

Termos e Condições de Uso

C10 | Pedidos Digitais

Última atualização: 17 de agosto de 2026

Estes Termos e Condições de Uso ("Termos") estabelecem as regras para contratação, acesso e utilização do C10 | Pedidos Digitais ("C10"), operado pela pessoa jurídica inscrita no CNPJ nº 56.107.710/0001-70, com endereço na Rua São Geraldo, 489, sala 305, Bairro Ermo, Guaíba/RS, CEP 92702-470.

Ao contratar ou utilizar o C10, a empresa contratante declara ter lido e compreendido estes Termos e concorda com as condições aplicáveis ao serviço.

O C10 disponibiliza tecnologia para que empresas possam criar e administrar seu próprio canal de pedidos online.

1. Definições

Para facilitar a compreensão destes Termos, utilizamos as seguintes definições:

C10: plataforma tecnológica C10 | Pedidos Digitais e seus respectivos sites, sistemas, interfaces e funcionalidades.

Empresa Cliente: pessoa física ou jurídica que contrata o C10 para utilização em sua atividade comercial ou profissional.

Usuário da Empresa: pessoa autorizada pela Empresa Cliente a utilizar o painel ou as funcionalidades administrativas do C10.

Consumidor: pessoa que acessa o canal digital de uma Empresa Cliente para consultar produtos, informações e realizar pedidos.

Canal de Pedidos: ambiente digital disponibilizado através do C10 com a identidade, produtos e informações da Empresa Cliente.

Plataforma: conjunto de sistemas e funcionalidades disponibilizados pelo C10.

2. O que é o C10

O C10 é uma solução de software disponibilizada como serviço - Software as a Service (SaaS) - que permite às empresas criar e administrar um canal próprio de pedidos online.

Entre as funcionalidades que poderão ser disponibilizadas estão, conforme configuração e versão contratada:

- exposição de produtos;
- imagens e informações dos produtos;
- banners e conteúdos da empresa;
- recebimento de pedidos;
- entrega e retirada;
- agendamento de pedidos;
- definição de horários de funcionamento;
- adicionais e variações;
- cupons e descontos;
- pedido mínimo;
- taxas de entrega;
- gerenciamento do andamento dos pedidos;
- impressão de pedidos;

- relatórios de vendas e clientes;
- comunicação relacionada aos pedidos;
- integração com WhatsApp;
- disponibilização do canal através da internet.

As funcionalidades disponíveis poderão evoluir ao longo do tempo.

O C10 poderá realizar melhorias, atualizações e modificações em suas funcionalidades, desde que não descaracterize de forma injustificada o serviço contratado.

3. Natureza do serviço

O C10 fornece tecnologia para gestão e recebimento de pedidos.

O C10 não é fabricante, comerciante, fornecedor, transportador ou entregador dos produtos comercializados pelas Empresas Clientes.

A compra e venda ou contratação realizada através de um canal C10 ocorre diretamente entre a Empresa Cliente e o Consumidor.

O C10 fornece a infraestrutura tecnológica utilizada para facilitar essa operação.

Salvo se expressamente contratado de outra forma, o C10:

- não define os produtos vendidos;
- não determina preços dos produtos;
- não administra estoque da Empresa Cliente;
- não prepara ou separa produtos;
- não realiza entregas;
- não emite documentos fiscais das vendas realizadas pela Empresa Cliente;
- não processa pagamentos online dos pedidos dos consumidores;
- não se torna proprietário dos produtos comercializados.

4. Licença de uso

Durante a vigência da contratação, o C10 concede à Empresa Cliente uma licença limitada, não exclusiva, temporária, revogável nos casos previstos nestes Termos e intransferível sem autorização do C10, para utilização da Plataforma dentro das finalidades contratadas.

A contratação não transfere à Empresa Cliente qualquer direito de propriedade sobre o software, código-fonte, marca, identidade, tecnologia ou demais ativos do C10.

5. Contratação e aceite

A contratação poderá ocorrer através dos canais comerciais disponibilizados pelo C10.

