

Termos de Uso

Passageiros e Motoristas Parceiros — Documento Unificado

VERSÃO	VIGÊNCIA A PARTIR DE	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	FORO ELEITO
1.0	30 de abril de 2026	Abril de 2026	Comarca de Maceió / AL

EMPRESA TITULAR GOUP DIGITAL LTDA	CNPJ 59.173.367/0001-50	NIRE 27201526452	REGISTRO Junta Comercial do Estado de Alagoas
SEDE Rua Manoel Rodrigues de Melo, nº 244, Sala 05 — Luiz G. de Carvalho, Ouro Branco/AL, CEP 57.525-000	APP Pegai		

ÍNDICE DE SEÇÕES

PARTE I — DISPOSIÇÕES GERAIS

01. Quem Somos e o Que é o Pegai
02. Definições
03. Aceitação dos Termos
04. Cadastro e Conta
05. Regras de Conduta
06. Segurança e Emergências
07. Lugares Imperdíveis
08. Sistema de Avaliações
09. Responsabilidade da Plataforma
10. Propriedade Intelectual

PARTE II — PASSAGEIROS

- P1. Cadastro do Passageiro
- P2. Como Funciona a Corrida
- P3. Pagamentos
- P4. Cancelamento
- P5. Menores de Idade

PARTE III — MOTORISTAS PARCEIROS

- M1. Cadastro do Motorista
- M2. Natureza da Parceria
- M3. Remuneração e Pagamentos
- M4. Qualidade e Avaliação
- M5. Desativação e Recurso

PARTE IV — LGPD E ENCERRAMENTO

11. Proteção de Dados (LGPD)
12. Disposições Finais

PARTE I

Disposições Gerais

SEÇÃO 01

Quem Somos e o Que é o Pegai

O aplicativo **Pegai** é desenvolvido e operado pela **GOUP DIGITAL LTDA** ("GOUP", "nós" ou "Plataforma"), empresa de base tecnológica com sede em Ouro Branco, Alagoas, inscrita no CNPJ sob o nº 59.173.367/0001-50 e registrada na Junta Comercial do Estado de Alagoas sob o NIRE 27201526452.

O Pegai é uma **plataforma tecnológica de intermediação de serviços de transporte urbano** que conecta Passageiros a Motoristas Parceiros de táxi e mototáxi por meio de aplicativo móvel. **A GOUP não é prestadora de serviço de transporte:** ela disponibiliza a tecnologia que viabiliza o encontro entre quem precisa de uma corrida e o profissional habilitado a realizá-la.

NATUREZA DA PLATAFORMA

A GOUP atua exclusivamente como intermediadora tecnológica. Os serviços de transporte são prestados pelos Motoristas Parceiros, profissionais autônomos e independentes, sem qualquer vínculo de emprego, sociedade, representação ou subordinação com a GOUP.

OPERAÇÃO INICIAL

Interior de São Paulo e Alagoas

MODALIDADES

Táxi e Mototáxi

INÍCIO DAS ATIVIDADES

30 de abril de 2026

SEÇÃO 02

Definições

Para fins destes Termos, os termos a seguir têm o significado que lhes é atribuído abaixo:

Plataforma / App / Pegai

O aplicativo Pegai e todos os sistemas, funcionalidades e serviços disponibilizados pela GOUP.

Passageiro

Pessoa física cadastrada no Pegai para solicitar serviços de transporte.

Motorista Parceiro / Parceiro

Profissional autônomo — taxista ou mototaxista — cadastrado no Pegai para oferecer serviços de transporte, com habilitação e documentação regularizadas conforme exigências legais e municipais.

Usuário

Qualquer pessoa que acesse ou utilize o Pegai, seja como Passageiro, seja como Motorista Parceiro.

Corrida

Serviço de transporte remunerado intermediado pela Plataforma e prestado pelo Motorista Parceiro ao Passageiro.

Conta

Perfil individual do Usuário no Pegai, vinculado a um único CPF e protegido por credenciais de acesso.

Carteira Pegai

Funcionalidade de créditos digitais disponível na Plataforma, utilizável como meio de pagamento de corridas.

