

Comandei Delivery Gestor — Política de Privacidade

Software de Gestão de Pedidos e Entregas para Restaurantes e Bares

Última atualização: 30/06/2026

1. APRESENTAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL

Esta Política de Privacidade descreve como o Comandei ("Licenciante", "nós") coleta, utiliza, armazena e protege os dados no âmbito do Software **Comandei Delivery Gestor** — sistema de gestão de pedidos, entregas e operações para restaurantes, bares e estabelecimentos similares, distribuído na Google Play Store.

O Comandei Delivery Gestor opera no modelo B2B (Business to Business) SaaS. Seus clientes diretos são as empresas contratantes (restaurantes, bares e estabelecimentos similares). Sob a ótica da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018), o Comandei atua como **Operador** dos dados, enquanto a empresa contratante atua como **Controladora** dos dados inseridos no sistema.

Para dúvidas ou solicitações relacionadas à privacidade, entre em contato:

- **E-mail:** sac@asnsoftware.com.br
- **Site:** www.asnsoftware.com.br

2. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES NA LGPD

2.1. Empresa Contratante como Controladora

A empresa contratante (restaurante/bar) é a Controladora dos dados pessoais eventualmente inseridos no sistema, pois é ela quem decide quais dados serão coletados e de quem, bem como a finalidade desse tratamento.

2.2. Comandei Delivery Gestor como Operadora

O Comandei Delivery Gestor é o Operador, realizando o tratamento dos dados estritamente conforme as instruções da empresa contratante e para a finalidade de execução do serviço contratado, sem utilizá-los para fins próprios ou comercialização.

3. DADOS COLETADOS E FINALIDADES

3.1. Dados da Empresa Contratante

Para a ativação e autenticação da licença, coletamos:

- **CNPJ da empresa contratante** — finalidade: identificação do cliente e validação de licença;
- **Chave de Licença** — finalidade: autenticação de segurança e ativação do Software;
- **E-mail de contato** — finalidade: comunicações sobre a licença, suporte e atualizações;
- **Identificador do dispositivo** — no Android, o identificador gerado pelo sistema (Android ID); no Windows, o número de série do disco (HDD Serial). Finalidade: vinculação da licença ao dispositivo autorizado e prevenção de uso não autorizado.

3.2. Dados Operacionais (Inseridos pelo Contratante)

O Software processa dados inseridos pela empresa contratante para viabilizar a execução do serviço, incluindo:

- **Dados de clientes do restaurante:** nome completo, CPF/CNPJ, telefone, celular, e-mail, data de nascimento, endereços de entrega (logradouro, número, complemento, bairro, cidade, estado, CEP), limite de crédito e observações;
- **Dados de pedidos e entregas:** itens pedidos, quantidades, preços, endereço de entrega, método de pagamento, troco, status do pedido, histórico de alterações de status e observações;

- **Dados de entregadores:** nome, telefone e informações de veículo;
- **Dados de usuários operadores:** nome ou apelido, permissões de acesso, limites de desconto e acréscimo;
- **Informações de produtos e cardápio:** códigos, nomes, descrições, preços, custos, grupos, adicionais e imagens;
- **Dados de fornecedores:** nome, contato e dados comerciais;
- **Configurações operacionais:** horários de funcionamento, zonas de entrega por bairro, taxas de entrega, tempos de espera e métodos de pagamento aceitos.

Esses dados pertencem ao restaurante contratante. O Licenciante não os utiliza para finalidades além da prestação do serviço contratado.

3.3. Credenciais de Acesso dos Operadores

Os acessos dos funcionários (ex.: atendentes, gerentes) ao aplicativo são realizados por meio de credenciais (usuário e senha) gerenciadas pelo próprio contratante. As senhas são armazenadas de forma criptografada. O Licenciante não possui acesso às senhas dos operadores.

3.4. Dados Técnicos e de Diagnóstico

Podemos coletar dados técnicos anonimizados para fins de diagnóstico, incluindo:

- Versão do sistema operacional Android e do aplicativo;
- Relatórios de erros e falhas de funcionamento (stacktraces);
- Dados de desempenho do aplicativo;
- Token de notificação push (FCM Token) — vinculado ao dispositivo para envio de alertas de pedidos.

Esses dados não são vinculados a informações pessoais identificáveis dos usuários.

