

## **1 - POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Na bigú, nos importamos com você e com a confiança que você deposita na nossa empresa.

Com a bigú, sua mobilidade está a um toque. Por isso, compreender como e por que usamos suas informações precisa ser fácil também. Aqui, você encontra informações atualizadas sobre quais dados coletamos e como eles são usados. Além disso, detalhamos abaixo os princípios que guiaram a criação da nossa Política de Privacidade:

### **1- Seus dados a seu serviço**

Usamos seus dados para possibilitar opções práticas de transporte e entregas, ajudar os motoristas parceiros a aumentarem os ganhos e aumentar a segurança de nossos usuários. Não alugamos nem vendemos dados a ninguém.

### **2- Segurança em primeiro lugar**

O uso de seus dados permite sugerir locais de partida e de destino mais seguros, detectar incidentes de direção perigosa, ajudar a evitar trajetos mais propensos a acidentes e desenvolver novas tecnologias para você chegar aonde quiser com mais segurança.

### **3- Privacidade significa segurança**

Ao usar nossos serviços, você confia seus dados a nós. Trabalhamos incansavelmente para proteger seus dados contra fraudes, violação e acesso não autorizado.

### **4- Você no controle**

Nas configurações do app bigú e do seu aparelho, você pode escolher quando compartilhar a localização, sincronizar os contatos e calendário, personalizar o app e até mesmo excluir a conta.

### **5- A bigú compartilha algumas informações**

Alguns produtos, serviços e recursos da bigú, envolvem o compartilhamento de informações com outros usuários. Por exemplo, quando você solicita uma viagem, os locais de partida e de destino são compartilhados com um motorista parceiro. As informações também podem ser compartilhadas a seu pedido, como quando você usa o recurso de compartilhamento do status da viagem com familiares e amigos. Podemos também compartilhar informações com empresas afiliadas, subsidiárias e parceiros de negócios, por motivos legais ou em caso de alguma contestação.

### **6- A bigú coleta algumas informações**

A bigú coleta informações para que sua experiência com a plataforma seja excelente — seja para conectar usuários e motoristas parceiros, ajudar você a chegar onde quiser, aperfeiçoar a segurança ou manter contato conosco e com outras pessoas. Isso inclui os dados que você nos fornece (como as informações da sua conta) e os que coletamos quando nossos serviços são usados (como os dados de localização).

### **7- A bigú utiliza os dados de localização**

A bigú ajuda você a chegar onde quiser. Por isso, os dados de localização são essenciais para os nossos serviços. Com eles, ajudamos os usuários e os motoristas parceiros a se encontrarem, sugerimos os melhores trajetos, apresentamos aos usuários o progresso da viagem (para que

eles possam compartilhar a previsão de chegada com amigos), desenvolvemos novos recursos e serviços e aprimoramos a segurança, entre outros usos descritos na nossa Política de Privacidade.

#### **8- A bigú protege as informações que coleta**

Levamos a segurança das suas informações a sério. A bigú usa métodos de segurança como criptografia, autenticação, detecção de fraudes e desenvolvimento seguro de software para proteger as suas informações. Contamos também com uma extensa equipe de especialistas em segurança de dados e privacidade que trabalha o tempo todo para evitar roubos, fraudes ou uso abusivo das informações.

#### **9- A bigú não aluga ou vende informações**

Não, a bigú não aluga nem vende dados pessoais a ninguém.

#### **10- A duração que a bigú guarda as informações**

A bigú armazena suas informações enquanto você tiver uma conta. Você pode solicitar a exclusão total da sua conta ou de informações específicas, como dos contatos sincronizados. No entanto, a bigú pode manter algumas informações mesmo que você tenha solicitado a exclusão da conta, se houver alguma exigência legal, se a conta apresentar pendências (como créditos não utilizados) ou se houver necessidade por motivo de segurança.

#### **11- Como posso saber ou controlar quais informações a bigú coleta sobre mim?**

Através dos nossos apps e sites e das configurações do seu telefone, você pode:

- I- consultar a sua avaliação de usuário e de motorista parceiro
- II- definir ou alterar as suas configurações de privacidade, incluindo os dados de localização, o acesso aos contatos e ao calendário
- III- optar por não receber comunicações promocionais da bigú
- IV- excluir sua conta bigú (embora a gente lamente a sua saída)

Você também pode entrar em contato conosco através da seção Ajuda em nossos apps para aparelhos móveis e nossa página Ajuda de Privacidade caso tenha outras dúvidas ou comentários sobre as informações que a bigú coleta sobre você.