Lugares Imperdíveis

Espaço premium na Plataforma que exibe estabelecimentos comerciais parceiros com base na localização e no perfil de deslocamento do Usuário.

LGPD

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

DPO

Encarregado de Proteção de Dados da GOUP, responsável por receber comunicações e solicitações de titulares de dados pessoais.

Aceitação dos Termos

Ao criar uma conta, acessar ou utilizar o Pegaí, o Usuário **declara ter lido, compreendido e concordado integralmente** com estes Termos de Uso, comprometendo-se a cumpri-los.

Caso o Usuário não concorde com qualquer disposição aqui prevista, deverá abster-se de criar conta e de utilizar o Pegaí.

ATENÇÃO

A aceitação destes Termos é condição indispensável para o cadastro e uso do aplicativo Pegaí. O uso continuado da Plataforma após qualquer alteração vigente implica a aceitação automática das novas condições.

Estes Termos constituem o acordo integral entre o Usuário e a GOUP sobre o uso do Pegaí, prevalecendo sobre quaisquer entendimentos anteriores. A GOUP poderá alterar estes Termos a qualquer tempo, notificando os Usuários com antecedência mínima de **10 (dez) dias** por notificação *push* no aplicativo.

Cadastro e Conta

O cadastro no Pegaí é pessoal, intransferível e vinculado a um único CPF. O Usuário é responsável pela veracidade e atualidade das informações fornecidas, bem como pelo sigilo de suas credenciais de acesso.

SEGURANÇA DA CONTA

Toda atividade realizada com as credenciais do Usuário é de sua exclusiva responsabilidade. Em caso de suspeita de acesso não autorizado, o Usuário deve comunicar imediatamente a GOUP pelo canal de suporte indicado no aplicativo.

4.1 Vedações Gerais

- Criar mais de uma conta por CPF;
- Ceder, vender ou compartilhar a conta com terceiros;
- Fornecer informações falsas, desatualizadas ou de terceiros no cadastro;
- Utilizar a Plataforma para finalidade diversa da intermediação de transporte urbano.

4.2 Encerramento de Conta

O Usuário poderá solicitar o encerramento de sua conta a qualquer tempo diretamente pelo aplicativo.

O QUE ACONTECE COM SEUS DADOS

Após a solicitação de exclusão, os dados pessoais do Usuário serão armazenados por **30 (trinta) dias** como cópia de segurança. Decorrido este prazo, serão excluídos permanentemente da nuvem da GOUP, ressalvadas as hipóteses de retenção legal previstas na Seção 11.

Regras de Conduta

O uso do Pegaí deve pautar-se pelo respeito mútuo, pela boa-fé e pela observância da legislação brasileira. As regras abaixo aplicam-se a todos os Usuários, independentemente do perfil.

CONDUTAS PROIBIDAS — TODOS OS USUÁRIOS

- Praticar agressão física, verbal ou moral contra qualquer pessoa;
- Assediar, discriminar ou constranger outros usuários por qualquer razão;

- Utilizar o Pegaí para a prática de atos ilícitos, contravenções ou crimes;
- Tentar fraudar o sistema de avaliações, pagamentos ou corridas;
- Inserir conteúdo ofensivo, difamatório ou discriminatório na Plataforma;
- Reproduzir, copiar, modificar ou explorar comercialmente a Plataforma sem autorização;
- Praticar qualquer conduta que comprometa a segurança, a integridade ou a experiência de outros Usuários.

A violação destas regras sujeitará o infrator à suspensão ou ao banimento imediato da Plataforma, sem prejuízo das medidas cíveis e penais cabíveis.

SEÇÃO 06

Segurança e Emergências

6.1 Botão de Emergência

O Pegaí disponibiliza um **botão de emergência/pânico** durante a corrida. Ao ser acionado, o sistema notifica simultaneamente:

- A **Central de Segurança da GOUP**; e
- O serviço de emergência da **Polícia Militar (190)**.

USO RESPONSÁVEL

O botão de pânico destina-se exclusivamente a situações de risco real à integridade física. Acionamentos indevidos e reiterados poderão acarretar suspensão da conta.

