

Termos de Uso da Pinho

VERSÃO 1.3 | MINUTA PARA REVISÃO

Documento temporário para leitura e validação interna. Não está vigente e não representa oferta ou contrato definitivo.

TERMOS DE USO DA PLATAFORMA

Agendamento, intermediação de serviços e encaminhamento de pagamentos

MINUTA 1.3 - NÃO PUBLICAR SEM REVISÃO JURÍDICA E VALIDAÇÃO DO PRODUTO

Operadora: MEU HORARIO INTERMEDIACOES E AGENCIAMENTO DE SERVICOS LTDA

Nome fantasia: Pinho - Plataforma de serviços

CNPJ: 60.775.565/0001-72

Contato: suporte@pinho.app

Versão e data: 1.3 - 4 de outubro de 2026

1. ACEITAÇÃO E DOCUMENTOS INTEGRANTES

Estes Termos regulam o acesso e o uso da plataforma Pinho, operada por MEU HORARIO INTERMEDIACOES E AGENCIAMENTO DE SERVICOS LTDA, denominada "Plataforma".

Ao criar uma conta, concluir um agendamento ou realizar outro ato de aceite, o Usuário declara que teve acesso e concordou com a versão vigente destes Termos.

1.1. Também integram a relação, conforme aplicável

- o Aviso de Privacidade;
- a Política de Cookies;
- a Política de Pagamentos, Cancelamentos, Reembolsos e Chargebacks;
- as condições específicas da oferta exibidas antes da contratação.

Em caso de conflito, prevalecerá a regra mais específica para o assunto, sem redução de direitos obrigatórios do consumidor.

O aceite eletrônico poderá ser registrado com versão, data, hora, conta, pedido, endereço IP, dispositivo e elementos de integridade.

2. DEFINIÇÕES

Usuário: pessoa que acessa, pesquisa, agenda ou contrata serviços.

Estabelecimento Parceiro: pessoa física ou jurídica independente que anuncia e executa os serviços.

Serviço: atividade oferecida pelo Estabelecimento Parceiro, como barbearia, cabeleireiro, estética e outros serviços pessoais admitidos.

Pedido: solicitação de contratação e agendamento efetuada pela Plataforma.

fornecedor especializado: terceiro especializado que poderá processar, autenticar, dividir, liquidar, estornar ou conciliar transações e realizar verificações cadastrais ou de risco.

Divisão de valores: distribuição do valor da transação entre os participantes, conforme regras comerciais aplicáveis.

3. PAPEL DA PLATAFORMA

A Plataforma fornece recursos tecnológicos de busca, divulgação, agenda, comunicação, contratação, suporte e facilitação de pagamentos entre Usuários e Estabelecimentos Parceiros.

A Plataforma não executa materialmente o serviço anunciado. O Estabelecimento Parceiro é responsável pela oferta, agenda, profissionais, licenças, instalações, higiene, segurança, qualidade e efetiva execução.

A independência do Estabelecimento não exclui responsabilidades que a legislação atribua à Plataforma. Nenhuma disposição limita direitos inderrogáveis do consumidor.

4. ELEGIBILIDADE, CADASTRO E CONTA

O Usuário poderá navegar pela Plataforma, acessar a página de um Estabelecimento, adicionar Serviços ao pedido e visualizar o resumo sem concluir o cadastro. A finalização do pedido dependerá do preenchimento de e-mail, telefone, nome completo, CPF e data de nascimento, inclusive quando o acesso tiver sido iniciado por login externo.

O endereço não integra o cadastro geral. Para compras com cartão de crédito, poderá ser solicitado um endereço de faturamento para validação, prevenção a fraude ou autenticação 3DS. O salvamento para compras futuras será opcional; sem essa escolha, o endereço será usado apenas no fluxo da compra, ressalvados registros mínimos exigidos por segurança ou lei.

O Usuário deverá ter capacidade civil. O uso em benefício de criança ou adolescente deverá ser realizado e supervisionado por responsável legal, observados o melhor interesse do menor e as restrições do serviço.

