LUIZ LAPORTA

Termos de Uso

Aplicativo Luiz Laporta

Versão 1.2

Data de vigência: 27 / 10 / 2026

LAROOS SERVIÇOS E PRODUTOS LTDA — CNPJ 23.576.562/0001-83

LEIA COM ATENÇÃO. Estes Termos de Uso regulam o acesso e a utilização do aplicativo móvel Luiz Laporta. Ao marcar a caixa de aceite no cadastro, criar uma conta ou utilizar o aplicativo, o Usuário declara que leu, compreendeu e concorda integralmente com estas condições e com a Política de Privacidade, que é parte integrante deste documento.

Caso não concorde com qualquer disposição, não conclua o cadastro e não utilize o aplicativo.

1. IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR

1.1. O aplicativo Luiz Laporta é operado por:

Item	Informação
Razão social	LAROOS SERVIÇOS E PRODUTOS LTDA
CNPJ	23.576.562/0001-83
Inscrição estadual	0774228500107
Endereço	Rua 7, casa 6 — Acampamento Pacheco Fernandes, Vila Planalto, Brasília/DF — CEP 70.804-270
E-mail de atendimento	contato@luizlaporta.com.br
WhatsApp de atendimento	(61) 99120-4019
Nome comercial	Luiz Laporta

1.2. As informações acima atendem ao disposto no art. 2º do Decreto nº 7.962/2013, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor para a contratação no comércio eletrônico, e permanecem disponíveis de forma permanente na seção “Configurações” do aplicativo.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Para os fins destes Termos, aplicam-se as seguintes definições:

a) Aplicativo: o aplicativo móvel Luiz Laporta, disponível para os sistemas operacionais Android e iOS.

b) Plataforma: LAROOS SERVIÇOS E PRODUTOS LTDA, identificada na cláusula 1.1.

c) Usuário / Cliente: a pessoa física, maior de 18 anos, que se cadastra e utiliza o Aplicativo.

d) Produto pronto: peça de vestuário ou acessório já confeccionado, disponível no catálogo do Aplicativo para pronta entrega.

e) Produto sob medida: peça confeccionada sob encomenda, a partir das medidas e das especificações definidas em atendimento com consultor da Plataforma.

f) Agendamento: a reserva, pelo Aplicativo, de data, horário e local para atendimento de tomada de medidas ou prova.

g) Pedido: a manifestação de vontade do Usuário de adquirir um ou mais produtos, formalizada no Aplicativo ou registrada pela Plataforma em nome do Usuário a partir de um atendimento.

h) Conta: o cadastro pessoal e intransferível do Usuário no Aplicativo.

3. OBJETO E ACEITAÇÃO

3.1. Estes Termos regulam a relação entre a Plataforma e o Usuário no que se refere ao acesso ao Aplicativo, à navegação no catálogo, ao agendamento de atendimentos, à realização de pedidos, ao pagamento, à entrega e ao pós-venda.

3.2. O aceite é manifestado de forma expressa e inequívoca, mediante marcação voluntária da caixa “Li e aceito os Termos de Uso e a Política de Privacidade” no momento do cadastro. A caixa nunca é apresentada previamente marcada.

3.3. A Plataforma registra, de forma associada à Conta, **a versão dos Termos aceita, a data e a hora do aceite**, para fins de comprovação do consentimento, nos termos do art. 8°, § 1°, da Lei n° 13.709/2018 (LGPD).

3.4. O aceite destes Termos implica, igualmente, ciência e concordância com a Política de Privacidade, documento autônomo que descreve o tratamento de dados pessoais realizado pela Plataforma.

4. CADASTRO, CONTA E REQUISITOS DE USO

4.1. Idade mínima

4.1.1. O Aplicativo destina-se exclusivamente a pessoas maiores de 18 (dezoito) anos. O cadastro é condicionado à informação da data de nascimento e é recusado automaticamente pelo sistema quando o Usuário não tiver completado 18 anos na data da tentativa de cadastro, não havendo, em nenhuma hipótese, cadastro de menor de idade, tampouco por meio de responsável legal.

4.1.2. A idade é aferida exclusivamente a partir da data de nascimento informada pelo próprio Usuário, sob sua responsabilidade, não havendo verificação por documento. A data de nascimento não pode ser alterada posteriormente no próprio Aplicativo; eventual correção deve ser solicitada pelos canais de atendimento indicados na cláusula 10.5.1.