6.2 Compartilhamento de Rota

A funcionalidade de compartilhamento de rota em tempo real com contato de emergência está **prevista para versão futura** do aplicativo, e os Usuários serão notificados de sua disponibilização.

6.3 Monitoramento

O Pegaí **não realiza gravação de áudio, vídeo ou imagem** dentro dos veículos durante as corridas.

6.4 Atendimento a Ocorrências

Em caso de acidente, objeto esquecido, dano material ou relato de assédio, o Usuário deve contatar a GOUP pelo e-mail de suporte indicado no aplicativo. O prazo de resposta é de até **7 (sete) dias úteis** a partir do recebimento da comunicação.

SEÇÃO 07

Lugares Imperdíveis

O que é: espaço premium dentro do Pegaí onde estabelecimentos comerciais parceiros se posicionam de forma privilegiada para alcançar usuários com intenção imediata de deslocamento, exibindo sugestões com base na localização e no perfil de uso do aplicativo.

A funcionalidade **Lugares Imperdíveis** exibe estabelecimentos parceiros ao Usuário durante e após as corridas. Os estabelecimentos pagam à GOUP para figurar nesse espaço. O Usuário poderá receber publicidade personalizada com base em seu histórico de corridas e localização, prática que integra o modelo de negócio da Plataforma.

7.1 Dados e Privacidade

Os estabelecimentos parceiros **não recebem dados pessoais identificáveis** dos Usuários. As informações eventualmente compartilhadas com parceiros limitam-se a métricas agregadas e anonimizadas, sem possibilidade de identificação individual.

O tratamento de dados para fins de publicidade personalizada baseia-se no legítimo interesse da GOUP (art. 7º, IX, LGPD). O Usuário que desejar contestar este tratamento poderá exercer seu direito de oposição junto ao DPO, na forma prevista na Seção 11.

7.2 Avaliação de Estabelecimentos

A funcionalidade de avaliação de estabelecimentos parceiros pelos Usuários **não está disponível nesta versão** do aplicativo.

SEÇÃO 08

Sistema de Avaliações

Após o término de cada corrida, Passageiros e Motoristas Parceiros podem se avaliar mutuamente. O sistema de avaliação é **mútuo e obrigatoriamente baseado na boa-fé**: avaliações falsas, coordenadas ou motivadas por represália poderão ser removidas, e o responsável estará sujeito às penalidades destes Termos.

QUEM VISUALIZA AS AVALIAÇÕES

As avaliações individuais são de acesso interno da equipe da GOUP. A nota média do Motorista Parceiro poderá ser exibida ao Passageiro antes da confirmação da corrida, sem identificação da avaliação individual que a compõe.

As avaliações e os indicadores de qualidade são utilizados pela GOUP para monitorar a experiência na Plataforma e fundamentar decisões sobre a manutenção das contas.

SEÇÃO 09

Responsabilidade da Plataforma

A GOUP empreenderá seus melhores esforços para manter o Pegai disponível, seguro e funcional. No entanto, **a GOUP não garante**:

- Disponibilidade ininterrupta ou isenta de falhas técnicas;
- Conduta, pontualidade, rota ou qualidade do serviço prestado pelo Motorista Parceiro;
- Recuperação de objetos esquecidos no veículo;
- Resultado específico decorrente do uso da Plataforma.

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A responsabilidade da GOUP limita-se aos danos diretamente causados por falha comprovada da Plataforma. Estão excluídos da responsabilidade da GOUP danos indiretos, lucros cessantes, danos morais ou materiais decorrentes de atos praticados pelos Motoristas Parceiros ou por terceiros.

9.1 Seguro de Acidentes

A contratação de seguro para cobertura de acidentes durante as corridas está **em fase de definição**. Os Usuários serão informados das coberturas disponíveis quando implementadas.

9.2 Regularidade Fiscal e Trabalhista dos Motoristas

A GOUP **não assume responsabilidade** pela regularidade fiscal, tributária, previdenciária ou trabalhista dos Motoristas Parceiros. Cada Motorista é exclusivamente responsável pelo cumprimento de suas obrigações perante os órgãos competentes.

