Termos de Uso — SolveAgenda

Última atualização: 24 de novembro de 2026

---

1. Aceitação

Estes Termos regem o uso do **SolveAgenda**, sistema de reservas online operado por **66.560.255 FELIPE DE ASSIS VOLPI** (nome fantasia **SolveAgenda**, inscrita no **CNPJ nº 66.560.255/0001-17**, com sede em Rua Pastor João Pedro da Silva, nº 122, 404-A, Aribiri, Vila Velha/ES, CEP 29.119-021), doravante "**SolveAgenda**". Ao criar uma conta, contratar a assinatura ou usar o portal de reservas, você concorda com estes Termos. Se não concordar, não utilize o serviço.

2. Definições

- **Plataforma / SolveAgenda:** o sistema (painel e portal de reservas) operado pela SolveAgenda.
- **Estabelecimento de Hospedagem (ou "Estabelecimento") / Assinante:** qualquer **hotel, pousada, hostel, resort, flat, apart-hotel, chalé, cabana, camping ou outro empreendimento de hospedagem** que contrata e usa o SolveAgenda para receber reservas. É a **controladora** dos dados de seus Hóspedes.
- **Hóspede:** a pessoa que reserva uma hospedagem pelo portal de um Estabelecimento.
- **SolveAgenda / nós:** a **operadora** da Plataforma quanto aos dados de Hóspedes e **controladora** quanto aos dados dos Assinantes.

3. O que o SolveAgenda faz

O SolveAgenda fornece ao Estabelecimento um **portal de reservas próprio** (página pública), com disponibilidade em tempo real, geração de cobrança de sinal por **Pix** e um **painel de gestão** (reservas, quartos, preços, etc.). É uma **ferramenta — intermediadora puramente tecnológica** de divulgação e automação de agenda. A relação de hospedagem se dá **entre o Hóspede e o Estabelecimento**.

4. Cadastro e conta

- O acesso do Estabelecimento é criado **por convite** da SolveAgenda. O Assinante define a própria senha e é responsável por mantê-la em sigilo.
- **O compartilhamento de credenciais é de responsabilidade exclusiva do Assinante.** A SolveAgenda não responde por acessos feitos com login e senha do Assinante.
- O Assinante se responsabiliza pela **veracidade e atualização** dos dados informados (inclusive a **chave Pix**, fotos, preços e políticas).
- A SolveAgenda pode suspender ou encerrar contas em caso de uso indevido, fraude ou violação destes Termos.

5. Pagamentos — regra essencial

- **A SolveAgenda fatura apenas a assinatura** do sistema (atualmente **R$ 99,00 por mês, por Estabelecimento**).
- **O dinheiro das reservas (Pix) é pago DIRETAMENTE ao Estabelecimento**, na chave Pix por ele cadastrada. **A SolveAgenda NÃO recebe, NÃO retém, NÃO intermedia e NÃO é responsável** pelos valores das reservas, reembolsos ou estornos entre Hóspede e

---

Estabelecimento.

- **A SolveAgenda não valida a titularidade da chave Pix cadastrada** pelo Estabelecimento. A correção da chave é de responsabilidade exclusiva do Estabelecimento. Por isso, **na tela de cadastro da chave Pix é exibido aviso destacado** alertando que o dinheiro cai diretamente na conta indicada e que os dados devem ser conferidos.
- **A conferência da compensação bancária e a liberação da hospedagem competem exclusivamente ao Estabelecimento**, eximindo a Plataforma de falhas bancárias ou de instituições de pagamento de terceiros.
- Disputas sobre pagamento, cancelamento ou reembolso de reservas são resolvidas **entre o Hóspede e o Estabelecimento**, conforme a política do Estabelecimento.

6. Assinatura, renovação e cancelamento

- A assinatura é cobrada **mensalmente** e se renova automaticamente, salvo cancelamento. Há dois planos:

- **Plano Mensal: sem compromisso de permanência** — o Assinante pode cancelar a qualquer momento, sem qualquer encargo. O cancelamento encerra as cobranças seguintes; valores de mensalidades já pagas não são reembolsados.

- **Plano Anual:** preço mensal reduzido em contrapartida a um **compromisso de permanência de 12 (doze) meses**. O cancelamento **antes** de completados os 12 meses gera um **ajuste proporcional por rescisão antecipada** — cláusula penal compensatória, nos termos dos arts. 408 e seguintes do Código Civil — correspondente aos meses restantes e calculado como **2 (duas) mensalidades × (meses restantes ÷ 12)**, limitado, portanto, a 2 mensalidades. Exemplo: faltando 6 meses, o ajuste equivale a 1 mensalidade. Após cumprido o compromisso, o plano segue renovando mensalmente e pode ser cancelado sem qualquer ajuste.

