

Termos e Condições de Uso das Plataformas e Serviços Prestados pelo QuintoAndar

Data da última alteração: 08/01/2026

Índice

1. Visão geral e aceite dos Termos	1
2. Definições importantes	2
3. Nossos Serviços	3
3.1. Locação de Imóveis	3
3.1.1. Pagamentos	3
3.1.2. Passo a Passo da Proposta ao Contrato de Locação	4
3.2. Compra e Venda de Imóveis	5
3.2.1. Pagamentos	5
3.2.2. Passo a Passo da Compra e Venda	5
3.2.3. Correspondente Bancário (Corban)	6
3.3. Dados e Transparência do Mercado Imobiliário	7
4. Funcionalidades da Plataforma	7
4.1. Seu Anúncio na Plataforma e Ferramentas para Impulsioná-lo	7
4.2. Chat QuintoAndar	8
4.3. Uso de recursos de Inteligência Artificial (IA)	8
5. Suas responsabilidades e conduta	9
5.1. Manual da Pessoa Usuária	9
6. Limitações de responsabilidade do QuintoAndar	10
6.1. Relação do QuintoAndar com os Intermediadores	10
7. Privacidade e Proteção de Dados	10
7.1. Para nossos Parceiros	11
8. Propriedade Intelectual	11
9. Nosso compromisso com a Integridade e a Lei	12
9.1. Suas responsabilidades como Usuário	12
9.2. Nossas medidas de proteção e conformidade	12
10. Disposições Gerais e Contato	12

1. Visão geral e aceite dos Termos

Bem-vindo ao QuintoAndar! Estes Termos e Condições de Uso das Plataformas e Serviços Prestados pelo QuintoAndar ("Termos") regulam o seu acesso e uso de todas as plataformas, produtos e serviços oferecidos e/ou prestados pelo QuintoAndar ("Serviços"), sendo (i) GRPQA LTDA., inscrito no CNPJ n. 16.788.643/0001-81, com inscrições no CRECI sob os números informados [aqui](#), com sede à Avenida Mofarrej, n. 971, Edifício Arquipé, Conjuntos 21, 22, 23 e 24, Sala A, Vila Leopoldina, CEP 05311-000, São Paulo/SP, onde ocorre a administração, o estabelecimento e a prestação de serviços do QuintoAndar referentes à locação de imóveis e outros serviços relacionados; e (ii) GRPQA LTDA., inscrito no CNPJ n. 16.788.643/0021-25, com inscrição no CRECI-MG n. J5851, com sede à Avenida Getúlio Vargas, n. 1245, andares 3, 4, 5, 6, 7, 9 e 10, CEP 30.112-024, Bairro Savassi, Belo Horizonte/MG, onde ocorre a administração, o estabelecimento e a prestação de serviços referentes às atividades de compra e venda de imóveis intermediadas pelo QuintoAndar.

Ao acessar ou utilizar os Serviços, você expressamente concorda e se vincula a estes Termos, que estabelecem a relação contratual entre o Usuário (você) e o QuintoAndar. Se não estiver de acordo, você não poderá acessar ou utilizar os Serviços prestados pelo QuintoAndar.

O QuintoAndar pode alterar estes Termos a qualquer momento e a nova versão entrará em vigor assim que for publicada e comunicada ao Usuário. Ao continuar usando os Serviços, você aceita as novas condições. Lembre-se que, ao contratar serviços específicos como alugar, vender ou comprar um imóvel, ou outros produtos e serviços adicionais oferecidos na Plataforma, você assinará contratos adicionais (como o de locação, intermediação e administração ou o compromisso de compra e venda, bem como os termos e condições específicos dos eventuais produtos e serviços adicionais). Em caso de conflito, as cláusulas dos contratos específicos prevalecerão sobre estes Termos.

2. Definições importantes

Alguns termos relevantes para o seu conhecimento:

