

TERMOS E CONDIÇÕES – QPIATO

Estes Termos e Condições regulam o acesso e a utilização da plataforma digital “QPIATO” (a “Plataforma”), disponibilizada pela Proud Meaning LDA, bem como o processo de realização de pedidos/encomendas junto de estabelecimentos aderentes (os “Estabelecimentos”). Ao utilizar a Plataforma, o Utilizador confirma que leu, compreendeu e aceita estes Termos e Condições.

0. Objeto e âmbito

A Plataforma permite ao Utilizador consultar informação disponibilizada pelos Estabelecimentos (ex.: menus, preços, horários e disponibilidade) e, quando aplicável, submeter pedidos/encomendas e efetuar pagamentos através dos meios disponibilizados.

Salvo indicação expressa em contrário, a Proud Meaning LDA atua como prestador tecnológico/intermediário, não sendo a vendedora dos bens nem a prestadora dos serviços de restauração/hotelaria disponibilizados por cada Estabelecimento. O contrato de compra e venda e/ou prestação de serviços relativo ao pedido/encomenda é celebrado entre o Utilizador e o Estabelecimento, nos termos comunicados ao Utilizador antes da confirmação do pedido.

1. Identificação da entidade responsável pela Plataforma

Denominação social: Proud Meaning LDA

Marca/Plataforma: QPIATO

NIF: 517148340

Sede/morada: Rua República da Bolívia, N° 97, 7° Esq°, 1500-545 Lisboa, Portugal

Contacto oficial: geral@qpiato.com

Política de Privacidade: https://qpiato.s3.eu-west-3.amazonaws.com/static/legal/politica_privacidade.pdf

2. Definições

- “Utilizador” – pessoa que acede e utiliza a Plataforma, com ou sem registo.
- “Estabelecimento” – entidade aderente à Plataforma que disponibiliza bens e/ou serviços aos Utilizadores (ex.: restaurante, bar, hotel, cafetaria, catering).
- “Pedido/Encomenda” – seleção de bens/serviços submetida pelo Utilizador através da Plataforma.
- “Conteúdos” – textos, imagens, menus, avaliações, comentários e demais informação disponibilizada na Plataforma.
- “Conta” – perfil de Utilizador (quando aplicável) associado a dados de acesso e preferências.

3. Acesso e condições de utilização

O acesso à Plataforma pode depender de ligação à Internet e de dispositivos compatíveis. A Proud Meaning LDA envida esforços razoáveis para assegurar disponibilidade, mas não garante funcionamento contínuo e

ininterrupto, podendo ocorrer interrupções por motivos técnicos, manutenção, atualizações ou fatores externos.

O Utilizador compromete-se a utilizar a Plataforma de forma lícita, adequada e diligente, abstendo-se de: (i) introduzir conteúdos ilícitos, ofensivos ou que violem direitos de terceiros; (ii) interferir com a segurança ou integridade da Plataforma; (iii) utilizar a Plataforma para fins fraudulentos; (iv) tentar aceder a áreas restritas ou contas de terceiros.

4. Capacidade do Utilizador

A Plataforma destina-se a Utilizadores com capacidade jurídica para celebrar contratos. Caso o Utilizador seja menor, a utilização da Plataforma e a realização de pedidos/encomendas devem ocorrer com consentimento e supervisão do seu representante legal.

5. Conta, autenticação e segurança

Quando aplicável, o Utilizador pode criar uma Conta. O Utilizador é responsável por manter a confidencialidade das credenciais de acesso e por toda a atividade realizada através da sua Conta. Em caso de suspeita de utilização indevida, o Utilizador deve comunicar de imediato através dos canais de suporte disponibilizados na Plataforma.

6. Processamento do pedido/encomenda

A submissão de um Pedido/Encomenda na Plataforma constitui uma proposta do Utilizador ao Estabelecimento, nos termos apresentados (itens, quantidades, preço, taxas aplicáveis e método de consumo: local, take-away, entrega, quando disponível).

O Estabelecimento poderá confirmar, recusar ou solicitar alterações ao Pedido/Encomenda, nomeadamente por indisponibilidade de stock, restrições operacionais ou divergências relevantes. A confirmação do pedido pelo Estabelecimento, quando aplicável, é comunicada ao Utilizador na Plataforma.

O contrato de compra e venda e/ou prestação de serviços relativo ao Pedido/Encomenda é celebrado exclusivamente entre o Utilizador e o Estabelecimento. A Proud Meaning LDA atua como prestadora tecnológica da Plataforma e não é parte nesse contrato, não sendo responsável pela emissão de fatura/recibo nem pelo cumprimento de obrigações fiscais associadas à venda/prestação efetuada pelo Estabelecimento.

O Utilizador deve verificar cuidadosamente o resumo do Pedido/Encomenda antes de confirmar. Após confirmação e aceitação pelo Estabelecimento, alterações ou cancelamentos podem não ser possíveis, especialmente no caso de bens perecíveis ou serviços executados de imediato.