As condições comerciais aplicáveis a cada contratação, incluindo preço, eventuais condições promocionais e forma de cobrança, serão aquelas apresentadas à Empresa Cliente no momento da contratação.

O aceite destes Termos poderá ocorrer através de:

- confirmação eletrônica;
- aceite dentro da Plataforma;
- contratação através de canal comercial;
- pagamento da contratação após apresentação das condições;
- outro mecanismo que demonstre de forma inequívoca a concordância da Empresa Cliente.

A simples navegação por um canal de pedidos não transforma automaticamente o Consumidor em contratante do serviço SaaS do C10.

6. Preços e cobrança

A utilização comercial do C10 poderá depender do pagamento de assinatura.

Os valores, periodicidade e condições comerciais serão apresentados no momento da contratação.

Promoções, descontos ou condições especiais poderão possuir prazo ou regras próprias.

Salvo quando expressamente indicado de forma diferente, uma condição promocional não altera permanentemente o valor regular da assinatura.

Os preços poderão ser atualizados futuramente.

Quando houver alteração do valor de uma assinatura vigente, a Empresa Cliente será informada previamente, observadas as condições contratadas e a legislação aplicável.

7. Renovação e cancelamento

Quando contratada na modalidade recorrente, a assinatura permanecerá ativa enquanto não for cancelada por uma das partes, observadas as condições da contratação.

A Empresa Cliente poderá solicitar o cancelamento através dos canais de atendimento disponibilizados pelo C10.

O cancelamento impedirá novas cobranças referentes a ciclos futuros após sua efetivação, respeitadas:

- cobranças já vencidas;
- valores correspondentes a períodos já utilizados;
- condições específicas informadas no momento da contratação;
- direitos previstos pela legislação aplicável.

Quando a contratação estiver juridicamente submetida às normas de proteção ao consumidor, serão respeitados os direitos legalmente aplicáveis, inclusive eventual direito de arrependimento quando cabível.

8. Inadimplência

Em caso de falta de pagamento, o C10 poderá:

- comunicar a pendência à Empresa Cliente;
- limitar determinadas funcionalidades;
- suspender temporariamente o acesso;
- cancelar a assinatura após período razoável de inadimplência.

A suspensão por inadimplência não elimina valores legítimos já vencidos.

Após a regularização, o serviço poderá ser reativado conforme as condições técnicas e comerciais aplicáveis.

9. Cadastro e acesso

A Empresa Cliente deverá fornecer informações verdadeiras e atualizadas para utilização do C10.

A Empresa Cliente é responsável por:

- manter seus dados cadastrais atualizados;
- preservar suas credenciais de acesso;
- impedir compartilhamento indevido de senhas;
- controlar quem possui acesso administrativo ao sistema;
- comunicar ao C10 caso identifique acesso não autorizado.

A Empresa Cliente responderá pelas ações realizadas através das credenciais sob sua responsabilidade, salvo quando comprovadamente decorrentes de falha atribuível ao C10 ou de situação em que legalmente não lhe possa ser atribuída responsabilidade.

10. Responsabilidades da Empresa Cliente

A Empresa Cliente é responsável pela atividade comercial realizada através do seu canal.

Cabe à Empresa Cliente, conforme aplicável:

- manter corretas as informações da empresa;
- cadastrar corretamente produtos e serviços;
- manter preços atualizados;
- informar características relevantes dos produtos;
- cadastrar taxas e condições de entrega;
- informar horários de funcionamento;
- administrar disponibilidade dos produtos;
- cumprir os pedidos confirmados;
- realizar entrega ou disponibilizar retirada;
- fornecer documentos fiscais quando exigidos;
- realizar atendimento ao consumidor;
- respeitar direitos do consumidor;
- cumprir obrigações tributárias, sanitárias, comerciais ou regulatórias relacionadas à sua atividade.

A Empresa Cliente deverá revisar as informações inseridas no sistema antes de disponibilizá-las aos consumidores.

11. Produtos e informações anunciadas

Todo conteúdo cadastrado pela Empresa Cliente em seu canal é de sua responsabilidade.

