

TERMOS DE USO e POLITICA DE PRIVACIDADE SEU FELIX

SEU FELIX, divisão da Triibo Tecnologia e Comunicação Ltda. sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 29.689.828/0001-80 é uma pessoa jurídica de direito privado intermediadora de serviços de assistência técnica, manutenção, instalação e serviços gerais realizados entre usuários contratantes (“Contratante”) e promitentes prestadores de serviço (“prestadores”), por meio do site SEU FELIX.

Por intermédio destes Termos e Condições Gerais de Uso (“termos”), o SEU FELIX apresenta aos usuários em geral, aos contratantes e aos prestadores de serviços as condições essenciais para o uso dos serviços oferecidos na Plataforma.

Ao utilizar a Plataforma ou utilizar os serviços ofertados por SEU FELIX, os Usuários aceitam e se submetem às condições destes Termos e às Políticas de Privacidade, bem como a todos os documentos anexos a estes.

Ao utilizar nossos serviços, você está concordando com estes termos. Caso tenha alguma dúvida ao ler este documento ficaremos felizes em esclarecê-las, você pode contatar-nos a qualquer momento através do e-mail: contato@seufelix.com.br.

1. SERVIÇOS

- I. O SEU FELIX, por intermédio de anúncios e divulgação digital, intermedia a prestação de serviços de assistência técnica, manutenção, instalação de aparelhos à usuários inscritos na plataforma (Contratantes), como por exemplo: linha branca, aquecedor a gás, adegas climatizadas, aparelho de som, ar-condicionado, cabeamento e redes, cortadores de grama, dvd / bluray, fogão e cooktop, geladeira, freezer, geradores, *home theater*, impressora, lava louça, lava roupa ou secadora, micro-ondas, secadoras de roupas e televisão e serviços gerais, por exemplo: dedetizadores, desentupidores, eletricitas, encanadores, manutenção de piscinas, limpeza de fossa, limpeza e manutenção de banheiras, manutenção de portões automáticos, reformas e reparos, instaladores de tv digital, instaladores de antenas digitais, jardineiros, montadores de móveis, profissionais especializados em coifas e exaustores, serralheiros e soldadores, serviços de afiação, tapeceiros e vidraceiros.
- II. O SEU FELIX faz a intermediação entre técnicos cadastrados como prestadores de serviços em sua plataforma e os Contratantes de serviços de assistência técnica, manutenção, instalação e serviços gerais.
- III. Para efeito destes termos de uso entende-se como Prestadora de Serviço a pessoa jurídica cadastrada no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica inscrita e aprovada na plataforma SEU FELIX.
- IV. Para efeito destes termos de uso entende-se como técnico a pessoa física, que prestará os serviços em nome da Prestadora de Serviço, inscrita pela Prestadora dos Serviços na plataforma SEU FELIX.
- V. O Contratante deverá entrar em contato com o SEU FELIX pelos canais de atendimento disponibilizado no site SEU FELIX informando o tipo de serviço que precisa, a região em que o serviço será prestado e quando precisam que o serviço seja prestado.
- VI. O SEU FELIX informa sua base de prestadores de serviços que um Contratante está em busca de um técnico para a realização de determinado serviço de assistência técnica, manutenção, instalação ou serviços gerais.
- VII. Após o aceite de um técnico apto para realização dos serviços requeridos pelo Contratante o SEU FELIX compartilha o contato do Contratante com o técnico indicado pelo prestador de serviço que negociará os serviços a serem realizados e valores para realização do serviço.
- VIII. O SEU FELIX possibilita que o Contratante e os técnicos contatem-se e negociem entre si, de forma direta, os valores e o tipo de serviço que será realizado, ficando exclusivamente

a cargo destes o acerto das condições da prestação do serviço a ser realizado, tais como valor, qualidade, forma, prazo e outros pontos que julgarem necessários.