SEÇÃO 10

Propriedade Intelectual

Todos os direitos sobre o Pegai — incluindo, sem limitação, marca, nome, logotipo, design, código-fonte, funcionalidades, layout e conteúdo — são de titularidade exclusiva da **GOUP DIGITAL LTDA**, protegidos pela Lei nº 9.279/1996 e demais normas aplicáveis.

É vedado ao Usuário reproduzir, copiar, distribuir, modificar, realizar engenharia reversa, sublicenciar ou explorar comercialmente qualquer elemento da Plataforma sem autorização prévia e expressa da GOUP.

A GOUP poderá utilizar avaliações, comunicações e conteúdos submetidos pelos Usuários para fins de melhoria da Plataforma, aprimoramento da segurança e defesa em processos judiciais ou administrativos.

PARTE II

Passageiros

Condições específicas para quem utiliza o Pegai para solicitar corridas.

SEÇÃO P1

Cadastro do Passageiro

P1.1 Dados Coletados no Cadastro

Para criar uma conta como Passageiro, são coletados os seguintes dados pessoais:

DADO PESSOAL	FINALIDADE PRINCIPAL	OBRIGATÓRIO
Nome completo	Identificação do Usuário na Plataforma	Sim
CPF	Unicidade da conta e conformidade legal	Sim
Data de nascimento	Identificação e cumprimento de obrigações legais (LGPD, art. 14)	Sim
E-mail	Comunicação e acesso à conta	Sim
Telefone/celular	Comunicação e verificação de segurança	Sim
Foto de perfil	Identificação pelo Motorista Parceiro no embarque	Sim

P1.2 Cadastro via Conta de Terceiros

O Passageiro poderá criar sua conta utilizando sua **Conta Google** ou **Conta Apple (iCloud/Apple ID)**. Neste caso, serão importados da conta de terceiros: nome completo, data de nascimento e endereço de e-mail.

LOGIN SOCIAL

Ao utilizar o login via Google ou Apple, o Usuário autoriza o compartilhamento dos dados acima com o Pegai, nos termos das políticas de privacidade dessas plataformas. A GOUP não tem acesso à senha da conta de terceiros.

P1.3 Verificação de Identidade

A GOUP poderá solicitar verificação adicional de identidade (selfie com documento oficial) em situações de suspeita de irregularidade ou fraude. A não realização da verificação solicitada poderá resultar na suspensão temporária do acesso à conta.

SEÇÃO P2

Como Funciona a Corrida

P2.1 Solicitação

O Passageiro informa o destino no aplicativo, visualiza o valor estimado da corrida e confirma a solicitação. O Pegaí encaminha o pedido ao Motorista Parceiro disponível mais próximo. Após o aceite, o Passageiro visualiza os dados do Motorista e do veículo.

P2.2 Cálculo do Valor

O valor da corrida é calculado com base em **tabela fixa por trajeto**, estabelecida pela GOUP em conformidade com as tarifas municipais vigentes para as modalidades de táxi e mototáxi. O valor é exibido antes da confirmação, sem cobrança de tarifa dinâmica.

TRANSPARÊNCIA TARIFÁRIA

O Passageiro sempre visualiza o valor integral da corrida antes de confirmá-la. Alterações de destino ou paradas durante o trajeto poderão implicar recálculo do valor, o qual será informado no aplicativo.

P2.3 Coleta de Localização

O aplicativo coleta a localização do Passageiro em duas situações:

- **Durante a corrida:** em tempo real, para acompanhamento do trajeto e segurança;
- **Em segundo plano (background):** para otimização das funcionalidades do Pegaí, incluindo a exibição de Lugares Imperdíveis.

O Usuário pode revogar a permissão de localização em segundo plano nas configurações do dispositivo, o que poderá limitar certas funcionalidades do aplicativo.

P2.4 Histórico de Corridas

O histórico de corridas (origem, destino e horário) é armazenado **indefinidamente** enquanto a conta estiver ativa, para fins de segurança, melhoria da Plataforma e atendimento ao Usuário. Para as condições de retenção após o encerramento da conta, ver Seção 11.4.