Isso inclui:

- nomes de produtos;
- descrições;
- imagens;
- preços;
- promoções;
- ingredientes;
- composição;
- características;
- disponibilidade;
- vídeos;
- marcas utilizadas;
- informações sobre entrega;
- informações legalmente obrigatórias.

Quando a natureza do produto exigir informações específicas, caberá à Empresa Cliente disponibilizá-las.

Isso poderá envolver, por exemplo:

- alergênicos;
- restrições de consumo;
- advertências;
- composição;
- instruções de uso;
- validade;
- restrições etárias;
- informações sanitárias;
- demais informações exigidas por legislação específica.

12. Produtos sujeitos a regulamentação ou restrição

Quando comercializar produtos sujeitos a regras especiais, a Empresa Cliente é responsável por cumprir a regulamentação aplicável à sua atividade.

Isso inclui, quando aplicável, produtos:

- sujeitos a restrição de idade;
- alimentícios;
- bebidas;
- suplementos;
- produtos sujeitos a regras sanitárias;
- outros itens cuja comercialização esteja sujeita a autorização, registro ou obrigação específica.

O C10 poderá impedir ou solicitar a remoção de conteúdos e produtos cuja comercialização através da Plataforma seja manifestamente ilegal ou incompatível com estes Termos.

13. Relação com o Consumidor

A Empresa Cliente é responsável pela relação comercial mantida com seus consumidores.

Questões relacionadas a:

- qualidade do produto;
- troca;
- devolução;
- cancelamento de pedido;
- atraso;
- entrega;
- retirada;
- preço;
- garantia;
- validade;
- documentação fiscal;
- atendimento;
- cumprimento da oferta;

devem ser resolvidas entre a Empresa Cliente e o Consumidor, sem prejuízo das responsabilidades que eventualmente possam ser atribuídas ao C10 pela legislação em razão de atos próprios.

O C10 poderá colaborar tecnicamente quando uma situação envolver o funcionamento da Plataforma.

14. Pedidos

O C10 disponibiliza tecnologia para envio e gerenciamento de pedidos.

A Empresa Cliente é responsável por acompanhar os pedidos recebidos e manter suas informações operacionais atualizadas.

A conclusão do envio de um pedido pelo Consumidor não significa que o C10 tenha produzido, separado, vendido ou entregue os respectivos produtos.

O andamento do pedido será administrado pela Empresa Cliente através das funcionalidades disponíveis.

15. Formas de pagamento dos pedidos

O C10 atualmente não realiza processamento de pagamentos online dos pedidos dos consumidores.

A Plataforma poderá permitir que a Empresa Cliente cadastre formas de pagamento aceitas para utilização na entrega ou retirada.

O Consumidor poderá selecionar uma dessas opções no momento do pedido.

A cobrança, recebimento, conferência e demais questões financeiras relacionadas à venda são de responsabilidade da Empresa Cliente.

16. Entrega e retirada

Quando a Empresa Cliente disponibilizar entrega, ela será responsável por:

- definir áreas atendidas;
- cadastrar taxas;
- cadastrar prazos ou estimativas;
- organizar a logística;
- realizar ou contratar a entrega;
- resolver ocorrências relacionadas à entrega.

Quando disponibilizar retirada, a Empresa Cliente será responsável por informar ao consumidor as condições aplicáveis.

O C10 não realiza serviços de entrega, salvo contratação futura expressa de serviço específico.

17. WhatsApp e integrações externas

O C10 poderá disponibilizar recursos integrados com serviços de terceiros, incluindo o WhatsApp.

Essas integrações dependem também da infraestrutura, regras, APIs, políticas e disponibilidade dos respectivos fornecedores.

O funcionamento de uma integração poderá ser afetado por:

- indisponibilidade do terceiro;
- alterações em APIs;
- alterações de regras ou políticas;
- mudanças técnicas;
- bloqueios ou restrições aplicadas pelo próprio fornecedor;
- problemas de conexão externos ao C10.

O C10 buscará manter as integrações disponíveis, mas não controla integralmente serviços prestados por terceiros.

A Empresa Cliente também deverá utilizar o WhatsApp e demais serviços integrados de acordo com os respectivos termos e políticas.

