

TERMOS DE USO

A **ZENPET TECNOLOGIA LTDA – ME** fornece: (i) *website* que permite o acesso a conta de Usuário na **ZENPET**, cujo domínio é <https://www.zen.pet>; (ii) produtos disponibilizados por meio de seu *website*, cujo domínio é <https://www.zen.pet/produtos/>; e (iii) *software* que pode ser baixado para o seu *SmartPhone* ou *Tablet* que permite o acesso aos serviços disponibilizados pela **ZENPET**, cujos domínios estão disponíveis na *Google Play* (<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.zenpet>) e *Apple Store* (<https://itunes.apple.com/us/app/zenpet-app/id1286599170?mt=8>), com o objetivo de proporcionar o uso em conjunto dos Produtos, Aplicativos e outros serviços que a **ZENPET** desenvolve.

A **ZENPET** ("ZENPET") é de propriedade, mantido e operado pela **ZENPET TECNOLOGIA LTDA – ME**, inscrita no CNPJ sob o nº 23.616.763/0001-67, com sede na Rua Duque de Caxias, nº 1479, Bairro Vigilato Pereira, CEP: 38408-382, Uberlândia – MG.

O presente documento estabelece os Termos de Uso ("TERMOS") do Website, Plataforma, Produtos e Serviços da **ZENPET**, sendo firmado entre a **ZENPET** e o Contratante devidamente qualificado no cadastro da conta de acesso ("USUÁRIO"), que ao dar o aceite concorda e adere integralmente a estas condições.

Este instrumento visa prestar informações sobre o modo de utilização do Website, Plataforma, Produtos e Serviços da **ZENPET**; suas ferramentas, condições, nomenclaturas, direitos e deveres dos Usuários.

Alertamos que todo o texto deve ser lido com atenção e, caso você não concorde com o conteúdo de nossos Termos e/ou Política de Privacidade, não dê prosseguimento a navegação ou a utilização de nossos serviços. Recomendamos, ainda, que caso seja aceito, que você armazene ou imprima uma cópia deste contrato, incluindo todas as políticas.

A título de esclarecimento, consideram-se as seguintes nomenclaturas como sendo:

Cookies: Pequenos arquivos de texto que ficam gravados no computador do internauta e podem ser recuperados pelo site que o enviou durante a navegação. São utilizados principalmente para identificar e armazenar informações sobre os visitantes.

Download: Transferência de arquivo de um determinado servidor para o computador do usuário.

IP: Significa "Internet Protocol", traduzido para português como Protocolo da Internet e é um número que identifica um dispositivo (computador, impressora, roteador) em uma rede.

Link: Ligação entre documentos na Internet.

Login: É o processo que permite o acesso a um sistema informático, controlado por meio de identificação e autenticação do usuário pelas credenciais fornecidas por esse mesmo internauta.

Spam: Mensagem eletrônica recebida, mas não solicitada pelo destinatário.

Usuário: Qualquer pessoa que, por meio da plataforma, terá acesso a solução tecnológica para realizar o controle de alimentação e gestão nutricional de cães e gatos.

Vírus: *Software* malicioso que infecta sistemas e computadores, com objetivo de causar algum dano, faz cópias de si mesmo e tenta se espalhar para outros computadores, utilizando-se de diversos meios.

Software: conjunto de componentes lógicos de um computador ou sistema de processamento de dados; programa, rotina ou conjunto de instruções que controlam o funcionamento de um computador; suporte lógico.

Internet of Things: A Internet das Coisas (do inglês, Internet of Things, IoT), é uma rede de objetos físicos, veículos, residências, prédios e outros que possuem tecnologia embarcada, sensores e conexão com rede capaz de coletar e transmitir dados.

Website: É uma palavra que resulta da justaposição das palavras inglesas web (rede) e site (sítio, lugar). No contexto das comunicações eletrônicas, website e site possuem o mesmo significado e são

utilizadas para fazer referência a uma página ou a um agrupamento de páginas na internet. Cloud: O conceito de computação em nuvem, refere-se à utilização da memória e da capacidade de armazenamento e cálculo de computadores e servidores compartilhados e interligados por meio da Internet, seguindo o princípio da computação em grade.

E-commerce: O e-commerce, que em português significa comércio eletrônico, é uma modalidade de comércio que realiza suas transações financeiras por meio de dispositivos e plataformas eletrônicas, como computadores e celulares. Um exemplo deste tipo de comércio é comprar ou vender produtos em lojas virtuais.

1. DA DISPONIBILIZAÇÃO

O presente documento foi redigido e disponibilizado em 11/06/2018.

2. DOS SERVIÇOS

2.1. A **ZENPET** consiste em um Website, Plataforma, Produtos e Serviços que por meio de solução inovadoras de IOT (*Internet of Things*), oferece a possibilidade de controle de alimentação e gestão nutricional de cães e gatos, disponibilizando acesso à tecnologia de forma remota, o uso de um calendário de horários e porções, a gestão de alimentação inteligente, o acesso ao histórico de alimentação e o recebimento de notificações.

2.2. A compra de qualquer produto da **ZENPET** é regida pela garantia limitada ("GARANTIA LIMITADA"), parte integrante do documento – Termos de Uso.

