CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE ASSISTIDO

AVURIA MOBILIDADE E SERVIÇOS LTDA

Pelo presente instrumento particular, de um lado AVURIA MOBILIDADE E SERVIÇOS LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 68.564.027/0001-40, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, doravante denominada CONTRATADA, e, de outro lado, a pessoa identificada pelos dados informados na solicitação de orçamento, doravante denominada CONTRATANTE, contratante do serviço em favor de si própria ou do passageiro indicado na solicitação, doravante denominado PASSAGEIRO, têm entre si justo e contratado o presente instrumento, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pela legislação aplicável.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação, pela CONTRATADA, de serviço de transporte executivo assistido ao PASSAGEIRO, com veículo próprio adaptado, destinado a pessoas idosas e a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

1.2. O serviço pode compreender, conforme especificado na solicitação e na confirmação de cada atendimento, transporte para consultas médicas e exames, transfers aeroportuários, sessões de fisioterapia, eventos e passeios, transporte recorrente agendado, e outros deslocamentos solicitados pelo CONTRATANTE, desde que previamente aprovados pela CONTRATADA.

1.3. O serviço prestado pela CONTRATADA tem natureza de transporte executivo assistido premium, caracterizado pela qualidade da frota adaptada. O atendimento pode ser agendado com antecedência ou solicitado para realização imediata, conforme a disponibilidade da CONTRATADA, sendo que, em ambos os casos, a prestação do serviço depende sempre da confirmação prévia da CONTRATADA quanto à disponibilidade, ao valor e ao horário, na forma da Cláusula 4, não se caracterizando, em qualquer hipótese, como serviço de táxi ou de transporte por aplicativo de chamada instantânea sem prévia confirmação.

1.4. Este Contrato aplica-se a cada atendimento confirmado entre as partes e permanece hígido para os atendimentos futuros solicitados pelo CONTRATANTE, ressalvada a rescisão prevista na Cláusula 15.

2. DA NATUREZA VULNERÁVEL DO PÚBLICO ATENDIDO

2.1. As partes reconhecem que o serviço se destina, por sua própria natureza, a pessoas idosas e a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, o que exige do CONTRATANTE a prestação de informações operacionais completas e verdadeiras sobre as necessidades de embarque, desembarque e acompanhamento do PASSAGEIRO durante o trajeto.

2.2. A CONTRATADA não exige nem coleta diagnósticos médicos ou prontuários do PASSAGEIRO, limitando-se a solicitar as informações estritamente operacionais necessárias à execução segura do transporte, tais como o uso de cadeira de rodas ou a necessidade de acompanhante, tratadas conforme a Política de Privacidade da CONTRATADA.

3. DOS LIMITES DO SERVIÇO E DA NATUREZA NÃO MÉDICA DO ATENDIMENTO

3.1. O serviço prestado pela CONTRATADA consiste exclusivamente em transporte executivo assistido, não incluindo serviço médico, de enfermagem, de cuidador, ou de acompanhamento terapêutico, ainda que o atendimento seja qualificado como "assistido".

3.2. Para os fins deste Contrato, o motorista da CONTRATADA não administra medicamentos, não realiza procedimentos médicos, não realiza transferência clínica que exija profissional de saúde, não monitora sinais vitais do PASSAGEIRO, e não substitui acompanhante ou cuidador.

3.3. Ressalvado o disposto na Cláusula 5.5 quanto ao atendimento inicial de emergências, o motorista não permanece responsável pelo PASSAGEIRO durante consulta, exame ou período de espera, salvo contratação expressa de serviço adicional para esse fim.

3.4. A CONTRATADA não realiza o transporte de PASSAGEIRO cuja condição, informada na solicitação ou verificada no momento do embarque, exija atendimento médico durante o deslocamento, hipótese em que orientará o CONTRATANTE a buscar serviço de remoção ou transporte sanitário especializado.

3.5. Caso a CONTRATADA venha a manter parceria com empresa especializada em assistência e remoção médica, tal serviço será prestado por terceiro independente mediante contratação própria do CONTRATANTE, não se confundindo com o serviço de transporte objeto deste Contrato nem gerando responsabilidade solidária da CONTRATADA por sua execução.

4. DA SOLICITAÇÃO, DO ORÇAMENTO E DA CONFIRMAÇÃO

4.1. A solicitação de atendimento é feita pelo CONTRATANTE por WhatsApp, telefone ou formulário do site da CONTRATADA, e constitui pedido de orçamento, não implicando agendamento automático.

4.2. O agendamento somente se considera confirmado após a CONTRATADA enviar ao CONTRATANTE a confirmação expressa de data, horário, trajeto, valor e condições do atendimento.