#### **12- Como usamos suas informações**

##### **12.1 - Contatos**

I- Coletamos nomes, endereços físicos, endereços de e-mail e números de telefone dos seus contatos.

II- Coletamos essas informações para permitir recursos sociais, como previsão de chegada, divisão do valor da viagem, indicações e solicitações de viagem para amigos e familiares.

III- Coletamos essas informações quando você permite que a bigú acesse seus contatos para recursos opcionais específicos.

IV- A coleta dessas informações é opcional, a bigú coleta informações de contato apenas com a sua permissão, quando você opta por sincronizar seus contatos. Você pode alterar suas configurações quando quiser. Para isso, acesse as Configurações de privacidade no app da bigú ou altere as permissões do app nas configurações do seu aparelho.

V- Nós mantemos essas informações enquanto você permitir nosso acesso aos seus contatos.

### **12.2 - Calendário**

I- Coletamos data, descrição, local, número de participantes, horário, título e sua confirmação de presença.

II- Coletamos essas informações para permitir solicitações de viagem convenientes para os eventos em seu calendário. Se você ativar essa coleta, os eventos do seu calendário serão exibidos como atalhos na tela principal do app da bigú.

III- Coletamos essas informações quando você permite que a bigú acesse seu Calendário para recursos opcionais específicos.

IV- A coleta dessas informações é opcional, a bigú coleta informações do calendário apenas com a sua permissão. Você pode alterar suas configurações quando quiser. Para isso, acesse as Configurações de privacidade no app da bigú ou altere as permissões do app nas configurações do seu aparelho.

V- Nós mantemos essas informações enquanto você permitir nosso acesso ao seu calendário.

### **12.3 - Aparelho**

I- A bigú pode coletar informações sobre os aparelhos que você usa para acessar nossos serviços, incluindo modelos de hardware, sistemas operacionais e versões, software, nomes de arquivos e versões, idiomas preferidos, identificadores exclusivos de aparelhos, identificadores de publicidade, números de série, informações sobre o movimento do aparelho e informações da rede móvel.

II- Essas informações ajudam a bigú a se comunicar com você, garantir sua segurança, agilizar e melhorar sua experiência e prevenir, detectar e combater fraudes.

III- Coletamos essas informações sempre que você usar nossos serviços.

IV- A coleta dessas informações não é opcional.

V- A bigú mantém essas informações por no mínimo 7 anos, devido às exigências regulatórias, fiscais, de seguro e outras exigências jurídicas, a menos que uma retenção mais longa seja exigida por lei.

### **12.4 - Transações**

I- Informações que incluem o valor cobrado, data e hora, distância percorrida, informações de indicação do código promocional, serviços solicitados ou fornecidos e informações de transações.

II- Essas informações são usadas para fins fiscais, financeiros e outros fins administrativos para oferecer suporte ao cliente, prevenir e detectar fraudes e para pesquisa e desenvolvimento.

III- Coletamos essas informações e são geradas e coletadas quando você solicita ou presta serviços usando os apps da bigú.

IV - A coleta dessas informações não é opcional. As informações de transações são geradas cada vez que você utiliza os serviços da bigú.

V- Mantemos essas informações por no mínimo 7 anos, devido às exigências regulatórias, fiscais, de seguro e outras exigências jurídicas, a menos que uma retenção mais longa seja exigida por lei.

### **12.5 - Parceiros comerciais**

I- Eles geralmente incluem informações exigidas para permitir seu uso de um app ou site de terceiro relacionado à sua conta da bigú, por exemplo, quando você conecta sua conta da bigú a um fornecedor de serviços de pagamento ou serviço de música sob demanda, ou solicita um serviço da bigú por meio de um app ou site de terceiro. Também podem incluir as informações recebidas com relação a joint ventures ou acordos de compartilhamento de dados com nossos parceiros comerciais.

