uso contínuo da plataforma após a atualização será considerado como concordância com os novos termos.

## **11. Disposições Gerais**

11.1. Estes Termos regem a relação entre a Envio Ecom e os usuários da plataforma, substituindo quaisquer entendimentos anteriores.

11.2. Caso qualquer disposição destes Termos seja considerada inválida ou inexecutável, as demais permanecerão em pleno vigor.

11.3. O foro da comarca da sede da Envio Ecom será o competente para dirimir eventuais conflitos, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## **12. Condições para Pacotes Avariados, Extraviados ou Roubados**

### 12.1. Responsabilidade pelas Entregas

A Envio Ecom atua como integradora de serviços logísticos, conectando usuários a diferentes transportadoras por meio de nossa plataforma. A responsabilidade direta pela coleta, transporte e entrega das encomendas é das transportadoras contratadas pelo usuário no momento da geração da etiqueta.

### 12.2. Rede de Apoio ao Cliente

A Envio Ecom disponibiliza uma rede de apoio especializada para prestar suporte ao cliente em casos de avarias, extravios ou roubos de mercadorias durante o transporte. Nosso time atua como intermediador na comunicação com a transportadora responsável, buscando a melhor solução possível para o caso.

### 12.3. Procedimentos para Solicitação de Suporte

Para que o suporte seja iniciado, o usuário deverá informar o ocorrido através dos canais oficiais da Envio Ecom, apresentando os seguintes dados:

- Número da etiqueta de envio;
- Comprovante de postagem;
- Descrição detalhada do ocorrido;
- Fotos do pacote (em casos de avaria);

### 12.4. Prazos para Comunicação de Ocorrência

O usuário deverá comunicar qualquer ocorrência no prazo máximo de 4 (quatro) dias corridos após a data estimada de entrega da encomenda. Ocorrências comunicadas fora deste prazo poderão não ser analisadas pelas transportadoras.

### 12.5. Indenizações e Reembolsos

A concessão de reembolso, ressarcimento ou indenização será feita conforme as regras, prazos e políticas da transportadora responsável, sendo a Envio Ecom isenta de qualquer obrigação de indenizar diretamente o usuário, exceto em casos em que for comprovada falha de nossa plataforma.

#### 12.6. Isenção de Responsabilidade

A Envio Ecom não se responsabiliza por embalagens inadequadas, informações incorretas no cadastro da encomenda, ou qualquer outro fator que possa ter contribuído para a ocorrência de avaria, extravio ou roubo, quando a falha for de responsabilidade do usuário ou da transportadora.

#### 12.7. Boletim de Ocorrência

Nos casos de roubo ou furto, poderá ser exigido boletim de ocorrência policial para abertura do processo de análise junto à transportadora.

### **13. Contato**

Em caso de dúvidas, sugestões ou reclamações relacionadas a estes Termos de Uso, o usuário poderá entrar em contato pelos canais oficiais da Envio Ecom, disponíveis na própria plataforma ou através do e-mail: [contato@envioecom.com.br].