4.3. Alterações de horário, trajeto ou condições de embarque e acompanhamento devem ser solicitadas com a antecedência mínima de 06 (seis) horas, informada pela CONTRATADA no momento da confirmação, e dependem de nova confirmação expressa.

4.4. As solicitações de alteração previstas no item 4.3 devem ser realizadas em horário comercial. A solicitação realizada fora do horário comercial somente será considerada recebida no próximo horário comercial, sujeitando o CONTRATANTE, caso essa consideração implique o descumprimento do prazo mínimo de antecedência previsto no item 4.3, ao cancelamento do atendimento e à taxa de cancelamento prevista no item 8.4.

5. DAS CONDIÇÕES DE EMBARQUE, DESEMBARQUE E ACOMPANHAMENTO

5.1. O embarque e o desembarque do PASSAGEIRO observarão o procedimento operacional padrão da CONTRATADA, que inclui a fixação da cadeira de rodas aos trilhos do piso do veículo, quando aplicável, e os demais protocolos de segurança adotados pela CONTRATADA.

5.2. O CONTRATANTE declara estar ciente de que o transporte assistido de pessoa idosa ou com mobilidade reduzida envolve riscos inerentes à própria condição de saúde e mobilidade do

PASSAGEIRO, distintos dos riscos afetos à atividade de transporte em si.

5.3. A CONTRATADA exigirá a presença de acompanhante para o embarque, o desembarque ou o trajeto sempre que o PASSAGEIRO se enquadrar em ao menos uma das seguintes condições: (a) incapacidade de compreender orientações de segurança; (b) necessidade de auxílio pessoal para atos da vida diária durante o trajeto; (c) impossibilidade de permanecer sozinho no local de destino; (d) condição que exija supervisão contínua; (e) ser menor de idade; ou (f) outra condição operacional informada previamente à CONTRATADA.

A exigência será comunicada no momento da confirmação do atendimento, podendo a ausência do acompanhante indicado implicar a impossibilidade de realização do transporte, sem ônus para a CONTRATADA.

5.4. O motorista da CONTRATADA não exerce função de acompanhante pessoal do PASSAGEIRO, ainda que permaneça no local durante o atendimento, salvo contratação específica de serviço adicional para esse fim.

5.5. Em caso de mal súbito, emergência médica ou outro evento de saúde do PASSAGEIRO durante o trajeto, a CONTRATADA acionará o serviço de emergência médica competente e comunicará imediatamente o CONTRATANTE, observado o protocolo de resposta a emergências da CONTRATADA, o que não inclui a prestação de serviço médico ou de emergência pela própria CONTRATADA, limitando-se sua atuação ao acionamento do socorro competente e ao apoio operacional ao transporte, nos termos da Cláusula 3.

5.6. É dever do CONTRATANTE informar previamente e assegurar local de embarque e desembarque compatível com as características do veículo e do equipamento de acessibilidade utilizado, incluindo, quando aplicável, informações sobre condições de acesso ao imóvel, existência de escadas, rampas, elevadores ou portaria, disponibilidade de espaço para estacionamento e manobra seguros, condições climáticas ou físicas que possam comprometer o embarque, dimensões e peso da cadeira de rodas ou equipamento de mobilidade, e necessidade de acompanhante.

5.7. A CONTRATADA poderá recusar o embarque quando as condições encontradas no local, não informadas previamente pelo CONTRATANTE nos termos do item 5.6, forem incompatíveis com a segurança da operação ou com as características do veículo confirmado, sem que tal recusa se confunda com cancelamento arbitrário do serviço nem configure autorização genérica para recusa de atendimento a pessoas com deficiência.

5.8. Verificada a impossibilidade de embarque nos termos do item 5.7 por causa não informada previamente pelo CONTRATANTE, poderá ser cobrada a taxa de cancelamento prevista na Cláusula 8.

6. DA RECUSA OU SUSPENSÃO DO TRANSPORTE

6.1. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 5, a CONTRATADA poderá recusar o início do atendimento ou suspender sua execução, a qualquer momento, quando verificar, antes ou durante o trajeto: (a) alteração relevante da condição do PASSAGEIRO em relação ao informado na solicitação; (b) sinais de emergência médica que exijam atendimento especializado incompatível com o transporte, nos termos da Cláusula 3; (c) risco à integridade física do motorista, do PASSAGEIRO ou de terceiros; (d) impossibilidade de acesso seguro do veículo ao local; (e) excesso

de bagagem ou equipamentos incompatível com a capacidade do veículo; (f) comportamento agressivo do PASSAGEIRO ou do acompanhante; (g) omissão de informação relevante à segurança da execução do transporte; ou (h) incompatibilidade entre a condição do PASSAGEIRO e as características do veículo confirmado para o atendimento.

