TERMOS DE USO

AVURIA MOBILIDADE E SERVIÇOS LTDA

Estes Termos de Uso regulam o acesso e a utilização do site www.avuria.com.br e dos demais canais digitais disponibilizados pela AVURIA MOBILIDADE E SERVIÇOS LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 68.564.027/0001-40 (“Avuria”), por qualquer pessoa que os acesse (“Usuário”). Ao utilizar o site ou os canais digitais da Avuria, o Usuário declara ter lido, compreendido e aceitado estes Termos de Uso.

1. DO OBJETO

1.1. Estes Termos de Uso disciplinam o uso do site institucional da Avuria, da área de acompanhamento em tempo real e dos formulários de solicitação de orçamento, e não se confundem com o Contrato de Prestação de Serviços de Transporte Assistido, que rege a relação de transporte propriamente dita entre a Avuria e o contratante do serviço.

1.2. Em caso de conflito entre estes Termos de Uso e o Contrato de Prestação de Serviços de Transporte Assistido, prevalecerá o disposto neste último quanto à execução do serviço de transporte.

2. DA NATUREZA DO SERVIÇO

2.1. A Avuria presta serviço de transporte executivo assistido para pessoas idosas e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com frota e motoristas próprios, não se caracterizando como serviço de táxi, aplicativo de transporte por demanda instantânea, ou plataforma de intermediação entre motoristas autônomos e passageiros.

3. DA SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTO

3.1. O preenchimento do formulário disponível no site constitui solicitação de orçamento, não implicando agendamento automático de atendimento.

3.2. O valor de cada atendimento é informado pela Avuria após a análise da solicitação, considerando as características do trajeto e do serviço contratado.

3.3. O agendamento somente se considera confirmado mediante confirmação expressa da Avuria, por WhatsApp, telefone ou e-mail.

4. DA ÁREA DE ACOMPANHAMENTO

4.1. A Avuria disponibiliza área de acompanhamento em tempo real do atendimento, acessível pelo navegador, sem necessidade de instalação de aplicativo.

4.2. A Avuria envidará esforços para manter a disponibilidade contínua da área de acompanhamento e dos demais canais digitais, sem garantir sua disponibilidade ininterrupta, não respondendo por indisponibilidades decorrentes de falhas de conectividade, de terceiros provedores de infraestrutura, ou de caso fortuito e força maior.

5. DO CADASTRO E DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS

5.1. O Usuário é responsável pela veracidade, exatidão e atualização das informações fornecidas nos formulários do site, em especial as informações operacionais necessárias à execução segura do transporte.

5.2. O tratamento dos dados pessoais fornecidos pelo Usuário observa a Política de Privacidade da Avuria, disponível em www.avuria.com.br/privacidade.

5.3. O Usuário que preenche os formulários do site declara ter, no mínimo, 18 (dezoito) anos de idade e plena capacidade civil, ou estar devidamente autorizado a agir em nome do CONTRATANTE ou do PASSAGEIRO, respondendo pela veracidade dessa condição.

6. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. Todos os textos, imagens, marcas, layout e demais conteúdos disponibilizados no site e nos canais digitais da Avuria são de propriedade da Avuria ou de terceiros que a licenciaram, sendo vedada sua reprodução, distribuição ou utilização para fins comerciais sem autorização prévia e expressa.

6.2. É vedada a descompilação, a engenharia reversa, a modificação ou qualquer outra forma de reprodução, total ou parcial, do site, da área de acompanhamento e dos demais sistemas da Avuria, ainda que a título gratuito.

7. DAS CONDUTAS VEDADAS

7.1. É vedado ao Usuário utilizar o site e os canais digitais da Avuria para fins ilícitos, para fornecer informações falsas, ou para tentar acessar indevidamente sistemas, dados ou informações de terceiros.

8. DA SUSPENSÃO OU RECUSA DE ATENDIMENTO

8.1. A Avuria poderá recusar ou suspender o atendimento ao Usuário que fornecer informações falsas relevantes à segurança do transporte, que descumprir reiteradamente as condições de embarque combinadas, que adotar conduta abusiva para com os motoristas ou demais colaboradores da Avuria, que praticar ou for razoavelmente suspeito de praticar ato fraudulento ou ilegal relacionado ao uso do site ou dos canais digitais, ou mediante determinação de autoridade judicial ou administrativa competente.

8.2. A recusa ou a suspensão será previamente comunicada ao Usuário, sempre que a urgência da situação o permitir.

9. DO CANCELAMENTO E DO REEMBOLSO

9.1. O cancelamento do atendimento agendado deve observar o prazo mínimo de antecedência informado pela Avuria no momento da confirmação, sob pena de cobrança de taxa de cancelamento em caso de cancelamento fora desse prazo ou de ausência do Usuário ou do passageiro no local combinado, exceto quando a impossibilidade de realização do atendimento decorrer de caso fortuito, força maior ou conduta da própria Avuria. As condições detalhadas de cancelamento e reembolso

são as previstas no Contrato de Prestação de Serviços de Transporte Assistido, que prevalece sobre estes Termos de Uso quanto à execução do serviço, nos termos do item 1.2.

10. DA VALIDADE DOS REGISTROS ELETRÔNICOS

10.1. Para fins de prova das solicitações, confirmações e do histórico de cada atendimento, são reconhecidos como válidos entre as partes os registros eletrônicos da Avuria, incluindo as mensagens trocadas por WhatsApp ou e-mail, os dados da área de acompanhamento e os registros dos formulários do site.

11. DAS COMUNICAÇÕES

11.1. A Avuria poderá se comunicar com o Usuário pelos canais informados no cadastro, incluindo WhatsApp, telefone e e-mail, para fins de confirmação, alteração ou cancelamento de atendimentos, e para comunicações relacionadas a estes Termos de Uso e à Política de Privacidade.

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. A Avuria poderá alterar estes Termos de Uso a qualquer tempo, mediante publicação da versão atualizada no site, com indicação da data de vigência.

12.2. A tolerância da Avuria quanto ao descumprimento de qualquer disposição destes Termos de Uso não implicará novação ou renúncia ao direito de exigi-la a qualquer tempo.

12.3. O Usuário não pode ceder ou transferir a terceiros os direitos e obrigações decorrentes destes Termos de Uso, sem prévia autorização por escrito da Avuria. A Avuria pode ceder ou transferir tais direitos e obrigações a sociedade controladora, controlada, coligada, sucessora, ou adquirente de sua atividade empresarial, sem prejuízo dos direitos já assegurados ao Usuário e ao passageiro.

12.4. Caso qualquer disposição destes Termos de Uso seja considerada nula, inválida ou ineficaz, as demais disposições permanecerão em pleno vigor.

13. DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS, DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E DO FORO

13.1. Em caso de dúvida, reclamação ou controvérsia, o Usuário deverá procurar, em primeiro lugar, o canal de atendimento da Avuria pelo WhatsApp (11) 97693-0682 ou pelo e-mail reservas@avuria.com.br.

13.2. Não solucionada a questão diretamente com a Avuria, o Usuário consumidor pode registrar reclamação na plataforma Consumidor.gov.br.

13.3. Estes Termos de Uso são regidos pela legislação brasileira, em especial pela Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

13.4. Fica eleito o foro da Comarca de São Paulo para dirimir as controvérsias oriundas destes Termos de Uso.

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