2.3. O software da **ZENPET**, incorporado no Produto – Alimentador – é regido pelo Presente Termos de Uso e Políticas de Privacidade.

3. CADASTRO DE USUÁRIOS

3.1. Não é possível navegar na plataforma (*App*) de forma anônima. Para utilizar os Serviços, o Usuário deverá possuir uma conta de acesso e efetuar *login* para navegar pelo Website e Aplicativo Móvel da **ZENPET**.

3.2. Para criar uma conta de acesso o Usuário deverá determinar nome para login e senha, sendo de sua exclusiva responsabilidade a manutenção do sigilo dessas informações.

3.3. A plataforma possibilita a criação de apenas uma espécie de conta – que é concebida como conta "Usuário":

3.3.1. Os Usuários poderão ser qualquer pessoa que, por meio da plataforma, terá acesso a solução tecnológica para controle de alimentação e gestão nutricional de cães e gatos.

3.4. Os dados solicitados pela **ZENPET** para cadastro são:

3.4.1. Pessoas Físicas: nome, CPF, e-mail válido, data de nascimento, endereço completo e telefone.

3.4.2. Pessoas Jurídicas: nome, CNPJ, e-mail válido, endereço completo e telefone.

3.4.3. PET: nome, raça, peso, data de nascimento.

3.5. A cada Usuário ou e-mail de usuário é permitida a criação de apenas 01 (uma) conta de acesso e a **ZENPET** se reserva o direito de suspender ou cancelar quaisquer contas em duplicidade.

3.6. As informações constantes no cadastro são de exclusiva responsabilidade dos Usuários. Caso a imprecisão, incompletude ou ausência dos dados causem danos de qualquer espécie, ficará o Usuário responsável pela reparação, bem como, sujeito a outras penalidades legais.

3.7. Apenas maiores de 18 (dezoito) anos poderão criar contas.

3.8. O Usuário deve notificar a **ZENPET** imediatamente em caso de uso indevido de sua conta ou de qualquer outra violação de segurança. A **ZENPET** não se responsabiliza pelas ações e danos que poderão ser causados pelo acesso irregular por terceiros.

4. UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA E DEVOLUÇÃO DOS PRODUTOS

4.1. A **ZENPET**, neste momento, não cobrará, nem realizará vendas de produtos e serviços por meio do aplicativo, sendo o cadastro e o acesso a tecnologia disponibilizada pelo aplicativo a partir do momento de aquisição dos produtos físicos da **ZENPET**.

4.2. A **ZENPET** respeita todos os direitos de seus clientes, em especial o direito de arrependimento no prazo de 07 (sete) dias, contados após o recebimento de produtos ou serviços, disposto no Código de Defesa do Consumidor. Nessas hipóteses a **ZENPET** procederá ao reembolso de todos os valores eventualmente pagos pelo Usuário.

4.2.1. Os custos decorrentes da devolução de produtos da **ZENPET** correrão por conta do Usuário e o reembolso referente ao arrependimento somente será devido pela **ZENPET** caso, após a checagem das condições/estado do produto devolvido, o mesmo esteja isento de danos.

4.2.2. Em casos de reembolsos, o Usuário Comprador poderá escolher entre duas opções: receber o valor em forma de créditos para uso na **ZENPET** ou receber o estorno por meio de lançamento efetuado em cartão de crédito ou via depósito em conta corrente do Usuário Comprador, ficando a cargo da **ZENPET** selecionar o meio de devolução mais conveniente. Caso o Usuário Comprador não manifeste sua escolha no período de 7 (sete) dias, o valor pago será automaticamente convertido em crédito para uso na **ZENPET**.

5. CHAT ONLINE

5.1. O website disponibiliza um chat online cuja finalidade é fornecer uma ferramenta adicional para que os Usuários possam contatar a **ZENPET** e buscar maiores esclarecimentos sobre os produtos serviços fornecidos.

5.2. Ao aceitar estes Termos, o Usuário declara estar ciente de que será responsável por buscar todas as informações necessárias para garantir a devido uso dos produtos adquiridos e do software da **ZENPET**, sendo que o chat online/suporte não representa qualquer tipo de garantia além das que estão definidas no presente documento de Termos de Uso.

5.3. O conteúdo das mensagens é de exclusiva responsabilidade do Usuário emissor.

6. PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. A titularidade e os direitos relativos ao *App* e ao site pertencem exclusivamente a **ZENPET**. O acesso à plataforma e a sua regular utilização pelo Usuário não lhe confere qualquer direito ou prerrogativa sobre propriedade intelectual ou outro conteúdo nele inserido.

6.2. O Usuário não está autorizado a utilizar, sob qualquer forma ou pretexto, as marcas, suas variações, domínios e sinais que sejam da **ZENPET** ou estiverem expostos no site.

6.3. Todo o conteúdo do site, *App*, incluindo programas, bases de dados, arquivos, textos, desenhos, fotos, layouts, cabeçalhos e demais elementos, foi criado, desenvolvido ou cedido a **ZENPET**, sendo, portanto, de propriedade exclusiva da **ZENPET** ou a ele licenciado e encontra-se protegido pelas leis brasileiras, como a Lei de Direitos Autorais (Lei n. 9.610/98), Lei de Propriedade Industrial (Lei n. 9.279/96) e tratados internacionais que versam sobre direitos de propriedade intelectual.

