

## TERMO DE USO - FRETE FÁCIL

### 1. Apresentação da Plataforma

A Frete Fácil 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 Frete Fácil, 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 Frete Fácil 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.

3.5. Não é permitido que um mesmo usuário crie mais de um cadastro na plataforma Frete Fácil. Caso sejam identificados múltiplos cadastros vinculados ao mesmo usuário, a Frete Fácil poderá, a seu exclusivo critério, inativar todos os cadastros relacionados, sem a necessidade de aviso prévio ou qualquer tipo de compensação. Além disso, um novo cadastro poderá não ser aceito para esse usuário futuramente.

3.6. Ressaltamos que o usuário é o único responsável pelas ações realizadas em sua conta, já que o acesso é feito exclusivamente com o uso de senha pessoal e intransferível.

**3.7. A Frete Fácil poderá, a qualquer momento, suspender, bloquear, limitar o uso, inabilitar ou até excluir cadastros e contas de usuários, de forma temporária ou permanente, sem necessidade de aviso prévio ou compensação.**

Essa medida poderá ser tomada para proteger os interesses da Frete Fácil, garantir a segurança da plataforma ou por qualquer outro motivo que a empresa considerar necessário.

#### **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 infrinjam direitos de terceiros.**

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

**4.4. Neste contrato, não se aplica a relação entre fornecedor e consumidor, pois a Frete Fácil não realiza diretamente o serviço de frete — ela atua como intermediadora entre o usuário e as transportadoras parceiras. Além disso, o usuário da plataforma não é o destinatário final da encomenda, o que descaracteriza a aplicação dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Dessa forma, não se configura uma relação de consumo entre a Frete Fácil e o usuário.**

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

**5.1. A Frete Fácil 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.**

**5.5. Peso volumétrico (cubagem), os valores dos pacotes serão cobrados de acordo com o maior peso real ou volumétrico por pacote, sendo que estes serão pesados e medidos pelas transportadoras escolhidas para envio dos pacotes. O peso volumétrico em quilos é calculado da seguinte forma: comprimento (m) x largura (m) x altura (m) = m<sup>3</sup>.**

#### **6. Propriedade Intelectual**

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

**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 Frete Fácil 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 Frete Fácil 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 Frete Fácil 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 Frete Fácil 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 Frete Fácil 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 Frete Fácil 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 Frete Fácil 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 Frete Fácil 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 Frete Fácil 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 Frete Fácil 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 Frete Fácil, 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 Frete Fácil 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 Frete Fácil 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**

#### **13. Sobre as responsabilidades da Plataforma Frete Fácil**

##### **13.1. Compete à Frete Fácil, enquanto plataforma de intermediação de fretes:**

- a) Disponibilizar cotações em tempo real nas transportadoras parceiras, conforme os critérios informados pelo usuário no momento da solicitação;**
- b) Permitir a geração de etiquetas de frete com base nas informações fornecidas, respeitando o valor cotado, desde que a operação tenha sido realizada com o usuário devidamente logado na plataforma;**
- c) Manter o sistema ativo e acessível, garantindo o funcionamento do painel de controle, a visualização de etiquetas e acesso aos relatórios;**

- d) Utilizar, de forma estratégica e conjunta, os dados fornecidos pelos usuários (como peso, medidas, volumetria e CEPs) para negociar condições com novas transportadoras, visando sempre melhores prazos, preços e descontos, aproveitando o volume da base de usuários;**
- e) Repassar parte dos descontos obtidos nas negociações com as transportadoras devido ao volume coletivo de envios, apresentando ao usuário o valor já com o desconto aplicado na cotação;**
- f) Zelar pela integridade e segurança do ambiente colaborativo, podendo, sempre que entender necessário, restringir, suspender ou banir usuários que apresentem comportamentos considerados fraudulentos ou que coloquem em risco a operação coletiva da plataforma;**
- g) Oferecer apoio ao usuário, de forma opcional e sem obrigatoriedade, em processos de solicitação de indenização por perdas, roubos ou extravios junto às transportadoras contratadas. O usuário reconhece que o direito à indenização e os prazos de pagamento seguem as políticas específicas de cada transportadora, não cabendo à Frete Fácil qualquer responsabilidade direta sobre tais processos;**
- h) Atuar exclusivamente como intermediadora entre o usuário e as transportadoras parceiras. A Frete Fácil não realiza o serviço de transporte, sendo as transportadoras únicas responsáveis pela execução e qualidade do frete contratado. Assim, eventuais problemas como atrasos, extravios, perdas, roubos, avarias ou qualquer outra falha na execução do serviço são de responsabilidade exclusiva das transportadoras, não cabendo à Frete Fácil responsabilidade solidária ou subsidiária.**

