

# NEXO DRIVE

## TERMOS DE USO - NEXO DRIVE

NEXO MOBILIDADE TECNOLOGIA LTDA - CNPJ 66.544.070/0001-19

*Documento público para site e aplicativo.*

Versão 2 - Última atualização: 19 de junho de 2026

### TERMOS DE USO - NEXO DRIVE

Estes Termos de Uso regulam o acesso e a utilização do site, aplicativo, PWA, central administrativa, canais de atendimento e demais serviços digitais da Nexo Drive. Ao utilizar a plataforma, o usuário declara que leu, compreendeu e concorda com estes Termos, com a Política de Privacidade e com as regras aplicáveis ao serviço.

#### 1. Definições e identificação das partes

#### 2. Natureza da relação jurídica e intermediação tecnológica

A Nexo Drive é uma plataforma tecnológica de intermediação, gestão e apoio operacional de mobilidade. A plataforma conecta passageiros interessados em deslocamento a motoristas parceiros independentes, conforme disponibilidade, região, regras internas, legislação aplicável e funcionalidades do sistema.

A Nexo Drive não se apresenta como empresa transportadora direta do passageiro e não executa pessoalmente o serviço de condução do veículo. O serviço de transporte é prestado pelo motorista parceiro independente, que possui autonomia técnica e operacional, dentro dos limites legais, contratuais e de segurança.

A relação entre Nexo Drive e motorista parceiro é de parceria comercial e uso de plataforma tecnológica, sem vínculo empregatício, subordinação jurídica, salário, exclusividade, jornada fixa ou garantia de demanda. O motorista parceiro é responsável por seus custos, documentos, veículo, tributos, obrigações previdenciárias e cumprimento da legislação de trânsito e municipal.

A Nexo Drive poderá estabelecer padrões mínimos de segurança, qualidade, documentação, atendimento, comunicação e operação, sem que isso caracterize vínculo empregatício ou subordinação trabalhista.

#### 3. Cadastro, conta e segurança de acesso

- O usuário deve ter 18 anos ou estar devidamente representado/assistido por responsável legal, quando aplicável.
- O cadastro deve conter informações verdadeiras, completas, atualizadas e compatíveis com documentos oficiais.
- A conta é pessoal e intransferível. É proibido vender, emprestar, compartilhar ou permitir o uso por terceiros não autorizados.
- O usuário é responsável por manter login, senha, dispositivo e sessão em segurança.

- A Nexo Drive poderá recusar cadastro, solicitar documentos adicionais, suspender, bloquear ou cancelar conta em caso de suspeita de fraude, irregularidade, inadimplência, risco à segurança, informação falsa, uso indevido, violação destes Termos ou ordem de autoridade competente.
- O usuário deve comunicar imediatamente qualquer suspeita de acesso não autorizado.

#### 4. Funcionamento da plataforma e da corrida

1. O passageiro informa origem, destino e demais dados necessários para solicitar a corrida.
2. A plataforma calcula ou estima rota, distância, tempo, valor e motoristas disponíveis, conforme dados de GPS, mapas, disponibilidade e regras operacionais.
3. A solicitação poderá ser enviada diretamente a motoristas parceiros ou administrada pela central, conforme configuração da operação.
4. O motorista parceiro poderá aceitar ou recusar a solicitação, conforme disponibilidade e segurança.
5. Após o aceite, passageiro e motorista poderão visualizar informações necessárias à execução da corrida, como nome, foto, veículo, placa, rota, tempo estimado, PIN, contato e status.
6. O motorista deve deslocar-se ao ponto de embarque, registrar chegada quando aplicável, iniciar a corrida após embarque e finalizar ao chegar ao destino.
7. O passageiro deve estar no local de embarque informado, acompanhar o aplicativo e respeitar tempo de espera, regras de conduta e pagamento.
8. Ao final, a corrida poderá ser avaliada por passageiro e motorista, gerando histórico e indicadores de reputação.

#### 5. Cancelamentos, tempo de espera e no-show

A Nexo Drive poderá aplicar regras de cancelamento, taxa de espera e no-show conforme a operação, aviso no aplicativo, distância percorrida, tempo gasto pelo motorista, comportamento do passageiro, disponibilidade e boa-fé das partes.