- IX. Caso o Contratante entenda que os valores cobrados pelo Técnico indicado pela Prestadora de serviço são abusivos, fora do padrão cobrado por outros técnicos, o SEU FELIX poderá, a seu exclusivo critério, entrar em contato com o prestador de serviço e negociar os valores cobrados.
- X. O SEU FELIX faz a intermediação da data de agendamento do serviço solicitado pelo Contratante com o Técnico, para que não haja mais de um serviço agendado no mesmo horário com o mesmo Técnico.
- XI. O SEU FELIX não é fornecedor de quaisquer dos serviços anunciados na plataforma, ou empregador/representante de qualquer uma das Prestadoras de Serviços e seus Técnicos cadastrados na sua plataforma.
- XII. O Contratante não deverá realizar nenhum pagamento para o SEU FELIX. O Contratante deverá realizar o pagamento diretamente para o Técnico em nome da Prestadora de Serviço que realizará o serviço contratado. O SEU FELIX não realiza nenhum pagamento para a Prestadora dos Serviços ou seus Técnicos.
- XIII. O SEU FELIX não detém nenhuma relação com os Técnicos cadastrados pelas prestadoras de serviços, não sendo possível imputar ao SEU FELIX a responsabilidade por qualquer serviço prestado ou dano causado aos clientes ou a terceiros, por atos oriundos dos Técnicos no momento da prestação dos serviços intermediados através da plataforma SEU FELIX.
- XIV. O SEU FELIX não pode obrigar o Técnico a executar o acordo realizado com o Contratante, poderá, no entanto, localizar novo técnico para prestação dos serviços para o Contratante.
- XV. O SEU FELIX envidará seus melhores esforços para garantir que os Técnicos cadastrados pelas Prestadoras de Serviços em sua plataforma sejam de qualidade e aptos para prestarem os melhores serviços.

2. RELAÇÃO ENTRE SEU FELIX E PRESTADORAS DE SERVIÇOS E SEUS TÉCNICOS

- I. O SEU FELIX é intermediadora de serviços de assistência técnica, manutenção, instalação e serviços gerais realizados entre usuários contratantes (“contratante”) e prestadoras de serviço e seus técnicos, por meio do site SEU FELIX.
- II. A prestadora de serviços interessada em ser um parceiro do SEU FELIX, deverá concordar com estes termos de uso e providenciar seu cadastro e dos seus Técnicos no site <https://seufelix.com.br>, nos termos indicados abaixo.
- III. Após o preenchimento do cadastro do prestador de serviço e dos seus técnicos, com a apresentação dos documentos abaixo indicados, o SEU FELIX fará uma análise do perfil do técnico.
- IV. Sendo aprovado o cadastro do técnico pelo SEU FELIX, o técnico entra para a base de dados do SEU FELIX e poderá receber os chamados dos Contratantes.
- V. O Técnico deverá ser maior de 18 anos e ter capacidade técnica para prestar um serviço de qualidade.
- VI. Para atender aos chamados dos Contratantes, o Técnico, por intermédio da Prestadora de Serviços deverá adquirir um plano de chamados SEU FELIX, a sua escolha, dentro das possibilidades indicadas no site.
- VII. A Prestadora de Serviços poderá adquirir quantos planos de chamados quiser.
- VIII. Cada chamado adquirido pela Prestadora de Serviço dá o direito ao Técnico de realizar uma ordem de serviço solicitada pelo Contratante.
- IX. Não há qualquer vínculo trabalhista ou associativo entre a Prestadora de Serviços, o Técnico e o SEU FELIX.
- X. Os Técnicos não poderão se apresentar aos Contratantes como contratados do SEU FELIX. Os Contratantes entendem que os Técnicos são subordinados às Prestadoras de Serviço cadastradas no SEU FELIX e em nenhuma hipótese são subordinados ao SEU FELIX.