O Usuário fornecerá informações verdadeiras, completas e atualizadas, protegerá suas credenciais e comunicará suspeita de acesso indevido.

O acesso poderá ocorrer por senha própria ou login federado, como Google. A Plataforma não recebe a senha da conta mantida no provedor federado.

A conta é pessoal. É proibido ceder credenciais, usar identidade falsa, cadastrar dados de terceiros sem autorização ou contornar controles de segurança.

5. OFERTAS E PEDIDOS

5.1. Antes da contratação, a Plataforma deverá exibir, conforme aplicável

- identificação do Estabelecimento Parceiro;
- descrição do Serviço;
- preço total e taxas;
- data, horário, duração estimada e local;
- restrições relevantes;
- política específica de cancelamento e reagendamento;
- meio de pagamento.

O Estabelecimento Parceiro é responsável por manter oferta e agenda atualizadas.

O Pedido será confirmado quando a Plataforma apresentar a confirmação e, quando aplicável, o pagamento for autorizado. Autorização financeira, isoladamente, não comprova execução do Serviço.

Erros materiais, duplicidades, indisponibilidade ou suspeita de fraude poderão exigir validação, correção ou cancelamento, com informação ao Usuário e solução compatível com a legislação.

6. PAGAMENTOS

O valor total será apresentado antes da confirmação. A Plataforma aceita Pix e cartão de crédito, conforme disponibilidade indicada no checkout. A transação poderá ser processada por terceiros, utilizar divisão de valores e empregar autenticação, análise antifraude, sinais técnicos do dispositivo (fingerprint) e 3DS quando aplicável.

A coleta do cartão será realizada por integração segura de pagamento. Os dados completos e o código de segurança serão enviados diretamente pelo navegador do Usuário ao ambiente do fornecedor especializado, sem passar pelos servidores ou pelo backend da Plataforma.

O Prestador devolverá à Plataforma um token transitório, também denominado token de pagamento na integração aplicável. A Plataforma utilizará esse token exclusivamente para encaminhar a operação relacionada e não poderá convertê-lo novamente no número completo do cartão ou no código de segurança.

O token transitório não é o mesmo que cadastrar ou armazenar permanentemente o cartão. Identificadores da transação, bandeira, últimos dígitos e demais metadados poderão ser mantidos para conciliação, atendimento, prevenção a fraude e exercício de direitos.

As regras detalhadas constam da Política de Pagamentos, Cancelamentos, Reembolsos e Chargebacks.

7. CANCELAMENTO, REAGENDAMENTO E NÃO COMPARECIMENTO

As condições específicas serão informadas antes do Pedido e deverão respeitar a legislação.

O reagendamento depende de disponibilidade e concordância do Usuário. Diferenças de preço serão informadas antes da confirmação.

Se o Estabelecimento cancelar ou não puder executar o Serviço, o Usuário terá direito à solução cabível, que poderá incluir reagendamento, reexecução, abatimento ou reembolso. Crédito interno somente substituirá dinheiro quando juridicamente permitido e aceito livremente.

Em caso de não comparecimento do Usuário, poderá ser aplicada a condição informada antes da compra, desde que razoável, proporcional e lícita.

8. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Nas contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, o Usuário poderá exercer o direito de arrependimento nos casos e prazos previstos na legislação, inclusive no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

O direito não será afastado por checkbox de renúncia genérica.

Se o Serviço estiver marcado para ocorrer durante o prazo legal, o checkout poderá registrar a solicitação do Usuário para execução na data escolhida. A análise de Serviço iniciado ou concluído considerará a natureza da prestação, a solicitação, o benefício recebido e a legislação aplicável.

O pedido de arrependimento poderá ser enviado pelo mesmo meio utilizado para contratar, além do WhatsApp (16) 99294-4224 ou e-mail suporte@pinho.app, e receberá confirmação.

9. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

9.1. O Usuário deverá

- conferir os dados antes de confirmar;
- comparecer no horário ou comunicar impossibilidade;
- prestar informações relevantes para execução segura;
- agir com respeito;
- utilizar meios de pagamento legítimos;
- não manipular pedidos, avaliações, promoções ou mecanismos de segurança;
- não explorar vulnerabilidades nem automatizar acessos sem autorização.