4.1.3. Esta barreira aplica-se à criação de novas Contas. Contas criadas antes de sua implementação não são reavaliadas retroativamente por este critério.

4.2. Dados do cadastro

4.2.1. Para criar uma Conta, o Usuário deve fornecer nome completo, e-mail, telefone, data de nascimento e CPF, além de definir uma senha. O cadastro também pode ser iniciado por meio de login social (Google ou Apple), hipótese em que os dados complementares serão solicitados em etapa subsequente.

4.2.2. O Usuário é integralmente responsável pela veracidade, exatidão e atualização das informações fornecidas, respondendo civil e criminalmente pelo uso de dados falsos ou de terceiros.

4.2.3. A Conta é pessoal e intransferível. O Usuário é responsável pela guarda de suas credenciais e por toda atividade realizada em sua Conta, devendo comunicar imediatamente à Plataforma qualquer uso não autorizado.

4.2.4. Nas Contas criadas com e-mail e senha, o Usuário pode trocar o e-mail de login pelo Aplicativo, confirmando a senha atual. A troca só produz efeito quando o Usuário abre o link de confirmação enviado ao novo endereço, e o endereço atual recebe aviso do pedido. Concluída a troca, as sessões abertas da Conta são encerradas e o acesso passa a ser feito com o novo e-mail. Nas Contas acessadas por login social (Google ou Apple), o e-mail é o da conta do provedor e não é alterado pelo Aplicativo.

4.3. Segurança de acesso

4.3.1. O Aplicativo oferece, de forma opcional, o desbloqueio por biometria (impressão digital ou reconhecimento facial). Essa verificação é realizada integralmente pelo sistema operacional do dispositivo. A Plataforma não tem acesso, não recebe e não armazena qualquer dado biométrico.

4.3.2. Após determinado número de tentativas de login malsucedidas, o Aplicativo bloqueia temporariamente novas tentativas naquele dispositivo, como medida de segurança contra acesso não autorizado.

4.4. Confirmação de e-mail e política de senha

4.4.1. Ao se cadastrar com e-mail e senha, o Usuário recebe um link para confirmar a titularidade do e-mail informado. A finalização de compras e a reserva de atendimento sob medida estão condicionadas a essa confirmação; a navegação pelo catálogo e o acesso à Conta permanecem disponíveis independentemente dela.

4.4.2. O Usuário que se cadastra por login social (Google ou Apple) é dispensado desta confirmação, por já ter o e-mail verificado pelo respectivo provedor.

4.4.3. Toda senha nova, seja definida no cadastro ou em troca posterior, deve ter no mínimo 8 (oito) caracteres, com letra maiúscula, letra minúscula, número e símbolo. Esta exigência aplica-se a senhas criadas ou alteradas a partir da entrada em vigor desta regra, não afetando senhas já existentes até que sejam trocadas.

5. CONDUTAS PERMITIDAS E VEDADAS

5.1. O Usuário compromete-se a utilizar o Aplicativo de forma lícita, de acordo com estes Termos, a legislação aplicável, a moral e os bons costumes.

5.2. É expressamente vedado ao Usuário:

a) criar mais de uma Conta com a finalidade de burlar promoções, cupons ou limitações;

b) utilizar dados de terceiros para cadastro ou pagamento;

c) empregar robôs, scripts, raspagem de dados (scraping) ou qualquer meio automatizado de acesso;

d) tentar obter acesso não autorizado a sistemas, contas de terceiros ou áreas restritas;

e) realizar engenharia reversa, descompilar, modificar ou criar obras derivadas do Aplicativo;

f) inserir conteúdo ilícito, ofensivo, discriminatório ou que viole direitos de terceiros nos campos de texto livre disponíveis (como motivo de cancelamento e comentário de avaliação de produto);

g) praticar qualquer ato que comprometa a segurança, a estabilidade ou a disponibilidade do Aplicativo.

5.3. O descumprimento desta seção autoriza a Plataforma a suspender ou encerrar a Conta, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis e da responsabilização por eventuais perdas e danos.

5.4. Avaliações de produto

5.4.1. O Usuário que adquiriu uma peça pelo Aplicativo, em pedido pago e não cancelado, pode avaliá-la com nota de 1 a 5 e, opcionalmente, um comentário. Cada Usuário mantém uma única avaliação por peça, que pode editar ou excluir a qualquer momento.