#### **14. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO**

##### **14.1. São de responsabilidade do usuário, ao utilizar a plataforma Frete Fácil:**

- a) Garantir que o conteúdo do objeto enviado esteja de acordo com a legislação vigente, sendo o único responsável pela legalidade da mercadoria postada;**
- b) Cumprir os Termos de Uso da Frete Fácil e seguir todas as regras aplicáveis aos serviços adicionais oferecidos na plataforma, sejam eles gratuitos ou pagos;**
- c) Observar as políticas, exigências e limitações da transportadora escolhida, uma vez que o serviço de frete será executado exclusivamente por ela. A transportadora pode, inclusive, recusar o envio caso suas diretrizes não sejam atendidas, e a Frete Fácil não possui qualquer poder de decisão sobre isso. Cabe ao usuário ler atentamente a política da transportadora antes de realizar o envio, sendo o único responsável por eventuais recusas, incidentes ou prejuízos decorrentes do descumprimento dessas normas;**
- d) Preencher corretamente todas as informações de remetente e destinatário, incluindo CEP de origem e destino, valor da carga, peso e dimensões do pacote. O remetente informado deve obrigatoriamente ser o titular da conta cadastrada na Frete Fácil, sendo vedado indicar terceiros ou mencionar a Frete Fácil como remetente. Esses dados são essenciais para a geração correta das cotações de frete;**

e) Conferir, no momento da postagem, se o atendente da transportadora está inserindo corretamente no sistema os dados de peso e medidas do objeto, garantindo a correspondência com as informações declaradas;

f) Arcar com o pagamento de taxas, multas ou encargos gerados por apreensões fiscais de encomendas, realizadas por órgãos competentes, como as Receitas Federal, Estadual ou outras entidades de fiscalização.

Caso a Frete Fácil realize o pagamento antecipado dessas despesas, o usuário deverá ressarcir integralmente a plataforma no prazo de até 10 (dez) dias após a comprovação da despesa. Esse valor poderá ser descontado automaticamente de qualquer saldo positivo disponível na carteira do usuário, sendo autorizados tantos descontos quanto forem necessários até a quitação total do débito.

O adiantamento desse pagamento, quando realizado, é um ato excepcional e de mera liberalidade por parte da Frete Fácil, não representando qualquer assunção da dívida ou obrigação futura da plataforma.

g) O usuário compromete-se a não utilizar a plataforma para envio de mercadorias proibidas, conforme as políticas das transportadoras parceiras. Caso essa condição seja descumprida, a transportadora poderá negar o serviço, e o usuário estará sujeito a penalidades, como impedimento de novos envios, bloqueio ou banimento da conta na Frete Fácil, além das medidas legais cabíveis.

h) São consideradas "Mercadorias Proibidas" (entre outras definidas pelas transportadoras e pela legislação vigente):

**Produtos ilícitos;**

**Animais, pessoas, órgãos ou restos mortais, humanos ou animais;**

**Armas de fogo, munições ou materiais controlados;**

**Materiais inflamáveis, combustíveis ou explosivos;**

**Drogas, entorpecentes ou substâncias químicas perigosas;**

**Materiais biológicos, contaminados ou não;**

**Medicamentos, vacinas ou itens que exijam temperatura controlada;**

**Alimentos e bebidas de fabricação caseira;**

**Produtos perecíveis de qualquer natureza;**

**Plantas, flores, sementes germinadas;**

**Itens de “linha branca” usados;**

**Quaisquer bens ou produtos cujo transporte seja proibido por lei.**

**14.2 O pagamento das taxas e multas mencionadas no item “f” constitui obrigação líquida e certa. A inadimplência poderá resultar na suspensão da geração de novas etiquetas de envio, até que o valor seja regularizado. Caso o pagamento não seja efetuado de forma justificada, o usuário poderá ser considerado inadimplente, sujeitando-se a cobranças extrajudiciais, ações judiciais e inclusão em cadastros de proteção ao crédito.**