Parágrafo único. As hipóteses previstas nesta Cláusula não esgotam o rol de situações que podem justificar a recusa ou a suspensão do atendimento, podendo a CONTRATADA recusar ou suspender o atendimento sempre que, a seu critério técnico e operacional, as condições verificadas não forem adequadas à execução segura do transporte, observado, em qualquer caso, o disposto no item 6.2.

6.2. A recusa ou a suspensão fundamentadas nesta Cláusula não configuram cancelamento arbitrário do serviço nem autorizam, em qualquer hipótese, a recusa de atendimento motivada exclusivamente pela deficiência ou pela idade do PASSAGEIRO, devendo a CONTRATADA registrar por escrito o motivo da recusa ou suspensão e comunicá-lo ao CONTRATANTE.

7. DO PREÇO, DA ESPERA E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1. O valor do atendimento será informado ao CONTRATANTE no orçamento e confirmado antes da realização do serviço, considerando a distância, o horário, a necessidade de espera e as demais características do trajeto solicitado.

7.2. O pagamento poderá ser realizado por Pix, conforme as opções disponibilizadas pela CONTRATADA no momento da confirmação, podendo ser exigido o pagamento integral ou parcial antecipado, a título de reserva, nos percentuais e prazos informados na confirmação do atendimento.

7.3. O pagamento será realizado na forma e no prazo indicados na confirmação do atendimento.

7.4. O preço do atendimento inclui período de tolerância de espera de até 20 (vinte) minutos, contado a partir do horário confirmado, sem custo adicional. Findo esse período, será cobrado valor adicional de espera de R$ 1,50 (um real e cinquenta centavos) por minuto excedente, equivalente a R$ 90,00 (noventa reais) por hora, aplicável, entre outras hipóteses, à espera durante consulta ou exame, à espera em aeroporto, à espera decorrente de atraso do PASSAGEIRO, e à espera em hospital ou clínica.

7.5. Nos atendimentos de ida e volta, a tolerância de espera entre os dois trechos é de 60 (sessenta) minutos, sem custo adicional, aplicando-se ao tempo excedente o valor adicional de espera previsto no item 7.4.

7.6. A CONTRATADA informará, no momento da confirmação de cada atendimento, se o motorista permanecerá aguardando no local durante o período de espera ou se deverá se retirar e retornar em horário a ser combinado.

7.7. Em atendimentos recorrentes ou em contratações por pessoa jurídica, aplicam-se as condições específicas ajustadas em instrumento próprio ou em aditivo a este Contrato.

8. DO CANCELAMENTO E DO REEMBOLSO

8.1. O CONTRATANTE poderá cancelar o atendimento agendado observando a antecedência mínima de 06 (seis) horas, informada pela CONTRATADA no momento da confirmação.

8.2. O cancelamento realizado dentro do prazo mínimo dará direito a reembolso integral de eventual valor já pago, ou a novo agendamento, à escolha do CONTRATANTE.

8.3. Para atendimentos agendados para a manhã de segunda-feira, o cancelamento ou a alteração devem ser solicitados até as 18h (dezoito horas) da sexta-feira imediatamente anterior, tendo em vista a indisponibilidade de atendimento da CONTRATADA nos fins de semana.

8.4. O cancelamento realizado com menos de 6 (seis) horas de antecedência em relação ao horário confirmado sujeita o CONTRATANTE ao pagamento de taxa de cancelamento equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor do atendimento.

8.5. A ausência do PASSAGEIRO no local e horário combinados, sem cancelamento prévio, sujeita o CONTRATANTE ao pagamento de taxa de cancelamento equivalente a 100% (cem por cento) do valor do atendimento.

8.6. Não se aplica taxa de cancelamento quando a impossibilidade de realização do atendimento decorrer de caso fortuito, de força maior, ou de conduta da própria CONTRATADA.

8.7. A CONTRATADA poderá cancelar o atendimento já confirmado em caso de caso fortuito, força maior, indisponibilidade de veículo ou de motorista habilitado para a condução assistida não sanável em tempo hábil, ou outra circunstância alheia à sua vontade, hipótese em que comunicará o CONTRATANTE com a maior antecedência possível e assegurará a devolução integral de eventual valor já pago, ou o reagendamento do atendimento, à escolha do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Manter a frota revisada e as adaptações de acessibilidade em condições adequadas de uso e segurança.

9.2. Observar os horários confirmados, comunicando ao CONTRATANTE, com a maior antecedência possível, qualquer atraso ou impossibilidade de realização do atendimento.

9.3. Adotar o procedimento operacional padrão de embarque, desembarque e fixação de equipamentos em todos os atendimentos.