5.4.2. A avaliação é pública: a nota, o comentário, a data e o primeiro nome do Usuário seguido da inicial do último sobrenome são exibidos na página da peça a qualquer pessoa que acesse o Aplicativo. A média de notas da peça é calculada apenas com as avaliações visíveis.

5.4.3. O Usuário é o único responsável pelo conteúdo que publica e declara que a avaliação reflete a sua experiência real com a peça. É vedado publicar conteúdo ilícito, ofensivo, discriminatório, enganoso ou alheio à peça avaliada, propaganda, links, dados pessoais próprios ou de terceiros, ou conteúdo que viole direitos de terceiros.

5.4.4. A Plataforma pode ocultar, a qualquer tempo e sem aviso prévio, a avaliação que viole estes Termos ou a legislação, ou que não guarde relação com a peça avaliada. A avaliação ocultada deixa de ser exibida aos demais usuários e de compor a média da peça, permanecendo visível ao próprio autor, com a indicação de que foi ocultada. A Plataforma não altera o texto das avaliações.

5.4.5. A Plataforma pode responder publicamente às avaliações. A resposta é exibida abaixo da avaliação, identificada como resposta da loja.

5.4.6. Ao publicar uma avaliação, o Usuário concede à Plataforma licença gratuita, não exclusiva e revogável para exibi-la no Aplicativo enquanto ela permanecer publicada. A licença se extingue com a exclusão da avaliação ou da Conta.

5.4.7. A Plataforma não remunera nem oferece vantagem em troca de avaliações, e a ocultação prevista na cláusula 5.4.4 não se baseia na nota atribuída.

6. CATÁLOGO, PREÇOS E DISPONIBILIDADE

6.1. As imagens, descrições, cores e medidas exibidas no catálogo são meramente ilustrativas e podem apresentar variação em relação ao produto físico, notadamente em razão de configurações de tela do dispositivo do Usuário.

6.2. O preço válido é sempre aquele validado pelos servidores da Plataforma no momento da finalização do pedido. Preços exibidos em tela são revalidados no servidor antes da geração da cobrança. Em caso de divergência, prevalece o valor apurado no servidor, e o Usuário será informado antes da conclusão da compra.

6.3. A Plataforma poderá alterar preços, descrições e a composição do catálogo a qualquer tempo, sem aviso prévio, respeitados os pedidos já confirmados e pagos.

6.4. A disponibilidade de produtos é gerida pela Plataforma. Um produto indisponível é retirado do catálogo, deixando de ser exibido no Aplicativo. Item que já estivesse no carrinho do Usuário é assinalado como **indisponível** e impede a conclusão da compra até ser removido.

6.5. Erros manifestos de preço ou de descrição — assim entendidos aqueles cuja incorreção seja evidente e perceptível a qualquer pessoa — não vinculam a Plataforma, que comunicará o Usuário e poderá cancelar o pedido, restituindo integralmente eventual valor pago.

6.6. Cupons de desconto, quando existentes, têm prazo e condições próprias de validade, definidos no cadastro de cada cupom, e aplicam-se apenas aos produtos elegíveis nele indicados. Apenas um cupom pode ser utilizado por pedido.

6.7. As condições de um cupom podem incluir, entre outras: período de validade; valor mínimo em produtos elegíveis; limite máximo de desconto por pedido; número máximo de utilizações, no total ou por Usuário; e uso restrito à primeira compra. O cupom pode ser recebido por link enviado pela Plataforma, que o aplica ao carrinho quando houver produto elegível. Quando o cupom não puder ser aplicado, o Aplicativo informa o motivo.

6.8. O cupom de frete grátis dispensa o valor do frete da entrega do pedido que contenha produto elegível. Na retirada em loja não há frete a dispensar, e o cupom não é utilizado.

6.9. A utilização do cupom é contabilizada quando o pagamento do pedido é confirmado, e o cancelamento posterior do pedido não a restitui.

6.10. Produtos podem ser oferecidos por preço promocional, por prazo determinado, exibido junto ao preço original. O desconto de cupom incide sobre o preço promocional vigente no momento da cobrança.