**14.3 É terminantemente proibido utilizar a plataforma Frete Fácil para revenda, repasse ou subcontratação dos serviços, sob pena de violação de direitos de propriedade intelectual e demais sanções legais aplicáveis.**

## **15. DA CONCILIAÇÃO DE INFORMAÇÕES**

**15.1 O USUÁRIO declara estar ciente de que poderá haver divergências entre as informações fornecidas no momento da cotação e os dados efetivamente verificados pela transportadora no ato da coleta ou postagem do objeto.**

**15.2 Em casos de divergência, a Frete Fácil realizará um processo de conciliação de informações, que consiste na revalidação da cotação com base nos dados reais apurados pela transportadora, incluindo, mas não se limitando a: peso, dimensões da embalagem, valor segurado, CEP de origem e de destino.**

**15.3 Havendo diferença de valores, e caso tal diferença gere um saldo devedor, a Frete Fácil poderá registrar o valor como débito na conta do USUÁRIO, ficando este responsável pelo respectivo pagamento.**

**15.4 O valor lançado será considerado como obrigação líquida, certa e exigível. A existência de qualquer débito pendente poderá implicar na suspensão imediata da geração de novas etiquetas até a regularização do valor devido.**

**15.5 O não pagamento injustificado dos valores apurados poderá ensejar a adoção de medidas administrativas, extrajudiciais e/ou judiciais cabíveis, inclusive a inscrição do USUÁRIO em cadastros de inadimplentes e órgãos de proteção ao crédito.**

## **16. DO PAGAMENTO, DOS VALORES E DA REMUNERAÇÃO**

**16.1** O valor da etiqueta gerada por meio da Frete Fácil é composto pelo custo do frete, já considerando a dedução parcial de eventuais descontos obtidos junto às transportadoras parceiras, em razão do volume concentrado de envios. A parcela remanescente desses descontos integra a remuneração da Frete Fácil pelos serviços de intermediação prestados.

**16.2** Assim, o valor exibido na nota fiscal da transportadora não representa o valor total da etiqueta adquirida via Frete Fácil, uma vez que este também inclui a remuneração pelo serviço de tecnologia, suporte e facilitação da operação logística.

**16.3** Em função do modelo de operação adotado pela Frete Fácil, e considerando aspectos operacionais descritos anteriormente, eventuais valores pagos por algumas transportadoras a título de indenização por atrasos na entrega podem compor a remuneração da Frete Fácil. Ao optar por utilizar os serviços da plataforma com acesso a fretes com desconto, o USUÁRIO expressamente renuncia ao recebimento direto dessas indenizações por atraso, autorizando que tais valores sejam revertidos para melhorias e investimentos operacionais promovidos pela Frete Fácil.

**16.4** Caso haja criação de novos tributos ou alteração na forma de apuração e/ou cobrança de impostos vigentes que impactem nos custos de operação e remuneração da Frete Fácil, os valores correspondentes poderão ser repassados ao USUÁRIO, com a devida comunicação prévia, e incorporados aos planos, tarifas ou serviços contratados.

**16.5** Se o USUÁRIO permanecer sem adquirir etiquetas ou sem solicitar o resgate de eventual saldo disponível por um período igual ou superior a 3 (três) meses a contar da última movimentação em sua conta, a Frete Fácil poderá aplicar uma tarifa mensal de manutenção sobre o saldo disponível.

## **17. DAS INDENIZAÇÕES E DA CARTEIRA ENVIO ECOM**

**17.1** O pagamento de indenizações decorrentes de extravio, roubo ou qualquer outro incidente é de inteira responsabilidade da TRANSPORTADORA escolhida pelo USUÁRIO, ou da respectiva seguradora. Os prazos de análise e os valores a serem creditados, se aprovados, obedecerão às políticas internas de cada TRANSPORTADORA.

**17.2** Por força de acordos contratuais, algumas TRANSPORTADORAS optam por transferir o valor da indenização diretamente para a Envio Ecom, cabendo à plataforma creditar o montante na carteira virtual do USUÁRIO.