- **Anúncio:** publicação de um imóvel na Plataforma para alugar e/ou vender, cuja veracidade e atualidade das informações cabe ao Proprietário. A mobília e/ou itens nas fotos do Anúncio não necessariamente acompanharão o imóvel na locação ou compra e venda, sendo necessário verificar previamente as condições do imóvel e a disponibilidade dos mesmos.
- **Assessor Imobiliário:** parceiro comercial do QuintoAndar que é autorizado por diversos bancos para prestar serviços de Correspondente Bancário a compradores interessados na obtenção de financiamento imobiliário.
- **Comprador:** pessoa que busca ou negocia a compra de um imóvel pelo QuintoAndar.
- **Correspondente Bancário (Corban):** serviços que incluem a oferta, a promoção e a distribuição de produtos e serviços de financiamento imobiliário comercializados por instituições financeiras para interessados em sua contratação.
- **Corretor Associado:** corretor autônomo, inscrito perante o Conselho Regional dos Corretores de Imóveis (CRECI), que se associa ao QuintoAndar para prestar serviços de intermediação imobiliária às partes da transação imobiliária.
- **Diligência QuintoAndar:** análise realizada pelo QuintoAndar com base nas declarações do Vendedor e na consulta a documentos relativos ao Imóvel à venda com a finalidade de indicar a segurança ou os eventuais riscos do negócio. Mais informações sobre a Diligência QuintoAndar e seu escopo em <https://mkt.quintoandar.com.br/termos-diligencia/>.
- **Empresa Parceira de Fotografia:** prestadora de serviço que faz as fotos e vídeos dos imóveis para o Anúncio. Também referenciada na jornada como “Fotógrafo Parceiro”.
- **Empresa Parceira de Vistoria:** prestadora de serviço que realiza a Vistoria do imóvel objeto da locação. Também referenciada na jornada como “Vistoriador Parceiro”.
- **Imobiliária Parceira:** imobiliárias que firmam parceria com o QuintoAndar para anunciar seus imóveis na Plataforma e para apresentar os imóveis disponíveis na Plataforma aos seus clientes. As imobiliárias são responsáveis pelas fotos e descrição de seus anúncios, bem como por garantir as autorizações necessárias para intermediá-los e por alinhar as expectativas com os clientes acerca dos procedimentos aplicáveis em sua intermediação (que poderão ser distintos dos processos previstos nestes Termos).
- **Inquilino:** pessoa que busca ou já aluga um imóvel pelo QuintoAndar. Também pode ser a pessoa que está morando no imóvel enquanto ele está publicado para venda.
- **Intermediadores:** referência conjunta aos Corretores Associados e às Imobiliárias Parceiras (e seus respectivos corretores).
- **Parceiros:** referência conjunta aos Intermediadores, Assessores, Imobiliárias e Empresas Parceiras de Vistoria e de Fotografia.
- **Plataforma:** nossos sites, sistemas e aplicativos onde os Serviços são oferecidos e/ou prestados.

- **Proprietário:** pessoa que declara ser proprietária e/ou possuidora do imóvel - ou seu representante - e que, ao anunciá-lo no QuintoAndar para aluguel e/ou venda, garantirá exclusiva legitimidade para tanto, bem como que o imóvel estará livre e desimpedido quando do início do contrato de locação, se for o caso. Quando o imóvel está sujeito a regulamentações específicas, é quem assegurará o seu integral cumprimento.
- **QPreço:** é a inteligência de precificação de imóveis desenvolvida pelo QuintoAndar, feita para fornecer estimativas reais e confiáveis sobre o valor de um imóvel. Para acessar a inteligência QPreço, acesse o site do QuintoAndar (<https://www.quintoandar.com.br/>) e clique em QPreço na parte superior da tela.
- **Usuário:** qualquer pessoa que utiliza a Plataforma, incluindo, mas não limitado a, Proprietário, Vendedor, Inquilino, Comprador, Corretor Associado, Empresas Parceiras de Fotografia e de Vistoria e Imobiliária Parceira.
- **Vistoria:** registro das condições aparentes do imóvel e de seus itens, realizada pelo QuintoAndar apenas na locação.

3. Nossos Serviços

A Plataforma QuintoAndar conecta pessoas para que elas possam alugar, comprar e vender imóveis de forma mais simples e segura. Os Serviços disponíveis na Plataforma, abaixo detalhados, podem variar conforme a sua localização.

3.1. Locação de Imóveis

O QuintoAndar oferece um pacote de serviços para intermediação da locação que inclui a contratação de fotografia profissional, verificação da completude de informações do Anúncio e sua divulgação na Plataforma, coordenação do agendamento e execução de visitas, facilitação da negociação da locação na Plataforma, análise de crédito, elaboração e disponibilização dos contratos de intermediação e administração da locação e locação residencial.

O processo começa quando o Proprietário cadastra o imóvel na Plataforma, sendo responsável pela veracidade e atualidade das informações no Anúncio, bem como pela declaração de que o Imóvel está disponível para ser entregue em condições de uso, segurança e habitabilidade. Após o aceite de uma proposta, o potencial Inquilino passa por uma análise de crédito. Uma vez aprovada a análise, a locação é formalizada com a assinatura eletrônica do contrato de locação por todas as partes, sendo também regida pelos [Termos e Condições da Locação Administrada pelo QuintoAndar](#), que consolidam e garantem visibilidade às partes do contrato quanto aos procedimentos específicos aplicáveis à locação enquanto ela for administrada pelo QuintoAndar.

3.1.1. Pagamentos

Na jornada de aluguel de imóvel, são devidos os seguintes pagamentos pelos Serviços prestados:

- **Comissão de Corretagem:** pelo serviço de intermediação imobiliária de locação prestados, o Proprietário pagará a comissão ao QuintoAndar e aos demais Intermediadores que participarem da intermediação, que corresponde ao valor do primeiro aluguel integral. Este valor constitui a condição padrão, previamente aceita pelo Proprietário ao optar por anunciar seu imóvel na Plataforma e pelos Intermediadores ao se conectarem à Plataforma para prestar seus serviços ao Proprietário. O QuintoAndar receberá integralmente o valor da Comissão de Corretagem e fará o repasse do valor da parte devida aos demais Intermediadores envolvidos em cada transação. Caberá a cada prestador - QuintoAndar, Corretor Associado e/ou Imobiliária Parceira - a emissão do seu respectivo documento fiscal pelos serviços prestados ao Proprietário.