- Os valores vigentes e as condições de cada plano são informados na contratação. Valores de mensalidades já pagas não são reembolsados.

6.0. Período grátis

- Quando oferecido pela SolveAgenda, **exclusivamente no Plano Mensal**, por **teste grátis** ou por **cupom** de uso único, o Assinante usa a Plataforma **sem custo** pelo número de dias informado na contratação. O período grátis é concedido **uma única vez por Estabelecimento**; teste e cupom não se somam.
- A **primeira mensalidade vence no último dia do período grátis**, pelo valor informado na contratação. A SolveAgenda envia um **aviso por e-mail com antecedência de 3 (três) dias** desse vencimento.
- O Assinante pode **cancelar a qualquer momento durante o período grátis, sem qualquer encargo**.
- Não havendo pagamento da primeira mensalidade, o período grátis se encerra e o **portal público sai do ar**, **sem** a taxa administrativa de recuperação e **sem** o cronograma da cláusula 6.1, que se aplica apenas a mensalidades já iniciadas. Os dados operacionais ficam **guardados por 90 (noventa) dias corridos** após o fim do período grátis — prazo em que o Assinante pode contratar e retomar a conta como estava — e, decorrido esse prazo, são **excluídos definitivamente**, com as mesmas ressalvas da cláusula 6.1.

6.1. Suspensão, custódia e exclusão por falta de pagamento

Caso a assinatura não seja paga no vencimento, aplica-se o seguinte cronograma. **Ressalvadas as hipóteses de conservação obrigatória previstas em lei, ordem judicial, determinação de**

autoridade competente ou necessidade de exercício regular de direitos, observa-se:

- **A partir de 15 (quinze) dias corridos de atraso — SUSPENSÃO:** o **portal público de reservas** do Estabelecimento **sai do ar** e deixa de receber novas reservas. Os **dados permanecem guardados** e o serviço **pode ser reativado** com a regularização do pagamento, voltando ao estado anterior. **Durante a suspensão, o Estabelecimento continua com acesso ao painel para EXPORTAR/BAIXAR seus dados** (configurações, quartos, tarifas, reservas e contatos de hóspedes), e recebe **lembretes** para que o faça.
- **A partir de 30 (trinta) dias corridos de atraso — BLOQUEIO TOTAL E CUSTÓDIA:** o painel é **totalmente bloqueado** e os dados operacionais são movidos para um **arquivo de retenção passiva (custódia)**, mantido por **até 90 (noventa) dias corridos**. Durante esse período, para **exportar os dados ou reativar a conta**, o Assinante deverá **quitar os débitos em aberto** e pagar a **taxa administrativa de recuperação de R$ 49,00 (quarenta e nove reais)**.
- **Decorridos os 90 (noventa) dias de bloqueio total sem manifestação — EXCLUSÃO DEFINITIVA:** a SolveAgenda executará a **exclusão definitiva e irreversível** dos dados operacionais da conta. **Ficam ressalvados e mantidos em arquivo isolado, pelo prazo de até 5 (cinco) anos**, estritamente os **dados fiscais de faturamento da assinatura** e os registros mínimos necessários ao cumprimento de obrigação legal ou à defesa da SolveAgenda em eventuais disputas; os **demais dados de hóspedes são definitivamente eliminados**. Após a exclusão, o retorno ao serviço exige **novo convite e novo cadastro, do zero**, sem recuperação do que existia.

Responsabilidade exclusiva do Estabelecimento pela exportação e guarda dos dados. A exportação dos próprios dados — inclusive os **contatos e dados pessoais dos hóspedes** e quaisquer registros que o Estabelecimento seja **obrigado por lei a manter** (fiscais, de hospedagem, etc.) — é de **responsabilidade única e exclusiva do Estabelecimento**, que deve realizá-la **enquanto tiver acesso ao painel** (durante a vigência, no período de suspensão ou mediante regularização na custódia), pela função de exportação disponibilizada. A SolveAgenda **não é serviço de backup nem arquivo permanente**.

Avisos (não vinculantes). Sempre que possível, a SolveAgenda enviará avisos e lembretes ao Estabelecimento (ao suspender, durante a custódia e nas proximidades da exclusão) lembrando-o de exportar seus dados. Esses avisos são uma **cortesia**: seu envio ou recebimento **não é condição** para a exclusão e **não transfere** à SolveAgenda a responsabilidade pela guarda dos dados.