**17.3** A Envio Ecom somente efetuará o crédito mencionado na cláusula anterior após o recebimento efetivo dos valores enviados pela TRANSPORTADORA, não possuindo qualquer ingerência sobre prazos ou critérios de aprovação das indenizações, que são de exclusiva competência de cada prestadora de serviço.

**17.4** O USUÁRIO concorda que o crédito relativo às indenizações será realizado em sua carteira na Envio Ecom, podendo ser utilizado futuramente ou sacado, observadas as regras deste instrumento.

**17.5** Eventuais tarifas cobradas por instituições de pagamento para viabilizar o saque ou transferência dos valores serão suportadas pelo USUÁRIO.

**17.6** A Envio Ecom poderá, a qualquer momento, solicitar documentos ou informações adicionais ao USUÁRIO para confirmar a veracidade dos dados fornecidos durante o processo de envio ou para atender a outras finalidades necessárias ao fiel cumprimento deste contrato. O USUÁRIO compromete-se a prestar tais informações de forma completa e dentro do prazo solicitado.

**17.7** Na condição de intermediadora entre USUÁRIO e TRANSPORTADORA, a Envio Ecom poderá ser remunerada por serviços adicionais prestados, incluindo – mas não se limitando – ao suporte na solicitação de indenizações junto às transportadoras.

**17.8** O pagamento de qualquer indenização continua sendo obrigação exclusiva da TRANSPORTADORA escolhida (ou de sua seguradora). A Envio Ecom atua apenas como facilitadora da comunicação e dos trâmites necessários.

**17.9** A Tarifa de Intermediação será debitada diretamente da carteira do USUÁRIO, descontando-se do valor indenizado a ser creditado. Caso não haja saldo suficiente, a tarifa deverá ser quitada antecipadamente.

**17.10** A Envio Ecom reserva-se o direito de revisar o valor da Tarifa de Intermediação, respeitados os limites legais e contratuais aplicáveis.

**17.11** É permitido o saque de valores da carteira apenas para conta bancária de mesma titularidade do USUÁRIO:

a) Pessoa física – conta bancária do titular cadastrado na PLATAFORMA;

b) Pessoa jurídica – conta da empresa emissora da fatura.

**17.12** Tarifas bancárias ou de processamento, quando incidentes, correm por conta do USUÁRIO.

**17.13** O USUÁRIO está ciente de que incidirá tarifa sobre cada solicitação de saque, inicialmente cobrado o valor de R\$6,90 (seis reais e noventa centavos) por saque solicitado (transferência bancária), sujeita a alterações sem aviso prévio.

**17.14** A PLATAFORMA Envio Ecom deve ser utilizada unicamente para emissão de fretes vinculados a vendas on-line e/ou vendas em lojas físicas, sendo para envios de mercadorias em território nacional (Brasil). É vedada a inserção de recursos com finalidade de mera custódia ou para posterior saque em espécie. O descumprimento poderá resultar na recusa do saque, estorno dos valores à forma de pagamento original e/ou encerramento da conta por violação aos presentes Termos de Uso.

**17.15** Em situações que envolvam reembolso por parte da transportadora, a Frete Fácil informa que o valor a ser ressarcido ao USUÁRIO será calculado com base no valor declarado no respectivo Documento de Declaração de Conteúdo. Valores não declarados formalmente nesse documento não serão considerados para fins de indenização ou ressarcimento.

## **18. DO SISTEMA DE COLABORAÇÃO**

**18.1** As disposições deste instrumento, de forma geral — e em especial aquelas previstas na Cláusula 13ª, itens “c” e “d” — têm como finalidade promover uma relação colaborativa

entre a Frete Fácil e o USUÁRIO. Tal colaboração se dá por meio da concessão mútua de ferramentas, informações e autorizações necessárias à obtenção de condições mais vantajosas de frete, por meio de uma PLATAFORMA desenvolvida com foco em soluções coletivas e benefícios compartilhados.