- **Taxa de Administração:** pelos serviços de administração da locação, após a assinatura dos contratos, o Proprietário paga uma taxa ao QuintoAndar durante a vigência do contrato de locação. Essa taxa, que será refletida no Contrato de Intermediação e Administração da Locação, representa uma porcentagem do aluguel vigente, e será cobrada todo mês. O QuintoAndar emitirá a respectiva nota fiscal pelos serviços prestados.
- **Taxa de Serviço:** pelos serviços digitais prestados pelo QuintoAndar exclusivamente ao Inquilino - como, por exemplo, o de manutenção da Plataforma exclusiva, atendimento, acesso ao histórico financeiro da locação, laudos de vistorias, canal direto de diálogo com o Proprietário, ferramentas para solicitação de reembolso e reparos, simulação de multa rescisória por uma calculadora personalizada e outros - o Inquilino paga uma taxa mensal ao QuintoAndar. Essa taxa, que será refletida no anúncio do imóvel no momento da contratação e na Plataforma (em seu valor atualizado) ao longo da locação, representa uma porcentagem do aluguel vigente e se destina à remuneração do QuintoAndar enquanto prestador de serviços digitais. A Taxa de Serviço não remunera serviços de administração imobiliária, serviços estes prestados ao Proprietário e por ele remunerados. O QuintoAndar emitirá a respectiva nota fiscal pelos serviços prestados ao(s) Inquilino(s).

A Taxa de Serviço pode ser reajustada anualmente, visando manter o equilíbrio contratual da relação, o que será previamente comunicado aos Usuários.

3.1.2. Passo a Passo da Proposta ao Contrato de Locação

Informações relevantes sobre as etapas que acontecem desde o aceite de uma proposta para locação até a formalização do seu contrato de aluguel.

Visitas. Com o imóvel anunciado, o Proprietário define os horários disponíveis para eventuais visitas, que serão acompanhadas por um Corretor Associado. Se o imóvel estiver habitado por outro inquilino, a disponibilidade deste também será considerada.

Proposta, Aceite da Proposta e Análise de Crédito. Após uma proposta ser enviada pelo(s) potencial(is) Inquilino(s) e aceita pelo Proprietário, o(s) potencial(is) Inquilino(s) do contrato passarão por uma análise de crédito. Até quatro pessoas podem ser indicadas para compor a renda mínima exigida - essas pessoas não precisam morar no imóvel e se tornarão solidariamente responsáveis por todas as obrigações do contrato de locação. Ao indicar essas pessoas, o(s) potencial(is) Inquilino(s) garante(m) que elas estão cientes de que todas passarão por uma análise de crédito individual, de modo que seus dados também serão consultados para este fim.

Funcionalidades relevantes:

- **Aceite Automático de Propostas:** para agilizar o processo de locação, o QuintoAndar disponibiliza a ferramenta para que sejam aceitas automaticamente, em seu nome, as propostas que atenderem a todas as condições previamente definidas por ele no Anúncio. Esta funcionalidade é opcional e vem habilitada por padrão desde o anúncio, podendo ser desativada a qualquer momento.
- **Reserva do Imóvel (serviço opcional habilitado pelo Proprietário e contratado pelo Inquilino):** após a análise de crédito positiva, o Inquilino tem a opção de contratar o serviço de Reserva do Imóvel. Mediante o pagamento de uma taxa, é garantida a exclusividade do imóvel para o Inquilino durante as fases de conferência de documentos e assinatura do contrato, não permitindo novas visitas ou propostas de outros interessados. Este serviço é opcional e pode ser desativado a qualquer momento pelo Proprietário.

O valor da taxa será integralmente estornado ao Inquilino se a locação não for formalizada por desistência do Proprietário ou por reprovação na análise documental do Inquilino - desde que essa não tenha sido causada por este. Caso o Inquilino desista da locação após contratar a reserva, o valor da taxa não será devolvido, pois o serviço terá sido prestado.

Formalização da Locação e Início da Administração pelo QuintoAndar: com a aprovação da análise de crédito e dos documentos de ambas as partes, o QuintoAndar formaliza o negócio mediante envio dos contratos de Locação Residencial e Intermediação e Administração da Locação para assinatura eletrônica das partes, garantindo segurança e agilidade.

Após a assinatura pelas partes, o QuintoAndar passa a atuar como administrador da locação, realizando os atos necessários à gestão da relação entre Inquilino e Proprietário durante toda a vigência do contrato, até a sua rescisão.

3.2. Compra e Venda de Imóveis

O QuintoAndar oferece um pacote de serviços para a compra e venda de imóvel, que inclui contratação de fotografia profissional, verificação da completude de informações do Anúncio e sua divulgação na Plataforma, coordenação do agendamento e execução de visitas, facilitação da negociação na Plataforma, análise documental do imóvel (que representa a Diligência QuintoAndar) e a elaboração e disponibilização do Compromisso de Compra e Venda do imóvel ("CCV"). A negociação é formalizada quando Comprador e Vendedor assinam o CCV, um documento que os obriga legalmente a seguir com o negócio. A desistência após essa etapa pode gerar multas e outras penalidades.

