ZENVOU
ESTRATÉGIA DE CRÉDITO

TERMOS DO DIAGNÓSTICO

Termos de Contratação — Diagnóstico de Crédito Zenvou

Versão v1.4, de 3 de novembro de 2026

> Esta é a versão v1.4 dos Termos, guardada sem mudanças. Ela vale para as compras feitas com a versão v1.4 em vigor. A versão vigente fica em zenvou.com.br/diagnostico/termos/.
> Endereço desta versão: zenvou.com.br/diagnostico/termos/v1-4/

Estes termos valem para o Diagnóstico de Crédito contratado com a Zenvou. Leia antes de comprar. Os trechos em **negrito** limitam direitos ou pedem atenção especial; os principais também estão no Resumo.

Resumo (leia antes de comprar)

1. **O que é:** uma análise do seu perfil de crédito, por escrito. Você recebe a Leitura Zenvou de Crédito (1 a 2 páginas, escrita e assinada por Karolina Boaventura), um relatório de consulta de mercado (birôs de crédito), a leitura do seu Registrato e respostas às suas dúvidas por escrito por 15 dias corridos depois da entrega. No pacote, você também tem a call de análise de 40 minutos, feita depois que a Leitura fica pronta, em até 30 dias (item 11.4).
2. **Se você quiser falar antes de comprar, envie o formulário em zenvou.com.br/diagnostico/ ou escreva para o WhatsApp oficial: a Zenvou combina com você uma ligação da Karol, pelo WhatsApp, para entender o seu caso. A ligação é gratuita e não obriga você a nada** (item 5.1). Ela não é obrigatória: você também pode comprar direto pela página de vendas.
3. **Preço fechado:** pacote Diagnóstico + call de análise: R$ 197 para pessoa física ou R$ 297 para empresa, com 1 CNPJ e até 2 sócios (item 5.2).
4. **A compra é feita só pela Kiwify: pelos botões da página de vendas da Zenvou, em zenvou.com.br/credito/, ou pelo link que a Zenvou envia no WhatsApp oficial. Ao concluir a compra, você aceita estes termos.** Pix, boleto ou cartão, à vista ou parcelado, até o número de parcelas mostrado no checkout (hoje, até 6x). **No parcelamento, os juros são**

cobrados pela Kiwify e pagos por quem compra. A taxa vai na página de vendas e na mensagem de compra do WhatsApp. A Zenvou nunca pede pagamento fora do checkout da Kiwify (item 5.10).

5. **Prazo: até 5 dias úteis. A contagem só começa quando três coisas estiverem feitas: compra aprovada, documentos completos e autorizações assinadas (item 6).**
6. **O Diagnóstico não é empréstimo, não é taxa para liberar crédito e não garante aprovação, valor, taxa, prazo de banco nem score.** A decisão é sempre da instituição financeira.
7. **A Leitura compara o que você contou com o que os documentos mostram. Se o quadro for diferente, ela diz isso por escrito, com clareza e sem julgamento. Isso também é entrega do serviço:** "agora não é hora de pedir crédito" também é resultado, e evita um pedido no escuro (item 8).
8. Se, depois do diagnóstico, você decidir pedir crédito por meio de uma plataforma parceira, a Zenvou pode ser remunerada por ela, e isso fica escrito na mensagem de compra. O diagnóstico custa o mesmo, com ou sem pedido de crédito depois.
9. **Um lado só:** se você pedir crédito por uma plataforma parceira, você não paga nada à Zenvou nessa operação (item 9).
10. Você não precisa da Zenvou para pedir crédito: pode ir direto a qualquer banco.
11. Nenhum dado é consultado em birôs de crédito sem a autorização por escrito de cada titular. Você recebe o modelo dessa autorização antes de comprar, junto com o link de compra. Depois da compra, cada titular recebe um link da Autentique e assina a sua pelo celular (item 12.2).
12. Quem contrata a distância tem 7 dias para desistir, conforme o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor. Se desistir nesse prazo, você recebe de volta todo o valor pago, inclusive os juros do parcelamento, pelo reembolso da Kiwify. Como desistir: item 14.
13. **Guarde uma cópia: os documentos que você envia são apagados em até 90 dias depois do fim do serviço (item 12.4).**
14. **Call de análise: ela precisa acontecer em até 30 dias depois do aviso da Zenvou de que a Leitura está disponível. Se ela não acontecer nesse prazo por motivo seu, ou se você avisar que não a quer, o serviço é dado como concluído, sem devolução do valor da call (item 11.4).** Regras de agendamento, remarcação e ausência: item 11. Limites de responsabilidade da Zenvou: item 16.
15. Nunca pedimos senha (do gov.br ou do banco), código recebido por SMS, token ou dados de cartão. Os dados do cartão são digitados só no checkout da Kiwify.

---

1 Quem contrata

1.1 Zenvou (quem presta o serviço)
ZENVOU PRODUTOS E SERVIÇOS DIGITAIS LTDA, CNPJ 59.516.406/0001-74, com endereço na R. Vereador Abrahão João Francisco, 2957, Sala 03 – Box 227, Ressacada, Itajaí/SC, CEP 88307-302. E-mail: contato@zenvou.com.br. WhatsApp: (47) 99961-9477. Quem lê os documentos e escreve a Leitura: Karolina Boaventura.

1.2 Você (quem contrata)
Os seus dados são os que você informa no checkout da Kiwify. Se faltar algum, a Zenvou pede por escrito, por e-mail, depois da compra, e nunca pede CPF pelo WhatsApp. Confira:

- **Pessoa física:** nome completo, CPF, e-mail e WhatsApp.
- **Empresa:** razão social, CNPJ, representante legal (nome, CPF e cargo), e-mail e WhatsApp, e nome, CPF e e-mail ou WhatsApp de cada sócio incluído (até 2). O contato do sócio serve para ele receber o link da Autentique e assinar a autorização dele (item 12.2).

1.3 Quem pode contratar
Pessoa física maior de 18 anos, para analisar o próprio CPF. Empresa, pelo representante legal com poderes pelo contrato social. O CPF analisado é sempre o de quem contrata ou, no Diagnóstico de empresa, o de cada sócio incluído, com a autorização dele.

1.4 MEI e empresas com mais de 2 sócios

- **MEI:** contrata como empresa, e o titular assina também a autorização de pessoa física. Para desistência, foro e dados, o MEI segue as regras de consumidor pessoa física.
- **Mais de 2 sócios:** o 3º sócio em diante não entra no pacote do item 5.2. Se fizer sentido incluí-lo, a Zenvou informa a oferta e o valor por escrito, na mensagem de compra, antes da compra.

