

Termos e Políticas

Termos de Uso, políticas de comissão e demais documentos legais do marketplace Saara Online.

- [Termos e Condições de Uso](#)

Termos e Condições de Uso

Última atualização: 25 de setembro de 2026.

Estes Termos e Condições de Uso ("Termos") regem a utilização da plataforma **Saara Online** (o "Marketplace", o "Site" ou a "Plataforma"), disponível em saaraonline.com.br e demais domínios e aplicativos operados pela mesma empresa, por Lojistas (vendedores) e Compradores (clientes finais). Ao se cadastrar ou utilizar a Plataforma, você concorda integralmente com estes Termos.

1. Identificação da Empresa

A Plataforma Saara Online é operada sob o CNPJ nº **63.085.723/0001-50**, com sede em **Rua Senhor dos Passos, nº 100, Galpão 1, Centro (Saara), Rio de Janeiro/RJ**.

A empresa está em processo de transformação societária, com previsão de passar a operar sob a razão social **Saara Online Ltda.**, mantendo o mesmo CNPJ, o mesmo nome fantasia e a continuidade integral destes Termos e de todas as obrigações aqui assumidas perante Lojistas e Compradores.

Canal oficial de atendimento e suporte: **suporte@saaraonline.com.br**.

2. Definições

- **Plataforma/Marketplace:** o ambiente digital da Saara Online que conecta Lojistas do Saara (e de outras praças comerciais) a Compradores, intermediando a exibição de produtos, o processamento de pagamentos e a logística de entrega.
- **Lojista/Vendedor/Seller:** pessoa física ou jurídica cadastrada na Plataforma para anunciar e vender produtos.
- **Comprador/Cliente:** pessoa física ou jurídica que adquire produtos anunciados por Lojistas através da Plataforma.
- **Centro de Distribuição (CD):** estrutura física operada pela Saara Online, localizada no Saara, responsável por receber, conferir, embalar e despachar os pedidos dos Lojistas que optarem pela modalidade de envio via CD.
- **Botão Mágico:** ferramenta de inteligência artificial oferecida pela Plataforma para geração assistida de fotos e cadastro de produtos.

3. Objeto

A Saara Online atua exclusivamente como **intermediadora** entre Lojistas e Compradores, fornecendo a infraestrutura tecnológica (vitrine, catálogo, checkout, meios de pagamento via split e, opcionalmente, logística) para viabilizar a venda de produtos de terceiros. A Saara Online **não é fabricante, importadora, nem proprietária dos produtos anunciados**, os quais permanecem, até a efetiva confirmação da compra, sob responsabilidade e propriedade exclusiva de cada Lojista.

4. Cadastro do Lojista

1. O cadastro exige informações verdadeiras, completas e atualizadas, incluindo dados de identificação (CPF/CNPJ), contato, endereço da loja física (quando aplicável) e dados bancários/conta de recebimento para o split de pagamento.
2. O Lojista é o único responsável pela veracidade das informações prestadas e pela regularidade fiscal do seu negócio, incluindo emissão de documentos fiscais quando exigido por lei.
3. A Saara Online pode recusar, suspender ou cancelar cadastros que contenham informações falsas, produtos proibidos, ou que violem estes Termos ou a legislação vigente.
4. Cada Lojista é responsável pela guarda de suas credenciais de acesso ao Painel do Lojista, respondendo por toda atividade realizada com seu login.

5. Planos e Assinatura

A Saara Online oferece planos de assinatura mensal com diferentes limites de produtos cadastrados e cotas de uso do Botão Mágico:

- **Grátis** — plano de entrada, com limite reduzido de produtos.
- **Básico** — R\$ 200/mês.
- **Pro** — R\$ 300/mês.
- **Avançado** — R\$ 400/mês.
- **Personalizado** — condições negociadas caso a caso.

Os valores, limites de produtos e cotas de cada plano podem ser revistos pela Saara Online mediante aviso prévio de, no mínimo, 30 (trinta) dias aos Lojistas ativos, publicado no Painel do Lojista e/ou enviado por e-mail.

6. Comissão sobre Vendas

A Saara Online cobra uma **comissão de 6% (seis por cento)** sobre o valor de cada venda (subtotal de produtos, excluindo frete), retida automaticamente no momento do split de pagamento, independentemente do plano contratado pelo Lojista. Esse percentual é aplicado de forma automática e transparente pela Plataforma e é garantido nestes Termos: qualquer alteração futura na alíquota de comissão será comunicada aos Lojistas com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência e não será aplicada retroativamente a pedidos já realizados.