3.5. Consulta a Serviços Externos

Durante o uso normal do Software, dados limitados podem ser transmitidos a serviços externos para viabilizar funcionalidades específicas:

- **ViaCEP (viacep.com.br):** o CEP informado é enviado para preenchimento automático de endereços de entrega. Nenhum dado pessoal é transmitido;
- **Firebase Cloud Messaging (Google):** tokens de dispositivo são registrados para envio de notificações push sobre novos pedidos e atualizações de status. Consulte a Política de Privacidade do Google para informações sobre tratamento desses dados;

- **WhatsApp (Meta):** quando a integração de bot via WhatsApp é configurada pelo contratante, o número de telefone da conta e configurações do bot são processados. Nenhum dado de cliente final é transmitido ao Licenciante por este canal sem ciência do contratante.

4. PERMISSÕES SOLICITADAS AO DISPOSITIVO

O aplicativo solicita as seguintes permissões no dispositivo Android, com as respectivas justificativas:

4.1. Acesso à Internet

Finalidade: comunicação em tempo real com a API do sistema, recebimento de novos pedidos, sincronização de dados, envio de notificações e validação da licença de uso. Sem esta permissão, o Software não pode funcionar.

4.2. Bluetooth e Dispositivos Próximos

Finalidade: pareamento e comunicação com impressoras térmicas para impressão de comprovantes de pedido, romaneios de entrega e fechamento de caixa. Esta permissão é utilizada exclusivamente para fins de impressão local.

O aplicativo suporta dispositivos Android a partir da versão 8.0 (API 26). Em dispositivos com Android 11 (API 30) ou inferior — que representam parte significativa dos dispositivos em uso nos estabelecimentos — a API de Bluetooth disponível (Classic Bluetooth) não é compatível com a permissão `BLUETOOTH_SCAN` introduzida no Android 12 (API 31). Para garantir compatibilidade com toda a base de dispositivos suportada, o aplicativo utiliza as permissões `BLUETOOTH` e `ACCESS_COARSE_LOCATION`, conforme exigido pelo sistema operacional Android para esse intervalo de versões.

O aplicativo não rastreia, coleta, armazena ou transmite a posição geográfica do usuário ou do dispositivo em nenhuma circunstância. A concessão da permissão de localização é exclusivamente um requisito técnico imposto pelo Android para viabilizar o Bluetooth em versões anteriores à API 31, não sendo utilizada para qualquer outra finalidade.

4.3. Armazenamento (Leitura e Escrita)

Finalidade: armazenamento local de banco de dados SQLite com pedidos, clientes e produtos para funcionamento offline e sincronização; exportação de relatórios e arquivos de impressão.

4.4. Manter Dispositivo Ativo (Wake Lock)

Finalidade: garantir que o aplicativo continue recebendo e processando novos pedidos mesmo quando a tela do dispositivo está inativa, evitando perda de pedidos durante operação contínua do estabelecimento.

4.5. Identificador do Dispositivo (Android ID)

Finalidade: leitura do identificador do dispositivo (Android ID), gerado pelo sistema operacional, para vinculação e validação da licença de uso ao aparelho autorizado. O aplicativo **não** acessa número de série de hardware, IMEI ou estado do telefone.

4.6. Vibração

Finalidade: alerta sonoro/tátil ao receber novos pedidos ou notificações de atualização de status.

4.7. Inicialização Automática (Receive Boot Completed)

Finalidade: inicialização automática do serviço de recebimento de notificações após reinicialização do dispositivo, garantindo que o estabelecimento não perca pedidos após queda de energia ou reinicialização do Android.

5. ARMAZENAMENTO E SEGURANÇA DOS DADOS

5.1. Armazenamento Local no Dispositivo

O Software utiliza banco de dados SQLite e armazenamento Hive localmente no dispositivo Android. Os dados armazenados localmente incluem:

- **Cache de sincronização:** produtos, grupos, configurações operacionais e preferências do aplicativo — dados não pessoais, utilizados para desempenho;
- **Fila de pedidos offline:** pedidos gerados durante instabilidade de rede, sincronizados automaticamente ao restabelecer a conexão;
- **Dados de sessão do operador:** token de autenticação e perfil de permissões do usuário logado.

Dados pessoais de clientes finais (nome, endereço, telefone, CPF) são processados em memória durante o uso e **armazenados primariamente nos servidores em nuvem do Comandei**, não sendo persistidos de forma permanente no dispositivo.

Esses dados locais são removidos ao desinstalar o aplicativo.

5.2. Infraestrutura de Armazenamento em Nuvem

Os dados gerados pelo Software são armazenados em servidores em nuvem controlados pelo Comandei Delivery Gestor, com aplicação de medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteção contra acesso não autorizado, perda, destruição ou divulgação indevida.