---

2 Palavras usadas nestes termos

- **Diagnóstico:** o serviço destes termos, para pessoa física (1 CPF) ou para empresa (1 CNPJ + até 2 sócios), no pacote do item 5.2.
- **Pacote:** o Diagnóstico + a call de análise de 40 minutos, vendido pela página de vendas ou pelo link de compra enviado depois da ligação de levantamento (item 5.2).
- **Leitura Zenvou de Crédito ("Leitura"):** o parecer escrito e assinado por Karolina Boaventura, de 1 a 2 páginas, descrito no item 3.1.

— **Relatório complementar:** o relatório de consulta de mercado (birôs de crédito) gerado pela plataforma de consulta e entregue junto com a Leitura, em arquivo separado.

— **Registrato:** relatório gratuito do Banco Central com as informações do SCR (Sistema de Informações de Créditos, em que os bancos informam empréstimos, financiamentos e cartões), emitido pelo próprio titular.

— **Plataforma de consulta:** a empresa que faz a consulta de mercado e gera o relatório complementar. O nome e o CNPJ dela vão escritos na autorização de consulta que cada titular assina antes de qualquer consulta (item 12.2), e você pode pedi-los a qualquer momento por contato@zenvou.com.br. Se a plataforma mudar, vale o item 6.6, c.

— **Plataforma parceira:** a empresa por meio da qual você pode, se decidir depois do Diagnóstico, pedir crédito, e que pode remunerar a Zenvou por isso (item 9). O nome, o CNPJ e o teto dessa remuneração vão por escrito antes de qualquer encaminhamento, junto com o pedido da nova autorização do item 9.2, d.

— **Mesma empresa nos dois papéis:** se a plataforma de consulta também receber pedidos de crédito, isso fica escrito na mensagem de compra (item 9.2, e).

— **Kiwify:** a plataforma de pagamentos em que a compra é feita. Ela cuida do checkout, da cobrança, do parcelamento e dos reembolsos. A Kiwify não presta o Diagnóstico.

— **Checkout:** a página de compra da Kiwify, em que você informa os seus dados, escolhe a forma de pagamento e conclui a compra.

— **Autentique:** a plataforma de assinatura eletrônica em que cada titular assina a autorização de consulta. Cada um recebe um link da Autentique e assina pelo celular (item 12.2).

— **Aviso de Leitura disponível:** a mensagem da Zenvou, pelo WhatsApp, pelo canal de entrega (item 3.6) ou pelos dois, que diz que a Leitura está pronta e disponível para você. O prazo da call (item 11.4) conta da data desse aviso.

— **Ligação de levantamento:** a ligação gratuita da Karol, pelo WhatsApp, antes da compra, para quem envia o formulário do site ou escreve para o WhatsApp oficial e quer falar antes de comprar (item 5.1).

— **Página de vendas ou mensagem de compra:** o que apresenta a compra antes do pagamento. A página de vendas é a página da Zenvou em zenvou.com.br/credito/, com os botões de compra. A mensagem de compra é a mensagem da Zenvou pelo WhatsApp, enviada depois da ligação de levantamento, que pode ir dividida em duas, enviadas juntas. As duas trazem as mesmas informações antes do pagamento: o link de compra, a oferta, o valor, a taxa de juros do parcelamento e o número máximo de parcelas, a regra do prazo da call (item 11.4), o link destes termos com a versão, o modelo da autorização de consulta, a informação de que a Zenvou pode

ser remunerada por uma plataforma parceira (item 9.2, b) e os dados da Zenvou (item 1.1). Quando estes termos falam em "mensagem de compra", valem as duas, conforme o caminho da sua compra.

- **Titular:** cada pessoa ou empresa cujos dados são consultados. No Diagnóstico de pessoa física, você. No de empresa, a empresa e cada sócio incluído.
- **Dias úteis:** segunda a sexta, exceto feriados nacionais e feriados em Itajaí/SC.
- **Dias corridos:** quando estes termos falam só em "dias", contam sábados, domingos e feriados.
- **Compra aprovada:** a compra com o pagamento aprovado pela Kiwify. No boleto, isso acontece depois que ele é compensado.
- **Documentos completos:** todos os documentos da lista do item 7 para o seu caso, legíveis e do período pedido. Se a Zenvou não avisar o que falta no prazo do item 6.3, os documentos enviados contam como completos.
- **Fim do serviço:** o último destes dias: o fim do prazo das dúvidas por escrito; ou o dia da call ou, se ela não acontecer, o fim do prazo de 30 dias para fazê-la (item 11.4) ou o dia em que você avisar que não a quer (item 15.5). Se houver desistência ou encerramento antes, é o dia dele.

---

3 O que você contrata

3.1 **Leitura Zenvou de Crédito.** Parecer de 1 a 2 páginas, escrito e assinado por Karolina Boaventura, com:

1. o seu objetivo, em uma frase;
2. o que foi declarado e o que os documentos mostram;
3. o que o banco tende a ver;
4. o que resolver primeiro, e em que ordem;
5. o que a Zenvou não recomenda fazer agora;
6. o próximo passo.

3.2 **Relatório complementar de consulta de mercado.** Relatório com informações de crédito ligadas ao CPF ou ao CNPJ de cada titular, vindas de birôs de crédito, gerado pela plataforma de consulta com a autorização por escrito de cada titular e entregue junto com a Leitura, em arquivo separado.
O relatório pode trazer pontuações e estimativas automáticas, feitas pela plataforma. Elas não são aprovação nem oferta de crédito. Se o relatório trouxer limite, valor ou classificação de viabilidade, a Leitura diz, no primeiro parágrafo, se os documentos confirmam esse número e que ele não é o valor que o banco vai aprovar.

3.3 **Leitura do Registrato.** O SCR do Banco Central entra na Leitura pelo Registrato que você (ou, no caso da empresa, o representante legal ou o contador) emite e envia.

3.4 **Dúvidas por escrito.** Pelo WhatsApp ou por e-mail, por 15 dias corridos depois da entrega da Leitura (item 3.6), mesmo que a call aconteça depois, respondidas no horário de atendimento, em até 2 dias úteis. Cobrem o conteúdo da Leitura. **Não incluem refazer a Leitura com documentos novos nem analisar pedidos ou propostas de banco que surgirem depois.**

3.5 **Call de análise.** Incluída no pacote. **Ela precisa acontecer em até 30 dias depois do aviso de Leitura disponível (item 11.4).** Regras no item 11.

3.6 **Como a Leitura é entregue.** Em PDF, pelo canal indicado na confirmação da compra (item 5.7), o mesmo usado para os documentos (item 7.4). O relatório complementar vai junto, em arquivo separado. Quando a Leitura fica pronta, a Zenvou avisa que ela está disponível, pelo WhatsApp, pelo canal de entrega ou pelos dois (item 2, "Aviso de Leitura disponível").