II- Coletamos essas informações para permitir que você use serviços de terceiros relacionados aos apps da bigú.

III- Coletamos essas informações quando você conecta sua conta da bigú ao serviço de um parceiro ou interage com um app ou site que usa a API da bigú (nossa ferramenta de compartilhamento de dados) ou cuja API a bigú usa. Por exemplo, nós podemos coletar essas informações quando você conecta sua conta da bigú a um serviço de mídia social de terceiro, fornecedor de serviços de pagamento ou serviço de música sob demanda, ou quando solicita uma viagem pelo Google Maps. Também podemos receber essas informações quando você solicita um serviço ou compra um produto que esteja sujeito a um acordo de joint venture ou de compartilhamento de dados com um parceiro comercial da bigú, por exemplo, por meio de parcerias com restaurantes, etc.

IV- A coleta dessas informações é opcional, você tem a opção de não conectar sua conta da bigú a esses parceiros comerciais, como Facebook, Google, Pandora, PayPal e Spotify. No entanto, dependendo dos serviços e recursos utilizados, é obrigatório se conectar ao parceiro. Por exemplo, nas cidades em que você pode pagar em dinheiro por suas viagens com a bigú, pode ser necessário se conectar a um parceiro comercial de mídia social que permita o pagamento em dinheiro.

V- Mantemos essas informações enquanto for necessário para atender à finalidade da coleta.

### **12.6 - Usuário**

I- Nós coletamos seu nome, login, senha e número de telefone e/ou endereço de e-mail.

II- Dos passageiros e destinatários de entregas, também coletamos informações de pagamento. Além disso, permitimos que passageiros e destinatários de entregas façam upload de uma foto de perfil para suas contas.

III- Dos motoristas e parceiros de entregas, também coletamos informações bancárias para repasse de ganhos, data de aniversário, documento de identidade oficial, foto e informações do veículo e seguro.

IV- Coletamos essas informações, eis que são usadas para permitir que você use os nossos serviços, enviar comunicações pertinentes e personalizadas, verificar sua identidade para acesso à conta e repasse de ganhos e para melhorar nossos serviços.

V- Coletamos essas informações quando você cria ou altera sua conta.

VI- A coleta dessas informações é opcional, a bigú exige algumas informações de perfil para permitir que você use os serviços da empresa. Em geral, estão entre elas o seu nome, login, senha e número de telefone.

Se você for motorista ou parceiro de entregas, são exigidas também as informações de perfil listadas acima, que também permitem que a empresa cumpra as leis aplicáveis.

VII- Mantemos essas informações enquanto você mantiver sua conta da bigú, a menos que a lei exija de outra forma.

### **12.7 - Segurança**

As verificações de segurança são geralmente executadas por prestadores de serviços em nome da bigú. As verificações incluem antecedentes criminais e histórico de condução, se não for proibido por lei. Em alguns casos, coletamos essas informações diretamente. Em outros, recebemos apenas os resultados da verificação de segurança do usuário (ou seja, se ele foi aprovado ou reprovado).

II- Coletamos essas informações para determinar se você está qualificado para ser um motorista ou parceiro de entregas, proteger nossa comunidade e proporcionar viagens seguras.

III- Coletamos essas informações quando você se cadastra para ser um motorista ou parceiro de entregas.

IV- A coleta dessas informações é opcional, exceto se for proibido por lei, exigimos que você seja aprovado em uma verificação de segurança para ser motorista ou parceiro de entregas. Não coletamos informações de antecedentes criminais de passageiros ou destinatários de entregas.

V- Mantemos essas informações enquanto você estiver cadastrado como motorista ou parceiro de entregas, a menos que um período de retenção mais longo seja exigido por lei ou seja necessário para fins de segurança e proteção.

### **12.8 - Dados demográficos**

I- A bigú ou os prestadores de serviço que realizam as pesquisas em nome da empresa podem coletar as suas informações por meio de pesquisas voluntárias. As pesquisas podem conter perguntas sobre sua formação e seu comportamento para nos ajudar a compreender como você utiliza nossos serviços.

II- Coletamos essas informações para compreender melhor quais recursos e produtos os usuários querem ver no futuro, para ajudar a identificar áreas em que são necessárias mudanças e para marketing direto.