3.2.1. Pagamentos

Na jornada de compra e venda de imóvel, são devidas:

- **Comissão de Corretagem:** pela intermediação imobiliária de compra e venda de imóvel realizada através da Plataforma é devida a Comissão de Corretagem, que corresponde a 6% (seis por cento) sobre o valor final da transação. Este percentual é a condição padrão, que é aceita pelo Proprietário ao anunciar o imóvel na Plataforma e pelos demais Intermediadores que participam da transação. Quando o serviço é prestado e a comissão paga, o valor é partilhado entre o QuintoAndar e os Intermediadores envolvidos em razão dos serviços prestados ao Proprietário durante a transação.

A Comissão de Corretagem é devida sempre que a aproximação entre Comprador e Vendedor realizada pelos Intermediadores resulta na concretização de um negócio. Portanto, uma vez que a aproximação inicial tenha sido feita por meio da Plataforma, a obrigação de pagamento permanece válida e exigível mesmo que a negociação final porventura ocorra fora da Plataforma, sem a participação direta do QuintoAndar e dos demais Intermediadores - inclusive se o modelo de CCV disponibilizado pelo QuintoAndar não for utilizado ou se o Anúncio for desativado na Plataforma.

Caso o negócio seja concluído nessas condições, as partes da transação têm o dever de comunicar o QuintoAndar em até 5 (cinco) dias úteis. A omissão dessa comunicação é uma violação grave destes Termos e autoriza o QuintoAndar a tomar as medidas (extrajudiciais e/ou judiciais) cabíveis para receber o valor devido.

A Comissão de Corretagem referente à compra e venda é igualmente devida caso o Inquilino aproximado por meio da Plataforma decida comprar o respectivo imóvel, em decorrência ou não do exercício do seu direito de preferência.

3.2.2. Passo a Passo da Compra e Venda

Informações relevantes sobre as etapas que acontecem do Anúncio até a formalização do negócio.

Visitas e propostas. Com o imóvel anunciado, o Proprietário define os horários disponíveis para as visitas, que serão acompanhadas por um Corretor Associado. Após visitar o imóvel, o Comprador interessado pode fazer uma proposta, informando se o pagamento será à vista ou financiado, e com a utilização ou não de saldo de FGTS, pois essas escolhas impactam os próximos passos do processo.

Compromisso de Compra e Venda (CCV). A proposta é formalizada por meio do CCV, documento que torna o negócio uma obrigação legal para ambas as partes. Antes de redigi-lo, o QuintoAndar ou o Corretor Associado poderá contatar o Comprador e/ou o Vendedor para falar sobre todos os detalhes financeiros, como valor de entrada, possibilidade de uso de FGTS e custos de documentação (ITBI, registro, etc.).

Para a elaboração do CCV, o QuintoAndar solicita os documentos e dados necessários de todos os envolvidos (como estado civil e endereço). O CCV deverá ser assinado pelo Comprador, pelo Vendedor e pelos seus respectivos cônjuges/companheiros (quando aplicável). É com a assinatura do CCV que as partes estarão legalmente vinculadas às condições acordadas na negociação. Caso o CCV seja disponibilizado e uma das partes não o assine nem apresente uma solicitação de ajuste formal e justificada em até 5 (cinco) dias úteis, o QuintoAndar poderá, a seu exclusivo critério, considerar a proposta retirada e invalidar o processo, sendo necessário retomar a negociação desde o início. Após as assinaturas, a desistência por qualquer uma das partes pode resultar na aplicação de multas e juros.

Propostas com Financiamento. Caso o Comprador opte por um financiamento, não é obrigatório ter um crédito pré-aprovado para fazer a proposta. No entanto, a aprovação do financiamento é uma condição indispensável para o seguimento da transação, de modo que o Comprador se obriga a obtê-la após a assinatura do CCV. Para auxiliar nesse processo, o QuintoAndar viabiliza a conexão de Compradores a Correspondentes Bancários que darão suporte em todas as etapas junto aos bancos, sem custos adicionais.

Registro da Transação do Imóvel. Após a assinatura do CCV e diante do aceite da Diligência pelo Comprador, este e o Vendedor são integralmente responsáveis por seguir com os atos que concretizarão o registro da transação, sendo estes: recolhimento do ITBI (Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis), a assinatura do contrato de financiamento ou a lavratura da escritura pública (conforme aplicável), seguidos do registro da transação no cartório de registro de imóveis competente e da entrega de chaves ao Comprador. Todos os atos, custos e obrigações dessa etapa final são de responsabilidade das partes, conforme definido no CCV. O QuintoAndar permanecerá à disposição para esclarecer eventuais dúvidas até a conclusão do processo.

Em transações com a participação de Imobiliárias Parceiras, o CCV e a diligência imobiliária poderão ser providenciados diretamente pela Imobiliária Parceira, que adotará os seus documentos e procedimentos próprios ao conduzir a negociação.

3.2.3. Correspondente Bancário (Corban)

Para simplificar a sua transação, o QuintoAndar oferece um serviço de assessoria especializada para a obtenção do financiamento imobiliário. Este serviço é gratuito para o cliente e poderá ser prestado por

um parceiro, o Assessor Imobiliário, ou pelo próprio QuintoAndar, que atuam como Corban dos principais bancos do país.

