

## FAQ

### Sobre iMarket

#### O que é o iMarket?

Uma plataforma tecnológica que tem como missão ligar a procura a oferta. Com um leque vasto de produtos dos mais diversos sectores Fazemos parcerias com os melhores restaurantes da cidade e levamos até à sua porta a comida que mais ama.

#### Qual a história por trás?

iFome é uma empresa tech 100% Caboverdeana. Após os fundadores da empresa terem regressado a Cabo Verde e deparado com uma enorme dificuldade de conseguir entrega de comida a domicilio, serviço já muito usado no estrangeiro, determinaram a missão de aproximar diversos restaurantes dos consumidores finais.

### Como usar

#### Como Funciona?

O pedido pode ser feito no website, no chatbot do messenger ou no aplicativo iFome, disponível no iOS e Android. Comece por escolher a sua região para ver a lista de restaurantes disponíveis, depois é só escolher a sua comida e fazer o pedido.

Assim que o restaurante recebe o seu pedido, inicia o preparo e embala para que os nossos motoboys possam ir buscar e levar a encomenda até si.

#### Qual o horário de serviço?

Fazemos entregas todos os dias das 12h00 às 23h00, e cada restaurante tem o seu horário de funcionamento.

#### Como será entregue o meu pedido?

Após finalizar o pedido, este é enviado para o restaurante e eles preparam e embalam. Quando pronto os nossos motoboys fazem o levantamento e entregam no endereço indicado.

#### Quais os métodos de pagamento?

É recomendado o pagamento online para uma melhor experiência possível e para garantir a segurança dos nossos motoboys, mas também aceitamos pagamento na entrega no vint4 e em dinheiro.

#### Tem um valor mínimo por compra?

#### Posso pedir mais de um restaurante?

Cada encomenda é limitada a um único restaurante. Mas pode finalizar e iniciar um novo pedido.

### **Como funciona a taxa de entrega?**

### **Como usar um Voucher?**

Se tiver um voucher promocional pode inseri-lo no final da sua encomenda no website ou aplicativo

### **Os preços nos restaurantes e no iFome são os mesmos?**

Nós incentivamos sempre aos restaurantes a usarem os mesmo preços para delivery que os praticados no menu dos restaurantes, contudo poderão haver exceções. Os preços estão claramente expostos no nosso site, para mais questões pfv contactar os restaurantes diretamente.

### **Como fazer para cancelar o meu pedido?**

Desde que o restaurante ainda não tenha iniciado a confecção do seu pedido pode cancelá-lo contactando para o número 5257216. Caso o restaurante já tenha começado a preparar o seu pedido pode na mesma contactar mas não podemos confirmar se será possível ou não.

## **Perguntas sobre o meu pedido**

### **Se estiver algo errado no meu pedido, como fazer?**

Temos uma equipa dedicada que faz o máximo para garantir uma boa experiência aos nossos clientes, desde o momento do pedido até à entrega.

Contudo, percebemos que às vezes algo pode sair do nosso controle e correr mal. Se for o caso pode dispor da nossa linha de apoio ao cliente e reportar o sucedido no número 4366336.

### **Se quiser adicionar algo ao meu pedido, como fazer?**

Pode contactar para a nossa linha de apoio ao cliente: 4366336 que nós garantimos que irá receber todos os produtos que deseja adicionar ao seu pedido.

### **Se o meu pedido estiver atrasado, como fazer?**

Por vezes fatores fora do controle dos nossos motoboys fazem com que o pedido atrase. Faremos sempre o possível para avisar aos nossos clientes do atraso e a nossa equipa irá trabalhar para que chegue o mais rápido possível.

### **Se o motoboy chegar à minha porta e eu já não estiver?**

Se acha que não estará no endereço indicado no horário de entrega previsto por favor contactar e avisar no número 5257216. O motoboy tentou contactá-lo sempre que haja alguma dificuldade ao chegar ao seu endereço, caso ele não consiga, será contactado via a nossa linha de apoio ou via email.

Caso não consigamos falar consigo o motoboy irá esperar um período de 10min antes de ir embora. Neste caso, será cobrado na mesma tendo em conta que o restaurante já preparou o seu pedido e nós fizemos o serviço de entrega.