6.11. Cada pedido realizado pelo Aplicativo comporta até 10 (dez) unidades de um mesmo produto, na mesma cor e no mesmo tamanho, e até 50 (cinquenta) itens distintos, assim entendida cada combinação de produto, cor e tamanho. Quantidades superiores podem ser tratadas diretamente com a Plataforma pelos canais de atendimento.

7. PEDIDO E PAGAMENTO

7.1. O pedido é formalizado após a confirmação do carrinho, a seleção do endereço de entrega e a conclusão do pagamento.

7.2. Os pagamentos são processados por meio do **Mercado Pago**, instituição de pagamento independente. A Plataforma não armazena números de cartão de crédito, códigos de segurança ou quaisquer credenciais financeiras do Usuário.

7.3. Ao ser direcionado ao ambiente do Mercado Pago, o Usuário submete-se também aos termos e às políticas daquele prestador, cuja leitura é recomendada.

7.4. A confirmação do pedido está condicionada à efetiva aprovação do pagamento pelo Mercado Pago. Enquanto não confirmado o pagamento, o pedido permanece pendente e não gera obrigação de entrega.

7.5. Expiração automática. Pedido que permaneça sem pagamento pelo prazo estabelecido pela Plataforma é automaticamente cancelado pelo sistema, com liberação do carrinho. O Usuário é notificado antes da expiração.

7.5.1. Pagamento por boleto. Quando o Usuário opta pelo boleto bancário, o pedido aguarda a compensação do pagamento, que pode levar até 3 (três) dias úteis após o pagamento do boleto. Nesse caso, o pedido não é cancelado por falta de pagamento antes de decorridos 7 (sete) dias corridos do vencimento do boleto, e o Aplicativo informa a data de vencimento e o prazo de compensação.

7.6. Pedido registrado pela Plataforma. A partir de um atendimento presencial, um consultor pode registrar um pedido em nome do Usuário, com os itens, valores e endereço acertados no atendimento. Esses pedidos são identificados no Aplicativo como “registrado pela loja” e ficam disponíveis na lista de pedidos do Usuário.

7.7. Pagamento acertado fora do Aplicativo. Quando o pagamento for realizado presencialmente ou combinado diretamente com a Plataforma, sem transação no Mercado Pago, não haverá estorno automático, e qualquer devolução de valores será tratada diretamente com a Plataforma pelos canais de atendimento.

7.8. Nos termos do art. 4º, VII, do Decreto nº 7.962/2013, a Plataforma encaminha ao Usuário, por meio do Aplicativo e de notificações, a confirmação imediata da contratação e as atualizações de status do pedido.

8. PRODUTO PRONTO — ENTREGA, RETIRADA E FRETE

> **Aplicação desta seção**
> As regras dos itens 8 e 10 aplicam-se exclusivamente aos produtos prontos adquiridos pelo catálogo do Aplicativo. Os produtos sob medida seguem as regras específicas das seções 9 e 11.

8.1. Área de entrega e frete

8.1.1. Os produtos prontos são enviados para todo o território nacional.

8.1.2. No fechamento da compra, o Aplicativo cota automaticamente o frete junto aos Correios, a partir do CEP de destino do endereço selecionado pelo Usuário, oferecendo as modalidades SEDEX e PAC, cada uma com preço e prazo próprios. O valor exibido ao Usuário corresponde à cotação dos Correios acrescida da taxa de manuseio e embalagem da Plataforma, apresentada em uma única linha de frete.

8.1.3. O valor do frete é recalculado pelo servidor da Plataforma no momento da geração do pagamento, sempre a partir do endereço de entrega selecionado, e prevalece sobre qualquer valor anteriormente exibido em tela.

8.1.4. Caso a consulta aos Correios não esteja disponível no momento da compra, a Plataforma aplicará uma tabela fixa de frete por região e informará um prazo de entrega estimado pela própria Plataforma, sinalizado ao Usuário em tela como estimativa.

8.1.5. Toda entrega está sujeita à cobrança de frete, apurada na forma desta cláusula. O Usuário que não deseje arcar com o frete pode optar pela retirada em loja, nos termos da cláusula 8.3.

8.2. Prazo de entrega

8.2.1. O prazo de entrega corresponde ao prazo informado pelos Correios no momento da cotação (ou ao prazo estimado pela Plataforma, na hipótese da cláusula 8.1.4), acrescido do prazo de manuseio e postagem definido pela Plataforma, informado ao Usuário antes da conclusão da compra.