## **19. DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

**19.1 O USUÁRIO reconhece e concorda que a Frete Fácil não poderá ser responsabilizada por quaisquer ocorrências relacionadas à prestação dos serviços logísticos contratados junto às TRANSPORTADORAS parceiras, cabendo a estas a responsabilidade exclusiva pelos eventos abaixo descritos, entre outros previstos neste instrumento:**

**(a) Perda, furto, roubo, avaria ou extravio de encomendas;**

**(b) Atraso na entrega dos pacotes;**

**(c) Apreensão da mercadoria por parte de órgãos fiscalizadores, incluindo, mas não se limitando, às Receitas Federal e Estaduais, bem como demais órgãos de fiscalização nas esferas Municipal, Estadual, Distrital ou Federal;**

**(d) Decisões relacionadas ao reconhecimento ou não de pedidos de indenização, assim como os critérios adotados para apuração e definição do valor a ser eventualmente pago em casos de perda, furto, roubo, avaria, extravio, atraso ou apreensão de mercadorias enviadas.**

**19.2 A Frete Fácil atua exclusivamente como facilitadora da operação logística, por meio de sua PLATAFORMA tecnológica, e não possui qualquer ingerência sobre os procedimentos adotados pelas TRANSPORTADORAS, inclusive no que se refere ao prazo de análise e julgamento de solicitações de indenização.**

**19.3 Ainda que não detenha responsabilidade direta, a Frete Fácil, por mera liberalidade, poderá intermediar a comunicação entre o USUÁRIO e a TRANSPORTADORA, visando facilitar a tratativa e o acompanhamento das ocorrências, sem que tal atuação implique em assunção de responsabilidade ou obrigação solidária quanto aos serviços prestados pelas transportadoras contratadas.**

## **20. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DAS CONDIÇÕES DE RESCISÃO**

**20.1 Este Termo de Uso possui vigência por prazo indeterminado, com início a partir da adesão voluntária do USUÁRIO à plataforma da Frete Fácil, podendo ser encerrado a qualquer momento, por iniciativa de qualquer das partes, sem incidência de multa ou penalidade, mediante comunicação prévia por escrito com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. O prazo de aviso prévio passa a contar a partir do dia útil seguinte ao recebimento da notificação pela parte contrária.**

**20.2 Durante o período de aviso prévio, ambas as partes deverão cumprir integralmente todas as obrigações e disposições estabelecidas neste Termo.**

**20.3 Sem prejuízo das demais hipóteses legais e contratuais, a Frete Fácil poderá rescindir este Termo de Uso de forma imediata, independentemente de aviso ou notificação judicial, nas seguintes situações:**

- (a) Declarações falsas ou omissão de informações relevantes por parte do USUÁRIO;**
  
- (b) Inadimplência em relação a qualquer pagamento devido pelos serviços contratados;**
  
- (c) Descumprimento de obrigações assumidas nestes Termos;**
  
- (d) Envio de produtos ilegais, proibidos ou em desconformidade com as regras da plataforma;**
  
- (e) Indícios de fraude, uso indevido, má-fé ou práticas ilícitas no uso da plataforma, conforme avaliação exclusiva da Frete Fácil;**
  
- (f) Situações que prejudiquem a imagem, reputação ou operação da Frete Fácil;**
  
- (g) Ingresso do USUÁRIO em processo de falência, liquidação, dissolução ou recuperação judicial ou extrajudicial;**
  
- (h) Início de processo judicial ou extrajudicial de encerramento das atividades do USUÁRIO;**
  
- (i) Qualquer outra violação contratual considerada grave, de acordo com a análise da Frete Fácil.**

**20.4 No caso de inadimplência por parte do USUÁRIO, além da possibilidade de rescisão imediata, a Frete Fácil poderá, a seu exclusivo critério, tomar as medidas cabíveis para protesto de títulos, negativação junto a órgãos de proteção ao crédito e execução de cobrança por meios extrajudiciais ou judiciais.**

**20.5** Em caso de encerramento da conta ou suspensão do uso da plataforma, por qualquer motivo, o USUÁRIO autoriza, desde já, que a Frete Fácil mantenha, por prazo indeterminado, os dados cadastrais e o histórico de uso e transações realizadas, nos termos da legislação aplicável e da Política de Privacidade vigente.

## **21. DA SIMULAÇÃO DE FRETE PELA CALCULADORA**

**21.1** O USUÁRIO reconhece e concorda que os valores exibidos por meio da calculadora de frete disponibilizada publicamente pela Frete Fácil tratam-se apenas de simulações aproximadas, sem qualquer caráter vinculativo.

**21.2** Para acessar as cotações reais e personalizadas, aplicáveis às condições específicas do seu negócio, o USUÁRIO deverá efetuar cadastro completo na PLATAFORMA da Frete Fácil, momento em que poderá visualizar os preços atualizados conforme seu perfil de envio, destino, origem, peso, volume e demais variáveis logísticas.