Quais as responsabilidades do Corban? O objetivo é facilitar toda a jornada, desde a busca pelo crédito até o fim do processo com o banco. As principais funções do Corban são:

- Intermediar a relação com as instituições financeiras para agilizar a contratação do financiamento.
- Acompanhar cada etapa, da análise de crédito até a aprovação final e a assinatura do contrato com o banco.
- Manter o Comprador e o Vendedor informados sobre o andamento do processo e auxiliar na solução de eventuais pendências.

É importante ressaltar que as atividades desempenhadas nesta etapa são distintas das executadas durante a intermediação imobiliária de compra e venda e serão prestadas apenas quando o serviço de Corban for contratado. O Comprador também pode escolher seguir de forma autônoma, sem a contratação deste serviço gratuito adicional. Neste caso, o Comprador não receberá o suporte ativo do QuintoAndar ou dos Assessores Imobiliários para qualquer etapa posterior à diligência, como a obtenção do financiamento e registro.

3.3. Dados e Transparência do Mercado Imobiliário

Além dos imóveis disponíveis para negócio, nossa Plataforma também exibe informações sobre o mercado imobiliário para seus Usuários. Isso inclui dados de imóveis que já foram negociados conosco, informações de registros públicos e de outras empresas do nosso grupo - saiba mais em <https://newsroom.quintoandar.com.br/sobre/>.

O objetivo do QuintoAndar é fornecer a você, Usuário, dados e informações valiosas sobre o mercado imobiliário, reforçando o compromisso com a transparência e com o acesso às informações, que minimizam assimetrias informacionais existentes, especialmente no que se refere à precificação de imóveis por meio do QPreço. Se você é proprietário de um imóvel exibido dessa forma nas Plataformas, você poderá "reivindicá-lo" para ter acesso diferenciado ao conteúdo.

Aviso Importante: essas informações tratadas neste tópico são fornecidas por terceiros (fontes públicas ou privadas) e, embora consideradas confiáveis, não são auditadas ou garantidas pelo QuintoAndar. Para mais detalhes, consulte a nossa Central de Ajuda QuintoAndar, disponível em <https://www.quintoandar.com.br/ajuda>.

4. Funcionalidades da Plataforma

Para que sua experiência seja a melhor possível, o QuintoAndar oferece diversas ferramentas e funcionalidades. Conheça as principais abaixo.

4.1. Seu Anúncio na Plataforma e Ferramentas para Impulsioná-lo

Ao anunciar seu imóvel na Plataforma, o Proprietário é integralmente responsável pelo conteúdo, preço e pela veracidade de todas as informações. Para dar a máxima visibilidade ao seu Anúncio, o Proprietário está ciente e autoriza a divulgação do mesmo em diversas frentes, como em buscadores (Google), classificados e plataformas/sites de Imobiliárias Parceiras.

Para fins de análise de dados e visando maior transparência de mercado, o Proprietário autoriza o QuintoAndar a manter as informações do seu imóvel na Plataforma mesmo após a desativação do Anúncio.

É importante saber que o QuintoAndar pode remover seu Anúncio, sem aviso prévio, nas seguintes situações: (a) caso o Anúncio não atenda aos critérios de qualidade; (b) se for identificado que o imóvel não está mais disponível; ou (c) em situações que envolvam fraude ou má-fé.

Para ajudar o Proprietário de um imóvel a ter os melhores resultados, o QuintoAndar oferece ferramentas inteligentes que impulsionam o seu Anúncio, de forma automática. O Proprietário sempre terá o controle para usá-las como preferir. Conheça as ferramentas:

- **Preço Inteligente:** ferramenta exclusiva do QuintoAndar que ajusta automática e gradualmente o valor do Anúncio para encontrar a faixa de preço ideal para o imóvel. Esta ferramenta se baseia em dados de imóveis com características semelhantes e em negócios bem-sucedidos realizados na Plataforma, com o objetivo de atrair mais visitas e aumentar as chances de alugar ou vender mais rápido.

A cada ajuste feito pela ferramenta, o Proprietário será notificado. A qualquer momento, o Proprietário poderá desativar o Preço Inteligente, alterar o valor manualmente ou recusar uma proposta feita com base no preço sugerido, caso não esteja de acordo.

- **Republicação Automática em Caso de Rescisão de Aluguel:** se um Inquilino decidir rescindir o contrato de aluguel, esta ferramenta pode republicar o Anúncio do imóvel automaticamente para que o Proprietário encontre um novo Inquilino o quanto antes. Se o valor do aluguel estiver desatualizado, o QuintoAndar fará uma atualização com base nos valores de mercado ao republicar, mas o Proprietário sempre poderá fazer os ajustes que desejar. Esta ferramenta também pode ser desativada a qualquer momento.

É uma obrigação legal e contratual que, durante este período, o Proprietário e o Inquilino que está de saída colaborem para facilitar a realização de visitas de novos interessados ao imóvel.

4.2. Chat QuintoAndar

O QuintoAndar oferece uma ferramenta de chat para facilitar a comunicação direta e formalizar negociações realizados entre os Usuários por meio de texto, áudio ou ligação. Ao utilizá-la, você se compromete a agir de forma respeitosa e responsável, seguindo as diretrizes do nosso [Manual da Pessoa Usuária](#). Lembre-se que o conteúdo de cada mensagem é de sua única e exclusiva responsabilidade.