18. Disponibilidade da Plataforma

O C10 buscará manter seus serviços disponíveis de forma contínua e segura.

Entretanto, sistemas digitais poderão sofrer indisponibilidades decorrentes de:

- manutenção;
- atualização;
- falhas técnicas;
- falhas de fornecedores;
- indisponibilidade de infraestrutura;
- interrupções de internet;
- incidentes de segurança;
- eventos fora do controle razoável do C10.

Sempre que razoavelmente possível, manutenções programadas que possam causar impacto relevante serão realizadas buscando reduzir os efeitos aos usuários.

Caso determinado nível de disponibilidade tenha sido expressamente estabelecido em contrato específico ou SLA, prevalecerão as condições desse documento.

19. Suporte

O C10 disponibilizará canal de atendimento para suporte relacionado à Plataforma.

O suporte destina-se principalmente a questões como:

- dúvidas sobre utilização;
- problemas de acesso;
- erros no sistema;
- configurações;
- funcionamento das funcionalidades contratadas.

O suporte do C10 não substitui o atendimento que a Empresa Cliente deve prestar aos seus próprios consumidores.

Canal oficial de contato: contato@c10.site

20. Uso adequado da Plataforma

A Empresa Cliente e seus usuários não poderão utilizar o C10 para:

- atividades ilícitas;
- fraudes;
- violação de direitos de terceiros;
- distribuição de malware;
- tentativa de acesso não autorizado;
- exploração de vulnerabilidades;
- interferência intencional no funcionamento da Plataforma;
- utilização de conteúdo ilegal;
- violação de propriedade intelectual;
- tentativa de copiar, desmontar ou realizar engenharia reversa da Plataforma, salvo quando permitido por lei;
- utilização da infraestrutura de maneira abusiva ou incompatível com sua finalidade.

O C10 poderá suspender contas utilizadas de maneira manifestamente ilegal, fraudulenta ou capaz de comprometer a segurança da Plataforma ou de terceiros.

Quando possível e adequado, a Empresa Cliente será informada sobre a suspensão.

21. Conteúdo da Empresa Cliente

A Empresa Cliente permanece titular dos conteúdos e materiais que inserir na Plataforma, quando possuir legitimamente os respectivos direitos.

Ao inserir conteúdo no C10, a Empresa Cliente autoriza sua utilização técnica na medida necessária para:

- exibir o canal;
- armazenar informações;
- processar pedidos;
- gerar páginas e telas;
- prestar os serviços contratados.

Essa autorização permanece enquanto for necessária à prestação dos serviços e não transfere ao C10 a propriedade do conteúdo da Empresa Cliente.

A Empresa Cliente declara possuir os direitos necessários para utilização das imagens, marcas, textos, vídeos e demais materiais inseridos na Plataforma.

22. Propriedade intelectual do C10

Pertencem ao C10 ou a seus respectivos licenciadores os direitos relativos à Plataforma e seus elementos, incluindo:

- software;
- código;
- estrutura tecnológica;
- interfaces;
- marca C10;
- identidade visual;
- documentação;
- componentes;
- funcionalidades;
- materiais próprios.

Nenhuma disposição destes Termos transfere esses direitos à Empresa Cliente.

23. Proteção de dados pessoais

O tratamento de dados pessoais relacionado à utilização do C10 observará a legislação aplicável, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

Na relação envolvendo dados dos consumidores das Empresas Clientes, em regra, a Empresa Cliente atua como Controladora e o C10 atua como Operador dos dados utilizados para prestação do serviço.

Em determinadas atividades próprias, o C10 poderá atuar como Controlador.

Informações detalhadas encontram-se na Política de Privacidade do C10, que integra as regras de utilização da Plataforma.

24. Segurança

O C10 adotará medidas técnicas e administrativas compatíveis com sua operação para buscar proteger a Plataforma e os dados tratados.

A Empresa Cliente também possui responsabilidade pela segurança do seu ambiente, especialmente quanto a:

- senhas;
- dispositivos;
- usuários autorizados;
- redes utilizadas;
- compartilhamento de credenciais.