6.4. São proibidas: a cópia, venda, imitação, distribuição, transferência, modificação, adaptação, tradução, aplicação de engenharia reversa, desmontagem ou tentativa de obtenção do código-fonte

das ferramentas (tais como: *app* e equipamentos desenvolvidos pela **ZENPET**) e do site, bem como a reprodução, integral ou parcial, de qualquer conteúdo da **ZENPET**.

6.5. O Usuário que violar as proibições contidas na legislação sobre propriedade intelectual e nestes Termos de Uso e Política de Privacidade poderá ser responsabilizado civil e criminalmente pelas infrações cometidas, além de poder ser penalizado na plataforma.

7. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1. Obrigações da ZENPET:

7.1.1. Realizar os serviços nos moldes estipulados nestes Termos, prezar pelo adequado funcionamento da plataforma e disponibilizar acesso aos serviços de suporte para esclarecimento de dúvidas.

7.1.2. Comunicar qualquer alteração dos serviços aos Usuários e permitir o acesso às versões atualizadas dos Termos de Uso e Política de Privacidade.

7.2. Obrigações dos Usuários:

7.2.1. Utilizar a plataforma com fins probos, prezando pela veracidade e clareza das informações divulgadas, bem como, pela segurança dos outros Usuários.

7.2.2. Respeitar e cumprir com as disposições presentes neste instrumento e na legislação em vigor.

8. DAS RESTRIÇÕES

8.1. Os Usuários não podem:

8.1.1. Lesar direitos da **ZENPET**, de outros Usuários, de terceiros ou agir sob qualquer meio ou forma que possa contribuir com tal violação;

8.1.2. Executar atos que limitem ou impeçam a utilização da plataforma ou acessar ilicitamente a plataforma da **ZENPET**;

8.1.3. Utilizar a ferramenta para praticar ações ilícitas e difundir mensagens não relacionadas com a plataforma ou com suas finalidades, incluindo mensagens com conteúdo impróprio;

8.1.4. Inserir dados que sejam falsos, desatualizados ou incompletos;

8.2. Ao sinal de qualquer descumprimento de conduta, o Usuário poderá ser bloqueado e impedido de acessar a plataforma e suas funcionalidades, não sendo devido ao Usuário qualquer tipo de compensação ou indenização pelas medidas.

9. GARANTIA LIMITADA

9.1. A **ZENPET** fornece garantia comercial limitada ao Usuário adquirente – desde que consumidor final – dos Produtos da marca **ZENPET**, iniciando-se a garantia na data de sua aquisição.

9.2. Revendedores, Distribuidores, Canais de Distribuição diversos e Parceiros comerciais da **ZENPET** não são considerados consumidores finais, não fazendo jus a presente garantia e devendo formalizar a sua relação comercial com a **ZENPET** por meio de documento jurídico específico.

9.3. A **ZENPET** informa que os seus produtos são fabricados com materiais de qualidade e robustez, estando em conformidade com as especificações de produto publicadas pela **ZENPET**.

9.4. A **ZENPET** garante o fornecimento de Suporte Técnico ao Usuário Tutor de animal de estimação, por meio de Chat de Atendimento no site www.zen.pet, por e-mail (contato@zen.pet) e via telefone/whatsapp – (34) 3257-2069 ou (11) 97521-3923 de Segunda à Sexta das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00 (horário de Brasília), exceto sábados, domingos e feriados.

9.5. A garantia oferecida por meio deste documento não é onerosa ao consumidor e possui prazo complementar a garantia legal oferecida pelo Código de Defesa do Consumidor, ressalvados os casos de mau uso dos Produtos da **ZENPET**, inclusive a danificação dos Produtos por animais de estimação que possuam o hábito de morder, arranhar e atacar objetos diversos.

9.6. A garantia oferecida inicia-se com a venda do Produto ao Usuário (consumidor final), conforme deverá está descrito na Nota Fiscal. O período de garantia será de 12 (doze) meses, incluindo os 90 (noventa) dias determinados pelo Código de Defesa do Consumidor.

9.6.1. O Usuário poderá adquirir, caso a **ZENPET** ofereça e mediante pagamento específico no fechamento da compra, uma garantia estendida durante um período adicional (a ser definido pela **ZENPET**).

9.7. A garantia oferecida é LIMITADA ao que dispõe o Caput do Artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, consumidor será, exclusivamente, pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário FINAL.

9.8. Suporte Técnico: A **ZENPET** fornecerá Suporte Técnico ao Usuário que adquiriu ou produtos da **ZENPET**. Assim, o Suporte Técnico irá verificar se os produtos adquiridos pelo Usuário realmente padecem de algum defeito. Existindo, desde que dentro do período de garantia, os defeitos serão solucionados ou o produto será substituído, ressalvados os casos de mau uso.

9.8.1. Inicialmente, a **ZENPET** disponibilizará os seguintes canais de Suporte Técnico: Chat de Atendimento no site www.zen.pet, por e-mail (contato@zen.pet) e via telefone/whatsapp – (34) 3257-2069 ou (11) 97521-3923 de Segunda à Sexta das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00 (horário de Brasília), exceto sábados, domingos e feriados. As orientações do Suporte Técnico da **ZENPET** serão enviadas ao Usuário em até 24 (vinte e quatro) horas a partir do horário de solicitação.