Para prevenir que isto aconteça convém certificar-se sempre do seu contacto de email e telefone.

## **Privacidade**

Políticas de Privacidade adotadas pelo iFome

A sua privacidade é muito importante para o IFome. Desenvolvemos uma Política de Privacidade que dispõe sobre a maneira como nós obtemos, usamos, divulgamos, transferimos e armazenamos suas informações. Por favor, verifique as nossas práticas de privacidade e nos informe caso disponha de alguma questão adicional.

### **1-Obtenção e Uso de Informações Pessoais**

1. Informações pessoais são dados que podem ser usados para identificar individualmente ou entrar em contato com uma pessoa em específico.
2. Poderá ser solicitado a fornecer suas informações pessoais a qualquer momento, enquanto estiver em contato com o IFome ou com uma empresa afiliada do IFome. O IFome e as suas afiliadas poderão compartilhar essas informações pessoais e utilizá-las de acordo com esta Política de Privacidade. O IFome e suas afiliadas poderão, ainda, combinar essas informações pessoais com outras informações para fornecer e aperfeiçoar nossos produtos, serviços, conteúdo e publicidade.

### **2-Quais informações pessoais obtemos**

1. Ao se inscrever no nosso serviço tornando-se um usuário registrado do IFome, poderemos obter uma série de informações, entre elas, seu nome,

gênero, endereço eletrônico, endereço de correspondência, número de telefone, preferências de contato e informações do cartão de Crédito ou débito (opcional).

2. Ao se inscrever no nosso serviço usando o login de uma conta de uma rede social, estará utilizando as informações pessoais que já forneceu a essa conta, para ser um usuário registrado IFome. As informações que poderemos obter, neste caso, dependem das suas configurações de privacidade junto ao serviço de rede social. Por exemplo, ao utilizar o Facebook para se inscrever, você estará permitindo que o IFome acesse as informações pessoais presentes na sua conta do Facebook.

### 3-Como usamos suas informações pessoais

1. As informações pessoais que obtemos (em alguns casos, em conjunto com informações não-pessoais) nos permitem fornecer-lhe o serviço.

Por exemplo:

- Registro de Usuário. Nós criamos sua Conta de Usuário para seu uso do Serviço, baseado nas informações pessoais fornecidas por você.
- Comunicação. Nós usamos suas informações pessoais para enviar newsletters, bem como outros materiais promocionais e de marketing. Se você não quiser mais fazer parte da nossa lista de mala direta, poderá optar por isso a qualquer momento, alterando as suas preferências. Periodicamente poderemos usar suas informações pessoais para enviar avisos importantes, como comunicados sobre compras, alterações em prazos, condições e políticas. Como estas informações são importantes para a sua interação com o IFOME, você não poderá optar por não receber esse tipo de comunicação.
- Localizar amigos. Você tem a opção de importar seus contatos pessoais (incluindo as informações disponíveis no serviço de rede social) para o Serviço, permitindo assim que você localize seus amigos e seus amigos o localizem.
- Promoções. Se você participar de um concurso, competição ou algum tipo de promoção, poderemos usar as informações que você fornecer para administrar esses programas.
- Outros. Nós também usamos informações pessoais para nos ajudar a desenvolver, fornecer e melhorar os nossos produtos, serviços, conteúdos e publicidade. Também poderemos usar informações pessoais para fins internos, tais como auditoria, análise de dados e pesquisas para aprimorar os produtos, serviços e comunicações com os clientes.

### 4-Sobre avaliações de restaurantes e contatos com o IFome

1. Podemos contactá-lo utilizando as suas informações requisitando a sua opinião a respeito de nossos serviços e para ocasionalmente notificá-lo a

respeito de alterações ou desenvolvimentos importantes no Website ou nos nossos serviços.

