

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO PORTAL RESOLVE JÁ

Atualizado em 30 de junho de 2025.

Bem-vindo à **Resolve Já!**

A seguir apresentamos o **Termo de Uso e Condições de Uso** (“Termo”), contendo as principais regras e condições gerais que devem ser observadas ao acessar e utilizar as funcionalidades da plataforma **Resolve Já! (“Plataforma”)** desenvolvida e gerida pela RESOLVE JÁ SOLUÇÕES EM COBRANÇA LTDA (**Resolve Já!**), sociedade empresarial registrada no CNPJ/MF sob o Nº 48.785.611/0001-19 , disponível eletronicamente por meio do endereço eletrônico: <https://portal.resolveja.com.br>

Este Termo descreve as principais regras da Plataforma, que foi desenvolvida para viabilizar a gestão de carteira de cobrança de dívidas e conta com um portal de negociação que será conduzido pelo próprio inadimplente.

Como condição para acesso e uso das funcionalidades do **Resolve Já!**, você declara que fez a leitura completa e atenta das regras deste Termo, estando plenamente ciente e de acordo com elas.

Durante a utilização do **Resolve Já!**, para o acesso a determinadas funcionalidades, poderão ser requeridas informações e realizados procedimentos de validação e verificação destas, com o intuito de mantermos a segurança e confidencialidade na utilização do serviço.

1. CONCEITOS BÁSICOS

Para melhor entendimento deste Termo, devem ser consideradas as seguintes definições:

Canais de Atendimento: Meios de contato disponibilizados pela **Resolve Já!** para atendimento das demandas dos Usuários, envio de dúvidas e sugestões, localizado na seção “Ajuda” da plataforma.

Nossos Ambientes: designa o endereço eletrônico <<https://portal.resolveja.com.br>> (“Site”) e seus subdomínios

Conta de Acesso: Conta criada para a utilização das funcionalidades dos Ambientes da plataforma **Resolve Já!**.

Layout: Conjunto compreendido entre aparência, design e fluxos do site;

Usuário: é você, pessoa física que faz uso dos serviços e funcionalidades oferecidas pela **Resolve Já!**.

2. DAS FUNCIONALIDADES E ACESSO

2.1. Plataforma. Os serviços oferecidos pela Resolve Já! consistem na gestão de carteira de cobrança de dívidas do Usuário e permite a negociação pelo próprio inadimplente por meio do portal. Assim, a simples adesão à plataforma Resolve Já! não garante a solução ou o adimplemento da dívida em si.

2.2. Apresentação. A Plataforma **Resolve Já!** e suas funcionalidades são apresentadas para os Usuários na maneira como estão disponíveis. A **Resolve Já!** se reserva ao direito de promover constantes aprimoramentos e atualizações, tanto funcionais quanto nos conteúdos e metodologias, sem a necessidade de prévio aviso.

2.2.1. Neste caso, a **Resolve Já!** se compromete a preservar a funcionalidade da plataforma com esforços razoáveis, utilizando *Layout* que respeita a usabilidade e navegabilidade, sempre que possível, bem como exibir as funcionalidades de maneira clara, completa, precisa e suficiente de modo que exista uma correta percepção do que está sendo praticado e proteger, por meio do estado da técnica disponível, os dados coleados pelas funcionalidades disponibilizadas.

2.3. Acesso simultâneo. Para proteger nossos Usuários e a integridade dos dados envolvidos, não serão permitidos acessos simultâneos à Conta de Acesso em mais de um dispositivo ao mesmo tempo.

2.3.1. A **Resolve Já!** poderá recusar, não aprovar, cancelar ou limitar quaisquer solicitações de acessos à área restrita se o Usuário não fornecer os dados corretos. O mesmo será aplicável durante a utilização do **Resolve Já!** se este for utilizado de forma fraudulenta ou de maneira que tente ou viole este Termo, ou quaisquer legislações vigentes.

2.4. Critérios de acesso. A **Resolve Já!** a qualquer momento e a seu exclusivo critério, pode alterar os critérios de elegibilidade de acesso e utilização da Plataforma sem a necessidade de comunicação ou aviso prévio ao Usuário ou qualquer terceiro, sendo de extrema importância que você, ao fazer uso das nossas funcionalidades, sempre verifique as regras vigentes.

2.4.1. A **Resolve Já!** poderá recusar, não aprovar, cancelar ou limitar quaisquer solicitações, caso o Usuário não forneça dados corretos ou verificar que o site foi utilizado de maneira fraudulenta ou contrária aos Termos de Uso.