3.7 **Diagnóstico de empresa.** Cobre 1 CNPJ e até 2 sócios, porque o banco olha a empresa e também quem está por trás dela. Os dados de cada sócio só são consultados e só entram na Leitura da empresa com a autorização por escrito dele (item 12). A Leitura da empresa vai ao representante legal e pode ser vista pelos outros sócios. Se um titular não autorizar, vale o item 6.5.

3.8 **Compromisso da Zenvou.** A Zenvou se compromete a fazer a Leitura com cuidado técnico, com base nos documentos enviados e nas consultas autorizadas, e dentro do prazo. **A Zenvou não se compromete com o resultado de nenhum pedido de crédito, porque essa decisão é da instituição financeira.**

3.9 **Correção.** Se a Leitura tiver um erro da Zenvou (por exemplo, um número copiado errado ou um documento lido de forma errada), a Zenvou corrige sem custo, em até 3 dias úteis depois do seu aviso, sem prejuízo dos seus direitos do Código de Defesa do Consumidor. Avise de preferência dentro do prazo das dúvidas por escrito, enquanto os documentos ainda estão guardados. Isso não reduz os prazos que a lei dá a você para reclamar.

---

4 O que o Diagnóstico não é

— **Não é empréstimo, financiamento nem oferta de crédito.** A Zenvou não é banco e não empresta dinheiro.

— O diagnóstico não é taxa para liberar crédito: é um serviço com entrega própria. Nenhum pagamento antecipado libera ou garante crédito.

- **Não é aprovação, pré-aprovação nem simulação de crédito.** Não garante aprovação, valor, taxa, prazo de banco nem score. A decisão é sempre da instituição financeira.
- Não retira restrições e não negocia dívidas por si só. Se o seu caso pedir isso, a Leitura diz, e você decide o que fazer.
- Não é parecer jurídico, contábil nem tributário. Processo, execução fiscal, conta bloqueada ou apontamento no Banco Central aparecem na Leitura, mas pedem um especialista.
- Não é pedido de crédito: nenhum pedido é feito em seu nome na ligação de levantamento, durante o Diagnóstico nem na call.
- Você não precisa da Zenvou para pedir crédito: pode ir direto a qualquer banco.

A Zenvou não é instituição financeira. Atuamos em diagnóstico, reorganização e preparação para o crédito. Resultados dependem de análise individual.

---

5 Ligação, compra e pagamento

5.1 **Antes da compra, se você quiser: a ligação de levantamento.** Se você preferir falar com a Karol antes de comprar, envie o formulário do site, em zenvou.com.br/diagnostico/, ou escreva para o WhatsApp oficial da Zenvou. A Zenvou responde pelo WhatsApp para combinar uma ligação de cerca de 15 minutos com a Karol, de segunda a sexta, das 14h às 17h: na hora, se der, ou num horário combinado. A Karol liga para você pelo WhatsApp. Se não conseguir falar com você no horário combinado, ela manda uma mensagem no mesmo número para remarcar.

- **A ligação é gratuita e não obriga você a comprar nada.** Ela serve para a Karol entender o seu caso e explicar como o Diagnóstico funciona.
- **A ligação não é o Diagnóstico:** nela, nenhum documento é analisado, nenhum dado é consultado em birôs de crédito e nenhum pedido de crédito é feito.
- Na ligação, a Karol não pede documentos, senha, código recebido por SMS, token ou dados de cartão.
- Se o Diagnóstico fizer sentido para o seu caso, a Karol envia pelo WhatsApp a mensagem de compra (item 2). Se não fizer sentido agora, ela diz isso com clareza e não envia o link.
- Não há prazo para decidir.
- A ligação não é obrigatória: você também pode comprar direto pela página de vendas (item 5.4).

5.2 **Pacote e valores**

Pacote	Pessoa física (1 CPF)	Empresa (CNPJ + até 2 sócios)
Diagnóstico + call de análise de 40 min	R$ 197	R$ 297

- **O pacote é vendido pela página de vendas, em zenvou.com.br/credito/, e pelo link de compra enviado depois da ligação de levantamento. Nele, a call faz parte da entrega.**
- A call de análise só é vendida junto com o Diagnóstico, no pacote. A ligação de 40 minutos do adicional do Relatório de Crédito Zenvou é outro serviço, com termos próprios (item 11.2).
- **No pacote, a call precisa acontecer em até 30 dias depois do aviso de Leitura disponível. Se ela não acontecer nesse prazo por motivo seu, ou se você avisar que não a quer, o serviço é dado como concluído, sem devolução do valor da call (item 11.4).** Essa regra vai também na página de vendas e na mensagem de compra, antes da compra.
- No pacote, a call vale R$ 50. É esse o valor devolvido quando estes termos falam em devolver o valor da call (item 11.5).

5.3 **Preço fechado.** O valor da oferta é o total que você paga pelo Diagnóstico. Não há taxa extra, cobrança por resultado nem custo de consulta cobrado depois. Os juros do parcelamento, se você parcelar, são cobrados pela Kiwify (item 5.5). Se o valor do checkout for diferente do valor da mensagem de compra, vale o menor, e a Zenvou devolve a diferença (item 5.9).

5.4 **Como comprar.** A compra é feita só no checkout da Kiwify: pelos botões da página de vendas, em zenvou.com.br/credito/, ou pelo link da mensagem de compra enviada pelo WhatsApp depois da ligação de levantamento. As duas trazem as mesmas informações antes do pagamento (item 2). Leia estes termos antes de comprar: o link deles vai na página de vendas, na mensagem de compra e na página de compra da Kiwify. **Ao concluir a compra, você aceita estes termos (item 18.3).**

5.5 **Formas de pagamento.** No checkout da Kiwify: Pix, boleto ou cartão de crédito, à vista ou parcelado, até o número de parcelas mostrado no checkout (hoje, até 6x). No Pix, no boleto e no cartão à vista, você paga o valor do item 5.2. **No parcelamento, a Kiwify cobra juros, pagos por quem compra. A taxa de juros vai na mensagem de compra, e o número e o valor das parcelas aparecem no checkout, antes de você confirmar.** Os juros do parcelamento não ficam com a Zenvou.

5.6 **Dados do pagamento.** Os dados do pagamento (por exemplo, o número do cartão) são tratados pela Kiwify, conforme os termos e a política de privacidade dela. **A Zenvou não recebe nem guarda o número do seu cartão.** Da Kiwify, a Zenvou recebe os dados da compra: o que você informou no checkout (como nome, e-mail, CPF ou CNPJ e telefone), a oferta, o valor, a forma de pagamento e a situação da compra.