7. Botão Mágico e Crédito de IA

O Botão Mágico é uma funcionalidade opcional de geração de imagens e cadastro assistido de produtos via inteligência artificial. Cada plano inclui uma cota gratuita mensal de usos; usos excedentes são cobrados por evento, debitados do saldo pré-pago do Lojista ("Crédito de IA"):

- Geração de produto: R\$ 15,00.
- Imagem extra: R\$ 5,00.
- Geração de vídeo: R\$ 120,00.

O Crédito de IA é um saldo pré-pago, recarregável pelo próprio Lojista via Pix diretamente no Painel do Lojista (valores sugeridos: R\$ 50, R\$ 100 ou R\$ 150, podendo o Lojista optar por outros valores). Sem saldo suficiente e sem cota disponível no plano, o uso do Botão Mágico fica bloqueado até nova recarga ou renovação de cota. Créditos não utilizados não são reembolsáveis, exceto em caso de erro comprovado da Plataforma.

8. Produtos Patrocinados, Vitrine e Saara Stories

A Saara Online oferece funcionalidades pagas e opcionais de destaque comercial:

- **Produtos Patrocinados:** destaque de produtos específicos em posições privilegiadas de busca e listagem.
- **Vitrine Saara Online:** destaque de loja e banners pagos na página inicial da Plataforma.
- **Saara Stories:** destaque em formato de círculo/story na página inicial, sujeito a aprovação da Saara Online quanto ao conteúdo.

Os valores e condições vigentes de cada uma dessas funcionalidades são exibidos no Painel do Lojista no momento da contratação.

9. Pagamentos e Repasse (Split)

1. Os pagamentos dos Compradores são processados por instituição de pagamento parceira (atualmente, Pagar.me), que realiza o split automático entre a Saara Online (comissão, taxas e eventuais mensalidades) e o Lojista (valor líquido da venda).
2. Sobre pedidos com frete pago (não aplicável a retirada em loja), incide uma **taxa de manuseio logístico** de R\$ 2,50 por Lojista envolvido no pedido, elevada para R\$ 15,00 quando o subtotal de produtos daquele Lojista naquele pedido for igual ou superior a R\$ 1.000,00, em razão do maior cuidado e responsabilidade exigidos no manuseio de mercadorias de maior valor.
3. O repasse do saldo disponível ao Lojista ocorre de duas formas: (a) **repasse automático**, processado quando o saldo disponível atinge o mínimo de R\$ 100,00; ou (b) **saque sob demanda**, solicitado a qualquer momento pelo Lojista no Painel, sem valor mínimo.
4. A Saara Online pode reter valores em caso de fundada suspeita de fraude, chargeback, disputa aberta pelo Comprador, ou descumprimento destes Termos pelo Lojista, até a resolução da pendência.

10. Logística e Envio

O Lojista pode optar, a cada pedido ou por configuração padrão, entre:

- **Retirada em loja:** o Comprador retira o produto diretamente no estabelecimento do Lojista, sem custo de frete pela Plataforma.
- **Envio via Centro de Distribuição (CD):** o Lojista leva ou disponibiliza o produto ao CD da Saara Online, que realiza a conferência, embalagem, emissão de etiqueta/documento de conteúdo e despacho via transportadora parceira (ex.: Correios, Jadlog, J&T, entre outras disponíveis).
- **Frete Expresso:** modalidade de entrega rápida por motoboy próprio do CD, restrita a zonas de CEP elegíveis, quando ativada pela Plataforma.

O prazo de guarda no CD, o horário de coleta e as regras de divergência de peso/dimensão declaradas seguem os procedimentos operacionais informados ao Lojista no Painel. Cabe ao Lojista declarar corretamente o conteúdo, peso e valor do produto para fins de emissão de documento fiscal/documento de conteúdo e cálculo correto do frete. A Saara Online não se responsabiliza por atrasos exclusivamente atribuíveis à transportadora terceira contratada.

