

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO STONE ENTREGA

Data da última atualização: 08/09/2025

Estes Termos e Condições Gerais de Uso e outras Avenças (“Contrato”) é firmado entre (i) **VOCÊ**, pessoa física ou jurídica, devidamente qualificado(a) nos respectivos canais disponibilizados para cadastro da Plataforma Stone Entrega (conforme abaixo definida) (“Usuário” ou “Você”); e (ii) a **STONE LOGÍSTICA LTDA.**, sociedade limitada, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 16.810.540/0001-70, situada na Avenida Piracema, nº 1.411, Galpão 09 e 10, Tamboré, Barueri/SP, CEP 06.460-030 (“Stone”), desenvolvedora e proprietária da Plataforma Stone Entrega; e estabelece os direitos e obrigações do Usuário a respeito do acesso e uso da Plataforma Stone Entrega, de maneira que o Usuário deve lê-lo com cautela e, se necessário, armazená-lo em seu dispositivo para referência.

Stone e Usuário são doravante designados, em conjunto, “Partes” e, individualmente, “Parte”.

FIQUE ATENTO!

Recomendamos que você leia este Contrato com atenção antes de utilizar a Plataforma Stone Entrega, para conhecer todos os termos e condições, garantindo o correto uso da Plataforma Stone Entrega.

Quando Você realiza o *download*, instala, acessa ou utiliza nossa Plataforma Stone Entrega, Você aceita e concorda com os termos e condições aqui previstos. Caso Você discorde de algum ponto e/ou disposição deste documento, Você deve encerrar o uso da nossa Plataforma imediatamente.

Para melhor compreensão deste Contrato, lhe convidamos a consultar a sessão “**TERMOS DEFINIDOS E INTERPRETAÇÃO**”, a qual define os demais termos iniciados com letras maiúsculas, assim como as regras de interpretação aplicáveis.

1. O QUE É A PLATAFORMA STONE ENTREGA?

1.1. A Plataforma Stone Entrega está disponível em formato web (“Site”) e/ou aplicativo (“Aplicativo”) e tem como objetivo facilitar a Entrega de Pacotes, através de serviços prestados pela Stone ou por seus Operadores Logísticos Parceiros, conforme descrito neste Termos de Uso e de acordo com a sua solicitação.

1.2. A Stone é a única proprietária de todos os direitos sobre a Plataforma Stone Entrega, tanto no formato Site quanto Aplicativo.

1.3. Entre os serviços e funcionalidades oferecidos, a Plataforma disponibiliza a Entrega de Pacotes e o rastreamento das Entregas no Site ou Aplicativo.

1.4. VOCÊ RECONHECE QUE A PLATAFORMA STONE ENTREGA E SUAS FUNCIONALIDADES SÃO OFERECIDAS NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM, PODENDO SER ALTERADAS, INTERROMPIDAS E/OU SUSPENSAS A QUALQUER MOMENTO, SEM AVISO PRÉVIO, A CRITÉRIO EXCLUSIVO DA STONE.

2. DOWNLOAD, INSTALAÇÃO, ACESSO E/OU UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

2.1. Ao manifestar seu aceite na Plataforma Stone Entrega ou em outros canais eletrônicos e/ou ambientes digitais disponibilizados pela Stone, você consente e adere integralmente às condições deste Contrato, que são, portanto, aceitos em caráter irrevogável e irretratável e obriga não somente as Partes, mas também seus sucessores e cessionários a qualquer título.

2.2. Este Contrato começa a vigorar na data em que Você manifestar aceite a este Contrato por meio da Plataforma Stone Entrega ou em outros canais eletrônicos e/ou ambientes digitais disponibilizados pela Stone, e será válido por prazo indeterminado.

2.3. Seus dados de acesso são pessoais e intransferíveis, e devem ser mantidos sob sua guarda e responsabilidade. Você é o único responsável por seus dados de acesso. A Stone não se responsabiliza por má utilização desses dados.

2.4. Ao preencher suas informações cadastrais, você assume total responsabilidade pela veracidade dos dados fornecidos e se compromete a mantê-los sempre atualizados.

2.5. O fornecimento de informações falsas ou incorretas pode sujeitar Você à responsabilização nas esferas cível, administrativa e criminal, conforme previsto na legislação aplicável. A Stone poderá suspender ou interromper, sem aviso prévio, o acesso à Plataforma Stone Entrega caso haja inconsistências nas informações fornecidas.

3. REQUISITOS PARA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

3.1. Para acessar e/ou utilizar a Plataforma Stone Entrega, Você deverá:

- (I) Ser o representante legalmente constituído da pessoa jurídica, com poderes suficientes para representá-la e realizar as operações desejadas;
- (II) Possuir capacidade jurídica para celebrar e cumprir o disposto neste Contrato;
- (III) Cumprir os termos e condições deste Contrato, da documentação técnica, além de quaisquer recomendações e regras da Stone e da legislação aplicável;
- (IV) Fornecer informações verdadeiras, precisas, atualizadas e completas à Stone;
- (V) Utilizar a Plataforma Stone Entrega apenas para fins lícitos, sendo proibida qualquer utilização fora do objetivo estabelecido neste Contrato e/ou na documentação técnica;
- (VI) Arcar com os custos e providenciar os requisitos tecnológicos mínimos para assegurar o funcionamento adequado da Plataforma Stone Entrega, conforme indicado pela Stone;
- (VII) Ser responsável pelas informações inseridas na Plataforma Stone Entrega, pelo seu cadastramento, permissões, senhas e forma de uso; e
- (VIII) Manter a segurança e confidencialidade do login e senha da sua conta.