8.2.2. A contagem do prazo tem início a partir da confirmação do pagamento, e não da data de realização do pedido.

8.2.3. Os prazos podem ser afetados por eventos alheios ao controle da Plataforma, tais como greves, condições climáticas adversas, restrições de acesso ao endereço, feriados locais ou caso fortuito e força maior. Nessas hipóteses, a Plataforma comunicará o Usuário e envidará os melhores esforços para a entrega no menor prazo possível.

8.2.4. O Usuário é responsável por informar endereço completo e correto, bem como por assegurar a presença de alguém apto a receber a encomenda. Entregas frustradas por endereço incorreto ou ausência de recebedor poderão ensejar cobrança de novo envio.

8.3. Retirada em loja

8.3.1. Como alternativa à entrega, o Usuário pode optar, no fechamento da compra, por retirar o pedido em um dos pontos físicos cadastrados pela Plataforma no Aplicativo.

8.3.2. A retirada em loja não está sujeita a cobrança de frete.

8.3.3. O prazo até o pedido ficar disponível para retirada é definido pela Plataforma para cada ponto físico e informado ao Usuário no próprio pedido.

8.3.4. A disponibilidade dos pontos de retirada é definida e mantida pela Plataforma, podendo variar sem que isso represente alteração destes Termos. O Aplicativo oferece, no fechamento da compra, apenas os pontos ativos naquele momento.

8.3.5. O ponto de retirada escolhido é revalidado pelo servidor da Plataforma no momento da geração do pagamento. Caso o ponto tenha sido desativado nesse intervalo, a compra não é concluída, e o Usuário é avisado para escolher outra modalidade.

8.3.6. A conferência da peça no momento da retirada é conduzida pela Plataforma no próprio ponto físico.

9. PRODUTO SOB MEDIDA — AGENDAMENTO, PRODUÇÃO E PRAZOS

9.1. Agendamento do atendimento

9.1.1. O Aplicativo permite ao Usuário reservar data, horário e local de atendimento para tomada de medidas ou prova, conforme a disponibilidade divulgada pela Plataforma.

9.1.2. A reserva de um horário o torna indisponível para os demais usuários. O Usuário compromete-se a comparecer no horário agendado ou a cancelar previamente pelo Aplicativo, liberando a vaga.

9.1.3. O Usuário pode cancelar, pelo próprio Aplicativo, agendamento que ainda não tenha sido concluído, podendo registrar o motivo. Não havendo pagamento vinculado ao agendamento, não há valores a restituir.

9.1.4. A Plataforma poderá remarcar ou cancelar atendimentos por motivo operacional, comunicando o Usuário com a maior antecedência possível e oferecendo nova data.

9.1.5. Cada Usuário pode manter simultaneamente até 2 (dois) agendamentos ativos, assim entendidos os solicitados ou confirmados cujo horário ainda não tenha transcorrido. Atingido o limite, nova reserva fica disponível quando um deles for concluído ou cancelado, ou quando o horário de um deles transcorrer.

9.2. Prazo de produção e entrega

9.2.1. O prazo de confecção do produto sob medida é de **40 (quarenta) dias úteis**, contados da confirmação do pagamento e da validação das medidas, **acrescido do prazo de envio** quando a entrega se destinar a unidade federativa diversa do Distrito Federal.

9.2.2. A produção somente é iniciada após a validação da modelagem do Usuário. Alterações de medidas solicitadas pelo Usuário após o início da produção podem implicar novo prazo, a ser previamente informado.

9.2.3. Quando a peça exigir prova física, o Usuário será convocado para novo atendimento. O não comparecimento à prova poderá suspender a contagem do prazo de entrega até a realização de nova data.

9.3. Indisponibilidade após o pagamento

9.3.1. Caso, após a confirmação do pagamento, verifique-se a indisponibilidade do tecido ou de insumo necessário à confecção da peça, a Plataforma **entrará em contato com o Usuário** para oferecer alternativa equivalente ou, à escolha do Usuário, promover o **estorno integral do valor pago**.

10. DIREITO DE ARREPENDIMENTO, TROCAS E DEVOLUÇÕES — PRODUTO PRONTO

10.1. Direito de arrependimento (art. 49 do CDC)

10.1.1. Nos termos do art. 49 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), o Usuário pode desistir da compra no prazo de **7 (sete) dias corridos**, contados da data de recebimento do produto, sem necessidade de justificativa e sem qualquer ônus.