7. Preço, taxas e pagamento

Os preços apresentados na Plataforma são definidos por cada Estabelecimento. O Utilizador visualizará, antes da confirmação, o preço total aplicável, incluindo taxas e encargos expressamente indicados (quando existam).

O pagamento é efetuado ao Estabelecimento (ou ao prestador de serviços de pagamento por este designado), sendo o Estabelecimento o beneficiário do pagamento. O Estabelecimento é igualmente

responsável pela emissão de fatura/recibo e pelo tratamento de pedidos de faturação (por exemplo, NIF), quando aplicável. A Proud Meaning LDA pode disponibilizar funcionalidades técnicas para iniciar ou facilitar o pagamento, sem assumir a qualidade de vendedor/prestador dos bens/serviços encomendados.

Quando a Plataforma disponibilize pagamento eletrónico, os meios de pagamento disponíveis serão apresentados no momento do checkout. O Utilizador reconhece que a execução do pagamento pode envolver prestadores de serviços de pagamento (PSP) terceiros, sujeitos aos respetivos termos e políticas.

A Proud Meaning LDA não acede nem armazena dados completos de cartões de pagamento quando o processamento é realizado por PSP terceiros, nos termos técnicos aplicáveis.

8. Cancelamento, reembolsos e correções

Regras de cancelamento e reembolso dependem do momento do pedido e da natureza dos bens/serviços:

Quando aplicável, reembolsos são processados pelo Estabelecimento e/ou pelo respetivo prestador de serviços de pagamento, de acordo com as regras do Estabelecimento, do método de pagamento utilizado e do estado do Pedido/Encomenda. A Proud Meaning LDA poderá apenas facultar meios técnicos para apoiar o processo de reembolso, sem assumir obrigação de reembolsar por conta própria.

- Antes da aceitação do Estabelecimento: o Utilizador poderá, quando a funcionalidade exista, cancelar o Pedido/Encomenda na Plataforma; se já tiver ocorrido pagamento, o reembolso seguirá o fluxo apresentado na Plataforma.
- Após aceitação do Estabelecimento: cancelamentos/reembolsos poderão não ser possíveis quando o Estabelecimento já tenha iniciado a preparação/execução ou quando se trate de bens que se deterioram rapidamente (ex.: refeições preparadas).
- Erros, itens em falta, não conformidade ou problemas na entrega/consumo: o Utilizador deve reportar a situação o mais rapidamente possível através da Plataforma; o Estabelecimento e/ou a Proud Meaning LDA (consoante o caso) poderão propor correção, substituição, crédito ou reembolso, de acordo com a lei aplicável e as circunstâncias.

Nada nestes Termos e Condições prejudica os direitos imperativos do consumidor previstos na lei portuguesa e europeia.

9. Apoio ao Utilizador

O suporte ao Utilizador é prestado através dos canais disponibilizados na Plataforma. Sempre que o assunto diga respeito à preparação, qualidade ou entrega dos bens/serviços, poderá ser necessário encaminhar a questão para o Estabelecimento.

Para questões relativas a pagamento (incluindo chargebacks), faturação ou execução do Pedido/Encomenda, o Utilizador deverá contactar o Estabelecimento, sem prejuízo do apoio técnico prestado pela Proud Meaning LDA no que respeita ao funcionamento da Plataforma.

10. Direitos de propriedade intelectual

A Plataforma, o software, o design, as marcas e demais elementos distintivos associados ao QPIATO são propriedade da Proud Meaning LDA ou licenciados para o efeito. O Utilizador não adquire quaisquer direitos sobre estes elementos, exceto o direito de utilização nos termos destes Termos e Condições.

Os Conteúdos disponibilizados pelos Estabelecimentos (ex.: menus, imagens e descrições) são da responsabilidade dos respetivos titulares. A Proud Meaning LDA pode remover Conteúdos que violem a lei, direitos de terceiros ou estes Termos e Condições.

11. Conteúdos do Utilizador (quando aplicável)

Caso o Utilizador submeta avaliações, comentários, fotografias ou outros Conteúdos, declara que tem legitimidade para o fazer e concede à Proud Meaning LDA uma licença não exclusiva para utilizar esses Conteúdos na Plataforma, para fins de funcionamento, moderação e melhoria do serviço, sem prejuízo dos direitos do Utilizador e da legislação aplicável.

12. Dados pessoais e cookies

O tratamento de dados pessoais no âmbito da Plataforma é realizado nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e legislação aplicável, conforme detalhado na Política de Privacidade da Plataforma. O Utilizador deve igualmente consultar a Política de Cookies para informação sobre tecnologias de rastreamento e opções de gestão de consentimentos. A Política de Privacidade encontra-se disponível em: https://qpiato.s3.eu-west-3.amazonaws.com/static/legal/politica_privacidade.pdf.