2. Por favor note que o envio de comentários e feedback com relação ao Website e os serviços de delivery dos parceiros IFome nos autoriza a publicar e utilizar tais comentários e feedback no Website e em quaisquer materiais de marketing ou publicidade. Para tanto, será apenas identificado pelo seu nome de cadastro, foto de perfil e da sua residência.
3. Os feedbacks sobre os serviços de delivery dos RESTAURANTES parceiros também poderão ser compartilhados com os restaurantes a fim de conhecimento e para eventuais contatos dos RESTAURANTES com o USUÁRIO com o intuito de solucionar um problema.
4. Os comentários e notas atribuídos pelo usuário na avaliação de seu pedido devem constar única e exclusivamente a experiência junto ao Restaurante Delivery em questão.
5. Problemas, críticas, sugestões ou contatos com o IFome devem ser direcionados para os canais apropriados do Atendimento ao Cliente IFome.
6. Quaisquer comentários ou feedback enviados pelo Website não devem:
  - (a) Conter qualquer material difamatório, obsceno ou ofensivo;
  - (b) promover a violência ou discriminação;
  - (c) infringir os direitos de propriedade intelectual de terceiros;
  - (d) quebrar qualquer direito legal de propriedade de um terceiro (assim como um dever de sigilo);
  - (e) promover atividade ilegal ou invadir a privacidade de terceiros;
  - (f) dar a impressão de que são originados por nós;
  - (g) ser utilizados para se passar por outra pessoa ou representar incorretamente sua afiliação a outra pessoa.

4.7 Os atos proibidos relacionados na Cláusula 4.6 acima não são exaustivos.

4.8 O IFome se reserva o direito de editar ou mesmo excluir os comentários e informações que violem os termos citados nas cláusulas acima.

## 5-Obtenção e Uso de Informações Não-Pessoais

1. Nós também obteremos informações não-pessoais, ou seja, dados que não permitem a associação direta com qualquer pessoa especificamente. Nós poderemos obter, usar, transferir e divulgar informações não-pessoais para

qualquer finalidade. São exemplos de dados não-pessoais, não se limitando a esses, idade, preferências individuais, idioma, e código Postal.

2. Nós também poderemos obter informações sobre as atividades dos usuários no nosso site. Essas informações são agregadas e usadas para nos ajudar a fornecer informações abalizadas para os nossos clientes e entender quais partes de nosso site, produtos e serviços atraem mais interesse. Dados agregados são considerados informações não-pessoais para fins desta Política de Privacidade.
3. Se combinarmos informações não-pessoais com informações pessoais, a informação combinada será tratada como informação pessoal enquanto essa informação permanecer combinada.

## 6-Cookies e Outras Tecnologias

1. O site do IFome, os serviços online, os aplicativos interativos, as mensagens de correio eletrônico e o material publicitário poderão usar “cookies” e outras tecnologias tais como pixel tags e web beacons. Essas tecnologias nos ajudam a entender melhor o comportamento do usuário, nos dizem quais partes de nosso site as pessoas visitaram e facilitam e medem a eficácia da publicidade e das pesquisas na web. Nós tratamos as informações obtidas por meio de cookies e outras tecnologias como informações não-pessoais. Entretanto, na medida em que o endereço de IP (Internet Protocol) ou identificadores semelhantes sejam considerados informações pessoais pela lei local, nós também trataremos esses identificadores como informação pessoal. Da mesma forma, na medida em que a informação não-pessoal seja combinada com informação pessoal, nós tratamos a informação combinada como informação pessoal para os fins desta Política de Privacidade.
2. O IFome e os seus parceiros também usam cookies e outras tecnologias para relembrarem informações pessoais quando você usa o site, serviços online e aplicativos. A nossa meta nesses casos é fazer com que a sua experiência com o IFome seja mais conveniente e personalizada. Por exemplo, saber o seu primeiro nome nos permite dar boas-vindas a você na próxima vez em que você acessar. Saber que alguém usando o seu computador ou dispositivo adquiriu determinado produto ou usou um determinado serviço permite fazer com que sua publicidade e comunicações de correio eletrônico sejam mais relevantes para os seus interesses.
3. Se você deseja bloquear os cookies, consulte as orientações do seu navegador.
4. Como ocorre na maioria dos sites, nós obtemos algumas informações automaticamente e armazenamos em arquivos de log. Entre essas informações estão endereços IP, tipo de navegador e idioma, provedor de serviços de Internet (ISP), páginas de consulta e saída, sistema operacional, informações sobre data e horário e dados sobre a sequência de cliques.
5. Nós usamos essas informações para entender e analisar tendências, administrar o site, aprender sobre o comportamento do usuário no site e obter informações demográficas sobre a nossa base de usuários de maneira

geral. O IFome poderá usar essas informações em nossos serviços de marketing e publicidade.