3.2. Ao acessar e/ou utilizar a Plataforma Stone Entrega, Você não poderá:

- (I) Praticar qualquer ato ilícito ou em violação à lei vigente, incluindo, mas não se limitando, às Leis nº 9.613/98 e nº 12.846/13, assim como tratados internacionais dos quais o Brasil seja signatário, ou outras normas aplicáveis;
- (II) Utilizar a plataforma Stone Entrega de forma diferente das especificadas neste Contrato e/ou na documentação técnica correspondente;
- (III) Praticar qualquer ação que, direta ou indiretamente, total ou parcialmente, possa prejudicar a Stone, outros usuários, Operadores Logísticos Parceiros e/ou terceiros;
- (IV) Inserir, publicar, enviar ou transmitir qualquer arquivo que contenha malware ou outros programas, aplicativos ou complementos prejudiciais ou destrutivos, ou que possam interferir no pleno funcionamento da Plataforma Stone Entrega;
- (V) Utilizar ou permitir o uso da Plataforma Stone Entrega por terceiros ou em benefício de terceiros;
- (VI) Criar ou lançar programas e/ou scripts que sobrecarreguem ou prejudiquem a operação e funcionalidade da Plataforma Stone Entrega;
- (VII) Inserir informações falsas, incompletas ou pertencentes a terceiros;
- (VIII) Tentar obter acesso não autorizado à Plataforma Stone Entrega ou comprometer qualquer aspecto dos serviços, sistemas ou redes da Stone;
- (IX) Ceder ou transferir sua conta a outra pessoa ou entidade;
- (X) Se comunicar ou agir de forma discriminatória ou ofensiva, seja por razões de raça, cor, orientação sexual, identidade de gênero, deficiência, aparência física, religião ou qualquer outro motivo; e
- (XI) Usar, em qualquer comunicação, verbal ou escrita, linguagem vulgar ou agir de maneira desrespeitosa.

4. OBJETO E CONDIÇÕES APLICÁVEIS À ENTREGA

- 4.1. Este Contrato tem por objeto regular os termos e condições aplicáveis ao uso da Plataforma Stone Entrega, bem como, à prestação dos serviços Entrega oferecidos por meio da Plataforma Stone Entrega.
- 4.2. Ao solicitar a Entrega por meio da Plataforma Stone Entrega, Você aceita estes Contrato na sua integralidade, assim como as condições legais e regulamentadoras de transporte de cargas.
- 4.3. Você deve fornecer todas as informações necessárias para o correto preenchimento do Documento Auxiliar do Conhecimento de Transporte Eletrônico (“DACTE”), emissão de Nota Fiscal e outros documentos e obrigações fiscais, conforme solicitado pela Stone.
- 4.4. As rotas utilizadas para o transporte de cargas são exclusivamente escolhidas e definidas pela Stone ou pelos Operadores Logísticos Parceiros, não havendo trajetos ou escalas pré-fixadas.
- 4.5. Qualquer previsão de Entrega indicada na Plataforma Stone Entrega é apenas uma estimativa e não vinculativa. A Stone não pode ser responsabilizada por atrasos, independentemente da causa. Você reconhece que essa previsão não é parte deste Contrato e pode ser alterada a qualquer momento, a critério exclusivo da Stone.

5. COMO EMBALAR OS PACOTES PARA O SEU ENVIO?

5.1. Você reconhece que é terminantemente proibido a solicitação de Entrega de Pacotes que contenham produtos perecíveis (tais como, alimentos, plantas, etc.); produtos de tabaco, dispositivos eletrônicos para fumar (também conhecidos como cigarros eletrônicos, vaper, pod, e-cigarette, e-ciggy, e-pipe, e-cigar, heat not burn, entre outros), medicamentos e produtos farmacêuticos, dinheiro em espécie; vale-presente; cheque ou outros títulos financeiros; produtos/objetos/materiais ilícitos; pessoas ou animais; armas de fogo e munições; materiais perigosos, inflamáveis, venenosos ou combustíveis; drogas e entorpecentes; explosivos; joias; itens fruto de furto, roubo ou outra atividade criminosa; itens de importância econômica superior à R\$ 1.000,00 (mils reais) (“Valor Máximo”); e/ou quaisquer outros materiais cujo transporte seja proibido pela legislação vigente e aplicável ou que precise de licença de transporte específica.

5.2. Para embalar os pacotes, Você deverá:

- (I) respeitar as dimensões previamente definidas pela Stone, disponíveis para escolha durante a solicitação da Entrega; e
- (II) garantir proteção adequada contra avarias e danos durante o transporte, especialmente se o conteúdo do Pacote for frágil e suscetível a danos por flexão.

5.3. Você reconhece que é exclusivamente responsável pela emissão dos documentos fiscais dos produtos acondicionados no Pacote, perante as autoridades e quaisquer terceiros interessados.

5.4. Você reconhece e declara que é o único responsável pelo conteúdo do Pacote da Entrega, respondendo civil, fiscal, ambiental, penalmente e em qualquer outro âmbito por infrações à legislação vigente, isentando totalmente a Stone e seus Operadores Logísticos Parceiros de qualquer responsabilidade em relação ao Pacote transportado.