10.1.2. Exercido o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos serão devolvidos integralmente, incluindo o frete, na forma da seção 12.

10.1.3. O produto deve ser devolvido sem sinais de uso, com todas as etiquetas e a embalagem original, acompanhado da nota fiscal.

10.2. Troca por tamanho ou cor

10.2.1. A troca por erro de tamanho ou cor pode ser solicitada em até **7 (sete) dias** contados do recebimento, mediante **indicação do motivo da troca**, e está condicionada à disponibilidade da peça pretendida.

10.2.2. Aplicam-se à troca as mesmas condições de conservação previstas na cláusula 10.1.3.

10.3. Vício ou defeito de fabricação

10.3.1. Constatado vício ou defeito de fabricação, o Usuário dispõe do prazo de **30 (trinta) dias** para reclamação, conforme o art. 26, II, do Código de Defesa do Consumidor.

10.3.2. O produto deverá ser **previamente encaminhado à Plataforma para avaliação** do defeito apontado. Confirmado o vício, o produto será, **conforme a opção do Usuário**, reparado, substituído por outro da mesma espécie ou terá o valor restituído.

10.3.3. A Plataforma dispõe do prazo legal de 30 (trinta) dias para sanar o vício, nos termos do art. 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

10.4. Frete de retorno

10.4.1. O custo do frete de retorno é integralmente suportado pela Plataforma, tanto nas trocas por tamanho ou cor quanto no envio de peça com defeito para avaliação. A Plataforma informará ao Usuário o procedimento de postagem.

10.5. Canal de solicitação

10.5.1. As solicitações de troca, devolução ou arrependimento devem ser encaminhadas pelo **e-mail contato@luizlaporta.com.br** — canal preferencial, por permitir o registro documental da solicitação — ou pelo WhatsApp (61) 99120-4019.

11. TROCAS E DEVOLUÇÕES — PRODUTO SOB MEDIDA

Peça personalizada

O produto sob medida é confeccionado exclusivamente para o Usuário, a partir de suas medidas e escolhas pessoais, não sendo passível de recolocação no catálogo. Por essa razão, o tratamento de trocas e devoluções é distinto do aplicável ao produto pronto.

11.1. As trocas e devoluções de produto sob medida são tratadas **exclusivamente com o consultor responsável pelo atendimento**, que avaliará individualmente cada caso, considerando as medidas registradas, as escolhas confirmadas pelo Usuário e o estado da peça.

11.2. Permanecem integralmente resguardados os direitos do Usuário quanto a vício ou defeito de fabricação, nos termos do art. 26 do Código de Defesa do Consumidor, observado o procedimento de avaliação previsto na cláusula 10.3.2.

11.3. Divergências entre a peça entregue e as medidas registradas serão corrigidas pela Plataforma, sem custo para o Usuário.

11.4. O Usuário será previamente informado, no atendimento, sobre as medidas registradas e as especificações escolhidas, cabendo-lhe conferi-las antes da confirmação do pedido.

12. CANCELAMENTO E ESTORNO

12.1. O Usuário pode cancelar o pedido diretamente pelo Aplicativo **enquanto o pedido não tiver ingressado em preparo**. A partir desse momento, o cancelamento deve ser solicitado pelos canais de atendimento indicados na cláusula 10.5.1.

12.2. Ao cancelar, o Usuário indica o motivo em lista pré-definida, podendo acrescentar detalhes em campo de texto livre.

12.3. Cancelado pedido cujo pagamento tenha sido processado pelo Mercado Pago, o estorno é solicitado automaticamente pela Plataforma.

12.3.1. Prazos estimados de restituição

Forma de pagamento	Prazo estimado de devolução
Pix	Aproximadamente 24 (vinte e quatro) horas após o processamento do estorno.
Cartão de crédito	Em até 2 (duas) faturas subsequentes, conforme o ciclo e os procedimentos do banco emissor.
Pagamento acertado fora do Aplicativo	Tratado diretamente com a Plataforma pelos canais de atendimento, não havendo estorno automático.

12.4. Os prazos indicados são estimativas e dependem de procedimentos de terceiros — instituição de pagamento e banco emissor — não estando sob controle direto da Plataforma.