6. Em algumas de nossas mensagens de e-mail, nós usamos uma “URL ...” vinculada ao conteúdo do site do IFome. Quando os clientes clicam em uma dessas URLs, os usuários são enviados para um servidor web diferente antes de chegarem à página de destino no nosso site. Nós monitoramos esses dados de para entender o interesse em determinados tópicos e avaliar a eficácia das comunicações com os nossos clientes. Se você preferir não ser monitorado dessa maneira, não clique em texto nem nos links de imagens nas mensagens de e-mail.
7. Os pixel tags nos permitem enviar mensagens de e-mail em formatos que os clientes possam ler e nos dizer se o e-mail foi aberto ou não. Nós podemos usar essas informações para reduzir ou eliminar as mensagens enviadas aos clientes.
8. A qualquer momento, caso não queira mais receber futuros contatos via e-mail formato newsletter, basta acessar o link de descadastramento no e-mail.

## 7-Política referente a dados coletados pelo Google

1. O IFome utiliza a Publicidade de Visualização do Google, e implementa a funcionalidade de Remarketing para anunciar online. Desta forma, fornecedores terceiros, incluindo o Google, mostram os nossos anúncios em Websites na Internet.
2. O IFome utiliza, assim como os fornecedores terceiros, incluindo o Google, cookies originais (como o cookie do Google Analytics) e cookies de terceiros (como o cookie DoubleClick) em conjunto para informar, otimizar e publicar anúncios com base nas visitas passadas de alguém ao seu Website.
3. Os visitantes podem excluir a Publicidade de Visualização do Google Analytics e personalizar anúncios na Rede de Display da Google com o Gestor das Preferências de Anúncios. Assim como podem também fazer o download da extensão do navegador para desativar o Google Analytics.

## 8-Política de rastreamento de anúncios do Facebook

1. Temos o compromisso de proteger os usuários e seus dados. Para limitar os tipos de dados que podem ser obtidos sobre os usuários por meio das tecnologias de acompanhamento de anúncios, e permitir ao mesmo tempo que os anunciantes obtenham as informações de campanha de que precisam, adotamos as inclusões abaixo em nossas políticas que regem os anúncios no Facebook.
2. Os dados obtidos em consequência da exibição de uma propaganda a um usuário (“Dados de acompanhamento de impressão”) são permitidos somente em alguns produtos de propaganda, conforme estabelecido pelo Facebook. Os dados de rastreamento de impressão não podem ser obtidos em qualquer produto de propaganda leiloado.

3. O fornecedor que obtêm dados de rastreamento de impressão (“rastreador de anúncios de terceiros”) deve ser certificado pelo Facebook. Os rastreadores de anúncios de terceiros não certificados pelo Facebook até 1 de Março de 2017 não serão autorizados a implementar qualquer tecnologia que obtenha dados de rastreamento de impressão, incluindo pixels ou marcas de rastreamento.
4. Os dados obtidos em consequência do clique em uma propaganda (“dados de rastreamento de clique”) por um usuário são permitidos na maioria dos produtos de propaganda. Os dados de rastreamento de clique podem ser obtidos por meio do uso de uma única URL de rastreamento fora do Facebook. Os dados de rastreamento de clique não incluem dados relacionados às ações paralelas do usuário, como clicar no botão Curtir, responder a um evento ou a uma enquete.