6. ENTREGA IMPOSSÍVEL

6.1. Se: (i) o conteúdo do Pacote for proibido, conforme a Cláusula 5.1; (ii) o endereço de Destinatário não puder ser razoavelmente localizado; ou (iii) o Destinatário se recusar a receber o Pacote, a Stone fará esforços razoáveis para devolver o Pacote a Você, sendo que os custos da devolução serão de sua responsabilidade. A Stone também se reserva o direito de descartar ou destruir o Pacote, a seu exclusivo critério, caso não seja possível devolvê-lo a Você.

6.2. Os Pacotes devem atender às condições estabelecidas na Cláusula 5ª acima e serão entregues no endereço do Destinatário que Você informar. A Stone se reserva o direito de restringir as áreas de Entrega a qualquer momento e a seu exclusivo critério.

7. INSPEÇÃO DE PACOTES

7.1. Nós, assim como nossos Operadores Logísticos Parceiros, nos reservamos o direito de, a nosso exclusivo critério, abrir e inspecionar um Pacote sem notificação prévia a Você ou ao Destinatário, por motivos de segurança ou regulatórios.

7.2. Se for identificado conteúdo ilícito no Pacote, conforme a Cláusula 5.1, como armas de fogo, munições, drogas, explosivos, itens que dependam de autorização especial para transporte, tais como tabaco ou produtos de tabaco, medicamento e produtos de saúde, e ainda, itens oriundos de atividades criminosas, Nós e/ou o Operador Logístico Parceiro poderemos, sem aviso prévio ao Usuário, comunicar as autoridades competentes para que tomem as devidas providências.

7.3. Nós e/ou o Operador Logístico Parceiro não seremos responsáveis por indenizações, restituições ou qualquer outra ação. Além disso, Você poderá ser suspenso da Plataforma, conforme Cláusula 12ª deste Contrato, sem prejuízo da adoção de outras medidas legais, judiciais e/ou extrajudiciais.

7.4. O não exercício do direito de inspeção pela Stone e/ou por Operadores Logísticos Parceiros não exonera, em qualquer hipótese, o Usuário das suas responsabilidades por eventual descumprimento das suas obrigações relativas à Entrega previstas na legislação aplicável e neste Contrato.

8. PAGAMENTO

8.1. Em razão dos serviços prestados pela Stone, Você deverá efetuar o pagamento do valor integral, informado na interface da Plataforma Stone Entrega (“Taxa”). A Taxa pode ser paga por uma das modalidades de pagamento disponíveis na Plataforma, a critério exclusivo da Stone, podendo ser em dois formatos:

- (i) Pagamento a cada Entrega: neste caso, Você deve realizar o pagamento da Taxa após solicitar a Entrega. O início do procedimento de coleta do Pacote ocorrerá apenas após a confirmação do pagamento; ou
- (ii) Pagamento mensal: aqui, as Entregas solicitadas por Você via Plataforma Stone Entrega serão registradas, e ao final do mês, será emitida uma fatura para pagamento via boleto bancário.

8.1.1. No formato de pagamento (ii) indicado acima, as faturas mensais abrangerão as entregas realizadas entre os dias 01 e 30 ou 31 do mês correspondente. Após a apuração das Entregas, Nós emitiremos a fatura mensal até o quinto dia útil do mês seguinte. Você terá 5 (cinco) dias corridos para nos notificar, exclusivamente pelo e-mail entrega@stone.com.br, sobre quaisquer erros identificados. Se a fatura não for contestada dentro desse prazo, Você não poderá reclamar sobre os valores apresentados. O silêncio será considerado uma aceitação plena e irrevogável dos valores constantes na fatura.

8.1.2. Você não necessariamente terá a opção de escolher entre os dois formatos de pagamento mencionados, pois cabe exclusivamente à Stone, após análise, determinar qual formato será disponibilizado a Você. Caso a Stone lhe ofereça ambos os formatos, Você poderá escolher como prefere proceder.

8.2. As Taxas incluirão todos os tributos exigidos por lei e serão calculadas com base em variáveis definidas exclusivamente pela Stone, incluindo, mas não se limitando a: local de origem, distância, peso, volume, horário, disponibilidade de entregadores, condições climáticas e outros fatores.

8.3. A Stone se reserva o direito de remover e/ou revisar a Taxa a qualquer momento, bem como estabelecer novos valores, a critério exclusivo da Stone.

8.4. Os pagamentos das Taxas referentes às Entregas efetivamente realizadas são finais e não reembolsáveis, a menos que a Stone decida de outra forma neste Contrato.

8.5. A Stone se reserva o direito de compensar ou reter os valores devidos e não pagos por Você em decorrência dos serviços de Entrega prestados pela Plataforma Stone Entrega, com quaisquer outros créditos ou pagamentos devidos a você em virtude de outros contratos ou relações que tenha com empresas do Grupo StoneCo. Você reconhece que essa compensação é possível e aprova desde já, independentemente de notificação extrajudicial específica para esse fim.

9. DESCONTOS E VOUCHERS PROMOCIONAIS

9.1. A Stone poderá, a seu exclusivo critério, oferecer códigos promocionais (“Vouchers”) que poderão ser resgatados como créditos a serem deduzidos do valor da Taxa, sujeitos a quaisquer condições adicionais que a Stone estabelecer para cada Voucher, conforme especificado oportunamente.