9.8.2. O Suporte Técnico da **ZENPET** fornecerá instruções a respeito da manutenção ou substituição do produto danificado, desde que apresente defeito de responsabilidade da **ZENPET**. Todas as peças e produtos que forem substituídos dentro do período de Garantia oferecido pela **ZENPET** retornarão a ser de propriedade da empresa. Ainda, o Usuário possui ciência e concorda que a entrega de um produto de substituição não possui o efeito de prolongar o prazo de garantia oferecido, mas respeitará o período de 90 (noventa) dias oferecido pelo Código de Defesa do Consumidor; e que a falta de devolução da peça ou produto danificado a **ZENPET** ensejará devida cobrança ao Usuário, de acordo com o preço de mercado adotado pela **ZENPET**.

9.8.3. Nas hipóteses de manutenção, substituição da peça ou produto, caberá ao Usuário arcar com os custos de envio da mercadoria até o endereço sede da **ZENPET**. Entretanto, os custos de retorno da peça ou produto até o endereço do Usuário final será assumido pela **ZENPET**, desde que vigente o período de garantia.

9.9. Prazos: A **ZENPET** informa que ressalvada a hipótese de garantia maior definida em Produto específico, na sua embalagem ou por meio de divulgação no website da **ZENPET**, o prazo de garantia será de 01 (um) ano.

9.9.1. **A garantia oferecida pela ZENPET não se aplica a produtos e serviços de terceiros que são utilizados em conjunto com os produtos da ZENPET, tais como: cabos USB e similares, softwares disponibilizados pela ZENPET em conjunto com a aquisição dos produtos físicos e itens extras distribuídos pela ZENPET como parte integrante da compra do produto ou do pacote adquirido pelo Usuário.**

9.10. Deveres e Responsabilidades do Usuário: Para ter a possibilidade de usufruir da garantia oferecida e do Suporte Técnico da **ZENPET**, o Usuário deverá apresentar o comprovante da compra realizada – Nota Fiscal ou similar – que contenha os detalhes da data e local da compra, bem como o número de série do produto.

9.10.1. É responsabilidade exclusiva do Usuário, verificar se o produto adquirido está configurado de acordo com as instruções fornecidas pela **ZENPET** no manual do usuário. Na hipótese da **ZENPET**

reconhecer que o problema poderá ser solucionado através do download de atualização recomendada para o produto, será dever do Usuário fazê-lo, seguindo as instruções oferecidas pela empresa.

9.10.2. Para fazer jus a um suporte técnico adequado, o Usuário deverá fornecer todas as informações solicitadas pela **ZENPET** durante o procedimento de análise, no intuito de possibilitar a melhor solução para a demanda por meio de comunicação online. Ainda, o Usuário deverá conservar o produto da **ZENPET** em ambiente adequado, evitando risco a dano.

9.11. Exclusões de garantia: A **ZENPET** informa que a garantia oferecida não será aplicada em casos de: (i) remoção ou danificação do lacre de garantia e etiqueta de número de série (ii) falta da Nota Fiscal do produto; (iii) não funcionamento do mecanismo de alimentação por motivo distinto de defeito de fábrica; (iv) substituição de itens de fácil remoção pelo Usuário, tais como: cabos e fontes de energia; (v) danos ocorridos em virtude de falha ou degradação do produto por má utilização das peças, uso de razão inadequada, softwares ou conexões não originais ou que não estejam em conformidade com as recomendações da **ZENPET**; (v) falhas ou degradações ocorridas em virtude de ambientes físicos e manuseio inadequados. Incluindo-se, mas não excluindo, os danos resultantes de acidentes, má utilização, sobrecarga, descargas elétricas e, principalmente, negligência do Usuário; (vi) danos de funcionamento ocorridos por reparação ou manutenção do produto da **ZENPET** executada por empresa diversa da **ZENPET**; (vii) danos ocasionados por falhas nos processos de preparação para distribuição, embalagem e transporte dos produtos da **ZENPET** realizados por serviços de terceiros ou pelo próprio Usuário; (viii) descumprimento, pelo Usuário, das recomendações realizadas pela **ZENPET** e das especificações de produto constantes na documentação enviada pela **ZENPET**.

9.12. Limite territorial válido para garantia: a garantia oferecida pela **ZENPET** é aplicável somente aos produtos adquiridos e utilizados no Brasil. Assim, o Usuário possui ciência de que a transferência do produto da **ZENPET** para outro País não será acompanhada pela respectiva garantia.