2.5. Comunicações. Você poderá receber, pelo nosso ambiente virtual, por meio de ferramentas disponíveis no **Resolve Já!**, por meio do e-mail e/ou telefone informados no cadastro, mensagens com avisos, comunicados e pesquisas da **Resolve Já!** Essas pesquisas ajudam a compreender quais produtos e funcionalidades você gosta dentro da plataforma, e o que pode ser feito para melhorar.

3. DO CADASTRO

3.1. Cadastro. Para poder usufruir das funcionalidades e serviços oferecidos nos Nossos Ambientes, você deverá possuir uma Conta de Acesso junto a **Resolve Já!**, hipótese em que serão aplicáveis esses Termos e Condições de Uso dos Nossos Ambientes.

3.2. Integridade das informações. Você é o único responsável pela integridade e veracidade das informações inseridas no seu cadastro na plataforma **Resolve Já!**, bem como por qualquer operação que realizar em Nossos Ambientes, assumindo todos os riscos relacionados a elas, respondendo cível e criminalmente pelos efeitos advindos de uso irregular de informações de terceiros ou informações falsas, inclusive perante terceiros, por qualquer reivindicação que venha a ser apresentada as Órgãos Competentes, seja judicial ou extrajudicialmente.

3.2.1. Você compromete-se a, sempre que houver alteração de seus dados, informar a **Resolve Já!**, por meio dos Canais de Atendimento, para fins de atualização.

3.2. Limite de cadastro. O cadastro na Plataforma é limitado a 01 (um) Usuário por CPF, sendo expressamente vedado que o mesmo Usuário possua mais de um cadastro.

3.3. Exclusão do cadastro. Você poderá solicitar a exclusão do seu Cadastro no **Resolve Já!**, e de suas informações se assim o desejar por meio dos nossos Canais de Atendimento disponibilizados no site, via e-mail ao endereço eletrônico contato@resolveja.com.br.

3.4. Sigilo dos dados do Cadastro. Você deverá manter o sigilo dos dados de sua Conta de Acesso em relação a terceiros e utilizá-lo de maneira individual e intransferível, não disponibilizando, divulgando ou compartilhando sua senha ou qualquer mecanismo de autenticação com quem quer que seja. Caso suspeite que a confidencialidade de sua senha foi violada, **Você** deverá proceder com sua troca ou atualização o mais rápido possível, além de comunicar a **Resolve Já!** através dos Canais de Atendimento, para que possam ser tomadas as devidas providências, quando aplicável.

3.4.1. Todos os acessos e operações realizadas no **Resolve Já!** após o seu acesso bem-sucedido são interpretados como sendo de sua responsabilidade, de forma incontestável, inclusive aqueles derivados de uso indevido ou de divulgação deste para terceiros.

3.5. Integridade das informações. Você é o único responsável pela integridade e veracidade das informações eventualmente inseridas na Plataforma, respondendo civil e criminalmente pelos efeitos advindos de uso irregular de informações de terceiros ou informações falsas.

3.6. Legalidade dos Seus Dados. Não será presumida nenhuma obrigação da **Resolve Já!** quanto ao tratamento de quaisquer dos seus Dados se houver razões para crer que tal tratamento possa imputar a nós qualquer infração de qualquer lei aplicável, ou que a Plataforma esteja sendo utilizada, sob nosso exclusivo critério, para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

4. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1. A **Resolve Já!**, além do disposto ao longo deste Termo, obriga-se a:

- a. Prestar o serviço aos Usuários da Plataforma com os mais elevados padrões éticos e profissionais, e em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, considerando sempre o seu bem-estar e o melhor interesse das partes.
- b. Fornecer informações claras e de forma transparente a respeito dos serviços oferecidos, bem como sobre o atendimento e eventuais benefícios concedidos.
- c. Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, cadastros e informações a que venham ter conhecimento ou acesso, ou que lhes forem confiados em razão do Cadastro.

4.2. O Usuário, além do disposto ao longo deste Termo, obriga-se a:

- a. Fornecer apenas informações precisas e completas.
- b. Manter atualizados todos os seus dados de cadastro e contato no **Resolve Já!**
- c. Verificar atentamente todas as condições e políticas mencionadas neste Termo e cumpri-las.

5. CONTEÚDOS, DADOS SUBMETIDOS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

5.1. Conteúdo. O uso da Plataforma por você não gera qualquer presunção de transferência de propriedade ou licença do conteúdo nele disposto (“Conteúdo”). Por essa razão, você não poderá utilizar sem autorização ou comercializar, no todo ou em parte, o Conteúdo por quaisquer meios, onerosamente ou não, sabendo que se o fizer poderá ser responsabilizado civil e penalmente, por violação a direito da **Resolve Já!** e/ou de qualquer terceiro titular do Conteúdo, conforme aplicável.