9.2. Você concorda expressamente que os Vouchers: (i) devem ser utilizados de forma lícita, para a finalidade e o público a que se destinam; (ii) não podem ser duplicados, vendidos, transferidos ou disponibilizados ao público em geral, a menos que expressamente autorizado pela Stone; (iii) podem ser desabilitados pela Stone a qualquer momento, independentemente de motivação ou comunicação prévia, sem que isso resulte em qualquer responsabilidade para a Stone; e (iv) só poderão ser usados de acordo com as condições específicas previamente estabelecidas pela Stone e divulgadas oportunamente.

9.3. A Stone se reserva o direito de reter ou deduzir créditos ou outras funcionalidades ou vantagens obtidas por você por meio dos Vouchers, caso a Stone apure ou acredite que o uso ou resgate do Voucher foi feito por erro, fraude, ilegalidade ou violação das condições do respectivo Voucher.

10. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

10.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Contrato, Você se compromete a:

- (I) Efetuar, pontualmente, o pagamento das Taxas;
- (II) Embalar os Pacotes conforme descrito nestes Termos de Uso, garantindo que o Pacote e seu conteúdo estejam devidamente protegidos para o transporte; e
- (III) Fornecer à Stone todas as informações e esclarecimentos necessários para a execução deste Contrato, incluindo dados corretos e atualizados sobre o endereço de coleta e entrega

do Pacote, além das informações necessárias para o correto preenchimento do Documento Auxiliar do Conhecimento de Transporte Eletrônico, respeitando as exigências fiscais aplicáveis.

10.2. Você é responsável por entregar o Pacote à Stone devidamente acondicionado e embalado, acompanhado dos documentos necessários para cumprir as formalidades legais perante a fiscalização tributária, alfandegária e de política nos âmbitos federal, estadual ou municipal. Isso inclui os dados cadastrais de você e do destinatário, assim como a correta caracterização fiscal do documento emitido por você.

10.3. Você é responsável por todas as declarações falsas quanto ao conteúdo entregue para transporte, incluindo o transporte de artigos proibidos e/ou perigosos, conforme a Cláusula 5.1 deste Contrato, estando sujeito à aplicação de penalidades legais por omissão e/ou informações falsas.

11. OBRIGAÇÕES DA STONE

11.1. Nós nos comprometemos a realizar a Entrega do Pacote, diretamente ou por meio de Operadores Logísticos Parceiros, no endereço do Destinatário indicado por Você na Plataforma Stone Entrega, exceto em casos de Entrega impossível, conforme descrito na Cláusula 6ª deste Contrato.

11.2. A Stone envidará seus melhores esforços para realizar a Entrega do Pacote de acordo com as estimativas de prazos indicadas na Plataforma Stone Entrega, sem prejuízo do previsto na Cláusula 4.5.

12. INTERRUPÇÃO DA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA STONE ENTREGA

12.1. A Stone poderá interromper o acesso e/ou a utilização do Usuário à Plataforma Stone Entrega, sem prejuízo de pleitear compensação por perdas e danos perante as autoridades competentes, em caso de:

- (I) Infração de qualquer das cláusulas, termos e/ou condições deste Contrato, políticas e/ou documentação técnica;
- (II) Suspeita ou constatação de fraude ou suspeita de fraude, bem como a realização de atividades ilícitas;
- (III) Impossibilidade de identificação do titular do cadastro, bem como, da autenticação do cadastro, sobretudo quando o Usuário se negar a apresentar documentação adicional, quando solicitado pela Stone;
- (IV) Determinação de autoridade competente;
- (V) Se o Usuário causar algum dano direto ou indireto à Stone, demais usuários ou a terceiros, incluindo os Operadores Logísticos Parceiros;
- (VI) Seja verificada inadimplência do Usuário, que se dá quando este último deixar de efetuar o pagamento de qualquer valor devido à Stone nos termos pactuados entre as Partes;

- (VII) Utilização da Plataforma Stone Entrega de forma diversa das especificadas neste Contrato;
- (VIII) Uso não autorizado de qualquer Direito de Propriedade Intelectual de titularidade da Stone ou de terceiros, incluindo dos Operadores Logísticos Parceiros; e/ou
- (IX) Em outras hipóteses, a critério da Stone, caso a Stone entenda necessário, por violação de normas jurídicas, incompatibilidade com as regras de utilização e políticas da Plataforma Stone Entrega, entre outras, a exclusivo critério da Stone.

13. PROTEÇÃO ADICIONAL DOS PACOTES

13.1. Caso Você opte por transportar Pacotes de importância econômica superior ao Valor Máximo indicado na Cláusula 5.1, o Usuário se compromete a contratar seguro específico para proteção do Pacote contra extravios, roubos, furtos e avarias eventualmente ocorridos durante a Entrega, estando ciente de que qualquer responsabilidade da Stone nesse sentido não ultrapassará o limite constante na Cláusula 15ª deste Contrato.

13.2. Sem prejuízo, a Stone pode oferecer proteção adicional para cobrir o valor declarado do Pacote em caso de perda, roubo ou avaria, devidamente comprovados, durante a Entrega. Essa proteção é chamada de “Seguro de Transporte” e está disponível se Você optar por ela no momento da solicitação da Entrega ou por outro meio disponibilizado pela Stone, mediante pagamento de um custo adicional. O Seguro de Transporte é fornecido pela AKAD SEGUROS S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 14.868.712/0001-31, processo SUSEP nº 15414.000148/2012-00 (“Apólice”).