## **22. DO SISTEMA DE RASTREAMENTO FRETE FÁCIL**

**16.1** A Frete Fácil disponibiliza, de forma gratuita, sua ferramenta própria de rastreamento de envios, denominada “Frete Fácil Rastreo”, que permite ao USUÁRIO acompanhar, em um único ambiente, a movimentação de encomendas processadas por diferentes transportadoras parceiras.

**22.2** A funcionalidade também permite o envio automático de e-mails informativos ao destinatário final, a cada nova movimentação registrada no transporte da carga, desde que o endereço de e-mail tenha sido corretamente preenchido no momento da geração da etiqueta e esteja ativo.

**22.3** O sistema de rastreamento da Frete Fácil é alimentado com dados recebidos por meio da integração via API com as transportadoras. Dessa forma, a Frete Fácil não se responsabiliza por atrasos, falhas, interrupções ou inexatidões nas atualizações das informações, uma vez que tais dados são exclusivamente fornecidos pelas transportadoras contratadas.

**22.4** Por limitações técnicas, o número de acessos simultâneos à API de rastreamento pode ser restrito. Em casos de consultas em volume acima do habitual, o USUÁRIO deverá informar previamente à Frete Fácil, que avaliará a viabilidade técnica e operacional para atender à demanda.

## **23. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**23.1 O USUÁRIO declara que leu, compreendeu e está de pleno acordo com a Política de Privacidade da Frete Fácil. A referida política integra este instrumento de forma complementar e indissociável.**

**23.1.1 O USUÁRIO também reconhece que é o único responsável por eventuais danos causados à Frete Fácil ou a terceiros, em razão:**

**(a) do descumprimento de obrigações previstas na Política de Privacidade;**

**(b) da violação de direitos dos titulares de dados pessoais.**

**23.2 O USUÁRIO autoriza expressamente que seus dados pessoais sejam tratados pela Frete Fácil, em conformidade com sua Política de Privacidade, inclusive para fins operacionais, comerciais e legais.**

**23.3 Os dados pessoais do USUÁRIO poderão ser compartilhados com terceiros, nas seguintes hipóteses:**

**(a) Para viabilizar a prestação dos serviços contratados por meio da PLATAFORMA da Frete Fácil, inclusive com empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico;**

**(b) Para salvaguardar interesses legítimos da Frete Fácil, inclusive em eventuais processos judiciais, administrativos ou arbitrais;**

**(c) Em caso de alterações societárias, fusões, aquisições ou reorganizações da Frete Fácil, quando o compartilhamento dos dados for necessário para a continuidade da operação e do atendimento;**

**(d) Por determinação judicial ou requisição formal de autoridades públicas competentes.**

**23.4 Para garantir maior transparência e eficiência no acompanhamento das entregas, a Frete Fácil poderá compartilhar dados do envio com sua ferramenta de rastreamento**

própria, denominada Frete Fácil Rastreo, permitindo que tanto o remetente quanto o destinatário recebam atualizações automáticas sobre o status da encomenda.

**23.5** Caso o USUÁRIO solicite a anonimização de seus dados, ele declara estar ciente de que a efetivação desse pedido poderá resultar na perda de créditos eventualmente existentes e não resgatados. Ainda assim, a Frete Fácil reserva-se o direito de manter os dados pessoais sob tratamento quando:

(a) houver operações logísticas ou intermediações ainda em andamento;

(b) for identificado descumprimento contratual por parte do USUÁRIO;

(c) houver determinação legal, judicial ou policial que justifique a retenção dos dados.

#### **CLÁUSULA FINAL – DA ACEITAÇÃO E VALIDADE**

E, por estarem plenamente de acordo com as disposições aqui estabelecidas, as PARTES concordam com o presente Termo de Uso, que passa a vigorar a partir do aceite eletrônico, realizado no ato do cadastro ou da continuidade de uso da PLATAFORMA Frete Fácil.

O presente instrumento poderá ser formalizado por meio digital, inclusive mediante clique para aceite, e/ou por assinatura eletrônica, produzindo os mesmos efeitos legais de um contrato físico, nos termos da legislação vigente.

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