Para garantir a segurança de todos e o cumprimento destes Termos, as conversas realizadas no chat são armazenadas em nosso banco de dados. O QuintoAndar se reserva o direito de acessar essas comunicações e, caso identifique qualquer uso indevido, poderá tomar medidas como excluir mensagens ou bloquear perfis, sem a necessidade de aviso prévio. Também poderemos compartilhar o conteúdo com autoridades competentes em caso de investigações judiciais ou administrativas.

4.3. Uso de recursos de Inteligência Artificial (IA)

Para aprimorar e personalizar a experiência do Usuário, o QuintoAndar utiliza recursos de Inteligência Artificial (IA). Você poderá interagir com esses recursos em funcionalidades da nossa Plataforma e em canais de atendimento como o WhatsApp, por meio de texto ou voz, para as seguintes finalidades:

- I. Tirar dúvidas:** nossos recursos de IA respondem às suas perguntas fundamentando-se nos artigos da base de conhecimento do QuintoAndar, e encaminham o atendimento para um de nossos analistas quando necessário.
- II. Ajudar na busca:** com base na descrição compartilhada por você do imóvel que procura, nossos recursos de IA enviam os resultados mais compatíveis da Plataforma. Se você estiver logado, as sugestões podem

ser ainda mais personalizadas com base no seu histórico. Eles também podem selecionar diariamente os imóveis que mais combinam com seus interesses de pesquisa, enviando proativamente essas sugestões para o seu WhatsApp.

- III. **Apoiar na jornada do Proprietário:** nossos recursos de IA podem fornecer informações relevantes sobre a jornada de publicação do seu imóvel, validando a elegibilidade inicial (como localização e uso pretendido), oferecendo suporte na precificação do imóvel com base na [Calculadora QPreço](#) e dados do mercado imobiliário, complementando dados do Anúncio (informações quanto ao local das chaves, por exemplo), verificando a disponibilidade para agendamentos, confirmando visitas e fornecendo outras informações detalhadas e personalizadas sobre o processo de locação ou venda.
- IV. **Apoiar na jornada de contratação:** fazendo lembretes quanto à jornada de envio de documentos pelo potencial inquilino para a análise de crédito.
- V. **Realizar atividades de cobrança:** nossos recursos de IA podem entrar em contato em caso de débitos em aberto, para lembrete de vencimento ou até mesmo renegociação de dívida.

Algumas informações importantes que gostaríamos de compartilhar com o Usuário:

- **Transparência:** alguns dos nossos recursos de IA podem interagir de maneira bastante semelhante a um ser humano. Se surgir essa dúvida durante o atendimento, você pode perguntar! Também é possível solicitar o atendimento por uma pessoa a qualquer momento, se preferir.
- **Dados seguros:** em algumas situações, nossos recursos de IA podem tratar seus dados pessoais para cumprir a finalidade para a qual foram desenvolvidos. Não se preocupe: suas informações serão tratadas com os mesmos padrões de privacidade e segurança adotados nos demais atendimentos do QuintoAndar.
- **Uso adequado:** você se compromete a utilizar os recursos de IA apenas para os fins a que se destinam. Qualquer tentativa de manipulação ou uso de má-fé pode resultar na suspensão do seu acesso à Plataforma, além de outras medidas cabíveis.
- **Feedback:** encorajamos você a nos enviar seu feedback pelos nossos canais de atendimento sobre a sua experiência com nossos recursos de IA. Sua opinião é valiosa e nos ajuda a melhorar continuamente nossos Serviços.

O QuintoAndar poderá realizar atualizações periódicas nos recursos de IA oferecidos na Plataforma e nos canais de atendimento. Além disso, é importante reforçar que, como ocorre com qualquer tecnologia de IA, alguns resultados podem apresentar imprecisões. Por isso, nossas sugestões - como as de preço - são apenas recomendações. A decisão final é sempre do Usuário.

5. Suas responsabilidades e conduta

Para usar nossos Serviços, você deve ser maior de 18 (dezoito) anos e legalmente capaz. Assim, ao utilizar os Serviços você garante que é capaz de exercer pessoalmente os atos da vida civil. Você também se compromete a não se passar por terceiros, garantindo sua legitimidade para assumir os direitos e obrigações aqui previstos, responsabilizando-se civil e criminalmente por qualquer declaração inverídica, nos termos da legislação vigente.

5.1. Manual da Pessoa Usuária

A confiança é a base do QuintoAndar. Por isso, todas as condutas esperadas dos Usuários estão descritas em nosso [Manual da Pessoa Usuária](#), que orienta sobre como interagir de forma devida, respeitosa e segura. Para proteger nossa Plataforma e Usuários, o QuintoAndar pode tomar medidas como suspender temporariamente o acesso aos Serviços ou excluir o Usuário de forma definitiva da Plataforma, em caso de uso indevido, suspeita de fraude, descumprimento destes Termos, violação de leis ou de nossas políticas internas. Isso inclui a identificação de

operações suspeitas de lavagem de dinheiro ou violação de sanções comerciais, situações em que poderemos recusar, suspender ou encerrar o acesso do Usuário sem aviso prévio.