5.7 **Confirmação da compra.** Depois da compra aprovada, a Kiwify envia o comprovante para o e-mail informado no checkout. A Zenvou confirma por escrito, pelo WhatsApp, em até 1 dia útil, e envia: o PDF destes termos, o canal de envio dos documentos e a lista de documentos. No mesmo prazo, a Zenvou envia pela Autentique a autorização de consulta de cada titular cujos dados já estiverem completos: cada titular recebe um link da Autentique para assinar a sua (item 12.2). Se faltar algum dado (por exemplo, o nome, o CPF ou o contato de um sócio), a autorização desse titular vai em até 1 dia útil depois que você o informar. Você já recebeu o modelo das autorizações antes de comprar. A nota fiscal de serviço é emitida conforme a legislação.

5.8 **Compra fora do combinado.** Se a compra vier repetida, ou numa oferta que não é a do seu caso (por exemplo, a de pessoa física para analisar uma empresa), a Zenvou avisa por escrito em até 1 dia útil, antes de começar o trabalho, e, conforme o caso:

- devolve a compra repetida, inteira;
- devolve a compra feita na oferta errada, inteira, e envia o link de compra da oferta certa;
- ou, se você preferir não contratar, devolve todo o valor pago.

As devoluções seguem o item 5.9.

5.9 **Devoluções.** Toda devolução prevista nestes termos é pedida à Kiwify ou feita pela Zenvou em até 2 dias úteis depois do seu pedido ou do aviso por escrito que a confirma. A Zenvou avisa por escrito quando fizer.

- **Devolução de todo o valor pago:** pelo reembolso da Kiwify. No cartão e no Pix, volta no mesmo meio de pagamento; no cartão, o estorno pode aparecer em uma ou duas faturas, conforme a data de fechamento. **No boleto, a Kiwify deposita numa conta bancária ou chave Pix no mesmo CPF ou CNPJ usado na compra, que você informa por escrito à Zenvou.** Se você parcelou, os juros do parcelamento também voltam. Se houver taxa de reembolso, ela é paga pela Zenvou.
- **Devolução de parte do valor** (por exemplo, o valor da call, item 11.5, ou a parte do serviço ainda não feita, item 15.1): por Pix, para uma conta em nome de quem comprou, que você informa por escrito. A parte é calculada sobre o valor da oferta (item 5.2), sem os juros do parcelamento.
- **Se o reembolso pela Kiwify não for possível ou não sair nesse prazo** (por exemplo, porque a Kiwify tem um prazo máximo para reembolsar cada venda), ou se alguma parte não voltar por ele (por exemplo, os juros do parcelamento ou a correção

monetária), a Zenvou devolve o que faltar por Pix, do mesmo jeito.

5.10 **Segurança na compra.** O link de compra fica nos botões da página de vendas da Zenvou, em zenvou.com.br/credito/, ou é enviado só pelo WhatsApp oficial da Zenvou, (47) 99961-9477, e abre o checkout da Kiwify, no site kiwify.com.br. **A Zenvou nunca pede pagamento fora do checkout da Kiwify: nem por chave Pix, nem por transferência ou depósito, nem em conta de pessoa física ou no nome da Karol. Se alguém pedir isso em nome da Zenvou ou da Karol, não pague e avise pelo WhatsApp (47) 99961-9477.**

---

6 Prazo e início

6.1 **Prazo.** A Leitura é entregue em até 5 dias úteis. **A contagem começa no dia útil seguinte àquele em que estas três coisas estiverem feitas:**

- (a) compra aprovada;
- (b) documentos completos;
- (c) autorizações assinadas pela Autentique por todos os titulares (ou a sua resposta, no caso do item 6.5).

A consulta de mercado é feita dentro desse prazo, depois que os documentos estiverem completos.

6.2 **Aviso do início.** A Zenvou avisa por escrito a data em que o prazo começou e a data prevista de entrega.

6.3 **Documentos incompletos.** Se faltar algum documento, a Zenvou avisa por escrito o que falta, e por quê, em até 2 dias úteis depois de receber o envio. **Enquanto faltar documento, o prazo não corre.** Se a Zenvou não avisar nesse prazo, os documentos enviados contam como completos e o prazo começa.

6.4 **Se os documentos não ficarem completos.** Se, 30 dias depois da compra aprovada, os documentos ainda não estiverem completos, a Zenvou pergunta por escrito o que você prefere:

- (a) a Leitura só com o que chegou, com essa limitação escrita nela;
- (b) mais prazo para enviar;
- (c) encerrar o Diagnóstico, com devolução de todo o valor pago (item 5.9).

Se você não responder em 15 dias depois de dois avisos por escrito (WhatsApp e e-mail, com pelo menos 7 dias entre eles), a Zenvou encerra o Diagnóstico, devolve todo o valor pago (item 5.9) e avisa por escrito. A data desse aviso é o fim do serviço, para o descarte do item 12.4.

6.5 **Se um titular não autorizar.** Se um titular recusar a autorização, ou não a assinar depois de dois pedidos por escrito, com pelo menos 7 dias entre eles, a Zenvou pergunta por escrito como você prefere seguir:

- (a) **Empresa, sem um dos sócios:** a Leitura da empresa sai sem os dados desse sócio, com essa limitação escrita nela, pelo mesmo preço; ou, se você preferir, o Diagnóstico é encerrado, com devolução de todo o valor pago (item 5.9).
- (b) **Sem a autorização do cliente pessoa física ou da empresa:** o relatório complementar não é feito. Você escolhe entre a Leitura só com os documentos e o Registrato, com essa limitação escrita nela, ou encerrar o Diagnóstico, com devolução de todo o valor pago (item 5.9).

Se você escolher seguir, o prazo começa no dia útil seguinte à sua resposta (e depois dos documentos completos). **Não autorizar não gera multa.**

6.6 **Se o relatório complementar não puder ser gerado.**

- (a) **Falha técnica passageira** (por exemplo, plataforma fora do ar): a Zenvou avisa por escrito, e o prazo fica suspenso por até 5 dias úteis.
- (b) **O relatório não sai**, ou a plataforma não tem dados do titular: a Zenvou pergunta por escrito se você prefere a Leitura só com os documentos e o Registrato, com essa limitação escrita nela, ou encerrar o Diagnóstico, com devolução de todo o valor pago (item 5.9).
- (c) **Troca de plataforma de consulta:** a Zenvou informa por escrito o nome e o CNPJ da nova e só consulta depois de uma nova autorização de cada titular. O prazo recomeça a partir dela.

6.7 **Atraso da Zenvou.** Se a Zenvou não entregar no prazo, avisa por escrito o motivo e uma nova data. **Você escolhe: aceitar a nova data ou desistir e receber de volta todo o valor pago (item 5.9).**

---

7 Documentos e responsabilidade pela veracidade

7.1 Documentos de pessoa física

1. Registrato (SCR) do Banco Central, emitido por você no gov.br;
2. comprovantes de renda recentes (holerite, pró-labore, extrato de benefício ou equivalente);
3. extratos dos últimos 6 meses da(s) conta(s) em que você recebe a renda informada;
4. última declaração de Imposto de Renda, com o recibo;
5. autorização por escrito para a consulta de mercado, assinada pela Autentique (o modelo vai junto com a mensagem de compra).