A Empresa Cliente deverá comunicar ao C10 através do canal oficial caso tenha conhecimento de incidente ou acesso indevido relacionado à sua conta.

25. Limitações e responsabilidades

Cada parte responderá pelos atos que estejam sob sua responsabilidade, observada a legislação aplicável.

O C10 não responde por problemas decorrentes exclusivamente de atos ou omissões da Empresa Cliente, incluindo:

- informações incorretas cadastradas;
- produtos indisponíveis;
- atraso na preparação;
- atraso ou falha na entrega;
- problemas de qualidade dos produtos;
- preço cadastrado incorretamente;
- descumprimento de obrigações fiscais ou regulatórias;
- utilização indevida da Plataforma pela Empresa Cliente;
- uso indevido das credenciais da Empresa Cliente quando decorrente de falha de sua própria segurança.

O C10 também não pode garantir o funcionamento ininterrupto de serviços de terceiros sobre os quais não possua controle, como operadoras de internet, serviços de infraestrutura e plataformas de comunicação.

Nenhuma disposição destes Termos pretende excluir ou limitar responsabilidade que não possa ser excluída ou limitada de acordo com a legislação aplicável.

26. Suspensão e encerramento

O C10 poderá suspender ou encerrar uma conta em situações como:

- inadimplência;
- utilização ilegal;
- fraude;
- risco relevante à segurança da Plataforma;
- violação grave destes Termos;
- determinação legal ou de autoridade competente.

Quando a natureza da situação permitir, a Empresa Cliente será previamente comunicada e poderá ter oportunidade razoável para regularização.

A Empresa Cliente também poderá solicitar o encerramento do serviço conforme as condições de cancelamento aplicáveis à sua contratação.

27. Encerramento e dados

Após o encerramento da relação contratual, o acesso da Empresa Cliente à Plataforma poderá ser desativado.

Dados e registros poderão ser mantidos pelo período necessário para:

- cumprimento de obrigações legais;
- exercício regular de direitos;
- segurança;
- prevenção de fraudes;
- cumprimento das responsabilidades relacionadas à proteção de dados.

O tratamento e a exclusão de dados pessoais observarão também a Política de Privacidade do C10 e a legislação aplicável.

28. Alterações no serviço

O C10 é um produto de tecnologia em evolução.

Por isso, funcionalidades poderão ser:

- aprimoradas;
- alteradas;
- reorganizadas;
- substituídas;
- adicionadas;
- descontinuadas.

Alterações relevantes que afetem de forma substancial o serviço contratado serão tratadas com transparência e, quando necessário, comunicadas previamente.

29. Alterações destes Termos

Estes Termos poderão ser atualizados para refletir:

- alterações na Plataforma;
- mudanças operacionais;
- novas funcionalidades;

- mudanças legais ou regulatórias;
- evolução do modelo de serviço.

A versão vigente será disponibilizada nos canais oficiais do C10 acompanhada da data da última atualização.

Quando uma alteração impactar de forma relevante uma relação contratual vigente, o C10 poderá utilizar meios adicionais para comunicá-la.

30. Comunicações

Comunicações relacionadas à contratação poderão ser realizadas através dos dados fornecidos pela Empresa Cliente, incluindo:

- e-mail;
- WhatsApp;
- avisos dentro da Plataforma;
- outros canais informados durante a contratação.

É responsabilidade da Empresa Cliente manter seus dados de contato atualizados.

31. Legislação aplicável

Estes Termos serão interpretados de acordo com a legislação brasileira.

Quando houver relação juridicamente caracterizada como relação de consumo, serão preservados todos os direitos e regras obrigatórias previstos na legislação aplicável, inclusive quanto ao foro competente.

Nas relações empresariais em que não houver norma legal de competência obrigatória em sentido diverso, eventuais controvérsias deverão ser inicialmente objeto de tentativa de solução amigável entre as partes.

32. Contato

C10 | Pedidos Digitais

CNPJ: 56.107.710/0001-70

Endereço: Rua São Geraldo, 489, sala 305 - Bairro Ermo - Guaíba/RS - CEP 92702-470

E-mail: contato@c10.site

Última atualização: 17 de agosto de 2026.