- XI. O SEU FELIX se reserva o direito de, unilateralmente e sem prévio aviso, recusar qualquer solicitação de cadastro e de cancelar um cadastro previamente aceito, inclusive nos casos de insatisfação reiterada dos Contratantes quanto aos serviços ou no caso de práticas dos Prestadoras de Serviços que prejudiquem a imagem do SEU FELIX no mercado.
- XII. Não assistirá às Prestadoras de Serviços e Técnicos qualquer tipo de indenização ou ressarcimento por perdas e danos, lucros cessantes e danos morais, em razão da qualificação atribuída aos serviços anunciados.
- XIII. Caso a Prestadora de Serviços não deseje prestar serviços aos Contratantes cadastrados no SEU FELIX mas ainda tenha saldo de chamados adquiridos, o SEU FELIX devolverá os valores que não foram usados pela Prestadora de Serviços, em até 60 (sessenta) dias, descontado o valor da taxa de administração equivalente a 20% do valor dos chamados adquiridos e não utilizados.

3. ATENDIMENTO DE CHAMADOS

- I. Sempre que a Prestadora de Serviços aceitar um chamado para realizar um serviço, é descontado imediatamente do seu plano de chamados, a cota referente a cada serviço aceito.
- II. Caso a Prestadora de Serviços envie um Técnico para realizar um chamado e o chamado for cancelado por decisão do Contratante, o SEU FELIX analisará o motivo do cancelamento e caso esteja de acordo com os motivos alegados pelos Contratantes reembolsará a Prestadora de Serviços pelo desconto do chamado aceito.
- III. Se a Prestadora de Serviços aceitar um chamado do Contratante e não enviar um Técnico para realizar o serviço, ou cumprir apenas parte do serviço, e o Contratante informar problema no atendimento ao SEU FELIX, o SEU FELIX tem o direito de congelar o saldo de chamados da Prestadora de Serviços até que o problema seja resolvido. (entende-se como saldo o número de chamados contratados, mas não utilizados pela Prestadora de Serviços).

IV. O SEU FELIX tem o direito de cobrar e receber da Prestadora de Serviços quaisquer valores eventualmente pagos pelo SEU FELIX decorrentes de atos ou omissões da Prestadora de Serviços, sem prejuízo de, nesta hipótese, cancelar o cadastro da Prestadora dos Serviços, sem a devolução de quaisquer chamados anteriormente adquiridos.

4. QUAIS DADOS O PRESTADOR DE SERVIÇO COMPARTILHA COM O SEU FELIX

Ao se cadastrar no SEU FELIX o prestador de serviço deverá informar o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.

5. DOS DADOS PESSOAIS DOS TÉCNICOS CADASTRADOS PELOS PRESTADORES DE SERVIÇO

9.1 No momento de cadastrar um técnico, o prestador de serviço compartilha com o SEU FELIX os seguintes dados pessoais seus técnicos:

- I. nome completo;
- II. e-mail;
- III. endereço completo;
- IV. telefone.

9.2 Dos dados pessoais sensíveis:

9.3 Ao se cadastrar no SEU FELIX o prestador de serviço compartilha o seguinte dado pessoal sensível:

- I. foto para identificação do técnico.

6. DOCUMENTOS QUE O SEU FELIX SOLICITA AOS PRESTADORES DE SERVIÇOS:

- I. O prestador de serviço fica obrigado a fornecer a cópia dos seguintes documentos ao SEU FELIX.

- II. Cadastro nacional de pessoa jurídica CNPJ (MEI – Microempreendedor individual) para os prestadores de serviço;
- III. Registro Geral – RG do técnico que prestará os serviços em nome do prestador de serviço;
- IV. Cadastro de Pessoa Física – CPF do técnico que prestará os serviços em nome do prestador de serviço;
- V. Foto 3x4 do técnico que prestará os serviços em nome do prestador de serviço.

7. MODIFICAÇÕES DOS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

- I. Nossos Termos de Uso pode ser alterado de tempos em tempos. Publicaremos quaisquer alterações do Termo de Uso nesta página e te avisaremos por e-mail ou outro canal de comunicação que o SEU FELIX ache necessário para que você fique ciente das novas alterações. Também manteremos as versões anteriores destes Termos de Uso arquivadas. Para que você possa visualizá-las, encaminhe um e-mail com a sua solicitação para o e-mail contato@seufelix.com.br
- II. As novas alterações não vigorarão em relação a negociações entre prestador de serviço e usuários “contratantes” já iniciados ao tempo em que tais alterações sejam publicadas. Apenas para estes os Termos de Uso valerão com a redação anterior.