Ciência e isenção. Ao aceitar estes Termos, o Estabelecimento **declara estar ciente e de acordo** com este cronograma e reconhece que, **após a exclusão definitiva, a perda dos dados operacionais é total, irreversível e ocorre por sua exclusiva responsabilidade** — seja por não ter regularizado o pagamento, seja por não ter exportado seus dados enquanto tinha acesso. Na **máxima extensão permitida pela lei**, a SolveAgenda **não responde** por qualquer prejuízo, multa, perda de registros ou consequência decorrente dessa exclusão.

7. Relação entre Hóspede e Estabelecimento

- A **reserva é um contrato entre o Hóspede e o Estabelecimento**. A SolveAgenda é apenas a plataforma que viabiliza a reserva.
- **Aceite do Hóspede:** ao concluir uma reserva no portal (antes de gerar o Pix), o Hóspede **declara ciência e concordância** com os Termos e a Política de Privacidade aplicáveis, mediante aceite expresso registrado (data, hora e IP).
- **Políticas de cancelamento, horários de check-in/check-out, sinal, regras da hospedagem e atendimento são de responsabilidade do Estabelecimento** e exibidas no portal dele.

- A SolveAgenda não garante a qualidade, disponibilidade física ou condições da hospedagem ofertada pelo Estabelecimento.

8. Obrigações do Estabelecimento

- Usar o sistema de forma lícita e verídica.
- **Cumprir a LGPD** em relação aos dados dos seus Hóspedes (o Estabelecimento é a controladora desses dados; a SolveAgenda é operadora, nos termos do **Anexo I — DPA**).
- **Declarar e garantir que possui base legal** para o tratamento dos dados dos Hóspedes que insere ou coleta pela Plataforma.
- **Declarar que possui os direitos** sobre o conteúdo que cadastrar (fotos, logotipo, textos, imagens), respondendo por eventual violação de direitos de terceiros.
- Manter a chave Pix e demais informações corretas e atualizadas.
- Honrar as reservas confirmadas e as próprias políticas divulgadas.

9. Uso aceitável

É proibido: usar o serviço para fins ilícitos; **spam ou uso abusivo**; **tentativa de invasão** ou de burlar a segurança e o isolamento entre contas; sobrecarregar a infraestrutura; **engenharia reversa, descompilação, mineração de dados (data mining) ou raspagem (scraping)**; coletar dados de terceiros indevidamente; ou usar a marca/Plataforma de forma enganosa.

10. Disponibilidade, manutenção e isenção de garantias

O serviço é fornecido **"no estado em que se encontra"**. Empenhamo-nos pela disponibilidade e segurança, mas **não garantimos funcionamento ininterrupto ou livre de erros**, e **não há garantia de disponibilidade mínima (SLA), salvo contratação específica**. A Plataforma poderá realizar **manutenções programadas ou emergenciais**, buscando o menor impacto possível. A SolveAgenda **poderá incluir, alterar ou remover funcionalidades** para evolução do serviço, **sem suprimir funcionalidades essenciais do plano contratado sem comunicação prévia**. **Integrações com terceiros** (ex.: PMS, canais/OTAs, gateways de pagamento, provedores de e-mail) dependem da disponibilidade e das condições técnicas desses terceiros, **não respondendo a SolveAgenda por indisponibilidades ou falhas causadas por sistemas externos**. Eventuais **funcionalidades baseadas em inteligência artificial** que venham a ser oferecidas têm caráter **auxiliar**, não substituindo a análise e a decisão humana. A SolveAgenda **não garante aumento de reservas, ocupação, faturamento ou qualquer resultado comercial**.

11. Limitação de responsabilidade

A SolveAgenda disponibiliza uma **ferramenta**; a hospedagem e o pagamento ocorrem entre o Hóspede e o Estabelecimento. Na **máxima extensão permitida pela legislação aplicável**, a SolveAgenda **NÃO se responsabiliza** por:

- **(a) Pagamentos das reservas** — valores, reembolsos, estornos, **fraudes, golpes, Pix indevido ou não recebido, pagamentos contestados/chargebacks** e qualquer falha ou disputa financeira entre Hóspede e Estabelecimento. O dinheiro vai **direto ao Estabelecimento**; a SolveAgenda não o recebe, não o retém e não o processa.
- **(b) Conduta, informações, qualidade, disponibilidade ou serviços do Estabelecimento** — incluindo **overbooking decorrente de desatualização, integração incorreta ou alteração manual feita pelo próprio Estabelecimento**, descumprimento de reservas, condições e estado da hospedagem, atendimento, cobranças e cancelamentos do Estabelecimento.