Em regra, a Proud Meaning LDA trata dados necessários à disponibilização e segurança da Plataforma (ex.: autenticação, registos técnicos, suporte). Os Estabelecimentos podem tratar dados necessários ao cumprimento do Pedido/Encomenda (ex.: preparação e entrega). Dependendo do caso, a Proud Meaning LDA e o Estabelecimento poderão atuar como responsáveis de tratamento independentes.

13. Responsabilidade

A Proud Meaning LDA não é responsável por: (i) inexactidões em Conteúdos fornecidos por Estabelecimentos; (ii) indisponibilidade de produtos/serviços; (iii) execução, qualidade, higiene, conformidade, atrasos ou incumprimentos imputáveis ao Estabelecimento; (iv) falhas de acesso por motivos externos (ex.: rede, operador, dispositivo do Utilizador).

A Proud Meaning LDA responde apenas pelos danos diretamente causados por incumprimento imputável e culposo das suas obrigações como prestador da Plataforma, nos termos legalmente permitidos. Em caso algum esta limitação exclui responsabilidade por dolo, nem por situações em que a lei imponha responsabilidade imperativa (ex.: danos à vida, integridade física ou saúde, quando aplicável).

14. Suspensão e cessação de acesso

A Proud Meaning LDA poderá suspender ou restringir o acesso do Utilizador à Plataforma, total ou parcialmente, quando exista suspeita razoável de utilização indevida, violação destes Termos e Condições, risco de segurança, ou por imposição legal/ordem de autoridade competente.

O Utilizador pode deixar de utilizar a Plataforma a qualquer momento. Quando exista Conta, poderão ser disponibilizadas funcionalidades de eliminação/desativação na própria Plataforma.

15. Força maior

Nenhuma das partes será responsável por incumprimento ou cumprimento defeituoso de obrigações quando tal resulte de evento de força maior, entendido como acontecimento imprevisível e inevitável,

alheio à vontade da parte afetada, incluindo (sem limitar) falhas generalizadas de energia, incêndios, inundações, greves gerais, atos de autoridades públicas, guerras, ciberataques de larga escala, ou interrupções relevantes de serviços de terceiros essenciais.

16. Alterações aos Termos e Condições

A Proud Meaning LDA pode atualizar estes Termos e Condições quando tal seja necessário por motivos legais, técnicos ou operacionais. As versões atualizadas serão disponibilizadas na Plataforma. A continuação da utilização após a disponibilização de uma versão atualizada constitui aceitação dessa versão.

17. Invalidade, renúncia e cessão

A invalidade de alguma disposição não afeta a validade das restantes. A falta de exercício de um direito não constitui renúncia. A Proud Meaning LDA pode ceder a sua posição contratual, total ou parcialmente, no contexto de reorganização societária, aquisição ou transferência do negócio, assegurando a manutenção de direitos dos Utilizadores nos termos da lei.

18. Lei aplicável e resolução de litígios

Estes Termos e Condições regem-se pela lei portuguesa. Em caso de litígio, as partes procurarão, sempre que possível, uma resolução amigável.

Se o Utilizador for consumidor, a competência territorial será a legalmente aplicável, sem prejuízo de mecanismos de resolução alternativa de litígios.

19. Resolução alternativa de litígios (RAL) e Livro de Reclamações

Em caso de litígio de consumo relacionado com um Pedido efetuado a um Estabelecimento (incluindo consumo no local, take-away ou entrega ao domicílio), o contrato de compra e venda/prestação de serviços é celebrado diretamente entre o Utilizador e o Estabelecimento, sendo este o responsável pela aceitação e execução do Pedido, pelo recebimento do pagamento e pela emissão de fatura/recibo. Nestes casos, o Utilizador deve dirigir a reclamação ao Estabelecimento e pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (Entidade RAL) competente para o litígio, que pode ser identificada através do mapa/lista e do simulador disponibilizados pela Direção-Geral do Consumidor:

<https://www.consumidor.gov.pt/ral-mapa-e-lista-de-entidades>.

Em litígios de consumo relacionados com o serviço de intermediação tecnológica e funcionamento da Plataforma prestado pela Proud Meaning LDA (por exemplo, indisponibilidade/erros técnicos), o consumidor pode recorrer, em alternativa aos tribunais, ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL): Rua dos Douradores, n.º 112-116, 2.º, 1100-207 Lisboa; Tel.: +351 218 807 030; E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt; Website: www.centroarbitragemlisboa.pt. Sem prejuízo, o consumidor pode sempre identificar a entidade RAL competente para o seu caso através do Portal do Consumidor indicado acima.

O Utilizador pode ainda apresentar reclamação através do Livro de Reclamações (incluindo em formato eletrónico) em <https://www.livroreclamacoes.pt/>, nos termos legais aplicáveis.