13.3. Você deve ler e conhecer a Apólice do seguro no momento da contratação por meio da plataforma Stone Entrega. A Stone não é responsável pelo seguro e não oferece garantias nesse sentido.

13.4. **Atenção!** Os termos da Apólice podem conter uma lista de itens proibidos, além dos mencionados nestes Termos de Uso.

13.5. As condições e limites de cobertura do Seguro de Transporte, incluindo o limite da importância segurada, seguirão o disposto na Apólice.

14. INDENIZAÇÃO

14.1. Você concorda em indenizar e manter a Stone, seus diretores, conselheiros, empregados e agentes isentos de responsabilidade por todas as reclamações, cobranças, prejuízos, responsabilidades e despesas (incluindo honorários advocatícios) que decorram ou estejam relacionadas a:

- (I) Uso inadequado da Plataforma Stone Entrega e dos serviços nela disponíveis;
- (II) Envio de Pacotes que possuam itens proibidos, ilegais, ou que dependam de autorização específica, nos termos deste Contrato, em especial, nas Cláusulas 5.1. e 7.2.;
- (III) Descumprimento ou violação de qualquer disposição deste Contrato;

- (IV) Violação dos direitos de terceiros, incluindo os Operadores Logísticos Parceiros;
- (V) Inexatidão ou falsidade das declarações feitas por Você;
- (VI) Não cumprimento, parcial ou total, de quaisquer obrigações ou acordos contidos neste Contrato e/ou na legislação e regulamentação aplicáveis; e/ou
- (VII) Fornecimento de informações incorretas ou incompletas que tenham servido como base para que a Stone execute suas obrigações conforme este Contrato.

14.2. O Usuário será integralmente responsável por quaisquer danos causados à Stone, Operadores Logísticos Parceiros ou seus colaboradores, assim como a terceiros, decorrentes de produtos contidos no Pacote que, por sua natureza ou acondicionamento inadequado, causem acidentes, lesões, contaminação ou danos materiais. Isso inclui, mas não se limita, a casos de explosões, quebras de objetos cortantes ou frágeis (como vidro) ou qualquer outro risco inerente ao produto transportado. A responsabilidade e o dano serão agravados nos casos em que tal fato decorrer de produto proibido, conforme Clausula 5.1 deste Contrato.

15. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

15.1. O Usuário reconhece, ainda, que a Plataforma Stone Entrega é uma aplicação de natureza tecnológica, sujeita a falhas, interrupções, atrasos e/ou erros, sendo que a Stone, sem prejuízo de agir com diligência para manter a Plataforma Stone Entrega funcionando corretamente, não será responsável de nenhuma forma por tais falhas, interrupções, atrasos e/ou erros, tampouco por quaisquer danos diretos, indiretos, incidentais, especiais, punitivos e/ou emergentes, inclusive lucros cessantes, perda de dados, danos morais e/ou patrimoniais advindos das mencionadas falhas.

15.2. A Stone não será responsável por nenhum dano, obrigação e/ou prejuízo decorrente: (i) do uso da Plataforma Stone Entrega e/ou dos serviços nela disponibilizados em desacordo com o disposto nos termos deste Contrato e na legislação vigente e aplicável, ou da incapacidade do Usuário em acessar ou usar a Plataforma Stone Entrega e seus serviços; (ii) do uso indevido das credenciais de acesso à Stone Entrega; (iii) de qualquer operação ou relacionamento entre o Usuário e terceiros, incluindo os Operadores Logísticos Parceiros.

15.3. Considerando que o objeto deste Contrato é a prestação dos serviços de Entrega, a Stone não pode ser responsabilizada, sob qualquer hipótese, por produtos inseridos nos Pacotes, e, portanto, não participa da relação entre Você e o Destinatário de qualquer forma. **Você** isenta a Stone de qualquer responsabilidade relacionada a negociações e/ou relações com o Destinatário, incluindo, mas não se limitando à: existência, quantidade, qualidade, estado, descrição, integridade ou legitimidade dos produtos inseridos no Pacote.

15.4. Sem prejuízo do que foi disposto acima, a Stone fará o possível para efetuar a entrega dos Pacotes a ela confiados, porém, não será responsável por perdas e danos, extravios ou quaisquer imprevistos decorrentes de: (i) determinação expressa de leis e regulamentos de transporte de cargas, da ANTT, Secretaria da Fazenda, Receita Federal do Brasil e/ou outros órgãos públicos e/ou agências

reguladoras; (ii) natureza ou vício dos produtos inseridos no Pacote; (iii) embalagem defeituosa ou inadequada em relação ao conteúdo do Pacote; e (iv) ato de autoridade pública referente ao Pacote.

15.5. Eventual responsabilidade da Stone no âmbito deste Contrato está limitada ao Valor Máximo de importância econômica dos Pacotes - isto é de R\$ 1.000,00 (mil reais) -, desde que devidamente comprovada sua responsabilidade dolosa por sentença judicial transitada em julgado.

15.6. Ficam excluídos da responsabilidade da Stone lucros cessantes, danos indiretos ou danos morais sofridos ou incorridos por Você ou quaisquer terceiros, seja em função do descumprimento das disposições deste Contrato, seja por qualquer outra causa.