7.2 **Documentos de empresa**

1. Registrato da empresa, emitido no site do Banco Central com a conta gov.br de quem representa a empresa ou de um colaborador que a empresa cadastrou no gov.br (por exemplo, o contador);
2. relação de faturamento dos últimos 12 meses, assinada pelo contador;
3. extratos da conta PJ dos últimos 6 meses;
4. PGDAS e DEFIS (Simples Nacional) ou ECF (Lucro Presumido ou Real);
5. contrato social e a última alteração;
6. Registrato PF de cada sócio incluído (até 2), emitido por ele mesmo no gov.br;
7. autorização por escrito para a consulta de mercado, assinada pela Autentique: uma da empresa e uma de cada sócio incluído (os modelos vão junto com a mensagem de compra).

7.3 **Você mesmo emite e envia. Nunca pedimos senha (do gov.br ou do banco), código recebido por SMS, token ou dados de cartão.** Quem pedir isso não é a Zenvou.

7.4 **Canal de envio.** Os documentos são enviados pelo canal indicado na confirmação da compra (item 5.7), o mesmo em que a Leitura é entregue (item 3.6).
Documentos enviados por outro canal (por exemplo, o Direct do Instagram), ou antes da compra aprovada, não são usados: a Zenvou pede o reenvio pelo canal certo e apaga, do lado dela, a cópia recebida fora dele. Envie os arquivos sem senha: se o extrato vier protegido, salve uma cópia sem proteção. Nunca mande senha.

7.5 **O que você declara.** Ao enviar documentos e informações, você declara que:

— os documentos são verdadeiros, completos e sem alteração;

— são seus, ou da empresa que você representa, ou você tem a autorização do titular para enviá-los;

— o que você informou no formulário do site, na ligação de levantamento, nas mensagens e no checkout é verdadeiro. Valores informados por faixa são aproximados.

A Leitura depende do que você envia. Por isso, você responde pela veracidade dos documentos e das informações.

7.6 **A Leitura não é auditoria.** A Leitura parte dos documentos que você envia e das consultas autorizadas. Ela não é auditoria nem perícia, e a Zenvou não confere documentos com bancos, Receita Federal ou outros emissores.

7.7 **Documento com problema.** Se um documento estiver ilegível, incompleto ou parecer diferente do original, a Zenvou diz por escrito qual documento e por quê, e pede uma nova emissão. **O prazo fica suspenso só até o novo envio.** Se ficar confirmado que o documento foi alterado, a Zenvou pode encerrar o Diagnóstico (item 15.2).

8 Declarado x documentado

8.1 A Leitura compara o que foi declarado (no formulário do site, na ligação de levantamento e nas mensagens, quando houver) com o que os documentos e as consultas mostram. Valores informados por faixa são aproximados.

8.2 Se os documentos mostrarem um quadro diferente do que foi informado (por exemplo, renda ou faturamento fora da faixa informada, ou uma dívida que não apareceu na conversa), a Leitura registra isso por escrito, com clareza e sem julgamento.

8.3 **Esse registro é entrega válida do serviço, desde que a Leitura traga os 6 itens do item 3.1 e o motivo apontado nos documentos. "Agora não é hora de pedir crédito" também é resultado: evita um pedido no escuro.** Um resultado desfavorável, por si só, não é defeito do serviço.

8.4 A Zenvou guarda o registro "declarado x documentado" (o que foi declarado, o que os documentos mostraram e o que a Leitura disse) pelo prazo do item 12.4, para poder mostrar, se preciso, o que foi informado e o que foi entregue.

9 Remuneração por parceiros e a regra "um lado só"

9.1 Se, depois do diagnóstico, você decidir pedir crédito por meio de uma plataforma parceira, a Zenvou pode ser remunerada por ela, e isso fica escrito na mensagem de compra. O diagnóstico custa o mesmo, com ou sem pedido de crédito depois.

9.2 **Como funciona na prática**

- (a) O preço do Diagnóstico é o mesmo, com ou sem pedido de crédito depois.
- (b) **O que fica escrito na mensagem de compra:** só que a Zenvou pode ser remunerada por uma plataforma parceira e que o diagnóstico custa o mesmo, com ou sem pedido de crédito depois, e, no caso do item (e), que a plataforma parceira é a mesma empresa que faz a consulta. O nome e o CNPJ da plataforma parceira e o valor máximo que a Zenvou pode receber dela vão por escrito antes de qualquer encaminhamento, junto com o pedido da nova autorização do item (d).
- (c) **Um lado só por operação:** nessa operação, a Zenvou só pode ser remunerada pela plataforma. **Você não paga nada à Zenvou por envio, assessoria ou êxito nessa operação. O valor da sua compra paga só o Diagnóstico e a call (item 3), e nenhum encaminhamento é feito antes da entrega da Leitura.**
- (d) Um pedido de crédito, se houver, depende de uma nova decisão sua e de uma nova autorização sua, por escrito. **Estes termos e a autorização de consulta não autorizam nenhum envio dos seus dados para pedido de crédito.**

- (e) **Mesma empresa nos dois papéis:** se a plataforma de consulta também receber pedidos de crédito, isso fica escrito na mensagem de compra. A Zenvou usa a plataforma de consulta só para gerar o relatório: não envia por ela nenhum pedido de crédito em seu nome sem a nova autorização do item (d) e não pede a ela nenhum outro uso dos dados da consulta.
- (f) A plataforma e a instituição financeira têm regras, custos e contratos próprios (por exemplo, juros, tarifas e custo efetivo total), informados por elas.

9.3 Você não precisa da Zenvou para pedir crédito: pode ir direto a qualquer banco.

9.4 **Se a Leitura citar a plataforma parceira.** Se a Leitura indicar a plataforma parceira como caminho, ela diz no mesmo trecho que a Zenvou pode ser remunerada por ela e mostra também o caminho direto em outros bancos.

---

10 Sem venda casada

10.1 O Diagnóstico não é condição para pedir crédito, nem na plataforma parceira nem em nenhuma instituição.

10.2 A ligação de levantamento não obriga você a comprar. Contratar o Diagnóstico não obriga você a pedir crédito, a usar a plataforma parceira nem a contratar outro serviço.

10.3 No pacote, a call faz parte da entrega e fica à sua disposição por 30 dias depois do aviso de Leitura disponível. Você não precisa fazê-la, mas, **se ela não acontecer nesse prazo por motivo seu, ou se você avisar que não a quer, o serviço é dado como concluído, sem devolução do valor da call (item 11.4).** A Leitura foi escrita para se sustentar sozinha.