- **Cancelamento pelo passageiro:** poderá gerar taxa quando ocorrer após o aceite do motorista, após deslocamento relevante, após chegada ao local ou fora das condições gratuitas informadas no app.
- **Cancelamento pelo motorista:** poderá ser analisado pela plataforma e impactar reputação, prioridade ou permanência quando recorrente ou injustificado.
- **Tempo de espera:** após a chegada ao local de embarque, poderá haver tolerância inicial e, depois, cobrança de taxa de espera, conforme aviso no app.
- **No-show do passageiro:** poderá ocorrer quando o passageiro não comparecer, não responder, informar local incorreto ou impedir a execução da corrida.
- **No-show do motorista:** poderá ocorrer quando o motorista aceita corrida e não se desloca, não responde ou abandona o atendimento sem justificativa.
- **Revisão de taxas:** usuários poderão contestar cancelamentos e taxas pelo suporte, com análise de logs, localização, mensagens e registros da corrida.

#### 6. Pagamentos, tarifas e repasses

As tarifas poderão considerar distância, tempo, rota, tarifa mínima, demanda, região, pedágios, taxa de serviço, pendências, regras operacionais, adicionais e condições informadas no aplicativo.

#### 7. Código de conduta do usuário passageiro

- Tratar motoristas, central e demais usuários com respeito, sem agressões, ameaças, assédio, discriminação, humilhação ou linguagem ofensiva.

- Não danificar, sujar de forma excessiva, manipular ou retirar itens do veículo.
- Não transportar itens ilícitos, perigosos, armas, drogas, produtos inflamáveis, mercadorias proibidas ou objetos que comprometam a segurança.
- Usar cinto de segurança e cumprir normas de trânsito e segurança.
- Respeitar local de embarque/desembarque permitido, evitando paradas proibidas ou inseguras.
- Não tocar nos comandos do veículo, volante, câmbio, freio, portas, painel, celular do motorista ou equipamentos sem autorização.
- Respeitar o número máximo de passageiros permitido pelo veículo e pela legislação.
- Garantir que crianças sejam transportadas com cadeirinha, assento ou dispositivo de retenção exigido por lei, sob responsabilidade do responsável legal.
- Informar previamente transporte de animais. Animais de serviço serão tratados conforme legislação aplicável; animais de estimação poderão depender de regras de segurança, higiene e aceite do motorista.
- Manter comunicação clara, comparecer no local informado e pagar corretamente a corrida.

## 8. Conduta do motorista parceiro

- Manter veículo limpo, seguro, em boas condições de uso, manutenção, pneus, freios, iluminação, documentação e seguro quando exigido.
- Manter documentos pessoais, CNH com EAR, CRLV, autorizações municipais, cadastros, cursos, certificados e dados bancários sempre válidos e atualizados.
- Não dirigir sob efeito de álcool, drogas, medicamentos que prejudiquem condução, fadiga extrema ou condição incompatível com direção segura.
- Não usar celular durante a condução de forma proibida por lei; usar suporte adequado e comandos seguros quando necessários à navegação.
- Cumprir leis de trânsito, velocidade, sinalização, regras municipais, embarque/desembarque e orientações de segurança.
- Apresentar vestimenta adequada, higiene pessoal e postura profissional.
- Não discriminar passageiro por raça, cor, religião, sexo, orientação, identidade, idade, deficiência, origem, condição social ou qualquer outra característica protegida.
- Preservar sigilo sobre dados do passageiro, origem, destino, telefone, conversas, imagens e informações obtidas na corrida.
- Não cobrar valores por fora, não fraudar rota, GPS, pagamento, avaliação, cadastro ou repasse.
- Comunicar incidentes, acidentes, reclamações, danos e situações de risco imediatamente à central.

## 9. Segurança, incidentes e recursos de proteção

A Nexo Drive poderá disponibilizar recursos de segurança conforme a evolução da plataforma, como botão de emergência, compartilhamento de viagem, verificação de identidade, selfie, suporte em tempo real, PIN, histórico, avaliação, canal de denúncia e outros recursos.

- Botão de emergência e compartilhamento de viagem: quando disponíveis, podem permitir contato com central, familiar, autoridade ou compartilhamento de rota.
- Gravação de áudio: se implementada, dependerá de aviso, base legal adequada, regras de privacidade e legislação aplicável.
- Selfie/verificação de identidade: poderá ser solicitada para passageiros, motoristas ou administradores para prevenção de fraude e segurança.
- Seguro de acidentes pessoais - APP: quando contratado ou exigido, as condições, limites, coberturas e exclusões serão informadas conforme apólice.