SEÇÃO P3

Pagamentos

P3.1 Formas de Pagamento Aceitas

CARTÃO DE CRÉDITO Aceito via aplicativo	CARTÃO DE DÉBITO Aceito via aplicativo	PIX Aceito via aplicativo	DINHEIRO EM ESPÉCIE Aceito diretamente com o Motorista
CARTEIRA PEGAÍ Créditos da Plataforma			

P3.2 Segurança dos Dados de Pagamento

Os dados de cartão de crédito cadastrados no aplicativo são armazenados pela GOUP com **criptografia**, utilizando medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção dessas informações.

P3.3 Créditos e Benefícios

A GOUP poderá disponibilizar programas de créditos, bônus, cashback ou vouchers. Os créditos possuem **prazo de validade** informado no momento de sua concessão. Créditos não utilizados **não são reembolsáveis** ao encerramento da conta, salvo disposição expressa em campanha promocional específica. No caso de encerramento definitivo da Plataforma, o saldo de créditos será estornado ao Passageiro pelo mesmo meio de pagamento utilizado no carregamento.

P3.4 Disputas e Reembolsos

Em caso de cobrança indevida ou disputa relacionada a uma corrida, o Passageiro deve contatar a GOUP pelo canal de suporte indicado no aplicativo. As solicitações são analisadas individualmente, com retorno em até **7 (sete) dias úteis** a partir do recebimento.

P3.5 Taxa de No-show

Caso o Passageiro não compareça ao ponto de embarque dentro do prazo de espera estipulado, poderá ser cobrada uma **taxa de no-show**. O valor e o tempo de espera serão informados no aplicativo no momento da solicitação da corrida.

SEÇÃO P4

Cancelamento pelo Passageiro

O Passageiro poderá cancelar a corrida a qualquer momento antes do início do trajeto. As condições de cancelamento — incluindo a janela de cancelamento gratuito e eventuais taxas aplicáveis — são exibidas no aplicativo no momento da solicitação e podem variar conforme o tempo decorrido desde o aceite do Motorista.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Cancele o quanto antes: o cancelamento imediato após o aceite evita custos e reduz o impacto sobre o Motorista Parceiro, que já se deslocou para o ponto de embarque. As condições exatas são sempre exibidas na tela de corrida antes da confirmação.

SEÇÃO P5

Menores de Idade

AVISO — MENORES DESACOMPANHADOS

O aplicativo Pegaí não permite o transporte de menores de 18 (dezoito) anos desacompanhados de adulto responsável. O Motorista Parceiro está autorizado a recusar ou interromper a corrida ao constatar que o passageiro é menor viajando sem acompanhante. Ao solicitar corrida para menor de idade, o responsável legal assume integralmente a responsabilidade pelo deslocamento.

O cadastro no Pegaí é permitido a usuários de qualquer idade. Para usuários com menos de **14 (quatorze) anos**, o cadastro requer o consentimento expresso do responsável legal, em conformidade com o art. 14, §1º, da LGPD. A GOUP poderá solicitar comprovação do consentimento parental e suspender contas identificadas como de menores de 14 anos sem a devida autorização.

P5.1 Pessoas com Deficiência

Uma modalidade dedicada ao atendimento de pessoas com deficiência (PcD), com veículos adaptados e recursos de acessibilidade no aplicativo, está **prevista para versão futura** do Pegaí. Os Usuários serão notificados quando disponível.

PARTE III

Motoristas Parceiros

Condições específicas para profissionais que oferecem corridas pelo Pegaí.

SEÇÃO M1

Cadastro do Motorista Parceiro

Para se cadastrar como Motorista Parceiro, o profissional deve possuir **capacidade civil plena** (18 anos completos ou emancipação legal) e apresentar a documentação abaixo:

DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA CADASTRO

- **CNH (Carteira Nacional de Habilitação)** — categoria B ou superior para taxistas; categoria A para mototaxistas; dentro do prazo de validade;
- **CRLV** — Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo, em situação regular;
- **Foto do Motorista** — imagem atualizada, nítida e de rosto visível;
- **Selfie com documento de identificação** — para verificação presencial da identidade;
- **Certidão de antecedentes criminais** — expedida há no máximo 90 (noventa) dias;
- **Comprovante de residência** — emitido nos últimos 90 (noventa) dias.