8. DAS OBRIGAÇÕES DOS CONTRATANTES E PRESTADORAS DE SERVIÇOS

- I. Em virtude do SEU FELIX não figurar como parte nas transações de contratação dos Serviços que se realizam entre os Contratantes e as Prestadoras de Serviços a responsabilidade por todas as obrigações delas decorrentes, sejam fiscais, trabalhistas, consumeristas ou de qualquer outra natureza, será exclusivamente do Contratante, da Prestadora de Serviços ou de ambos, conforme o caso. Na hipótese de interpelação judicial em face do SEU FELIX, em decorrência de ações ou omissões da Prestadora de Serviços, este será chamado ao processo, devendo arcar com todos os ônus decorrentes, incluindo taxas, emolumentos, acordos, honorários advocatícios entre outros. Por não figurar como parte nas transações, o SEU FELIX também não pode obrigar os Contratantes ou Prestadoras de Serviços a honrarem suas obrigações ou a efetivarem a negociação. A Prestadora de Serviços enquanto fornecedora de serviços, estará vinculada, nos termos do artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor e do artigo 429 do Código Civil, ao cumprimento dos serviços. O SEU FELIX não se responsabiliza pelas obrigações tributárias que recaiam sobre as atividades das Prestadoras de Serviços. Assim como estabelece a legislação pertinente em vigor, o Contratante deverá exigir nota fiscal da Prestadora de Serviços em suas transações. A Prestadora de Serviços, nos moldes da lei vigente, responsabilizar-se-á pelo cumprimento da integralidade das obrigações oriundas de suas atividades, notadamente aqueles referentes a tributos incidentes.
- II. Se você estiver usando nossos Serviços em nome de uma empresa, tal empresa aceita estes termos. Ela isentará de responsabilidade e indenizará o SEU FELIX e suas afiliadas, executivos, agentes e trabalhadores de qualquer reivindicação, processo ou ação judicial proveniente de ou relacionado ao uso dos Serviços ou à violação destes termos, incluindo qualquer responsabilidade ou despesa resultante de reivindicações, perdas, danos, processos, julgamentos, custos de litígio e honorários advocatícios.

9. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

As informações pessoais dos usuários do SEU FELIX serão tratadas de acordo com a legislação aplicável, notadamente a Lei nº 12.965/14 – Marco Civil da Internet e a Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que dispõem sobre o tratamento de dados pessoais com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

10. CADASTRO DO CONTRATANTE

Para solicitar um dos serviços do SEU FELIX o Contratante deverá enviar os dados pessoais exigidos na plataforma SEU FELIX.

É de exclusiva responsabilidade do Contratante fornecer, atualizar e garantir a veracidade dos dados cadastrais, não cabendo ao SEU FELIX qualquer tipo de responsabilidade civil e criminal resultante de dados inverídicos, incorretos ou incompletos fornecidos pelos usuários.

O SEU FELIX se reserva o direito de utilizar todos os meios válidos e possíveis para identificar seus Contratantes, bem como de solicitar dados adicionais e documentos que estime serem pertinentes a fim de conferir os dados pessoais informados.

11. TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE PELO SEU FELIX

- I. **NOME COMPLETO:** coletamos o seu nome completo para que seja possível realizar o agendamento do serviço e para que o prestador de serviço possa fazer um atendimento mais personalizado.
- II. **ENDEREÇO:** coletamos o seu endereço para que seja possível que o prestador de serviço consiga chegar no local indicado para prestar os serviços solicitados.
- III. **TELEFONE:** coletamos o seu telefone para que seja possível entrar em contato com você caso precise durante a solicitação do serviço e para que o prestador de serviço consiga falar com você durante a prestação do serviço.
- IV. **EMAIL:** coletamos o seu e-mail para enviar a ordem de serviço agendada ou para lhe enviar informações sobre o agendamento do serviço. O e-mail funciona como um canal de comunicação com você. Além disso, poderemos usar o seu e-mail para te enviar informações futuras sobre o SEU FELIX, e-mail marketing, promoções e temas relacionados ao conteúdo que você solicitou, para que você fique por dentro de todo o nosso conteúdo. Caso você não queria mais fazer parte da nossa lista de contato, cada e-mail que você receber, incluirá, no final um link que você pode usar para remover o seu e-mail da nossa lista de contatos. A partir do e-mail enviado também coletamos dados referente ao histórico das ações executadas a partir desses e-mails, por exemplo: se você abriu o e-mail, se clicou no link disponibilizado no e-mail. Mas não se preocupe, nosso acesso a esse tipo de informação se restringe aos e-mails enviados pelo SEU FELIX, sem qualquer possibilidade de acesso a outros e-mails que você receba.

12. CADASTRO DAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS E TÉCNICOS

Para se cadastrar no SEU FELIX a Prestadora de Serviços deverá fornecer a cópia dos seguintes documentos:

I - Cadastro nacional de pessoa jurídica CNPJ (MEI – Microempreendedor individual) para os prestadores de serviço;

II - Registro Geral – RG do técnico que prestará os serviços em nome do prestador de serviço;

III- Cadastro de Pessoa Física – CPF do técnico que prestará os serviços em nome do prestador de serviço;

IV - Foto 3x4 do técnico que prestará os serviços em nome do prestador de serviço.

Para cadastrar um Técnico, a Prestadora de Serviço deverá informar ao SEU FELIX:

- V. nome completo do Técnico;
- VI. e-mail do Técnico;
- VII. endereço completo do Técnico;
- VIII. telefone do Técnico;
- IX. foto de identificação do Técnico.

13. COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS PESSOAIS.

- I. O SEU FELIX compartilha os dados pessoais do Contratante com os prestadores de serviços e seus técnicos cadastrados na sua base de dados que aceitarem prestar os serviços solicitados pelo Contratante.

14. Ao aceitar estes termos, os Contratantes, as Prestadoras de Serviços e os Técnicos autorizam o SEU FELIX a compartilhar os seus dados pessoais com a empresa coligada **Triibo Tecnologia e Comunicação Ltda.**, com sede na Rua Guapiaçu nº 5, sala 5, Vila Clementino, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04024-020, inscrita no CNPJ/MF sob nº 29.689.828/0001-80, para a finalidade de cadastro na plataforma TRIIBO, envio de SMS com aviso de campanhas promocionais com sorteio de prêmios, novidades no aplicativo, dicas sobre empreendedorismo.

15. DIREITOS DO CONTRATANTE QUANTO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Os Contratantes dos serviços do SEU FELIX possuem os seguintes direitos, conferidos pela Lei de Proteção de Dados Pessoais:

- I. **Direito de confirmação e acesso (Art. 18, I e II):** é o direito do usuário de obter a confirmação de que seus dados pessoais são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de acessar os seus dados pessoais.
- II. **Direito de retificação (Art. 18, III):** é o direito de solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- III. **Direito à limitação do tratamento dos dados (Art. 18, IV):** é o direito do usuário de limitar o tratamento de seus dados pessoais, podendo exigir a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.
- IV. **Direito de oposição (Art. 18, § 2o):** é o direito do usuário de, a qualquer momento, se opor ao tratamento de dados por motivos relacionados com a sua situação particular, com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento ou em caso de descumprimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

16. ACESSO E ATUALIZAÇÃO DE SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS

- I. O SEU FELIX deverá atualizar ou excluir os dados pessoais dos usuários mediante confirmação de identidade de seu titular, salvo para fins comerciais legítimos ou jurídicos conforme definido em lei e respectivas regulamentações.
- II. O SEU FELIX poderá recusar as solicitações que sejam repetitivas, que requeiram esforço técnico desproporcional (por exemplo, desenvolvimento de um novo sistema ou mudança fundamental de uma prática existente), coloquem em risco a privacidade de outros ou que sejam extremamente impraticáveis (por exemplo, solicitações referentes a informações localizadas em sistemas de backup).
- III. Nosso objetivo é proteger informações de destruição acidental ou maliciosa. O SEU FELIX fará o possível para sempre proteger os seus dados pessoais contra ataques externos.