III- Coletamos essas informações quando você preenche pesquisas conduzidas pela bigú ou em nosso nome.

IV- A coleta dessas informações é opcional, você pode se recusar a participar de nossas pesquisas voluntárias. Nós não oferecemos a opção de não adesão às coletas de terceiros.

V- Mantemos essas informações enquanto for necessário para atender à finalidade da coleta.

### **12.9 - Localização**

I- Nós coletamos informações que nos ajudam a determinar sua localização, incluindo GPS, endereço IP e Wi-Fi.

II- Coletamos essas informações para que ajudam de várias formas a criar uma experiência tranquila e livre de estresse. Sua localização é usada para calcular preços e valores, exibir o preço antes de você solicitar uma viagem, facilitar embarques, desembarques e entregas, fornecer status da viagem, histórico e faturamento, facilitar pesquisa e desenvolvimento, permitir recursos sociais, oferecer suporte ao cliente rápido e personalizado, melhorar a segurança e proteção dos usuários e prevenir, detectar e combater fraudes.

III- Coletamos essas informações, dos motoristas e parceiros de entregas, coletamos essas informações quando o app está em funcionamento em primeiro ou segundo plano no aparelho.

IV- Dos passageiros e destinatários de entrega que permitem que a bigú colete suas informações de localização, coletamos essas informações quando o app está em funcionamento em primeiro plano. Em algumas regiões, também coletamos essas informações quando o app está em funcionamento em segundo plano.

V- A coleta dessas informações não é opcional, é obrigatória para motoristas e parceiros de entregas. Passageiros e destinatários de entregas não são obrigados a ativar os serviços de localização para usar o app da bigú. No entanto, optar por não ativá-los pode afetar o funcionamento do app. Por exemplo, você vai precisar inserir manualmente o endereço de partida e pode ser que não consiga usar certos recursos, como compartilhar sua previsão de chegada. As informações de localização de cada viagem são coletadas do motorista, mesmo se elas não forem coletadas do seu aparelho.

VI- Mantemos essas informações, por no mínimo 7 anos, devido às exigências regulatórias, fiscais, de seguro e outras exigências jurídicas, a menos que uma retenção mais longa seja exigida por lei.

#### **12.10 - Informações de uso**

I- A bigú coleta datas e horários de acesso ao app ou site, recursos do app ou páginas acessadas, falhas do app e outras atividades do sistema, tipos e informações de navegador e sites ou serviços de terceiros que você estava usando antes de interagir com nossos serviços.

II- Coletamos essas informações para permitir e melhorar sua experiência com nossos serviços; para pesquisar e desenvolver novos serviços e recursos; e para prevenir, detectar e combater fraudes.

III- Coletamos essas informações quando você usa nossos apps ou acessa nossos sites.

IV- Mantemos essas informações por no mínimo 7 anos, devido às exigências regulatórias, fiscais, de seguro e outras exigências jurídicas, a menos que uma retenção mais longa seja exigida por lei.

V- A coleta dessas informações não é opcional, as informações de uso são geradas e coletadas cada vez que você utiliza os serviços da bigú.

#### **12.11 - Conteúdo do usuário**

I- Nós coletamos o conteúdo enviado pelos usuários à bigú, incluindo elogios a motoristas parceiros, comunicações de suporte ao cliente, avaliações e recomendações para outros usuários.

II- coletamos essas informações para melhorar o suporte ao cliente, compartilhar opiniões com a comunidade, aumentar a segurança e para pesquisar e desenvolver recursos que melhorem a experiência com a bigú.

III- Coletamos essas informações, quando você envia conteúdo à bigú.

IV- A coleta dessas informações é opcional, essas informações são coletadas apenas quando você envia conteúdo à bigú, por exemplo, quando você avalia outros usuários ou entra em contato com o atendimento ao cliente.

V- Mantemos essas informações, essas avaliações e outros conteúdos fornecidos por você, ou que são fornecidos sobre você, vão ser mantidos enquanto você possuir uma conta da bigú, ou conforme exigido por lei.

### **13- Introdução**

Ao usar a bigú, você confia suas informações a nós. Temos o compromisso de manter essa confiança. Para isso, queremos ajudar você a entender as nossas práticas de privacidade.