10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1. Fornecer informações operacionais completas e verdadeiras sobre as necessidades de embarque, desembarque e acompanhamento do PASSAGEIRO.

10.2. Estar presente, ou garantir a presença do PASSAGEIRO e, quando exigido, do acompanhante, no local e horário confirmados.

10.3. Efetuar o pagamento do serviço na forma e no prazo acordados.

10.4. Comunicar à CONTRATADA, com a maior antecedência possível, qualquer alteração relevante nas condições de mobilidade do PASSAGEIRO que possa afetar a execução segura do transporte.

10.5. As informações prestadas pelo CONTRATANTE sobre os dados e as limitações do PASSAGEIRO vinculam a execução do serviço; a incongruência entre tais informações e a condição efetivamente verificada no momento do atendimento, quando incompatível com o veículo ou o

equipamento confirmado, poderá inviabilizar a realização do serviço, nos termos da Cláusula 5, sem ônus para a CONTRATADA.

10.6. O preenchimento de informações falsas sobre a condição do PASSAGEIRO constitui infração contratual grave e sujeita o CONTRATANTE, cumulativamente: (a) à responsabilidade por perdas e danos, nos termos da Cláusula 13; (b) à cobrança da taxa de cancelamento prevista no item 8.5, quando a informação falsa inviabilizar a realização do atendimento nos termos do item 10.5 desta Cláusula; e (c) à recusa ou suspensão do atendimento, nos termos da Cláusula 6, sem prejuízo de eventual responsabilidade civil ou criminal cabível.

11. DA RESPONSABILIDADE CIVIL

11.1. A CONTRATADA responde perante o PASSAGEIRO, na qualidade de transportadora, pelos danos causados durante a execução do transporte, nos termos dos artigos 734 e 735 do Código Civil e do artigo 14 da Lei nº 8.078/1990, independentemente da existência de culpa.

11.2. A CONTRATADA não responde pelos danos cuja causa seja exclusivamente condição de saúde própria e preexistente do PASSAGEIRO, sem relação com defeito na prestação do serviço, sem prejuízo do dever de prestar o socorro e a assistência ao seu alcance, conforme o protocolo de resposta a emergências da CONTRATADA.

12. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1. O tratamento de dados pessoais do CONTRATANTE e do PASSAGEIRO pela CONTRATADA observa a Política de Privacidade disponível no site da CONTRATADA, que integra este Contrato para todos os fins.

13. DA INDENIZAÇÃO

13.1. O CONTRATANTE obriga-se a indenizar a CONTRATADA por danos comprovadamente causados ao veículo, aos equipamentos de acessibilidade, ao motorista ou a terceiros, quando decorrentes de conduta dolosa do CONTRATANTE ou do PASSAGEIRO, ou de prestação de informação falsa que tenha comprometido a segurança da execução do transporte, nos termos do item 10.6.

13.2. O disposto nesta Cláusula não afeta, reduz ou substitui a responsabilidade da CONTRATADA perante o PASSAGEIRO estabelecida na Cláusula 11.

14. DA VALIDADE DOS REGISTROS E DA PROVA

14.1. As partes reconhecem como válidos, para fins de prova das condições e do histórico de cada atendimento, os registros eletrônicos da CONTRATADA, incluindo as confirmações enviadas por WhatsApp ou e-mail, os dados da área de acompanhamento e os registros do procedimento operacional padrão referido na Cláusula 5.

14.2. Os registros referidos nesta Cláusula têm finalidade probatória e não afetam a apuração da responsabilidade civil da CONTRATADA nos termos da Cláusula 11.

15. DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

15.1. Este Contrato vigora a partir de sua aceitação e permanece válido para os atendimentos confirmados entre as partes, podendo ser rescindido por qualquer das partes mediante comunicação prévia, sem prejuízo dos atendimentos já confirmados e pendentes de realização.

16. DO CASO FORTUITO E DA FORÇA MAIOR

16.1. Nenhuma das partes responderá pelo descumprimento resultante de caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil, devendo a parte afetada comunicar a outra tão logo possível.

17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Este Contrato obriga as partes e seus eventuais sucessores.

17.2. A tolerância de uma das partes quanto ao descumprimento de qualquer cláusula não implicará novação ou renúncia ao direito de exigi-la.

17.3. Caso qualquer disposição deste Contrato seja considerada inválida ou ineficaz, as demais permanecerão em pleno vigor.

18. DO FORO

18.1. Fica eleito o foro do domicílio da comarca de São Paulo para dirimir as controvérsias oriundas deste Contrato.

E por estarem assim justas e contratadas, as partes firmam o presente instrumento.

Versão de 9 de novembro de 2026, em revisão jurídica.