9.13. **Limitação da garantia: a ZENPET não responde por danos que superem os valores pagos pelo produto. Ainda, o Usuário possui ciência que a ZENPET não responde por qualquer espécie de dano corporal, patrimonial ou moral, principalmente os advindos de interrupções nas operações de um produto. Por fim, nenhuma espécie de garantia será devida após transcorrido o prazo apresentado por meio do presente Termos de Uso.**

10. CONDIÇÕES E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

10.1. O Usuário está ciente e reconhece por meio do aceite destes Termos de Uso que a **ZENPET** é apenas um desenvolvedor de produto eletrônico e de software de monitoramento. O Produto – Alimentador – não está isento de falhas, erros ou defeitos técnicos, assim como o software, tanto para *Android* quanto para *iOS*. A **ZENPET**, portanto, não possui qualquer responsabilidade por interrupções e falhas esporádicas ocasionadas por uma variedade de razões que estão fora do controle da **ZENPET**, tais como: intermitência de rede *Wireless*, disponibilidade de provedor de serviços na nuvem, notificações e operações de telefonia móvel, dentre outras.

10.2. A **ZENPET** não se responsabilizará por:

10.2.1. Eventual indisponibilidade do site e aplicativo a qual não tenha dado causa.

10.2.2. Danos que o Usuário possa experimentar por ações de terceiros, falhas no servidor, na conexão de rede, interações maliciosas como vírus e indisponibilidade no ambiente operacional.

10.2.3. Danos que o Usuário possa ter em decorrência do mau uso do site e aplicativo em desconformidade com estes Termos, com a lei, com os costumes ou com a ordem pública.

10.2.4. Continuidade ou adequação do site para um determinado fim.

10.2.5. Casos fortuitos ou de força maior.

10.3. Confiabilidade das notificações: A **ZENPET** não garante a integral confiabilidade das notificações. O Usuário reconhece que os serviços, incluindo o acesso remoto pelo aplicativo e as notificações móveis não são 100% confiáveis e disponíveis, estando sujeitas a falhas. Assim, você

concorda que as notificações fornecidas pela **ZENPET** irão apenas auxiliá-lo no cuidado com o seu animal de estimação, de tal forma que é do Usuário a responsabilidade de conferir os cuidados e segurança necessária ao seu animal de estimação.

10.4. Suspensão temporária: Os serviços da **ZENPET** podem ser suspensos temporariamente por motivos de segurança, falhas, manutenção ou reparação no sistema, dentre outras circunstâncias e independentemente de notificação prévia. Assim, você concorda que não faz jus a qualquer direito de reembolso ou indenização pela suspensão dos serviços.

10.5. Requisitos mínimos de acesso ao sistema: Os serviços da **ZENPET** não poderão ser acessados caso o Usuário não possua uma (i) rede *wireless* estável no ambiente de utilização do Alimentador e do Software; (ii) conta de Usuário; (iii) dispositivo móvel compatível com a aplicação; (iv) acesso à Internet em banda larga; e (v) outros elementos do sistema que podem ser especificados pela **ZENPET** no futuro. Assim, é responsabilidade do Usuário garantir que todos os requisitos mínimos de acesso sejam compatíveis e estejam configurados.

10.6. Saúde do animal de estimação: A **ZENPET** não é responsável, nem garante qualquer objetivo relacionado à saúde dos animais de estimação dos Usuários. Dessa forma, o tutor do animal de estimação é responsável por qualquer que seja a falta de alimentação do animal e, conseqüentemente, pelas doenças ou até mesmo o óbito que o animal vier a ter em virtude de uma má alimentação. O usuário possui ciência de que a saúde do animal é sustentada por um conjunto robusto de fatores os quais a **ZENPET** não possui controle.

10.7. Falta de energia elétrica: A **ZENPET** informa que nos casos de falta de energia elétrica o Produto – Alimentador – continuará funcionando, desde que esteja com bateria interna (03 pilhas tipo D) e as mesmas estejam carregadas. Assim, o Alimentador continuará alimentando o animal de estimação nos horários definidos pelo Usuário e por meio das porções previamente programadas. Entretanto, com a falta de energia elétrica, a conexão wireless do Usuário não estará ativa, o que impossibilitará o envio de notificações sobre a alimentação dos animais. Assim, o Usuário possui ciência de que possui responsabilidade exclusiva pela alimentação do seu animal de estimação.

10.8. Material de fabricação do Alimentador: A **ZENPET** informa que os Alimentadores são fabricados em ABS de alta qualidade e resistência. Entretanto, os seus produtos não são a prova de danos que podem ser ocasionados por animais de estimação que possuem o hábito de morder, arranhar e/ou danificar objetos diversos.

10.9. Serviços de Terceiros: Os serviços da **ZENPET** interoperam com serviços e produtos fornecidos por terceiros, de tal forma que a **ZENPET** não se responsabiliza pelos serviços que estão fora do seu controle de ação. Assim, o Usuário reconhece e concorda que: (i) o uso e a disponibilidade dos serviços de terceiros dependem única e exclusivamente dos mesmos; (ii) os produtos e serviços de terceiros podem não operar de maneira integral, afetando a prestação dos serviços da **ZENPET**, inclusive; e (iii) a **ZENPET** não é responsável pelas perdas e danos decorrentes das operações de terceiros.

10.9.1. Provedores de Terceiros: A **ZENPET** utiliza provedores de serviços de terceiros, tais como: (i) serviços de armazenamento de dados na nuvem – sistema de *cloud* da Azure (Microsoft) e AWS (Amazon); (ii) serviços de pagamento via *check-out* transparente do PagSeguro; e (iii) plataforma de e-commerce de parceiros.