CONFORMIDADE REGULATÓRIA

O Motorista Parceiro é responsável por obter e manter válidas todas as licenças, autorizações e alvarás municipais exigidos para a prestação de serviços de táxi ou mototáxi em cada município de operação. A GOUP não assume responsabilidade por irregularidades documentais do Parceiro perante o poder público.

M1.1 Análise e Aprovação do Cadastro

A GOUP analisará a documentação enviada antes da aprovação do cadastro. A aprovação está condicionada à conformidade e autenticidade dos documentos. O Motorista Parceiro é responsável por manter seus documentos válidos durante toda a vigência da parceria e comunicar à GOUP quaisquer alterações relevantes.

SEÇÃO M2

Natureza da Parceria

AUSÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

A relação entre o Motorista Parceiro e a GOUP é de parceria comercial autônoma. Não há vínculo de emprego, subordinação jurídica, exclusividade ou qualquer relação de natureza trabalhista entre as partes. O Motorista Parceiro é um profissional autônomo independente que utiliza a tecnologia do Pegai para acessar demandas de transporte.

O Motorista Parceiro:

- É livre para **aceitar ou recusar corridas**, sem obrigatoriedade de disponibilidade mínima;
- Define seus próprios **horários e dias de trabalho**, sem escala ou jornada impostas;
- **Não recebe salário**, 13º salário, férias, FGTS ou qualquer benefício trabalhista da GOUP;
- Não está sujeito a ordens operacionais da GOUP — as regras destes Termos constituem requisitos de uso da Plataforma, não subordinação;
- Utiliza seu **próprio veículo** e arca com manutenção, combustível, seguro e demais custos operacionais;
- É responsável pelo recolhimento de seus **tributos e contribuições previdenciárias**.

Ao aceitar estes Termos, o Motorista Parceiro reconhece expressamente a natureza autônoma da parceria.

SEÇÃO M3

Remuneração e Pagamentos

M3.1 Estrutura de Remuneração

O Motorista Parceiro recebe o valor integral pago pelo Passageiro, deduzida a **taxa de intermediação tecnológica** da GOUP. A taxa é calculada com base em valor fixo por corrida, conforme tabela vigente disponível na área do Parceiro no

aplicativo.

TRANSPARÊNCIA ANTES DE ACEITAR

O Motorista Parceiro visualiza o **valor líquido que receberá** — já com a dedução da taxa da GOUP — antes de aceitar cada corrida.

M3.2 Repasse dos Valores

Os valores são repassados ao Motorista Parceiro por meio da Carteira Pegá ou de transferência bancária, conforme configuração da conta do Parceiro. O repasse das corridas pagas por meios digitais ocorre em conformidade com os prazos de liquidação financeira do gateway de pagamento utilizado pela GOUP.

M3.3 Cancelamentos pelo Motorista

Cancelamentos de corridas já aceitas são monitorados pela Plataforma. O cancelamento de **duas ou mais corridas consecutivas** sem justificativa adequada poderá acarretar restrição temporária de acesso às solicitações, conforme Seção M4.

M3.4 Regularidade Fiscal

O Motorista Parceiro é exclusivamente responsável pela emissão de documentos fiscais quando exigíveis e pelo recolhimento de tributos incidentes sobre sua atividade, sem qualquer responsabilidade da GOUP neste aspecto.

SEÇÃO M4

Qualidade e Avaliação

A GOUP monitora a qualidade dos serviços prestados pelos Motoristas Parceiros por meio dos seguintes indicadores:

INDICADOR	O QUE MEDE
Taxa de Aceitação	Percentual de corridas aceitas em relação às recebidas
Taxa de Conclusão	Percentual de corridas concluídas em relação às aceitas
Avaliação dos Passageiros	Nota média atribuída pelos Passageiros ao Motorista

O descumprimento sistemático dos padrões de qualidade ou a ocorrência de avaliações negativas reiteradas poderão resultar em restrições de acesso à Plataforma ou na desativação da conta, conforme Seção M5.