10.4 Outros serviços da Zenvou não fazem parte destes termos. Se você quiser algum deles no futuro, ele terá oferta, preço e contrato próprios, por escrito, e nunca será condição para o Diagnóstico. O Relatório de Crédito Zenvou e o adicional dele (Rota de Crédito + ligação de 40 minutos + dúvidas por escrito) são outro produto, com os Termos do Relatório de Crédito Zenvou.

---

11 Call de análise

11.1 **O que é.** 40 minutos com Karolina Boaventura, por vídeo, depois que a Leitura estiver pronta. Nunca antes: a conversa parte do documento. Na call, vocês repassam a Leitura ponto a ponto, você tira as dúvidas que não cabem por escrito e a Karol ajuda a montar a ordem dos próximos passos e o que apresentar na conversa com o banco. **A call não é aprovação, e nenhum pedido de crédito é feito nela.**

11.2 **A call no pacote.** A call de análise faz parte da entrega do Diagnóstico, não pode ser retirada na compra e não é vendida separada do Diagnóstico. Ela vale R$ 50 (item 5.2). O prazo para fazê-la está no item 11.4. A ligação de 40 minutos vendida como adicional do Relatório de Crédito Zenvou é outro serviço: ela parte do relatório, não da Leitura, e segue os Termos do Relatório de Crédito Zenvou.

11.3 **Agendamento.** Junto com o aviso de Leitura disponível (item 3.6), a Zenvou oferece pelo menos 3 horários nos 10 dias úteis seguintes, de segunda a sexta, com início entre 14h e 16h20 (horário de Brasília). Se nenhum servir, você pode pedir outros, e a Zenvou oferece novos horários dentro do prazo do item 11.4. A call é feita numa ferramenta de videochamada, e o link vai pelo WhatsApp ou por e-mail.

11.4 **Prazo para fazer a call: 30 dias.** A call precisa acontecer em até 30 dias corridos depois do aviso de Leitura disponível (item 3.6). **Se ela não acontecer nesse prazo por motivo seu (por exemplo, você não escolheu um horário ou não respondeu), ou se você avisar por escrito que não a quer, a call é dada como encerrada e o serviço, como concluído, sem devolução do valor da call.** Se isso acontecer antes do fim do prazo das dúvidas por escrito (item 3.4), elas continuam até o fim desse prazo. Se a call não acontecer no prazo por motivo da Zenvou, vale o item 11.5. Esta regra não muda o seu direito de desistir em 7 dias (item 14).

11.5 **Remarcação.**

- **Por você:** sem custo, uma vez, avisando com pelo menos 24 horas de antecedência. A nova data fica dentro do prazo do item 11.4. Se a Zenvou não tiver horário livre dentro dele, o prazo se estende até a nova data.
- **Pela Zenvou:** ela avisa o quanto antes e oferece novos horários, e o prazo do item 11.4 se estende até a nova data. Se não houver data possível em 30 dias, contados do aviso de remarcação, por motivo da Zenvou, ela devolve o valor da call, R$ 50 (item 5.9).
- **Se a call não acontecer no prazo por motivo da Zenvou** (por exemplo, se ela não oferecer os horários do item 11.3), o serviço não é dado como concluído: a Zenvou oferece novos horários ou, se você preferir, devolve o valor da call, R$ 50 (item 5.9).

11.6 **Atraso e ausência.** A tolerância é de 10 minutos. Imprevistos acontecem: se você avisar antes, a call é remarcada (item 11.5). Se você não entrar e não avisar, a Zenvou oferece um novo horário uma vez, com a mesma regra de prazo da remarcação (item 11.5). **Depois de duas ausências sem aviso, a Zenvou não é obrigada a remarcar, e o serviço é dado como concluído, sem devolução do valor da call.**

11.7 **Queda de conexão.** Se a call cair por problema técnico da Zenvou, o tempo que faltou é completado em outra data, mesmo depois do prazo do item 11.4.

11.8 **Gravação e anotações.** A call não é gravada, a não ser que as duas partes combinem por escrito antes. **As anotações da call são apagadas junto com os documentos, em até 90 dias depois do fim do serviço.**

---

12 Dados pessoais (resumo)

12.1 **Para que, e por que a Zenvou pode usar os dados.** A Zenvou usa os dados só para o Diagnóstico:

- **falar com você pelo WhatsApp antes da compra (a ligação de levantamento e a mensagem de compra):** porque você autorizou, no formulário do site, ou, se você escreveu primeiro, porque você pediu (Política de Privacidade, item 5.7);
- **consultar os birôs de crédito e gerar o relatório complementar:** porque cada titular autoriza, por escrito;
- **identificar você, confirmar a compra, receber e ler os documentos e escrever a Leitura:** porque isso é necessário para cumprir o contrato. Os dados de cada sócio incluído, que não é parte do contrato, são tratados com a autorização por escrito dele;
- **emitir a nota fiscal e guardar os documentos fiscais:** porque a lei obriga;
- **guardar a prova do serviço prestado** (registro da compra, estes termos, autorizações, Leitura e registro "declarado x documentado"): para a Zenvou poder se defender em uma reclamação;
- **dados do representante legal que assina pela empresa:** para identificar quem assina e provar a autorização.

12.2 **Consulta só com autorização.** Consulta a birôs de crédito só com a autorização por escrito de **cada titular**, em documento separado ("Autorização de consulta e tratamento de dados"). Você recebe o modelo junto com a mensagem de compra, antes de comprar. No Diagnóstico de empresa, a empresa (pelo representante legal) e cada sócio incluído assinam a sua. Sem a autorização de um titular, os dados dele não são consultados.
Assinatura pela Autentique. Depois da compra, cada titular recebe um link da Autentique, por e-mail ou WhatsApp, e assina a sua autorização pelo celular. Para registrar a assinatura, a Autentique trata o nome, o e-mail ou o telefone, o CPF e o IP de quem assina, e o registro da assinatura (por exemplo, a data e a hora). A Zenvou recebe o documento assinado e esse registro e os guarda pelo prazo do item 12.4.
A consulta de mercado depende da autorização de cada titular. Sem ela, o relatório complementar não é feito para aquele titular, e vale o item 6.5. Não autorizar ou revogar não gera multa.