## 9-Divulgação para terceiros

1. Usuários do IFome. Quando se inscreve no Serviço e submete informações pessoais para criar um perfil ou coleção visual, outros usuários podem ver seu nome e foto. Se você optou por fornecer informações pessoais adicionais em seu perfil, usuários do IFome conseguem ver tais informações adicionais, incluindo, mas não se limitando a, localização, site e informações biográficas. Fornecer informação adicional é opcional. Nós recomendamos que você proteja e não divulgue qualquer informação que você considere sensível ou confidencial.
2. Prestadores de Serviço. Nós podemos utilizar empresas terceirizadas e indivíduos para facilitar nosso Serviço, prover o Serviço em nosso nome, executar atividades relacionadas ao Serviço, incluindo, mas não se limitando à, manutenção dos serviços, gerenciamento de banco de dados, análise de dados e melhoria de funcionalidades, ou nos auxiliar em analisar como o nosso Serviço é usado. Essas empresas ou indivíduos têm acesso à sua informação pessoal apenas para executar tarefas em nosso favor e são obrigados a não usar ou divulgar tais informações para nenhuma outra finalidade.
3. Serviços de Redes Sociais. Nós podemos divulgar informações de sua conta no IFome (incluindo informações pessoais) para o serviço de rede social ligado à sua conta IFome. Nós permitimos que os Usuários conectem suas contas de serviços de redes sociais aos nossos Serviços. Os usuários poderão então postar atividades recentes em nossos serviços de volta para suas contas de redes sociais. Se você não quiser mais postar suas atividades em sua conta de rede social, poderá fazê-lo a qualquer momento, alterando as suas preferências.
4. Outros. O IFome poderá ser obrigado por lei, processo, litígio e/ou determinações de autoridades públicas ou governamentais dentro ou fora do país em que você reside, a divulgar suas informações pessoais. Nós também poderemos divulgar informações sobre você se entendermos que essa divulgação tem por finalidade a segurança nacional, exigência legal ou outros assuntos de importância pública ou quando a divulgação for necessária ou



apropriada. Nós também poderemos divulgar informações sobre você se nós entendermos que a divulgação é razoavelmente necessária para fazer valer nossos termos e condições ou proteger nossas operações ou usuários. Além disso, no caso de uma reestruturação, fusão ou venda, poderemos transferir toda e qualquer informação pessoal que obtivemos ao terceiro aplicável.

## 10-Proteção de Informações Pessoais

1. O IFome toma precauções, entre elas medidas administrativas, técnicas e físicas, para proteger as suas informações pessoais contra perda, roubo, uso indevido, bem como contra acesso não autorizado, divulgação, alteração e destruição.

## 11-Integridade e Retenção de Informações Pessoais

1. O IFome o ajuda a manter as suas informações pessoais precisas, completas e atualizadas. Nós retemos suas informações pessoais pelo período necessário para atender as finalidades apresentadas nesta Política de Privacidade, a menos que um período maior de retenção seja necessário ou permitido por lei.

## 12-Direcionamento a outros sites e serviços

1. Nossos Serviços contém links para outros websites e serviços online terceiros. Se você escolher visitar outro website ou serviço online clicando em um link, você será redirecionado para o website ou serviço online terceiro. O fato de direcionarmos para um website ou serviço online não é um endosso, autorização ou representação de filiação a esse terceiro, nem é um endosso de suas políticas ou práticas de privacidade ou segurança da informação. Nós não exercemos controle sobre websites e serviços online terceiros e o aconselhamos a ler as políticas de privacidade e termos de uso antes de prover qualquer informação ou usar outros websites ou serviços.

## 13-Crianças

1. Esse serviço não é direcionado a crianças menores de 13 anos. Nós não obtemos intencionalmente informações pessoais de crianças menores de 13 anos. Se tomarmos conhecimento de que obtivemos informações pessoais de uma criança menor de 13 anos, tomaremos as medidas para excluir tais informações o mais breve possível. A venda de bebidas alcoólicas só são vendidas para maiores de 18.

## 14-Dúvidas sobre Privacidade

1. Se você tiver algum questionamento ou dúvida com relação à Política de Privacidade do IFome ou qualquer prática descrita aqui, entre em contato conosco através do email [ifomedelivery16@gmail.com](mailto:ifomedelivery16@gmail.com).
2. O IFome poderá atualizar a sua Política de Privacidade periodicamente. Se fizermos alguma alteração na política em termos materiais, colocaremos um aviso no nosso site, juntamente com a Política de Privacidade atualizada.

*Última atualização: 12 de Junho de 2019*