SEÇÃO M5

Desativação e Recurso

M5.1 Hipóteses de Desativação ou Banimento

CONDUTAS QUE RESULTAM EM DESATIVAÇÃO OU BANIMENTO

- Denúncias graves devidamente apuradas;
- Agressão física ou verbal a Passageiros, outros Motoristas ou colaboradores da GOUP;
- Xingamentos, assédio moral ou sexual, ou conduta discriminatória;
- Tentativas de fraude na Plataforma, nos pagamentos ou nas avaliações;
- Prática de atos criminosos no exercício da atividade;
- Descumprimento reiterado das regras destes Termos.

M5.2 Processo de Recurso

O Motorista Parceiro que tiver sua conta desativada poderá apresentar recurso por **e-mail ao suporte da GOUP**, no prazo de **15 (quinze) dias corridos** contados da notificação de desativação. O recurso será analisado com retorno em até **10 (dez) dias úteis**.

DIREITO DE DEFESA

A GOUP se compromete a apurar todas as ocorrências com imparcialidade e a assegurar ao Motorista Parceiro a oportunidade de apresentar sua versão dos fatos antes de qualquer decisão definitiva de desativação, salvo nos casos de risco imediato à segurança dos Usuários.

PARTE IV

Proteção de Dados e Disposições Finais

SEÇÃO 11

Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

A GOUP DIGITAL LTDA trata dados pessoais em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**. Esta seção informa os Usuários sobre as bases legais do tratamento, o compartilhamento, a retenção e os direitos dos titulares.

11.1 Bases Legais do Tratamento

FINALIDADE DO TRATAMENTO	BASE LEGAL (LGPD, ART. 7º)
Cadastro e execução das corridas	Execução de contrato (inciso V)
Verificação de identidade do Motorista Parceiro	Cumprimento de obrigação legal (inciso II) e legítimo interesse (inciso IX)
Publicidade personalizada — Lugares Imperdíveis	Legítimo interesse da GOUP (inciso IX)
Histórico de corridas	Execução de contrato (inciso V) e legítimo interesse (inciso IX)
Atendimento ao cliente e ocorrências	Execução de contrato (inciso V)
Cumprimento de ordens judiciais ou legais	Cumprimento de obrigação legal (inciso II)
Dados de usuários menores de 14 anos	Consentimento do responsável legal (art. 14, §1º, LGPD)

11.2 Compartilhamento de Dados

Os dados pessoais dos Usuários **não são compartilhados com terceiros**, ressalvadas as seguintes hipóteses:

- Quando exigido por ordem judicial, autoridade pública competente ou obrigação legal;
- Com **suboperadores** — prestadores de serviço de infraestrutura tecnológica — que processam dados exclusivamente em nome e sob as instruções da GOUP, com garantias contratuais equivalentes de proteção.

Os estabelecimentos parceiros da funcionalidade Lugares Imperdíveis **não recebem dados pessoais identificáveis**, conforme Seção 7.1.

11.3 Transferência Internacional de Dados

A GOUP utiliza serviços de infraestrutura em nuvem que podem implicar transferência internacional de dados pessoais, incluindo os seguintes provedores:

PROVEDOR

PROVEDOR

PROVEDOR

As transferências internacionais são realizadas com a adoção de cláusulas contratuais padrão e demais garantias adequadas, em conformidade com o art. 33 da LGPD, assegurando nível equivalente de proteção aos dados dos Usuários.