- IV. Os dados pessoais serão excluídos de nossos sistemas mediante solicitação ou com o término da finalidade para o qual houve o tratamento, salvo as hipóteses de manutenção previstas em lei.

17. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

- I. Trabalhamos com afinco para proteger o SEU FELIX e as informações de nossos usuários de acessos não autorizados ou alteração, divulgação ou destruição não autorizada das informações que detemos. Especificamente:
 - a) Analisamos nossa coleta de informações, práticas de armazenamento e processamento, inclusive medidas de segurança física, para proteção contra acesso não autorizado aos sistemas.
 - b) Restringimos o acesso a informações pessoais por parte de empregados, contratados e representantes do SEU FELIX que necessitam saber essas informações para processá-las para nós, e que estão sujeitos a rigorosas obrigações contratuais de confidencialidade, podendo ser processados ou dispensados se deixarem de cumprir tais obrigações.

18. ARMAZENAMENTO

Seus dados serão armazenados pelo período necessário para o cumprimento da finalidade para os quais foram coletados, ou para o atendimento a obrigações legais ou contratuais, visando a continuidade do fornecimento e aprimoramento de nossos produtos e serviços.

Mantemos meios técnicos e organizacionais adequados a evitar a perda, má utilização, alteração, acesso não autorizado e apropriação indevida de seus dados pessoais. Note, no entanto, que embora medidas razoáveis sejam tomadas por nós para proteger seus dados pessoais, nenhum site, transmissão via internet, sistema de computador ou conexão sem fio é completamente segura.

19. COLETA DE COOKIES

- I. *Cookies* são pequenos arquivos de texto enviados pelo site ao computador de qualquer usuário onde ficam armazenadas informações relacionadas à navegação do site.
- II. Por meio dos *cookies*, pequenas quantidades de informação são armazenadas pelo navegador do usuário para que nosso servidor possa lê-la posteriormente. Podem ser armazenados, por exemplo, dados sobre o dispositivo utilizado pelo usuário, bem como seu local e horário de acesso ao site.
- III. É importante ressaltar que nem todo *cookie* contém dados pessoais do usuário, já que determinados tipos de *cookies* podem ser utilizados somente para que o serviço funcione corretamente.
- IV. As informações eventualmente armazenadas em *cookies* podem também ser consideradas dados pessoais e todas as regras previstas nesta Política de Privacidade também são aplicáveis a eles.
- V. Nós utilizamos cookies para entender como você usa o site do SEU FELIX e, assim, te oferecer uma melhor experiência e outros serviços relacionados as buscas realizadas no site.
- VI. O usuário poderá se opor ao registro de *cookies* pelo site, bastando que desative esta opção no seu próprio navegador ou aparelho.
- VII. A desativação dos *cookies*, no entanto, pode afetar a disponibilidade de algumas ferramentas e funcionalidades do site, comprometendo seu correto e esperado

funcionamento. Outra consequência possível é a remoção das preferências do usuário que eventualmente tiverem sido salvas, prejudicando sua experiência ao utilizar o serviço.

20. ALTERAÇÕES DESTES TERMOS E CONDIÇÕES

- I. Nossa Política de Privacidade pode ser alterada de tempos em tempos. Publicaremos quaisquer alterações da Política de Privacidade nesta página e te avisaremos por e-mail ou outro canal de comunicação que o SEU FELIX ache necessário para que você fique ciente das novas alterações. Também manteremos as versões anteriores desta Política de Privacidade arquivadas. Para que você possa visualizá-las, encaminhe um e-mail com a sua solicitação para o e-mail contato@seufelix.com.br.
- II. As novas alterações não vigorarão em relação a negociações entre Prestadoras de Serviços e Contratantes já iniciados ao tempo em que tais alterações sejam publicadas. Nestes casos, permanece em vigor a versão dos Termos de Uso vigente à ocasião da negociação.