10.9.2. Equipamentos Eletrônicos, Provedores de Internet e Transportadoras: O Usuário reconhece e concorda que a disponibilidade dos Serviços da **ZENPET** depende do excelente funcionamento de produtos e serviços os quais estão fora do controle da **ZENPET**, tais como: (i) equipamentos eletrônicos, fiação doméstica e rede wireless do Usuário; (ii) provedor de serviços de Internet do Usuário; e (iii) operador de telefonia móvel do Usuário.

10.9.3. Lojas de Aplicativos: A **ZENPET** disponibiliza seu aplicativo na *Play Store* e na *Apple Store*. O Usuário reconhece e concorda que a disponibilidade do software da **ZENPET** depende do funcionamento das Lojas de Aplicações online citadas acima. Assim, o Usuário também reconhece e concorda que a **ZENPET** não possui responsabilidade por esses serviços de terceiros, além do que a *Play Store* e *Apple Store* possuem Termos de Uso e Políticas de Privacidade próprios e independentes do presente documento da **ZENPET**.

10.10. A **ZENPET** se reserva o direito de unilateralmente modificar o site e seu aplicativo, bem como a configuração, a apresentação, o desenho, o conteúdo, as funcionalidades, as ferramentas ou qualquer outro elemento da plataforma, inclusive o seu cancelamento.

11. APLICAÇÕES EXTERNAS E INTERNET

11.1. Apesar dos melhores esforços da **ZENPET** para fornecer acesso seguro aos Usuários, em virtude de dificuldades técnicas, aplicações de internet ou problemas de transmissão, é possível ocorrer cópias inexatas ou incompletas das informações contidas na plataforma.

11.2. A **ZENPET** não será responsável por qualquer aplicação, vírus de computador ou outros arquivos danosos ou invasivos ou programas que possam prejudicar ou afetar a utilização do computador, celulares ou outro bem dos Usuários devido ao acesso, utilização ou navegação no site e na plataforma, ainda, pelo download de qualquer material nele contido, sendo recomendada a instalação de antivírus e protetores adequados.

12. LINKS PARA OUTRAS PÁGINAS NA INTERNET

12.1. A plataforma pode conter links para sites de parceiros, os quais são inseridos apenas para conveniência do Usuário. A inclusão de tais links não implica qualquer vínculo, monitoramento ou responsabilidade da **ZENPET** sobre os sites/aplicativos, respectivos conteúdos ou titulares.

12.2. O acesso às páginas vinculadas a tais links não é regido por estes Termos de Uso e não se encontra protegido pelas Políticas de Privacidade. A **ZENPET** recomenda que o Usuário consulte as políticas estabelecidas por cada página.

12.3. A **ZENPET** não será responsável, direta ou indiretamente, por danos ou prejuízos causados pela utilização de informação, conteúdo, bens ou serviços disponibilizados em qualquer site de terceiros acessado por meio dos links disponibilizados na plataforma.

13. DADOS PESSOAIS, PRIVACIDADE E SEGURANÇA

A **ZENPET** dispõe de uma política específica para regular a coleta, guarda e utilização de dados pessoais, bem como a sua segurança: Política de Privacidade. Essa política específica integra inseparavelmente estes Termos de Uso, ressaltando-se que os dados de utilização do site serão arquivados nos termos da legislação em vigor.

14. IDIOMA

14.1. Toda a documentação legal do site, incluindo os presentes Termos de Uso, foi elaborada em língua portuguesa. A **ZENPET** poderá, a seu exclusivo critério, disponibilizar traduções de tais documentos no site apenas para conveniência do Usuário, a seu exclusivo critério.

14.2. A versão em língua portuguesa destes Termos de Uso e das Políticas de Privacidade é a única consentida pela **ZENPET**. Em caso de contradição ou divergência entre a versão em língua portuguesa e eventual tradução para qualquer outro idioma, prevalecerá sempre a versão em língua portuguesa.

15. DO PRAZO E DA DURAÇÃO

15.1. A presente contratação de serviços entra em vigor na data do aceite destes Termos de Uso e Políticas de Privacidade pelo Usuário e será vigente por prazo indeterminado.

15.2. Estes Termos de Uso e as Políticas de Privacidade têm duração indefinida e permanecerão em

vigor enquanto a plataforma estiver ativa. Da mesma forma, o acesso e a utilização da ferramenta e dos recursos oferecidos têm, a princípio, duração indeterminada. No entanto, a **ZENPET** reserva-se o direito de suspender e/ou cancelar o acesso a plataforma, a algumas de suas partes ou recursos.

16. ALTERAÇÕES DOS TERMOS DE USO E POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

16.1. A **ZENPET** poderá revisar, modificar ou atualizar, a qualquer momento, cláusulas ou disposições contidas nestes Termos de Uso ou nas Políticas de Privacidade.

16.2. A versão atualizada valerá para o uso do site realizado a partir de sua divulgação pela **ZENPET**. A continuidade de acesso ou utilização da **ZENPET** depois da divulgação e do aceite das modificações confirmará a vigência dos novos Termos de Uso ou das novas Políticas de Privacidade pelos Usuários.