- Checagem de antecedentes: poderá ser exigida de motoristas parceiros conforme lei, política interna, região e disponibilidade de serviços de verificação.
- Denúncia de incidentes: qualquer usuário pode reportar acidente, agressão, assédio, discriminação, dano, cobrança indevida, item esquecido, risco ou fraude pelo suporte oficial.

## **10. Propriedade intelectual e uso da plataforma**

- A Nexo Drive, marca, logotipos, aplicativo, telas, textos, bases, códigos, design, funcionalidades, imagens, documentos e conteúdos pertencem à Nexo Drive ou a seus licenciados.
- O usuário recebe licença limitada, pessoal, revogável, não exclusiva e intransferível para usar a plataforma conforme estes Termos.
- É proibido copiar, modificar, vender, sublicenciar, fazer engenharia reversa, descompilar, invadir, automatizar, extrair dados, realizar scraping, criar robôs ou manipular sistemas sem autorização.
- Avaliações, feedbacks, sugestões e registros operacionais podem ser usados pela Nexo Drive para melhorar a plataforma, respeitando a Política de Privacidade.

## **11. Limitação de responsabilidade**

A plataforma é disponibilizada “tal como se encontra” e “conforme disponibilidade”, respeitados os direitos do consumidor e a legislação aplicável. A Nexo Drive trabalha para manter o funcionamento seguro e estável, mas não garante disponibilidade ininterrupta, ausência de falhas, pontualidade absoluta, cobertura permanente de internet/GPS, disponibilidade de motoristas, ausência de cancelamentos ou precisão integral de mapas e estimativas.

- A Nexo Drive não responde por atos exclusivos de passageiros, motoristas, terceiros, autoridades, serviços de mapa, operadoras, bancos, provedores, eventos de força maior ou caso fortuito, salvo quando houver responsabilidade legal comprovada.
- A Nexo Drive não será responsável por danos indiretos, lucros cessantes, perda de oportunidade, perda de dados, atrasos por trânsito, clima, bloqueios, acidentes, falha de sinal, bateria ou dispositivo, nos limites permitidos pela lei.
- O motorista parceiro responde pela condução do veículo, cumprimento das leis de trânsito, conservação do veículo, regularidade documental, atendimento e danos que causar por dolo, culpa, imperícia, imprudência ou negligência.
- O passageiro responde por seus atos, danos, sujeira, informações falsas, itens ilícitos, uso indevido da conta e descumprimento de regras.

## **12. Resolução de conflitos, atendimento e lei aplicável**

O canal de atendimento ao usuário é [contato.nexo@adevo.com.br](mailto:contato.nexo@adevo.com.br) e WhatsApp oficial (41) 98903-9289, ou outro canal indicado no site/aplicativo.

Reclamações poderão ser tratadas pela central, por mediação, órgãos de defesa do consumidor, [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) quando aplicável, Procon, ANPD quando envolver dados pessoais, ou autoridade competente.

Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil. Para relações de consumo, fica preservado o foro do domicílio do consumidor, conforme legislação aplicável. Para relações comerciais com motoristas parceiros, poderá ser pactuado foro específico no contrato respectivo, observado o direito aplicável.

### **13. Alterações dos Termos**

A Nexo Drive poderá alterar estes Termos a qualquer momento para refletir mudanças legais, regulatórias, operacionais, tecnológicas ou comerciais. Alterações relevantes poderão ser notificadas por aviso no app, site, e-mail, WhatsApp ou outro canal. A continuidade de uso após a atualização indica ciência e aceite da nova versão, nos limites permitidos por lei.

### **14. Disposições gerais**

- A Nexo Drive poderá ceder direitos e obrigações decorrentes da plataforma em caso de reorganização societária, venda, parceria, sucessão, fusão ou operação comercial, respeitada a legislação aplicável.
- Se qualquer cláusula for considerada nula, inválida ou inexecutável, as demais permanecerão válidas.
- A tolerância da Nexo Drive quanto a descumprimento não implica renúncia de direito, perdão definitivo ou alteração contratual.
- Estes Termos, juntamente com Política de Privacidade, Política de Cookies, Contrato de Motorista Parceiro quando aplicável e regras exibidas no aplicativo, constituem o acordo integral entre usuário e Nexo Drive quanto ao uso da plataforma.