12.3 **Com quem os dados são compartilhados.**

- a plataforma de consulta, para fazer a consulta e gerar o relatório. A Zenvou usa a plataforma só para isso e não pede a ela nenhum outro uso dos seus dados. A plataforma tem também a sua própria política de privacidade;
- a Kiwify, que faz o checkout, a cobrança, o parcelamento e os reembolsos. Ela trata os dados de pagamento conforme os termos e a política de privacidade dela;
- a Autentique, para cada titular assinar a autorização de consulta (item 12.2). Ela trata os dados da assinatura conforme a política de privacidade dela;
- o seu contador, só se você marcar essa opção na autorização;
- no Diagnóstico de empresa: o representante legal recebe a Leitura da empresa, que traz o resultado de cada sócio que autorizou, e os outros sócios podem vê-la;
- as ferramentas que a Zenvou usa para prestar o serviço: e-mail (Google Workspace, no endereço contato@zenvou.com.br), mensagens e ligações (WhatsApp) e servidor (Hostinger, no Brasil, onde fica o cadastro de contatos e clientes) e, na call, uma ferramenta de videochamada. O Google e a Meta, dona do WhatsApp, podem tratar dados em servidores fora do Brasil, conforme as políticas de privacidade deles;
- ferramentas de inteligência artificial: os seus documentos só vão a elas com a sua autorização. O CPF, os documentos, o relatório e a Leitura não vão ao assistente de inteligência artificial que a Zenvou usa para organizar o atendimento;
- autoridades, só por obrigação legal ou ordem judicial;
- se você decidir pedir crédito depois: quem for analisar o pedido, só com uma nova autorização sua (item 9.2, d).

Os seus dados não são vendidos nem usados para propaganda. Não são usados para oferta de crédito, a não ser na indicação escrita do item 9.4, dentro da Leitura.

12.4 **Por quanto tempo.**

- **Documentos que você envia, o relatório complementar e as anotações da call: apagados em até 90 dias depois do fim do serviço. Guarde uma cópia.**
- Registro da compra, estes termos, as autorizações, a Leitura e o registro "declarado x documentado": guardados por 5 anos depois do fim do serviço e então apagados.
- Cadastro (nome, WhatsApp, respostas do formulário, registro da autorização e histórico do atendimento, com as anotações da ligação de levantamento): se você comprar, guardado enquanto o atendimento estiver aberto e por 5 anos depois de encerrado, contados da última movimentação no cadastro, e então apagado. Se você não comprar, apagado 12 meses depois do seu último contato com a Zenvou. Das cópias de segurança, o que foi apagado sai em até 8 semanas.

- Nota fiscal e registro do pagamento: guardados até o fim do prazo fiscal e então apagados.
- Na Kiwify, na Autentique e na plataforma de consulta: conforme as regras de cada uma.
- A Zenvou apaga os arquivos e as cópias que estão sob controle dela. As cópias no seu próprio aparelho e nos seus backups ficam com você.

12.5 **Seus direitos.** Você pode pedir, a qualquer momento:

- confirmação de que tratamos seus dados e acesso a eles;
- correção de dados incompletos, errados ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desacordo com a lei;
- portabilidade;
- eliminação dos dados tratados com a sua autorização (menos os que a Zenvou precisa guardar, item 12.4);
- informação sobre com quem os dados foram compartilhados;
- informação sobre a possibilidade de não autorizar e o que acontece nesse caso (item 6.5);
- revisão de estimativas feitas só de forma automática que definam o seu perfil de crédito, e os critérios usados (a Zenvou encaminha o pedido à plataforma de consulta);
- revogação da autorização.

Como pedir: e-mail para contato@zenvou.com.br com o assunto "Dados pessoais", ou pelo WhatsApp (47) 99961-9477. Resposta completa em até 15 dias. Você também pode reclamar à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

12.6 **Mais detalhes.** Na autorização de consulta e na Política de Privacidade, em zenvou.com.br/politica-de-privacidade/.

12.7 **Segurança.** A Zenvou adota medidas para proteger os dados contra acesso indevido, perda e vazamento, e limita o acesso ao necessário. Em caso de incidente que possa causar risco ou dano relevante, a Zenvou comunica os titulares e a ANPD, conforme a lei.

13 Confidencialidade

13.1 A Zenvou mantém sigilo sobre os seus documentos, dados e a Leitura. Só têm acesso Karolina Boaventura e, se houver, quem trabalhar com ela no seu caso, sob dever de sigilo por escrito, além da plataforma de consulta e das ferramentas do item 12.3.

13.2 Exceções: o compartilhamento do item 12.3; ordem judicial ou obrigação legal; e a defesa da Zenvou em reclamação ou processo, só no necessário.

13.3 A Leitura é sua. Você pode mostrá-la a quem quiser (contador, banco, advogado). Pedimos só que não a apresente como aprovação de crédito ou como documento de banco, porque ela não é. O método, os modelos e os textos-padrão da Zenvou continuam sendo da Zenvou.

13.4 A Zenvou não usa o seu caso, o seu nome ou trechos da Leitura em divulgação, nem sem o seu nome, sem a sua autorização por escrito, separada destes termos.

---

14 Desistência em 7 dias (direito de arrependimento)

14.1 Quem contrata a distância tem 7 dias para desistir, conforme o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

14.2 **Contagem.** Os 7 dias contam como diz o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor: a partir da contratação (a sua compra na Kiwify) ou do recebimento do serviço.

14.3 **Como desistir.** Mande uma mensagem simples pelo WhatsApp (47) 99961-9477 ou para contato@zenvou.com.br, por exemplo: "Quero desistir do Diagnóstico". Não precisa explicar o motivo. O pedido vale pela data e pela hora em que a sua mensagem chegou. A Zenvou confirma o recebimento:

- por e-mail: com resposta automática, na hora, em qualquer dia e horário;
- pelo WhatsApp: fora do horário de atendimento, com resposta automática, na hora; no horário de atendimento, a Karol confirma por escrito assim que ler, no mesmo dia.

Depois, a Zenvou responde por escrito no próximo horário de atendimento, com os passos da devolução. Você também pode pedir o reembolso direto na Kiwify, em reembolso.kiwify.com.br.

14.4 **Devolução.** Todo o valor pago, com correção monetária, inclusive os juros do parcelamento, se você parcelou. A devolução segue o item 5.9: pelo reembolso da Kiwify (no boleto, por depósito numa conta ou chave Pix no CPF ou CNPJ da compra), e a Zenvou pede ou aprova o reembolso em até 2 dias úteis depois do seu pedido.

14.5 **Leitura já entregue dentro dos 7 dias.** Se você desistir dentro dos 7 dias, a devolução é integral (item 14.4), mesmo que a Leitura já tenha sido entregue ou a call já tenha acontecido.

14.6 **Sem renúncia.** Nada nestes termos tira ou reduz o seu direito de desistir.

14.7 **Empresas.** A Zenvou aplica a mesma regra de 7 dias também quando quem contrata é empresa.

14.8 **Prazo de garantia da Kiwify.** Se o prazo de garantia mostrado na Kiwify já tiver passado, mas você ainda estiver dentro dos 7 dias do item 14.2, desista pelo WhatsApp ou por e-mail: a Zenvou faz a devolução do mesmo jeito (item 5.9).