16.3. Caso o Usuário não esteja de acordo com a alteração, poderá rescindir seu vínculo com a **ZENPET**, clicando no botão referente a não concordância/recusa, encontrado ao final da divulgação do novo texto. Essa rescisão não eximirá, no entanto, o Usuário de cumprir com todas as obrigações assumidas sob as versões precedentes das Políticas de Privacidade e dos Termos de Uso.

17. LEI APLICÁVEL E FORO DE ELEIÇÃO

17.1. O site e Plataforma são controlados, operados e administrados na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, Brasil, podendo ser acessados por qualquer dispositivo conectado à Internet, independentemente de sua localização geográfica.

17.2. Em vista das diferenças que podem existir entre as legislações locais e nacionais, ao acessar a plataforma, o Usuário concorda que a legislação aplicável para fins destes Termos de Uso e das Políticas de Privacidade será aquela vigente na República Federativa do Brasil.

17.3. A **ZENPET** e o Usuário concordam que o Foro de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, Brasil, será o único competente para dirimir qualquer questão ou controvérsia oriunda ou resultante do uso do site e da Plataforma, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ou venha a ser.

18. REGISTRO PÚBLICO

Estes Termos de Uso, bem como as Políticas de Privacidade, encontram-se registrados em Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, Brasil. Eventuais atualizações destes Termos, bem como de qualquer das Políticas, serão imediatamente registradas no mesmo cartório.

19. CONTATO

19.1. A **ZENPET** disponibiliza canais de atendimento para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. Pelo telefone: (34) 3257-2069 ou (11) 97521-3923, de Segunda à Sexta das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00 (horário de Brasília), exceto sábados, domingos e feriados. Por e-mail: para o endereço eletrônico contato@zen.pet. Ou via correspondência para o endereço: Avenida Brasil, nº 4805, Sala 03, CEP: 38405-305, Bairro Umuarama, Uberlândia, Estado de Minas Gerais.

19.2. Todas as solicitações devem sempre estar acompanhadas das informações de contato do Usuário, para que possamos finalizar o atendimento. Os Usuários receberão a confirmação de recebimento do contato e a **ZENPET** terá até 5 (cinco) dias uteis para retorná-los.

A **ZENPET TECNOLOGIA LTDA – ME** fornece: (i) website que permite o acesso a conta de Usuário na **ZENPET**, cujo domínio é <https://www.zen.pet>; (ii) produtos disponibilizados por meio de seu website, cujo domínio é <https://www.zen.pet/produtos/>; e (iii) software que pode ser baixado para o seu SmartPhone ou Tablet que permite o acesso aos serviços disponibilizados pela **ZENPET**, cujos domínios estão disponíveis na Google Play (<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.zenpet>) e Apple Store (<https://itunes.apple.com/us/app/zenpet-app/id1286599170?mt=8>), com o objetivo de proporcionar o uso em conjunto dos Produtos, Aplicativos e outros serviços que a **ZENPET** desenvolve.

A **ZENPET** (“**ZENPET**”) é de propriedade, mantido e operado pela **ZENPET TECNOLOGIA LTDA – ME**, inscrita no CNPJ sob o nº 23.616.763/0001-67, com sede na Rua Duque de Caxias, nº 1479, Bairro Vigilato Pereira, CEP: 38408-382, Uberlândia – MG.

A **ZENPET** utiliza-se do seguinte texto para esclarecer o modo de utilização de seu website e do seu software e preservar a privacidade dos Usuários. O intuito deste documento é esclarecer quais informações são coletadas e de que forma esses dados são manipulados.

Alertamos que todo o texto deve ser lido com atenção e, caso você não concorde com o conteúdo de nossos termos e/ou política de privacidade, não dê prosseguimento a navegação ou a utilização de nossos serviços.

1. DA DISPONIBILIZAÇÃO

O presente documento foi redigido e disponibilizado em 11/06/2018.

2. PRIVACIDADE E SEGURANÇA DO USUÁRIO

Proteger sua privacidade é muito importante para nós. Seus dados pessoais são armazenados nos servidores da **ZENPET** de forma criptografada por meio do sistema de Cloud Azure da empresa Microsoft e o AWS da empresa Amazon. A segurança das conexões também é feita pelo protocolo https. Ao transmitir informações sensíveis, você deve sempre garantir que seu navegador seja capaz de validar os certificados adequados.

3. COLETA DE DADOS

3.1. Informações fornecidas pelos Usuários: A **ZENPET** solicita informações de identificação, como dados cadastrais (nome, CPF, CNPJ, data de nascimento, endereço, e-mail).

3.2. Informações de navegação e localização: Quando você visita nosso site são inseridos cookies no seu navegador para identificá-lo em nosso sistema e para gerar ações futuras pensando nas suas preferências. São coletadas informações, como endereço IP, localização geográfica, fonte de referência, tipo de navegador, duração da visita e páginas visitadas.

3.3. Histórico de contato: A **ZENPET** armazena informações a respeito de todas as interações já realizadas pelos Usuários na plataforma, como mensagens no chat online, envio de e-mails e ligações telefônicas.

4. UTILIZAÇÃO DOS DADOS

4.1. Nome, data de nascimento, e-mail válido e telefone do Usuário; nome do pet, raça, peso e data de nascimento do animal de estimação: Serão utilizados para identificar o Usuário na plataforma.