15.7. Ficam, ainda, excluídos da responsabilidade da Stone danos decorrentes de eventos fora de seu controle, entre os quais: (i) danos decorrentes de casos fortuitos ou força maior, como inundação, apreensão, pandemia, greve, etc.; (ii) danos resultantes de atos ou omissões de Você ou de terceiros, incluindo os Operadores Logísticos Parceiros; e (iii) danos relativos a erros ou omissões nas informações fornecidas por Você à Stone.

16. PROPRIEDADE INTELECTUAL

16.1. Você reconhece que este Documento concede o direito de uso temporário, não exclusivo e intransferível da plataforma Stone Entrega, não sendo transferido qualquer direito de propriedade intelectual que a Stone possua sobre seus softwares, processos, marcas, layouts, sistemas e/ou qualquer direito de propriedade intelectual que venha a criar, construir e/ou adquirir.

16.2. Você não poderá usar os direitos de propriedade intelectual da Stone sem a prévia e expressa autorização de seus representantes legais, bem como reproduzir, imitar, total ou parcialmente, qualquer direito de propriedade intelectual da Stone para finalidades além das previstas neste Termos de Uso e permitidas por lei.

16.3. Você não poderá utilizar nem permitir o uso da plataforma Stone Entrega para qualquer outra finalidade não expressamente prevista neste Documento, sendo proibida a distribuição, venda, aluguel, modificação, compartilhamento e/ou cessão, a qualquer título, da Plataforma e/ou suas funcionalidades.

16.4. Você não poderá modificar, copiar, adaptar, traduzir, preparar trabalhos derivados, descompilar, fazer engenharia reversa, desmontar, ou tentar, de qualquer forma, alterar o código-fonte da plataforma Stone Entrega.

17. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1. A Stone e Você declaram que cumprem a legislação e as normas relacionadas à proteção de dados pessoais, incluindo a Lei nº 13.709/18 ("LGPD"), demais normas setoriais aplicáveis e regulamentações emitidas por autoridades competentes, incluindo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("Normas").

17.2. O tratamento de dados pessoais realizado pela Stone em virtude deste Contrato destina-se às finalidades de disponibilização dos serviços de Entrega e demais produtos, serviços e iniciativas oferecidas pela Stone, por suas afiliadas e/ou parceiros, conforme disposto neste Contrato e no Aviso de Privacidade da Stone Entrega, que é parte integrante deste Contrato. A aceitação deste Contrato implica, necessariamente, em ciência e aceitação do Aviso de Privacidade da Stone Entrega.

17.3. A Stone, nas hipóteses em que atuar como Operadora de Dados Pessoais:

17.3.1. Realizará o Tratamento de Dados Pessoais acessados e/ou obtidos em razão do Contrato para os fins necessários ao cumprimento de suas obrigações relacionadas à operacionalização da Plataforma Stone Entrega e para a execução do objeto contratual, observadas as instruções lícitas previstas neste Contrato e/ou fornecidas pelo Cliente em apartado através dos meios disponibilizados pela Stone.

17.3.2. Em todos os casos, as instruções do Cliente à Stone acerca do Tratamento de Dados Pessoais devem estar em conformidade com as Normas, não podendo a Stone ser responsabilizada em caso de descumprimento de eventual instrução que contrarie ou conflite com o disposto nas Normas.

17.3.3. Fica autorizada a envolver terceiros (fornecedores e/ou prestadores de serviço), na modalidade de subcontratação, nas atividades de Tratamento de Dados Pessoais realizadas no âmbito deste Contrato, quando necessário à execução do objeto contratual, bem como a compartilhar os Dados Pessoais Tratados em razão do Contrato com suas Afiliadas, parceiros comerciais e demais terceiros relacionados à operacionalização de suas atividades, que, inclusive, poderão estar localizados fora do território nacional.

17.3.4. Fica autorizada a realizar a Transferência Internacional dos Dados Pessoais Tratados em razão do Contrato caso necessário para a execução das finalidades previstas neste instrumento, comprometendo-se a atender a um dos critérios previstos no artigo 33 da LGPD e aos termos da regulamentação vigente emitida pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

17.3.5. Cabe exclusivamente ao Cliente atender requisições provenientes de Titulares de Dados Pessoais ou quaisquer terceiros, inclusive autoridades públicas, que versem sobre os Dados Pessoais controlados exclusivamente pelo Cliente.

17.3.6. O Cliente reconhece que a Stone, nas hipóteses em que atuar como Operadora de Dados Pessoais, poderá fazer o uso de dados anonimizados gerados a partir dos Dados Pessoais controlados pelo Cliente, acessados e/ou obtidos em razão deste Contrato, inclusive podendo cruzá-los e/ou enriquecê-los com outros dados, assumindo a Stone, nas hipóteses em que atuar como Operadora de Dados Pessoais, e/ou suas Afiliadas a exclusiva responsabilidade pelos usos que fizerem de tais informações.

17.4. A Stone poderá realizar o cruzamento dos Dados Pessoais, controlados pelo Cliente, acessados e/ou obtidos em razão deste Contrato com outros dados que detenha ou que venha

a deter em seus bancos de dados, caso necessário para atingir as finalidades relacionadas ao objeto deste Contrato.

17.5. As bases de dados formadas pela Stone, nas hipóteses em que atuar como Operadora de Dados Pessoais, a partir de seus próprios dados e/ou de dados enriquecidos pertencerão de propriedade exclusiva da Stone.