12.5. A Plataforma poderá cancelar pedidos em caso de suspeita fundada de fraude, de erro manifesto de preço, de indisponibilidade do produto ou de descumprimento destes Termos, comunicando o Usuário e restituindo integralmente os valores pagos.

12.6. Pedido cujo pagamento tenha sido acertado diretamente com a Plataforma, sem transação processada pelo Mercado Pago, não pode ser cancelado pelo Aplicativo; nesses casos, o cancelamento e a eventual devolução de valores são tratados diretamente com a Plataforma, pelos canais indicados na cláusula 10.5.1.

13. COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

13.1. A Plataforma envia comunicações transacionais relativas ao andamento de pedidos e agendamentos por notificação no Aplicativo e por notificação push, quando autorizadas pelo sistema operacional do dispositivo.

13.2. Comunicações de caráter promocional — promoções, novidades, lembretes de carrinho e mensagens da marca — dependem de autorização do Usuário e podem ser **desativadas a qualquer momento** na seção "Configurações" do Aplicativo, de forma individual por tipo de mensagem.

13.3. A desativação de comunicações promocionais não afeta o envio de comunicações transacionais, essenciais à execução do contrato.

13.4. As comunicações serão enviadas para os dados de contato informados no cadastro, cabendo ao Usuário mantê-los atualizados.

13.5. Aviso de atendimento na região. A Plataforma pode avisar o Usuário quando passar a atender em determinada região, ou quando reabrir a agenda de atendimento sob medida ali. O destinatário desse aviso é definido a partir da cidade e do estado do endereço que o Usuário cadastrou ou, quando ainda não houver endereço cadastrado, a partir da região obtida da localização aproximada do aparelho, se o Usuário tiver concedido essa permissão. O endereço cadastrado é sempre a informação preferencial.

13.6. A permissão de localização é opcional: recusá-la não impede o uso do Aplicativo nem a realização de compras, e ela pode ser revogada a qualquer momento nas configurações do sistema operacional do aparelho. A localização é utilizada apenas para identificar a região do Usuário e não é utilizada para o pedido, para o frete, para a entrega ou para a cobrança; a Plataforma não armazena coordenadas geográficas, conforme a cláusula 3.5 da Política de Privacidade.

13.7. A permissão de localização e o envio do aviso são controles distintos: a permissão do sistema operacional define se a Plataforma pode saber a região do Usuário, e o controle "Lançamentos", na seção "Configurações" do Aplicativo, define se o aviso é enviado. Desligar o controle "Lançamentos" interrompe o aviso ainda que a permissão permaneça concedida.

14. PROPRIEDADE INTELECTUAL

14.1. O Aplicativo, seu código-fonte, layout, design, marcas, logotipos, nomes comerciais, textos, fotografias e demais elementos são de titularidade exclusiva da Plataforma ou de seus licenciantes, protegidos pela Lei nº 9.279/1996, pela Lei nº 9.610/1998 e pela Lei nº 9.609/1998.

14.2. Estes Termos concedem ao Usuário uma licença de uso pessoal, limitada, revogável, não exclusiva e intransferível do Aplicativo, restrita às finalidades aqui previstas.

14.3. É vedada a reprodução, distribuição, exibição pública, comercialização ou criação de obra derivada a partir de qualquer elemento do Aplicativo sem autorização prévia e por escrito da Plataforma.

15. DISPONIBILIDADE DO APLICATIVO E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

15.1. A Plataforma empreende esforços para manter o Aplicativo disponível e funcional, sem, contudo, garantir funcionamento ininterrupto ou isento de falhas, dada a natureza dos serviços de tecnologia e das redes de comunicação.

15.2. O Aplicativo poderá ser suspenso temporariamente para manutenção, atualização ou correção, preferencialmente com aviso prévio.

15.3. A Plataforma não responde por: (a) indisponibilidade decorrente de falhas na conexão de internet do Usuário, do dispositivo utilizado ou de serviços de terceiros; (b) danos decorrentes de uso indevido do Aplicativo pelo Usuário ou de compartilhamento de credenciais; (c) atos de terceiros, caso fortuito ou força maior.

15.4. Nenhuma disposição destes Termos afasta ou limita as responsabilidades da Plataforma previstas no Código de Defesa do Consumidor, notadamente quanto a **vício ou fato do produto e do serviço**.