6. Limitações de responsabilidade do QuintoAndar

O QuintoAndar atua como um intermediador para conectar pessoas e facilitar negócios. No entanto, é importante que o Usuário saiba que **não** nos responsabilizamos por:

- **Negócios fora da Plataforma:** qualquer problema, perda ou dano decorrente de transações que os Usuários conduzam diretamente entre si, sem a nossa intermediação. Isso inclui a análise de documentos, a segurança financeira e qualquer disputa futura.
- **Cumprimento de obrigações entre Usuários:** qualquer dano ou prejuízo causado se um Usuário não cumprir com suas obrigações contratuais ou combinados feitos com outro Usuário.
- **Conduta dos Usuários, incluindo Parceiros:** pela conduta de qualquer Usuário ou pela qualidade dos serviços prestados por terceiros, associados e parceiros comerciais. A decisão de contratar esses serviços é exclusivamente sua. O QuintoAndar poderá, contudo, com base em critérios objetivos e avaliações realizadas pelos próprios Usuários, suspender ou descredenciar da Plataforma os Parceiros que não mantenham os padrões de qualidade alinhados para garantir o desempenho adequado das transações imobiliárias e a segurança dos Usuários.
- **Obrigações fiscais e tributárias:** cada Usuário é o único responsável pelo pagamento de todos os impostos e taxas relacionados às suas atividades na Plataforma.
- **Informações de terceiros:** dados incorretos, incompletos ou desatualizados fornecidos por fontes externas, como instituições financeiras ou outros sites parceiros.
- **Compartilhamento de dados no chat:** pelo compartilhamento de informações pessoais ou sensíveis que os Usuários realizem por conta própria em nosso chat, fora do contexto dos nossos processos de negociação.
- **Problemas de conexão com a internet:** falhas na transmissão de dados ou problemas de acesso causados pela qualidade ou disponibilidade da conexão do Usuário com a internet.
- **Falhas causadas pelo Usuário ou terceiros:** qualquer dano decorrente de falhas que sejam de responsabilidade do Usuário, terceiros ou que estejam fora do controle razoável do QuintoAndar.

6.1. Relação do QuintoAndar com os Intermediadores

Os Corretores Associados e as Imobiliárias Parceiras são profissionais autônomos e independentes, que firmam parceria com o QuintoAndar para ofertar os seus serviços de intermediação imobiliária diretamente aos Usuários Proprietários por meio da Plataforma. A contratação dos serviços de corretagem se dá entre o Proprietário e os Intermediadores, sendo a Plataforma o meio que os conecta.

Para garantir a transparência, são disponibilizados relatórios mensais dos repasses de Comissão de Corretagem realizados. Como prestadores de serviços contratados pelos Proprietários, os Corretores Associados e as Imobiliárias Parceiras são responsáveis pela emissão de recibo, documento fiscal ou outras obrigações correspondentes ao pagamento da Comissão de Corretagem. Caso o Proprietário tenha dúvidas sobre a emissão do documento fiscal pelo Corretor Associado ou por uma Imobiliária Parceira, o QuintoAndar apenas redireciona o contato para o intermediador em questão. O QuintoAndar só é responsável pela emissão do documento fiscal relacionado à sua parte da comissão e encaminhará este diretamente ao Proprietário.

7. Privacidade e Proteção de Dados

Sua privacidade é uma prioridade para nós. Tratamos seus dados pessoais em total conformidade com as leis de privacidade, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com o objetivo principal de viabilizar os serviços que oferecemos.

Como os seus dados pessoais são utilizados? Para a execução dos Serviços, seus dados poderão ser compartilhados com terceiros, um processo que sempre ocorrerá em estrita observância aos princípios e obrigações da LGPD. É responsabilidade do Usuário garantir que as informações pessoais fornecidas ao QuintoAndar e aos seus parceiros estejam sempre corretas e atualizadas, pois isso é fundamental para a prestação do Serviço de forma adequada e com qualidade. Para mais informações a respeito do tratamento de dados pessoais realizados pelo QuintoAndar, consulte nosso [Aviso de Privacidade](#).

7.1. Para nossos Parceiros

Nossos parceiros, como Assessores Imobiliários, Corretores Associados, Imobiliárias Parceiras, Fotógrafos e Vistoriadores, entre outros, atuam como controladores conjuntos dos dados que recebem. Isso significa que eles são diretamente responsáveis pelo tratamento das informações pessoais que utilizam na prestação de seus serviços, conforme os termos de seus respectivos contratos com o QuintoAndar.

8. Propriedade Intelectual

Nossa Plataforma, nossa propriedade. Tudo o que compõe a Plataforma QuintoAndar é de nossa propriedade exclusiva. Isso inclui, mas não limita a, nossas marcas, direitos de patentes, informações confidenciais, segredos de negócio (comerciais e industriais), direitos autorais, código-fonte, domínios, logotipos, módulos, pacotes, estrutura de funcionamento, modelo de negócios, algoritmos, aplicativo, software, know-how, banco de dados de natureza *sui generis* e todos os outros direitos de propriedade intelectual e industrial, incluindo informações relativas ao uso e funcionamento da Plataforma. Garantimos que possuímos a titularidade ou as autorizações necessárias para usar toda a tecnologia que oferecemos.