5.1.1. Exceto se estabelecido em contrário nos Termos de Uso, todas as notícias, imagens, vídeos e marcas disponibilizadas no site em qualquer idioma ou forma, são de exclusiva propriedade da **Resolve Já!** ou licenciado a ela.

5.1.2. A marca **Resolve Já!** é propriedade registrada e não pode ser reproduzida sem a expressa autorização da empresa. As fotografias e vídeos requerem autorização da empresa para reprodução editorial ou qualquer tipo de uso comercial. Para tanto, pedimos que o usuário entre em contato por meio do endereço eletrônico de nosso contato comercial contato@resolveja.com.br.

5.1.3. A eventual remoção, bloqueio ou suspensão de qualquer Conteúdo ou funcionalidade do Site em decorrência de alguma reclamação deverá ser sempre compreendida como demonstração de boa-fé e intenção de solução amigável de conflitos, jamais como reconhecimento de culpa ou de qualquer infração pela **Resolve Já!** a direito de terceiro.

5.2. Propriedade Intelectual. Todas as informações, notícias, imagens, marcas e informações de mercado disponibilizados na Plataforma em qualquer idioma ou forma, é de exclusiva propriedade

da **Resolve Já!** ou licenciado a ela (“Conteúdo”). O uso da Plataforma pelo usuário não gera qualquer presunção de transferência dessa propriedade ou licença. Por essa razão, você não deverá comercializar, no todo ou em parte, o Conteúdo por quaisquer meios, onerosamente ou não, sabendo que se o fizer poderá ser penalizado civil e penalmente pela **Resolve Já!** e/ou por qualquer terceiro titular do Conteúdo.

5.3. Integridade. O Usuário compromete-se a não acessar áreas de programação da Plataforma, seu banco de dados, códigos fonte ou qualquer outro conjunto de dados disponíveis nestes ambientes, bem como não realizar ou permitir engenharia reversa, nem traduzir, decompilar, copiar, modificar, reproduzir, alugar, sublicenciar, publicar, divulgar, transmitir, emprestar, distribuir ou, de outra maneira, dispor inapropriadamente das funcionalidades da Plataforma

5.3.1. É proibida a utilização de *softwares* de mineração de dados (bots, crawler, spider, etc.), de qualquer tipo ou espécie, além de outro aqui não tipificado que atue de modo similar.

5.3.2. No caso de violação de quaisquer disposições constantes dos Termos de Uso, o usuário deverá indenizar a **Resolve Já!** e terceiros eventualmente lesados por todas as perdas, danos, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, despesas ou outros encargos ocasionados por tal violação, incluindo, mas não se limitando, a honorários advocatícios e despesas judiciais em razão da violação mencionada.

6. ISENÇÃO E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

6.1. Disponibilidade. A **Resolve Já!** envia seus esforços para a manutenção da disponibilidade contínua e permanente da Plataforma. No entanto, pode ocorrer, eventualmente, alguma indisponibilidade temporária decorrente de manutenção necessária ou mesmo gerada por motivo de força maior, como desastres naturais, falhas nos sistemas de comunicação e acesso à internet, ataques cibernéticos invasivos, ou quaisquer fatos de terceiro que fogem da esfera de vigilância e responsabilidade da **Resolve Já!**.

6.1.1. Se isso ocorrer, a **Resolve Já!** fará o que estiver ao seu alcance para restabelecer o acesso à Plataforma o mais breve possível, dentro das limitações técnicas de seus serviços e serviços de terceiros, dos quais depende para ficar online. Por essa razão, o Usuário fica ciente que não poderá pleitear indenização ou reparação de danos no caso de a Plataforma permanecer fora do ar, independente da motivação.

6.1.2. Eventuais procedimentos de manutenção que acarretem a indisponibilidade da Plataforma por longos períodos serão informados por meio dos canais oficiais.

6.1.3. Sem prejuízo de outras condições destes Termos, a **Resolve Já!** não se responsabilizará:

- i. Por quaisquer problemas, *bugs*, *glitches* ou funcionamentos indevidos que ocorrerem nos seus dispositivos e equipamentos;

- ii. Por qualquer dano direto ou indireto ocasionado por eventos de terceiros, a exemplo, mas não se limitando a ataque de *hackers*, falhas no sistema, no servidor ou na conexão à internet, inclusive por ações de *softwares* que possam, de algum modo, danificar ativos físicos ou lógicos em decorrência do acesso, utilização ou navegação na Plataforma, bem como a transferência de dados, arquivos, imagens, textos, áudios ou vídeos contidos na Plataforma;
- iii. Pela navegação em quaisquer *links* externos disponibilizados na Plataforma, sendo seu dever, a leitura dos Termos e Condições de Uso e do Aviso de Privacidade do recurso acessado e agir conforme o determinado; e
- iv. Por verificar, controlar, aprovar ou garantir a adequação ou exatidão das informações ou dados disponibilizados em tais *links*, não sendo, portanto, responsáveis por prejuízos, perdas
- v. ou danos ocorridos pela visita de tais *sites*, cabendo ao interessado verificar a confiabilidade das informações e dados ali exibidos antes de tomar alguma decisão ou praticar algum ato.

7. RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA

7.1. Acesso não autorizado. A **Resolve Já!** não será responsável por eventual acesso de terceiros não autorizados a sua conta, cabendo somente a você a responsabilidade pela guarda de login e senha em local seguro, assim como o não compartilhamento destas informações com terceiros.

7.1.1. Não caberá também a **Resolve Já** a responsabilidade pelo acesso não autorizado proveniente de ataques realizados por hackers ou devido a ações de vírus que venham a acessar as suas informações e seu cadastro.

7.1.2. Caso o Usuário constate ou desconfie que seu cadastro está sendo utilizado por terceiros não autorizados ou que tenha sido vítima de ataque de hackers ou de programas e/ou arquivos maliciosos (vírus), entre em contato imediatamente com a **Resolve Já!** por meio dos Canais de Comunicação disponíveis, para que possam ser tomadas as devidas providências.

PENALIDADES

8.1. Penalidades. O descumprimento de qualquer cláusula deste Termo, poderá gerar: (i) suspensão temporária do Cadastro no **Resolve Já**; (ii) bloqueio e exclusão da sua Conta de Acesso ao **Resolve Já** e/ou (iii) responsabilização nas esferas cível e penal.

8.1.1. O Usuário reconhece desde já e compromete-se durante a utilização do **Resolve Já**, a não realizar quaisquer ações que atentem contra a moralidade, a ética e boa-fé, obrigando-se em nenhuma hipótese divulgar, instigar ou auxiliar a prática de atos ilícitos ou fraudulentos, devendo combatê-los sempre que tomar conhecimento sob pena das previsões da cláusula 8.1 acima.

8. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

8.1. A **Resolve Já!**, para a execução das suas atividades, dependerá do tratamento de dados pessoais, hipótese em que o fará em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física (“Titular”) identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”).

8.2. Para mais informações sobre o tratamento dos Dados Pessoais, você poderá consultar o nosso Aviso [de Privacidade](#), disponibilizada em Nossos Ambientes.

9. OUTRAS DISPOSIÇÕES

9.1. As disposições deste Termo constituem como único documento regulador dos serviços prestados pelo **Resolve Já!**, prevalecendo sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos entre as partes que trate destes serviços.

9.2. Canais de Atendimento. Sempre que necessário esclarecer eventuais dúvidas sobre a Plataforma, você pode usar os seguintes Canais de Atendimento:

E-mail: contato@resolveja.com.br

Telefone: (11) [3576-4500](tel:3576-4500)

9.3. Atualização dos Termos. Este Termo pode ser atualizado a qualquer momento para melhorias, mudanças nas leis ou necessidades da **Resolve Já!**. Por isso, você deve verificar o presente Termo sempre que necessário.

9.4. Novação e renúncia. Se a **Resolve Já** não exigir o cumprimento de alguma condição deste Termo, isso não significa que essas condições não possam ser exigidas no futuro.

9.5. Nulidade. Se alguma parte deste Termo for considerada inválida ou inaplicável, o restante dos Termos continuará valendo normalmente.

9.6. Comunicação. Você reconhece que toda comunicação feita por e-mail, SMS ou WhatsApp é válida e suficiente para tratar de qualquer assunto relacionado à Plataforma.

9.7. Direcionamentos: Os Nossos Ambientes podem levar você a outros Ambientes da **Resolve Já!** que tenham seus próprios Termos de Uso, por conta de suas características específicas.

9.8. Data e hora: Os Nossos Ambientes seguem a data e horários oficiais de Brasília (UTC/GMT - 03:00).

9.9. Lei aplicável e foro: Este Termo segue as leis brasileiras, no idioma português. Qualquer disputa será resolvida no foro do seu domicílio, a menos que a legislação exija um foro específico.

9.10. Assinatura Eletrônica. O presente instrumento é assinado eletronicamente pelas partes, garantindo-se a autoria e integridade das assinaturas eletrônicas nele constantes nos termos do §2º, do art. 10, da Medida Provisória 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, regulamentada pela Decreto 3.996, de 31 de outubro de 2001, e demais leis e normas aplicáveis a essa modalidade de assinatura.