17.6. Nas hipóteses em que a Stone e o Cliente figurarem como Controladores de Dados Pessoais, garantem que atendem aos requisitos de transparência trazidos pelas Normas, bem como, que o Tratamento de Dados Pessoais decorrente da execução do presente Contrato atende a pelo menos 01 (uma) das Bases Legais previstas na LGPD.

17.6.1. As Partes declaram e garantem que aplicam e aprimoram continuamente, no âmbito de suas competências e conforme disposto nas Normas, regras de governança que estabeleçam procedimentos, medidas de segurança técnicas e administrativas, incluindo controle de acessos, padrões técnicos, ações educativas e mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos e outros aspectos relacionados ao Tratamento de Dados Pessoais.

17.7. Em caso de evento confirmado de acesso não autorizado, divulgação indevida e/ou situação acidental ou intencional de destruição, perda, alteração, comunicação, difusão ou vazamento de Dados Pessoais (“Incidente”), a Stone avaliará a comunicação ao Cliente, nos termos das Normas.

17.7.1. Nesse sentido, caso a Stone exerça o papel de Operadora em relação aos Dados Pessoais afetados, providenciará o envio de comunicação ao Cliente, por escrito, prestando as informações disponíveis, nos termos das Normas.

17.7.2. Se, por outro lado, a Stone exerça o papel de Controladora dos Dados Pessoais afetados, realizará a devida análise de risco do Incidente e avaliará a tomada de providências frente aos deveres previstos nas Normas quanto à comunicação a autoridades e Titulares envolvidos.

17.8. Em nenhuma hipótese a Stone poderá ser responsabilizada por eventual Tratamento de Dados Pessoais que vier a ser realizado pelo Cliente, empresas do mesmo grupo econômico e/ou subcontratados (“Afilias do Cliente”), permanecendo o Cliente única e exclusivamente responsável pelo referido tratamento perante os titulares de dados, às autoridades competentes e/ou quaisquer terceiros relacionados.

17.9. Caso a Stone venha a ser demandada, por qualquer pessoa física ou jurídica, incluindo autoridades públicas, em razão de Tratamento de Dados Pessoais realizado pelo Cliente e/ou Afilias do Cliente, incluindo, mas não se limitando em situações de Incidentes, é assegurado à Stone o direito de denúncia da lide, nos termos do artigo 125, II do Código de Processo Civil, sem prejuízo do ressarcimento quaisquer despesas, custos, multas, indenizações e/ou ônus que a Stone vier a incorrer em decorrência desta, incluindo, mas não se limitando a

honorários advocatícios, periciais e/ou contábeis despesas processuais e valores fixados em condenação judicial.

17.10. Pelo presente instrumento, o Cliente reconhece e concorda que a Stone somente será responsável pelos danos diretos apurados em sentença judicial transitada em julgado e/ou decisão administrativa irreformável comprovadamente decorrentes da ação ou omissão da Stone e/ou de suas Afiliadas e exclusivamente nas hipóteses de: (i) descumprimento das instruções lícitas do Cliente à Stone, quando esta atuar como Operador; (ii) descumprimento das Normas e/ou das disposições desta Cláusula; (iii) Incidente a que tiver dado causa. Caso configurada hipótese de responsabilidade da Stone, deverão ser observados os limites de responsabilidade previstos neste Contrato.

17.11. Você declara que deu conhecimento do conteúdo do Aviso de Privacidade da Stone Entrega , disponível no site (https://entrega.stone.com.br/_next/static/media/aviso_de_privacidade.47707edb.pdf) e/ou outros canais disponibilizados pela Stone, aos titulares de dados pessoais (conforme definido no art. 5º, inc. V, da LGPD), especialmente aos destinatários e prepostos de Você. Você declara estar ciente e ter informado os titulares de dados pessoais de que o Aviso de Privacidade pode sofrer atualizações a qualquer momento.

18. ALTERAÇÃO

18.1. Nós nos reservamos o direito de alterar este Termos de Uso a qualquer tempo e a nosso exclusivo critério. Nos casos de alteração relevante, a Nós nos comprometemos a comunicar tal alteração diretamente a Você, por meio de e-mail, site e/ou pela interface da plataforma Stone Entrega, conforme o caso.

18.2. Você aceita e reconhece que, mediante a comunicação da alteração, a nova versão deste Termos de Uso passará a vigorar e substituirá automaticamente qualquer versão anteriormente publicada.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Este Contrato constitui o acordo completo entre Você e a Stone, substituindo quaisquer negociações, contratos, acordos, termos ou condições previamente existentes com relação ao seu objeto, e rege as condições sob as quais Você deve utilizar a plataforma Stone Entrega, seja no Site ou no Aplicativo, bem como os serviços neles disponibilizados.

19.2. Na hipótese de qualquer item deste Contrato ser declarado nulo ou não aplicável, tal nulidade não afetará os demais itens, termos ou disposições contidas, que permanecerão em pleno vigor e efeito.

19.3. O não exercício pela Stone de quaisquer direitos previstos neste Contrato ou a tolerância no atraso ou falta de cumprimento total ou parcial de quaisquer obrigações não constituirá novação ou renúncia a tais direitos e obrigações, nem poderá ser considerado precedente ou autorização tácita,

devendo ser interpretado como mera liberalidade da Stone.

19.4. A Stone poderá ceder os direitos decorrentes deste instrumento em caso de transferência de tecnologia ou dos direitos de propriedade intelectual para terceiros, sem que haja qualquer obrigação de anuência prévia de Você.