14.9 **O que acontece com a desistência.** Nenhuma consulta nova é feita, a call é cancelada sem custo, e os dados seguem o item 12.4.

---

15 Encerramento

15.1 **Por você, depois dos 7 dias e antes da entrega.** Você pode encerrar a qualquer momento, por escrito. Se o prazo do item 6.1 ainda não tiver começado, a Zenvou devolve todo o valor pago. Se já tiver começado, a Zenvou devolve o valor da parte do serviço que ainda não foi feita, com a conta por escrito. A devolução segue o item 5.9.

15.2 **Pela Zenvou, com aviso por escrito e o motivo:**

- (a) documento falso ou alterado, confirmado (item 7.7);
- (b) pedido para omitir, alterar ou esconder informação de banco ou de qualquer instituição, ou para fazer algo ilegal;
- (c) impossibilidade da própria Zenvou de prestar o serviço (por exemplo, doença).

No caso (c), a devolução é integral. Nos casos (a) e (b), a devolução segue a regra do item 15.1.

15.3 **Fim normal.** O serviço termina no "fim do serviço" (item 2). Depois disso, os dados seguem o item 12.4.

15.4 O sigilo (item 13) e as regras de dados (item 12) continuam valendo depois do encerramento.

15.5 **Depois da entrega. Depois da entrega, fora do prazo do item 14, o Diagnóstico está prestado. Discordar do resultado, ou uma decisão de banco, não gera devolução (item 8.3).** Se a Leitura tiver erro da Zenvou, ela corrige (item 3.9); se a correção não resolver, você escolhe entre uma nova Leitura, um abatimento proporcional do preço ou a devolução. **Se você avisar por escrito que não quer a call, ou se ela não acontecer no prazo do item 11.4 por motivo seu, o serviço é dado como concluído, sem devolução do valor da call.**

---

16 Responsabilidades

16.1 A Zenvou responde pelo próprio trabalho: a Leitura, o prazo, o sigilo e o cuidado com os dados, conforme a lei.

16.2 **A Zenvou não responde por:**

- **decisões de crédito de bancos e instituições financeiras (aprovar, negar, valor, taxa, prazo);**
- **informações erradas ou desatualizadas nos birôs, no SCR ou nos documentos enviados que não pudessem ser percebidas com o cuidado do item 3.8. Nesses casos, a Leitura indica como pedir a correção na fonte;**
- **o que você decidir fazer depois da Leitura (pedir crédito ou não, onde e quando): essa decisão é sua. Se a decisão vier de um erro da Zenvou na Leitura, vale o item 3.9, e a Zenvou responde conforme a lei.**

17 Comunicação

17.1 **Canais oficiais.** WhatsApp (47) 99961-9477, de segunda a sexta, das 14h às 17h, e e-mail contato@zenvou.com.br. Mensagens fora desse horário são respondidas no próximo horário de atendimento.

17.2 **Prazo de resposta.** Pedidos de informação, dúvida, reclamação ou cancelamento são respondidos em até 5 dias corridos, em geral antes disso.

17.3 **Avisos por escrito.** Mensagens por esses canais valem como aviso entre as partes. Se você trocar de número ou de e-mail, avise.

17.4 **Segurança.** Nunca pedimos senha (do gov.br ou do banco), código recebido por SMS, token ou dados de cartão, nem por mensagem nem por ligação. O pagamento é feito só no checkout da Kiwify (item 5.10). Na dúvida, confira pelo site oficial zenvou.com.br.

18 Versão, documentos do contrato e aceite

18.1 **Versão.** Estes são os Termos de Contratação do Diagnóstico de Crédito, versão v1.4, de 3 de novembro de 2026. A versão vigente fica em zenvou.com.br/diagnostico/termos/. Esta versão fica guardada, sem mudanças, em zenvou.com.br/diagnostico/termos/v1-4/, com o PDF. A mensagem de compra e a página de compra da Kiwify citam a versão e trazem o link.

18.2 **O que forma o contrato.** (1) a compra no checkout da Kiwify (a oferta, o valor e os seus dados); (2) estes termos; (3) a mensagem de compra, no que ela informa; (4) a(s) autorização(ões) de consulta, cujo modelo você recebe antes de comprar e que cada titular assina pela Autentique. Se houver conflito sobre o valor, vale o item 5.3; sobre a oferta comprada, o item 5.8; no resto, valem estes termos. O tratamento de dados segue também a autorização.

18.3 **Como aceitar.** Leia estes termos antes de comprar. **Ao concluir a compra no checkout da Kiwify, você aceita estes termos, na versão citada na mensagem de compra e na página de compra da Kiwify.** A cobrança e o pagamento seguem também os termos de uso da Kiwify, que aparecem no checkout.

18.4 **Confirmação.** Depois da compra aprovada, a Kiwify envia o comprovante por e-mail, e a Zenvou confirma por escrito, pelo WhatsApp, em até 1 dia útil, com o PDF destes termos (item 5.7).

18.5 **Mudanças.** Uma nova versão destes termos vale só para compras novas. A versão que valia na data da sua compra continua valendo para o seu Diagnóstico.

18.6 **Tolerância.** Se a Zenvou deixar de exigir alguma regra uma vez, isso não muda a regra.

18.7 **Parte inválida.** Se alguma cláusula for considerada inválida, as outras continuam valendo.

19 Lei aplicável e foro

19.1 Estes termos seguem a lei brasileira.

19.2 Se tiver um problema, você pode falar primeiro com a Zenvou pelos canais do item 17: a maior parte das questões se resolve assim. Isso não é obrigatório: você pode procurar o Procon ou a Justiça a qualquer momento.

19.3 **Consumidor (pessoa física e MEI).** Se você for consumidor, pode propor ação no foro do seu domicílio ou em outro que a lei permita, inclusive o Juizado Especial. A Zenvou só pode propor ação contra você no foro do seu domicílio.

19.4 **Empresa, exceto MEI.** Foro de Itajaí/SC.

A Zenvou não é instituição financeira. Atuamos em diagnóstico, reorganização e preparação para o crédito. Resultados dependem de análise individual.

ZENVOU PRODUTOS E SERVIÇOS DIGITAIS LTDA · CNPJ 59.516.406/0001-74 · R. Vereador Abrahão João Francisco, 2957, Sala 03 – Box 227, Ressacada, Itajaí/SC, CEP 88307-302 · contato@zenvou.com.br · WhatsApp (47) 99961-9477, de segunda a sexta, das 14h às 17h.

Termos de Contratação do Diagnóstico de Crédito, versão v1.4, de 3 de novembro de 2026 · https://zenvou.com.br/diagnostico/termos/v1-4/