15.5. A Plataforma poderá descontinuar o Aplicativo ou qualquer de suas funcionalidades, mediante comunicação prévia razoável, preservados os pedidos já confirmados e os direitos do Usuário sobre eles.

16. SUSPENSÃO E ENCERRAMENTO DA CONTA

16.1. O Usuário pode encerrar sua Conta a qualquer tempo, diretamente pelo Aplicativo, por meio da função de **exclusão de conta**, que remove seu perfil e a possibilidade de acesso.

16.2. O encerramento da Conta **não elimina automaticamente** os dados que a Plataforma esteja obrigada a conservar por determinação legal, regulatória ou fiscal, nem os necessários ao exercício regular de direitos, conforme detalhado na Política de Privacidade.

16.3. A Plataforma poderá suspender ou encerrar a Conta, mediante comunicação, em caso de violação destes Termos, de indícios de fraude ou de uso que comprometa a segurança de outros usuários ou do Aplicativo.

16.4. O encerramento da Conta não afeta obrigações já constituídas, especialmente aquelas relativas a pedidos em andamento.

16.5. A exclusão da Conta remove os dados da base ativa de imediato. Por força da janela de recuperação do banco de dados, de 7 (sete) dias, os dados permanecem alcançáveis por esse prazo em cópia de segurança, nos termos das cláusulas 9.4 e 9.5 da Política de Privacidade.

17. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1. O tratamento de dados pessoais realizado no âmbito do Aplicativo observa a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e está integralmente descrito na Política de Privacidade, documento complementar a estes Termos.

17.2. A Política de Privacidade informa, entre outros pontos, quais dados são coletados, com que finalidade, com quais terceiros são compartilhados, por quanto tempo são conservados e como o Usuário exerce seus direitos de titular.

17.3. Dúvidas e requisições relativas a dados pessoais devem ser dirigidas ao encarregado pelo tratamento de dados, pelo e-mail **contato@luizlaporta.com.br**.

18. ALTERAÇÕES DESTES TERMOS E VERSIONAMENTO

18.1. A Plataforma pode alterar estes Termos a qualquer tempo, para adequá-los a mudanças legais, regulatórias, técnicas ou de modelo de negócio.

18.2. Cada versão recebe **número e data de vigência próprios**, indicados no cabeçalho deste documento. A versão vigente fica permanentemente disponível no Aplicativo.

18.3. Alterações **substanciais** — assim entendidas as que ampliem obrigações do Usuário, restrinjam direitos ou modifiquem finalidades de tratamento de dados — serão comunicadas previamente e **exigirão novo aceite expresso** no primeiro acesso subsequente à sua entrada em vigor.

18.4. Alterações meramente redacionais ou de correção não demandam novo aceite, sendo informadas pela atualização da versão do documento.

18.5. A recusa em aceitar a nova versão faculta ao Usuário encerrar sua Conta, preservados os pedidos já confirmados, que permanecerão regidos pela versão aceita à época da contratação.

19. ATENDIMENTO AO CLIENTE

19.1. Os canais oficiais de atendimento da Plataforma são:

Canal	Contato	Uso recomendado
E-mail	contato@luizlaporta.com.br	Canal preferencial. Trocas, devoluções, cancelamentos, reclamações e requisições de dados pessoais.
WhatsApp	(61) 99120-4019	Dúvidas gerais, acompanhamento de pedido e atendimento comercial.

19.2. Os canais acima estão disponíveis na seção “Configurações” do Aplicativo e no detalhe de cada pedido.

20. DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. A tolerância quanto ao descumprimento de qualquer obrigação não implica novação, renúncia ou alteração do pactuado.

20.2. A eventual declaração de nulidade de qualquer cláusula não prejudica a validade e a eficácia das demais.

20.3. Estes Termos não estabelecem entre as partes qualquer vínculo societário, trabalhista, de representação ou de associação.

20.4. O Usuário não pode ceder ou transferir sua posição contratual sem anuência prévia e escrita da Plataforma.

20.5. Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil, em especial pela Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), pelo Decreto nº 7.962/2013, pela Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

20.6. Fica eleito o **foro do domicílio do Usuário** para dirimir controvérsias oriundas destes Termos, nos termos do art. 101, I, do Código de Defesa do Consumidor.

20.7. O Usuário pode, ainda, recorrer aos órgãos de defesa do consumidor e à plataforma oficial consumidor.gov.br.