Esta política descreve as informações que coletamos, como elas são usadas e compartilhadas e as suas opções com relação a essas informações.

Esta política descreve como a bigú e suas afiliadas coletam e usam informações pessoais para fornecer nossos serviços. Esta política se aplica a todos os usuários de nossos apps, sites, recursos ou outros serviços. Esta política se aplica especificamente a:

- Usuários de viagens: aqueles que solicitam ou recebem serviços de transporte
- Motoristas: aqueles que oferecem serviços de transporte individualmente ou por meio de empresas de transporte parceiras
- Destinatários de entregas: aqueles que solicitam entregas de alimentos ou outros itens
- Parceiros de entrega: aqueles que oferecem serviços de entregas

Esta política também se aplica àqueles que fornecem informações à bigú em conexão com um aplicativo para usar nossos serviços ou cuja informação a bigú recebe em conexão com seus serviços. Para o propósito desta política, todos aqueles que estão sujeitos a ela são chamados de “usuários”.

As práticas descritas nesta política estão sujeitas às leis vigentes nos locais onde operamos. Isso quer dizer que só praticamos o que está descrito aqui se as leis da região em questão autorizarem essas práticas. Entre em contato conosco se tiver dúvidas sobre nossas práticas na sua região.

### **14 – Informação que coletamos**

A bigú coleta:

- Informações que você dá à bigú, como quando você cria sua conta na empresa.
- Informações geradas quando você usa nossos serviços, como localização, utilização e informações do aparelho.

- Informações de outras fontes, como parceiros da bigú e terceiros que usam os APIs da empresa.

Os dados a seguir são coletados pela bigú ou em nome dela:

- Dados fornecidos por você

I- Perfil de usuário: coletamos dados quando você cria ou altera sua conta da bigú. Esses dados podem incluir seu nome, e-mail, número de telefone, nome e senha de login, endereço, dados bancários ou de pagamento (inclusive informações pertinentes a verificação de pagamento), números de identificação civil, como número do seguro social, carteira de habilitação ou passaporte, se exigido por lei, data de nascimento, foto e assinatura. Inclui ainda dados do veículo ou do seguro dos motoristas. Também estão incluídas as configurações e preferências que você seleciona na sua conta da bigú.

II- Dados da verificação de segurança: podemos coletar dados da verificação de segurança se você se cadastrar para usar os serviços da bigú como motorista ou parceiro de entregas. Entre esses dados, podem estar seu histórico de motorista ou seus antecedentes criminais (se permitido por lei). Esses dados podem ser coletados por um prestador de serviços que esteja trabalhando em nome da bigú.

III- Dados demográficos: podemos coletar dados demográficos sobre você, inclusive por meio de pesquisas com usuários.

IV- Conteúdo de usuários: Podemos coletar informações que você envia quando entra em contato com o suporte da bigú, faz avaliações ou elogios para outros usuários ou interage com a bigú de qualquer outra forma.

- Dados gerados quando você usa os nossos serviços

Esses dados podem incluir:

I- Dados de localização: Dependendo dos serviços da bigú que você usa e das configurações do app ou permissões do aparelho, podemos coletar sua localização exata ou aproximada determinada por dados como GPS, endereço IP e Wi-Fi.

II- Se você for um motorista ou parceiro de entregas, a bigú coleta dados de localização do seu aparelho enquanto o app da bigú estiver sendo executado em primeiro plano (app aberto e na tela) ou em segundo plano (aberto, mas fora da tela).

III- Se você for um usuário de viagens e consentiu o processamento dos dados de localização, a bigú coleta esses dados quando o app está sendo executado em primeiro plano. Em determinadas regiões, a bigú também coleta esses dados quando o app da bigú estiver sendo executado em segundo plano, caso essa coleta esteja habilitada nas configurações do app ou permissões do aparelho.

IV- Usuários de viagens e destinatários de entregas podem usar o app da bigú sem permitir que a bigú colete seus dados de localização. No entanto, isso pode afetar a funcionalidade disponível no seu app. Por exemplo, se você não autorizar a bigú a coletar seus dados de localização, vai ser necessário inserir manualmente o endereço de partida. Além disso, os dados de localização vão ser coletados do motorista ao longo da viagem e vinculados à sua conta, mesmo que você não tenha autorizado a bigú a coletar os seus dados de localização.