4.2. CPF (pessoa física) ou de CNPJ (pessoa jurídica): Poderão ser usados para identificação e verificação de informações junto às autoridades competentes, regulamentadoras e fiscais ou para eventuais necessidades.

4.3. E-mail: É utilizado pela **ZENPET** como meio de comunicação com o Usuário. Também pode ser usado para envio de ofertas e Newsletters vinculados aos serviços prestados pelo **ZENPET**, para comunicar sobre alguma eventual atualização de software, sobre o lançamento de novos serviços, assim como promover alguma ação promocional e marketing. No entanto, o cliente poderá cancelar a assinatura a qualquer momento, clicando no link disponibilizado para esse fim, ao final da mensagem eletrônica.

4.4. Telefone e endereço: O telefone poderá ser utilizado para contatos diretos com os Usuários e envio de mensagem. O endereço poderá ser utilizado para encaminhar correspondências físicas para o Usuário, bem como, para os casos de citações e notificações extrajudiciais e judiciais.

4.5. Localização geográfica: A localização será monitorada pela **ZENPET** com o fim de possibilitar o oferecimento de prestadores de serviço que estejam em regiões mais próximas ao Usuário, nos casos de assistência técnica, bem como para conhecer a localidade dos usuários e visitantes no intuito de realizar o direcionamento adequado das campanhas de marketing.

4.6. Troca de Mensagens por Chat Online: As conversas realizadas pelos Usuários na plataforma serão monitoradas pela **ZENPET** no horário comercial e armazenadas em seu banco de dados, juntamente com outras informações, por motivos de segurança e para solução de eventuais conflitos. O conteúdo das mensagens privadas não será exposto ou repassado para terceiros, sendo respeitada a sua inviolabilidade, exceto nos casos de leis ou ordens judiciais.

4.7. Acesso às suas informações pessoais: Poderão ter acesso às informações pessoais dos Usuários apenas funcionários, prepostos, sócios da **ZENPET** ou pessoas estritamente necessárias para a prestação do serviço. Eventualmente, caso a inserção de suas informações se dê em ações criadas em parcerias, os parceiros explicitamente identificados também terão acesso às informações.

4.8. A **ZENPET** não divulgará publicamente, nem a terceiros, as informações coletadas de modo que seja possível identificar o Usuário, mas poderá fazê-lo de forma agregada no intuito de realizar análises, estudos, melhoria do serviço e por força de lei ou ordem judicial.

5. CANCELAMENTO DA PLATAFORMA, DE CONTAS DE ACESSO E EXCLUSÃO DE DADOS

5.1. Cancelamento de contas de acesso: A **ZENPET** poderá, a seu exclusivo critério, advertir, bloquear, restringir, desabilitar ou impedir o acesso de qualquer Usuário ao site sem qualquer aviso prévio, sempre que for detectada uma conduta inadequada, sem prejuízo das medidas que julgar convenientes.

5.2. Exclusão de contas de acesso pelo Usuário: O Usuário que não desejar continuar utilizando o site deverá optar pelo cancelamento do serviço, entrando em contato com a **ZENPET** por seus canais de atendimento (telefone e e-mail). Ressalta-se que mesmo com o cancelamento, o Usuário deverá respeitar e atender a todas as obrigações contratuais, legais e financeiras que tiver assumido até o momento.

5.2.1. A **ZENPET não** fará a exclusão automática das informações pessoais do Usuário, as mantendo e protegendo por meio do banco de dados da plataforma e da hospedagem do sistema. O Usuário que desejar excluir definitivamente as informações deverá fazer a solicitação expressa por e-mail ou telefone.

5.3. Exclusão de dados: Os Usuários que solicitarem a exclusão de suas informações terão todos os seus dados pessoais deletados permanentemente da **ZENPET**, exceto os registros de acesso (conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP), que serão mantidos, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos da Lei n. 12.965/2014.

6. SEGURANÇA

A **ZENPET** tem o compromisso de preservar a estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas. Todavia nenhum serviço disponível na internet possui total garantia contra invasões ilegais. Em casos em que terceiros não autorizados invadam o sistema de forma ilícita, a **ZENPET** não se responsabiliza pelos danos por eles causados.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

A **ZENPET** dispõe de um texto específico para regular os direitos, deveres, garantias e disposições gerais da plataforma: os Termos de Uso. Esses termos específicos integram inseparavelmente estas Políticas de Privacidade.

8. CONTATO

8.1. A **ZENPET** disponibiliza canais de atendimento para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. Pelo telefone: (34) 3257-2069 ou (11) 97521-3923, de Segunda à Sexta das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00 (horário de Brasília), exceto sábados, domingos e feriados. Por e-mail: para o endereço eletrônico contato@zen.pet. Via correspondência para o endereço: Avenida Brasil, nº 4805, Sala 03, CEP: 38405-305, Bairro Umuarama, Uberlândia, Estado de Minas Gerais.

8.2. Todas as solicitações devem sempre estar acompanhadas das informações de contato do Usuário, para que possamos finalizar o atendimento. Os Usuários receberão a confirmação de recebimento do contato e a **ZENPET** terá até 5 (cinco) dias úteis para retorná-los.