20. LEGISLAÇÃO E FORO DE ELEIÇÃO

20.1. Este Contrato é regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

20.2. Qualquer questão ou disputa decorrente ou resultante da interpretação, execução e cumprimento deste Contrato deverá ser submetida ao Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil, com expressa renúncia a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.

TERMOS DEFINIDOS E INTERPRETAÇÃO

Os termos abaixo descritos, quando utilizados neste Termos de Uso e na extensão máxima permitida, terão os significados abaixo:

- a. **“Direitos de Propriedade Intelectual”**: inclui, individual ou coletivamente: (i) direitos de propriedade industrial previstos na Lei nº 9.279/96, como marcas, pedidos de marcas, sinais distintivos, patentes, desenhos industriais e invenções; (ii) direitos autorais conforme a Lei nº 9.610/98; (iii) direitos de software protegidos pela Lei nº 9.609/98, e (iv) outros direitos de propriedade intelectual protegidos nacional ou internacionalmente.
- b. **“Destinatário”**: é a pessoa, indicada por Você no momento da solicitação da Entrega, que será responsável por receber o Pacote no endereço de Entrega informados por Você via Plataforma Stone Entrega.
- c. **“Entrega”**: são os serviços de logística que envolvem a coleta de Pacotes no endereço que Você indicou na plataforma Stone Entrega e seu transporte até o Destinatário. A entrega pode ser feita diretamente pela Stone ou por Operadores Logísticos Parceiros, a critério da Stone.
- d. **“Grupo Stone”**: são as sociedades que integram o grupo econômico do qual faz parte a Stone, incluindo: Stone Sociedade de Crédito Direto S.A.; Stone Cartões Instituição de Pagamento S.A.; Stone Franchising Ltda.; e Stone Logística Ltda. e suas franqueadas.
- e. **“Leis e Regulamentos de Transporte de Cargas”**: inclui, de forma não limitativa, as seguintes normas: (i) Código Civil (Lei nº 10.406/2002); (ii) Lei Federal nº 10.233/2001; (iii) Código de Trânsito Brasileiro (Lei nº 9.503/1997); (iv) Lei do Transporte Rodoviário de Cargas (Lei nº 11.442/2007); (v) Lei nº 13.703/2018; (vi) Lei do Pagamento Eletrônico de Frete (Lei nº 10.209/2001); (vii) Lei nº 6.938/1981, entre outras normas e resoluções da ANTT aplicáveis ao transporte de cargas.
- f. **“Operadores Logísticos Parceiros”**: são as pessoas físicas ou jurídicas que têm contrato direto ou indireto com a Stone e prestam serviços de intermediação ou transporte de cargas, podendo realizar a Entrega do Pacote de acordo com a demanda, localização e outros critérios da Stone.
- g. **“Pacotes”**: são cargas, malotes ou produtos embalados por Você, com a devida documentação fiscal, conforme a legislação vigente e as regras do item 7 deste Termos de Uso.
- h. **“Plataforma Stone Entrega”** ou **“Plataforma”**: é a plataforma tecnológica de propriedade da Stone, onde são oferecidos os serviços de entrega.

Neste Termos de Uso, exceto se expressamente indicado de modo diverso:

- a. Os títulos dos capítulos e das cláusulas são somente para fins de conveniência e não deverão afetar a interpretação deste Termos de Uso e/ou qualquer de seus dispositivos.
- b. Referências a “você”, “seu”, “sua”, no singular e/ou no plural devem ser consideradas integrantes do termo definido Você.
- c. Referência a “nós”, “nosso”, no singular e/ou no plural devem ser consideradas integrantes do termo definido Nós.

- d. As referências a quaisquer documentos ou instrumentos incluem todos os respectivos aditivos, substituições, consolidações e complementações, exceto se de outra forma expressamente previsto neste Termos de Uso.
- e. As referências a disposições legais devem ser interpretadas como referências a essas disposições, conforme vigentes e aplicáveis.
- f. Conforme utilizados neste Termos de Uso: os termos (a) “ou” não é exclusivo (a menos que o contexto exija interpretação diversa); (b) “incluindo” significa “incluindo, mas não se limitando a”; (c) palavras no singular incluem o plural, e vice-versa; (d) palavras aplicáveis a um gênero se aplicam a todos os gêneros; (e) os termos “deste instrumento”, “neste instrumento”, “por este instrumento”, “a este instrumento” e expressões derivadas ou similares se referem a este Contrato na íntegra, incluindo seus Anexos; (f) os termos “Cláusula” e “Anexo” se referem a uma Cláusula ou Anexo específico deste Contrato; e (g) a expressão “de acordo com”, “conforme descrito em”, “observados os termos de” uma Cláusula específica deste Contrato, ou palavras de significado similar, deverão se referir à Cláusula em questão.
- g. Uma referência a qualquer pessoa inclui os sucessores e cessionários autorizados dessa pessoa.
- h. Qualquer referência a “dias” significa dias corridos, a menos que “dias úteis” esteja expressamente previsto.
- i. Todos os prazos contemplados neste Termos de Uso serão contados excluindo-se o primeiro dia e incluindo-se o último dia; adicionalmente, todos os prazos estabelecidos neste Contrato e que se encerrem em um sábado, domingo ou feriado declarado nacional e/ou vigente no Estado de São Paulo ou Município de Barueri/SP, serão automaticamente prorrogados para o primeiro dia útil seguinte.