- **(c) Conflitos, problemas ou prejuízos entre Hóspede e Estabelecimento/Proprietário** de qualquer natureza.
- **(d) Veracidade e correção dos dados** inseridos pelo Estabelecimento (chave Pix, preços, fotos, políticas, disponibilidade).
- **(e) Indisponibilidades, interrupções, perda de dados ou danos** decorrentes de caso fortuito ou força maior — incluindo, exemplificativamente, **incêndio, enchente, guerra, greve, falha elétrica, ataques cibernéticos e indisponibilidade de terceiros (provedores de internet, hospedagem, e-mail ou pagamento, como AWS, Supabase, Resend)** — ou de uso indevido da Plataforma, bem como a perda de dados decorrente da Seção 6.1 (falta de pagamento).
- **(f) Danos indiretos**, lucros cessantes, perda de chance/oportunidade ou perda de dados.

Eventual responsabilidade da SolveAgenda, quando reconhecida por decisão final, **limita-se ao valor da assinatura efetivamente pago pelo Estabelecimento nos 12 (doze) meses anteriores** ao fato que deu causa. **Essa limitação não se aplica às hipóteses de dolo ou culpa grave da SolveAgenda, nem a quaisquer outras situações em que a legislação aplicável não admita tal limitação.**

12. Propriedade intelectual

A marca, o software e os elementos visuais do SolveAgenda pertencem à SolveAgenda. É **vedado copiar, reproduzir, descompilar, fazer engenharia reversa, clonar funcionalidades ou o software**, no todo ou em parte. O Estabelecimento **não pode usar a marca SolveAgenda como se fosse proprietária** dela. O conteúdo cadastrado pelo Estabelecimento (fotos, textos) permanece dele — que **declara possuir os direitos** sobre esse conteúdo e concede à SolveAgenda licença para exibi-lo no portal de reservas.

13. Privacidade e tratamento de dados

O tratamento de dados pessoais segue a **Política de Privacidade** do SolveAgenda, que integra estes Termos. A relação de tratamento de dados entre o Estabelecimento (controladora) e a SolveAgenda (operadora) é regida pelo **Anexo I — Acordo de Tratamento de Dados (DPA)**, parte integrante destes Termos.

14. Alterações dos Termos

Podemos alterar estes Termos. A versão vigente ficará disponível nesta página. **Mudanças substanciais serão comunicadas por e-mail ou pelo painel, podendo exigir novo aceite expresso.** O uso continuado após mudanças não substanciais implica concordância.

15. Rescisão

Qualquer parte pode encerrar a relação conforme estes Termos. A SolveAgenda **poderá rescindir imediatamente em caso de uso ilícito** ou violação grave destes Termos. Encerrada a conta, o acesso é desativado e os dados são tratados conforme a Política de Privacidade, a Seção 6.1 e a lei.

16. Indenização

O **Estabelecimento indenizará e manterá indene a SolveAgenda** por quaisquer danos, multas, perdas ou custos (inclusive honorários) decorrentes de: **informações falsas ou incorretas por ele fornecidas** (ex.: chave Pix errada gerando fraude), **violação da LGPD como controladora**, **multas aplicadas pela ANPD decorrentes de atos imputáveis exclusivamente ao Estabelecimento**, **infração de direitos de terceiros** (autorais, de marca, de imagem) ou **descumprimento destes**

Termos.

17. Disposições gerais

- **Independência das cláusulas (severability):** a nulidade ou invalidade de uma cláusula **não invalida as demais**, que permanecem em pleno vigor.
- **Cessão:** a SolveAgenda poderá **ceder ou transferir** estes Termos e os contratos em caso de reorganização societária, fusão, aquisição ou operação similar, mediante comunicação ao Assinante.
- **Comunicações:** as comunicações entre as partes poderão ocorrer por **e-mail, pelo painel ou por notificações** da Plataforma, reputando-se válidas quando enviadas aos contatos cadastrados.

18. Lei aplicável e foro

Estes Termos são regidos pelas leis da **República Federativa do Brasil** e regulam uma **relação estritamente comercial entre partes profissionais (B2B)** — a SolveAgenda e o Estabelecimento —, **não se aplicando o Código de Defesa do Consumidor ao Estabelecimento**. Fica eleito, com exclusão de qualquer outro, o **foro da Comarca de Vila Velha/ES** para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes destes Termos. A eventual relação de consumo entre **Hóspede e Estabelecimento** rege-se pela política do próprio Estabelecimento e pela legislação aplicável, sem participação da SolveAgenda.