A licença de uso que oferecemos ao Usuário. Ao usar nossos Serviços, você recebe uma licença limitada, não exclusiva e que pode ser revogada a qualquer momento. Essa licença permite que você utilize a Plataforma apenas para os fins a que ela se destina: anunciar, buscar e negociar imóveis, e interagir com outros Usuários, sempre respeitando estes Termos. Nenhum direito de propriedade é transferido ou cedido a você.

É expressamente proibido:

- **Coletar dados da nossa Plataforma:** utilizar robôs, spiders ou qualquer outro meio para extrair dados ou conteúdo da Plataforma (prática conhecida como web scraping) sem nossa autorização por escrito.
- **Copiar ou usar nosso conteúdo:** reproduzir, comercializar ou utilizar qualquer conteúdo do QuintoAndar, incluindo as fotografias dos anúncios, em outras plataformas ou para outros fins sem nossa permissão formal.
- **Clonar a Plataforma:** tentar plagiar ou clonar nossa Plataforma e serviços, copiando design, textos, imagens ou funcionalidades.

Agradecemos muito as ideias e sugestões de melhoria que você nos envia! No entanto, ao compartilhá-las, você concorda que elas se tornam nossa propriedade, e não haverá qualquer direito a compensação ou titularidade caso decidamos implementá-las.

Propriedade intelectual de terceiros

O QuintoAndar reproduz, em sua Plataforma, fotografias de imóveis disponíveis nas plataformas de marcas do seu grupo conforme previsão e condições expressas nos correspondentes. Eventuais marcas d'água presentes nestas fotografias serão mantidas nos casos em que não seja contratualmente autorizado ao QuintoAndar removê-las.

9. Nosso compromisso com a Integridade e a Lei

Como já falamos, a confiança é a base do QuintoAndar. Por isso, tanto nós quanto os nossos Usuários declaram estar comprometidos a atuar em total conformidade com as leis de combate à corrupção, à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo, à proliferação de armas de destruição em massa e ao cumprimento de sanções nacionais e internacionais.

9.1. Suas responsabilidades como Usuário

Ao utilizar nossa Plataforma, você concorda e garante que:

- Não a utilizará para nenhuma atividade ilegal, incluindo a tentativa de ocultar ou dissimular a origem de bens ou valores provenientes de crimes (lavagem de dinheiro ou corrupção).
- Não faz parte de nenhuma lista de sanções comerciais, nacionais ou internacionais (incluindo, mas não se limitando, às da ONU, OFAC, União Europeia, Reino Unido e COAF), nem atuará direta ou indiretamente em benefício de pessoas ou entidades nelas listadas.
- Não usará a Plataforma para realizar transações que envolvam violação a sanções econômicas, comerciais, financeiras ou relacionadas à proliferação de armas de destruição em massa.

9.2. Nossas medidas de proteção e conformidade

Para garantir a segurança e a integridade da nossa Plataforma e dos Usuários, o QuintoAndar se reserva o direito de monitorar operações e tomar as seguintes medidas:

- **Análise e investigação:** a fim de cumprir nossas obrigações legais, poderemos solicitar informações adicionais a qualquer momento, realizar verificações contínuas e analisar transações para garantir o cumprimento das normas.
- **Suspensão de acesso:** caso seja identificada qualquer atividade suspeita, que viole estes termos ou as melhores práticas de conformidade, poderemos, a nosso critério e sem aviso prévio, suspender ou encerrar seu acesso à Plataforma.
- **Cooperação com autoridades:** reportaremos qualquer operação atípica ou suspeita às autoridades competentes, sem que isso represente uma quebra de sigilo contratual.

10. Disposições Gerais e Contato

Estes Termos de Uso são governados pelas leis do Brasil. Para a resolução de qualquer disputa ou questão relacionada a eles, o foro eleito é o da Comarca de São Paulo/SP. A única exceção é para Usuários que a lei considera como consumidores, que têm o direito de levar suas reclamações ao foro de seu próprio domicílio. Se qualquer parte destes Termos for considerada inválida, as demais disposições continuarão em pleno vigor.

Estes Termos não estabelecem qualquer forma de sociedade, franquia, mandato, ou relação de emprego entre o QuintoAndar e qualquer Usuário. Fica expressamente estipulado que os Parceiros são associados ou prestadores de serviços independentes e autônomos, atuando sem qualquer subordinação jurídica, pessoalidade ou exclusividade. Os Parceiros possuem liberdade para organizar suas próprias agendas, utilizar seus próprios recursos e prestar serviços a outras empresas.

Podemos entrar em contato com você pela Plataforma, telefone, e-mail, WhatsApp ou outros canais que você tenha compartilhado conosco para comunicar assuntos relacionados aos nossos Serviços. Para falar com o QuintoAndar, utilize sempre nossos [canais de atendimento oficiais](#).

Nossa Plataforma está sujeita a eventuais instabilidades, erros ou indisponibilidades por motivos técnicos. Caso isso ocorra, nossa equipe atuará para restabelecer o serviço o mais breve possível. Tais ocorrências não geram direito a qualquer tipo de indenização ou reembolso ao Usuário.