10. OBRIGAÇÕES DO ESTABELECIMENTO PERANTE O USUÁRIO

10.1. O Estabelecimento deverá

- cumprir a oferta, o horário e as normas profissionais, sanitárias e de segurança;

- informar riscos, contraindicações, restrições e requisitos relevantes;
- manter preço, agenda, profissionais e descrição atualizados;
- emitir documento fiscal quando exigido;
- atender falhas, cancelamentos, reexecuções e reembolsos decorrentes de sua atuação;
- tratar dados somente para o Pedido, atendimento, obrigações legais e finalidades legítimas informadas.

11. AVALIAÇÕES, FOTOGRAFIAS E CONTEÚDO

O Usuário poderá publicar avaliações, fotografias e comentários relacionados à experiência. Declara possuir os direitos necessários e concede à Plataforma licença não exclusiva, gratuita e pelo período de disponibilização para hospedar, reproduzir e exibir o conteúdo na operação e divulgação da Plataforma.

É proibido conteúdo ilícito, enganoso, discriminatório, ofensivo, que viole privacidade, propriedade intelectual ou direitos de terceiros. A Plataforma poderá moderar, limitar ou remover conteúdo com base em critérios razoáveis.

12. SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO

A Plataforma poderá restringir ou suspender contas diante de fraude, risco de segurança, violação destes Termos, determinação de autoridade ou necessidade de proteção de terceiros.

Sempre que compatível com o risco e a lei, o Usuário será informado e poderá apresentar esclarecimentos.

O Usuário poderá solicitar encerramento. Dados necessários para pedidos em andamento, deveres legais, prevenção a fraude e exercício de direitos poderão ser conservados.

13. DISPONIBILIDADE E RESPONSABILIDADE

A Plataforma buscará disponibilidade e segurança adequadas, mas poderá realizar manutenção e sofrer interrupções justificadas.

O Estabelecimento responde pelos fatos ligados à execução material do Serviço. A Plataforma responde por atos e falhas que lhe sejam legalmente imputáveis, inclusive em seus próprios sistemas, informações e atendimento.

Nenhuma exclusão se aplica em caso de dolo, culpa grave, violação de norma de ordem pública ou hipótese proibida por lei.

14. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Software, marca, interface, base de dados e conteúdos próprios da Plataforma são protegidos. O Usuário recebe licença pessoal, limitada, revogável, não exclusiva e intransferível para uso regular.

15. PRIVACIDADE E SEGURANÇA

O tratamento de dados é descrito no Aviso de Privacidade e na Política de Cookies.

O fluxo utiliza integração segura mantida por fornecedor especializado, com controles compatíveis com os padrões do setor de pagamentos. Esse modelo reduz a exposição dos sistemas da Plataforma aos dados completos do cartão, mas não elimina suas obrigações de proteger o checkout, administrar fornecedores e cumprir a validação de segurança aplicável à arquitetura efetivamente implantada.

16. ATENDIMENTO

16.1. Canais

E-mail: suporte@pinho.app

Chat e formulário: WhatsApp (16) 99294-4224

Horário: segunda a sexta, das 9h às 18h; sábado, das 9h às 16h

A Plataforma confirmará o recebimento de solicitações eletrônicas e prestará atendimento nos prazos aplicáveis.

17. ALTERAÇÕES

Alterações relevantes serão comunicadas por meio adequado. A versão, data de vigência e histórico essencial serão preservados. Mudanças não retroagirão para retirar direitos adquiridos ou alterar Pedido já concluído.

18. LEGISLAÇÃO E CONTROVÉRSIAS

Aplicam-se as leis brasileiras. Permanecem disponíveis o atendimento da Plataforma, órgãos de defesa do consumidor, plataformas públicas de reclamação e o Poder Judiciário.

Fica preservado o foro legalmente competente, inclusive o domicílio do consumidor quando aplicável.