11.4 Retenção de Dados após Encerramento da Conta

CATEGORIA DE DADO	PRAZO DE RETENÇÃO APÓS ENCERRAMENTO
Dados cadastrais (nome, CPF, e-mail, celular)	30 dias (cópia de segurança); excluídos permanentemente ao término deste prazo
Histórico de corridas	Mantido por prazo indeterminado para fins de segurança e conformidade legal
Dados de pagamento	Mantido pelo prazo necessário ao cumprimento de obrigações fiscais e legais
Logs de acesso (IP, dispositivo)	Excluídos imediatamente após o encerramento
Fotos e documentos do Motorista Parceiro	Excluídos imediatamente após o encerramento

11.5 Direitos do Titular

Nos termos do art. 18 da LGPD, o Usuário pode exercer os seguintes direitos a qualquer tempo:

SEUS DIREITOS COMO TITULAR DE DADOS PESSOAIS

- **Acesso:** confirmar a existência e obter cópia dos dados tratados;
- **Correção:** solicitar atualização de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- **Portabilidade:** receber seus dados em formato estruturado e interoperável;
- **Eliminação:** solicitar a exclusão de dados cujo tratamento se baseou em consentimento;
- **Revogação de consentimento:** retirar consentimento dado, sem prejuízo dos tratamentos já realizados;
- **Oposição:** contestar tratamentos realizados com fundamento em legítimo interesse;
- **Informação:** obter esclarecimentos sobre entidades com as quais a GOUP compartilhou dados.

11.6 Canais para Exercício de Direitos

DIREITO / SOLICITAÇÃO	CANAL
Acesso e correção de dados	E-mail ao DPO (endereço informado no aplicativo)
Encerramento e exclusão da conta	Diretamente pelo aplicativo
Demais solicitações LGPD	Formulário disponível no aplicativo

11.7 Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

ENCARREGADO (DPO) — ART. 41 LGPD

João Víctor Gama

Comunicações, solicitações e reclamações relacionadas à proteção de dados pessoais devem ser encaminhadas ao DPO pelo e-mail indicado no aplicativo. A GOUP se compromete a responder no prazo de **15 (quinze) dias úteis**.

12.1 Canal de Atendimento ao Usuário

O suporte ao Usuário é prestado nos seguintes canais, em **horário comercial**:

- **E-mail**: endereço informado no aplicativo;
- **WhatsApp**: número informado no aplicativo.

12.2 Alterações nos Termos

A GOUP poderá alterar estes Termos a qualquer tempo. Os Usuários serão notificados com antecedência mínima de **10 (dez) dias** por meio de notificação *push* no aplicativo. O uso continuado do Pegai após a data de vigência das alterações implica a aceitação das novas condições.

12.3 Encerramento Definitivo da Plataforma

Em caso de encerramento definitivo do Pegai, a GOUP adotará as seguintes medidas em favor dos Usuários:

- **Créditos não utilizados (Carteira Pegai)**: serão estornados pelo mesmo meio de pagamento utilizado no carregamento;
- **Corridas em andamento**: serão canceladas;
- **Dados pessoais**: serão excluídos, observados os prazos legais de retenção.

12.4 Legislação Aplicável

Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil, com especial observância de:

- Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Lei nº 8.078/1990 — Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- Lei nº 12.587/2012 — Política Nacional de Mobilidade Urbana;
- Lei nº 12.965/2014 — Marco Civil da Internet;
- Legislação municipal aplicável ao transporte de táxi e mototáxi nos municípios de operação.

12.5 Foro Eleito

Fica eleito o foro da **Comarca de Maceió, Estado de Alagoas**, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos de Uso e do uso do aplicativo Pegai. Ressalvam-se as hipóteses em que a legislação impõe foro diverso em benefício do consumidor, como nas relações regidas pelo CDC.

12.6 Integralidade e Separabilidade

Estes Termos constituem o acordo integral entre as partes sobre o objeto neles regulado, substituindo quaisquer entendimentos anteriores. Caso alguma disposição seja declarada inválida ou inaplicável por decisão judicial ou administrativa, as demais permanecerão em plena vigência e eficácia.

12.7 Intransferibilidade

O Usuário não poderá ceder ou transferir seus direitos ou obrigações decorrentes destes Termos sem autorização prévia e escrita da GOUP. A GOUP poderá ceder ou transferir seus direitos a terceiros — inclusive em operações de fusão, aquisição ou reestruturação societária — comprometendo-se a notificar os Usuários com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.