Anexo I — Acordo de Tratamento de Dados (DPA)

Este Anexo integra os Termos de Uso e disciplina o tratamento de **dados pessoais de Hóspedes** pela SolveAgenda (operadora) em nome do Estabelecimento (controladora), nos termos do art. 39 da LGPD.

1. **Objeto e papéis.** O Estabelecimento é a **controladora** dos dados dos Hóspedes; a SolveAgenda é a **operadora**, tratando tais dados **exclusivamente segundo as instruções documentadas** do Estabelecimento e para as finalidades da Plataforma, **exceto quando houver obrigação legal em sentido diverso**.

2. **Finalidades autorizadas.** A SolveAgenda tratará os dados dos Hóspedes apenas para: viabilizar e gerir reservas, gerar cobrança de sinal por Pix, enviar comunicações transacionais da reserva, **prestar suporte operacional ao Estabelecimento — inclusive por meio de notificações internas à equipe da operadora e do acesso assistido ao painel, para auxiliar na gestão e confirmação de reservas, sempre sob dever de confidencialidade e registro de acesso** —, disponibilizar a exportação dos dados e manter a segurança do serviço. Qualquer outro uso depende de instrução ou autorização do Estabelecimento.

3. **Obrigações da controladora (Estabelecimento).** Garantir **base legal** para o tratamento; obter o **consentimento** dos Hóspedes quando exigido; assegurar a **exatidão** dos dados; atender aos titulares e à ANPD como controladora; e **exportar/guardar** seus dados enquanto tiver acesso (Seção 6.1).

4. **Segurança.** A SolveAgenda adota medidas técnicas e organizacionais apropriadas ao estado da técnica (criptografia de dados pessoais, isolamento por cliente, HTTPS, controle de acesso).

5. **Suboperadores.** O Estabelecimento autoriza o uso de subprocessadores para operar a Plataforma (ex.: Supabase, Resend, provedores de hospedagem e, se ativado, de pagamento). A **lista poderá ser alterada** conforme a evolução tecnológica, mantendo-se proteção compatível; o

---

Estabelecimento será informado de alterações relevantes na lista e poderá objetar por motivo justificado. A SolveAgenda **responderá pela atuação dos suboperadores na medida exigida pela legislação aplicável**.

6. **Incidentes.** A SolveAgenda **comunicará o Estabelecimento sem demora injustificada** sobre incidentes de segurança relevantes, apoiando as medidas cabíveis perante a ANPD e os titulares.

7. **Eliminação.** Encerrado o tratamento (inclusive por falta de pagamento, Seção 6.1), os dados são eliminados conforme os Termos e a Política de Privacidade, ressalvada a guarda exigida por lei.

8. **Confidencialidade.** A SolveAgenda mantém confidencialidade sobre os dados a que tiver acesso, estendendo o dever a colaboradores e terceiros autorizados.

9. **Auditoria e demonstração de conformidade.** A SolveAgenda **poderá manter registros técnicos suficientes para demonstrar conformidade com a LGPD** e, mediante solicitação razoável e justificada do Estabelecimento, disponibilizará as informações necessárias à comprovação do cumprimento das obrigações deste Anexo.

> **Nota:** para grandes redes ou exigências corporativas específicas, um **DPA autônomo** (contrato específico assinado) pode ser formalizado como camada adicional. Para o modelo de contratação em massa por aceite eletrônico (clickwrap), este Anexo cumpre a função essencial exigida pela LGPD.

Versão e vigência

- **Versão 3.2** — novembro de 2026.
- **Data de entrada em vigor:** 24 de novembro de 2026 (publicados no site nesta data). A v3.1 vigorou de 27 de julho a 23 de novembro de 2026.
- **Histórico resumido:** v1 (rascunho inicial) v2 (incorporou Anexo I — DPA, modelo de custódia por inadimplência, foro B2B, aceite do hóspede) v3 (terminologia "Estabelecimento", cláusulas de evolução do serviço, integrações com terceiros e IA, ajustes finais de redação) v3.1 (suporte operacional e acesso assistido ao painel entre as finalidades autorizadas do DPA, sob confidencialidade e registro de acesso) v3.2 (período grátis no Plano Mensal, por teste ou cupom — cláusula 6.0). Versões anteriores são arquivadas.