5.3. Medidas de Segurança

Adotamos as seguintes medidas de segurança:

- Transmissão de dados cifrada via protocolo HTTPS/TLS;
- Criptografia do CNPJ nos cabeçalhos de requisição;
- Autenticação via JWT Bearer Token com expiração;
- Senhas de operadores armazenadas de forma criptografada;
- Controle de acesso granular baseado em perfil de permissões por usuário;
- Comunicação em tempo real via WebSocket seguro (WSS);
- Monitoramento de acessos e atividades suspeitas;
- Backups periódicos dos dados armazenados.

5.4. Prazo de Retenção

Os dados são mantidos pelo período necessário à prestação do serviço e por até 5 (cinco) anos após o encerramento da licença, salvo obrigação legal diversa ou solicitação de exclusão pelo Contratante.

6. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

O Comandei Delivery Gestor não vende, aluga, comercializa ou transfere dados da empresa contratante ou de terceiros a parceiros comerciais para fins de marketing ou publicidade.

O compartilhamento de dados pode ocorrer, de forma restrita e necessária, nas seguintes situações:

- **Provedores de infraestrutura em nuvem** que hospedam a API do sistema, vinculados por obrigações contratuais de confidencialidade;
- **Google Firebase** (serviço de notificações push), conforme os Termos de Serviço do Google;
- **Cumprimento de obrigação legal**, regulatória ou ordem judicial emanada de autoridade competente;

- **Proteção de direitos**, prevenção de fraudes ou segurança do sistema.

7. DIREITOS DO TITULAR E EXCLUSÃO DE DADOS

7.1. Direitos Assegurados pela LGPD

A empresa contratante, como Controladora, e os titulares dos dados por ela inseridos no sistema, têm os seguintes direitos, nos termos do Art. 18 da LGPD:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados tratados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor;
- Eliminação dos dados tratados;
- Informação sobre o compartilhamento realizado;
- Revogação do consentimento.

7.2. Como Exercer os Direitos / Exclusão de Dados

Para solicitar a exclusão dos dados da empresa, o cancelamento da licença ou o exercício de qualquer dos direitos acima, o titular ou o representante legal da empresa contratante deverá entrar em contato com o suporte através do site oficial (www.asnsoftware.com.br) ou pelo e-mail sac@asnsoftware.com.br.

Não há botão de exclusão de conta dentro do aplicativo mobile, uma vez que o acesso é baseado em Chave de Licença empresarial e não em conta de usuário individual. O cancelamento e a exclusão de dados são processados por nosso suporte em até **15 (quinze) dias úteis**.

8. COOKIES E TECNOLOGIAS DE RASTREAMENTO

O aplicativo mobile do Comandei Delivery Gestor não utiliza cookies. Eventuais tecnologias de rastreamento anonimizadas para análise de desempenho são utilizadas exclusivamente para melhoria do Software e não permitem a identificação de indivíduos.

9. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Caso os servidores de infraestrutura utilizados pelo Comandei Delivery Gestor ou pelos serviços de terceiros integrados (como Google Firebase) estejam localizados fora do território brasileiro, a transferência internacional de dados observará as salvaguardas previstas nos Arts. 33 a 36 da LGPD, incluindo cláusulas contratuais específicas com os provedores de nuvem.

10. ALTERAÇÕES NESTA POLÍTICA

O Comandei Delivery Gestor reserva-se o direito de atualizar esta Política de Privacidade periodicamente para refletir mudanças nas práticas de tratamento de dados, exigências legais ou melhorias no serviço. Alterações relevantes serão comunicadas ao Contratante com antecedência mínima de **15 (quinze) dias** por e-mail ou por aviso no aplicativo.

O uso continuado do Software após a data de vigência das alterações constituirá aceitação da nova versão da Política.

11. CONTATO E ENCARREGADO (DPO)

Para exercer direitos relacionados aos seus dados, tirar dúvidas sobre esta Política ou comunicar incidentes de segurança, entre em contato com o Comandei:

- **E-mail de privacidade:** sac@asnsoftware.com.br
- **E-mail de suporte:** suporte@asnsoftware.com.br
- **Site:** www.asnsoftware.com.br

Responderemos sua solicitação em até **15 (quinze) dias úteis**, conforme prazo estabelecido pela LGPD.

12. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Esta Política é regida pela legislação brasileira, em especial pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 — LGPD) e demais normas emitidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados

(ANPD).

Comandei Delivery Gestor

www.asnsoftware.com.br | sac@asnsoftware.com.br

Documento gerado em: 12/06/2026