11. Cancelamento, Trocas e Devoluções

1. O Comprador tem direito de arrependimento em até 7 (sete) dias corridos após o recebimento do produto, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, para compras realizadas fora do estabelecimento físico.
2. Trocas por defeito seguem o Código de Defesa do Consumidor (garantia legal de 30 ou 90 dias, conforme o tipo de produto).
3. A responsabilidade primária por atender solicitações de troca, devolução ou reembolso relativas às características do produto é do **Lojista**, que deve manter política de trocas visível e cumprir os prazos legais.
4. A Saara Online pode intermediar disputas entre Comprador e Lojista e, em caso de comprovada falha do Lojista, poderá reter ou estornar valores do repasse correspondente.

12. Propriedade Intelectual e Conteúdo Gerado por IA

1. Marcas, layout, código-fonte e identidade visual da Plataforma são de propriedade exclusiva da Saara Online.
2. Fotos, descrições e demais conteúdos enviados pelo Lojista permanecem de sua titularidade, mas o Lojista concede à Saara Online licença gratuita, não exclusiva e mundial para exibir, reproduzir e adaptar esse conteúdo dentro da Plataforma e em seus canais de marketing.
3. Imagens geradas via Botão Mágico (inteligência artificial) a partir de fotos ou descrições enviadas pelo Lojista podem ser livremente utilizadas pelo Lojista para os fins do seu anúncio na Plataforma. O Lojista declara possuir os direitos sobre o produto/imagem original utilizado como base para a geração por IA, isentando a Saara Online de responsabilidade por uso indevido de imagem de terceiros pelo Lojista.

13. Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

A Saara Online trata dados pessoais de Lojistas e Compradores em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), coletando apenas os dados necessários à operação da Plataforma (cadastro, pagamento, entrega e suporte), não os comercializando com terceiros para fins alheios à prestação do serviço. Titulares de dados podem exercer seus direitos (acesso, correção, exclusão, portabilidade) mediante solicitação ao canal **suporte@saaraonline.com.br**.

14. Obrigações do Lojista

- Manter estoque e informações de produto atualizados e verdadeiros.
- Cumprir prazos de entrega/disponibilização ao CD informados no Painel.
- Emitir documento fiscal quando exigido por sua condição tributária.
- Não anunciar produtos proibidos, falsificados, ou que violem direitos de terceiros.
- Responder por danos causados a Compradores em razão de vícios ou defeitos do produto.

15. Obrigações da Saara Online

- Manter a Plataforma disponível, ressalvadas manutenções programadas e eventos de força maior.
- Processar corretamente o split de pagamento conforme as regras destes Termos.
- Disponibilizar canal de suporte para Lojistas e Compradores.
- Comunicar previamente alterações relevantes de comissão, taxas ou funcionalidades pagas.

16. Suspensão e Encerramento de Conta

A Saara Online pode advertir, suspender temporariamente ou encerrar definitivamente a conta de um Lojista ou Comprador em caso de: fraude comprovada, reincidência em reclamações fundamentadas de Compradores, descumprimento destes Termos, inadimplência de mensalidade de plano, ou determinação legal/judicial. Sempre que possível, o Lojista será notificado previamente e terá oportunidade de regularizar a pendência, exceto em casos de fraude ou risco imediato à Plataforma ou a terceiros, quando a suspensão poderá ser imediata.

17. Limitação de Responsabilidade

A Saara Online não se responsabiliza por: (a) qualidade, autenticidade, legalidade ou adequação dos produtos anunciados pelos Lojistas; (b) danos indiretos decorrentes do uso da Plataforma; (c) indisponibilidades causadas por terceiros (transportadoras, instituições de pagamento, provedores de infraestrutura). A responsabilidade da Saara Online, quando aplicável, está limitada ao valor efetivamente recebido a título de comissão na transação questionada.

18. Alterações destes Termos

Estes Termos podem ser atualizados a qualquer momento para refletir mudanças legais, operacionais ou comerciais. Alterações relevantes serão comunicadas no Painel do Lojista e/ou por e-mail com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exceto quando exigido cumprimento imediato de determinação legal. O uso continuado da Plataforma após a entrada em vigor das alterações constitui aceite.

19. Disposições Gerais e Foro

Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Fica eleito o foro da Comarca da **Capital do Estado do Rio de Janeiro** para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvado o foro de domicílio do consumidor, quando aplicável por força de lei.

20. Contato

Dúvidas, solicitações ou reclamações relacionadas a estes Termos devem ser encaminhadas para: **suporte@saaraonline.com.br**.