V- Dados de transação: Coletamos dados de transações relacionados ao uso que você faz dos nossos serviços, incluindo o tipo de serviço que você solicita ou oferece, dados dos seus pedidos, dados de entregas, data e horário em que o serviço foi prestado, valor cobrado, distância percorrida e forma de pagamento. Além disso, se alguém usar seu código promocional, podemos associar seu nome com o dessa pessoa.

VI- Dados de uso: Coletamos dados sobre como você interage com os nossos serviços. Entre esses dados estão, por exemplo, datas e horários de acesso, recursos do app ou páginas acessadas, falhas do app e outras atividades do sistema, tipo de navegador e sites ou serviços de terceiros que você estava usando antes de interagir com os nossos serviços. Em alguns casos, fazemos essa coleta por meio de cookies, tags de pixels e tecnologias similares que criam e mantêm identificadores únicos. Para saber mais sobre essas tecnologias, confira a nossa Cookie Statement.

VII - Dados do aparelho: Podemos coletar dados sobre os aparelhos que você usa para acessar os nossos serviços, inclusive modelos de hardware, endereço IP do aparelho, sistemas operacionais e versões, software, nomes e versões de arquivos, idioma de preferência, identificadores únicos do aparelho, identificadores de publicidade, números de série, dados de movimento do aparelho e dados da rede móvel.

VIII- Dados de comunicação: Permitimos que os usuários se comuniquem entre si e com a bigú por meio dos apps da bigú, sites e outros serviços. Por exemplo, permitimos que motoristas, usuários de viagens e parceiros e destinatários de entrega façam chamadas telefônicas ou enviem mensagens de texto uns para os outros. Para prestar esse serviço, a bigú recebe alguns dados sobre as chamadas telefônicas ou mensagens de texto, incluindo a data, a hora e o conteúdo dessas comunicações. A bigú também pode usar esses dados para serviços de suporte ao cliente (inclusive para resolver contestações entre os usuários), para fins de segurança e proteção, para melhorar os nossos produtos e serviços e para análise

IX- Dados de outras fontes. Esses dados podem incluir:

- Feedback de usuários, como avaliações ou elogios.
- Usuários que fornecem dados seus em programas de indicação.
- Usuários que solicitam serviços por você ou em seu nome.
- Usuários ou outras pessoas que fornecem dados relativos a reclamações ou a contestações.
- Parceiros comerciais da bigú com os quais você cria ou acessa sua conta da bigú, como prestadores de serviços de pagamento, serviços de mídias sociais, serviços de música sob demanda, além de apps ou sites que usam as APIs da bigú ou que a API da empresa usa (por exemplo, quando você solicita uma viagem pelo Google Maps).
- Seguradoras (se você for um motorista ou parceiro de entregas).
- Prestadores de serviços financeiros (se você for um motorista ou parceiro de entregas).
- Empresas de transporte parceiras (se você for um motorista que usa os nossos serviços por uma conta associada com uma empresa desse tipo).
- O proprietário de um perfil da bigú para Empresas ou Perfil Familiar que você usa.
- Fontes abertas ao público.
- Prestadores de serviços de marketing.

A bigú pode combinar os dados coletados dessas fontes com outros dados que possui.

## 15 – Como usamos suas informações

A bigú coleta e usa informações para possibilitar transporte, entregas e outros produtos e serviços de forma confiável e prática. Também usamos as informações que coletamos:

- Para melhorar a segurança de nossos usuários e serviços
- Para o suporte ao cliente
- Para pesquisa e desenvolvimento
- Para possibilitar a comunicação com ou entre usuários
- Para oferecer promoções ou sorteios Conforme necessário para processos jurídicos

A bigú não vende nem compartilha suas informações pessoais com terceiros para fins de marketing direto de terceiros.

A bigú usa as informações que coleta para propósitos que incluem:

- Oferecer serviços e recursos

A bigú usa as informações que coleta para oferecer, personalizar, manter e melhorar nossos produtos e serviços. Isso inclui o uso de informações para:

- Criar e alterar sua conta.
- Verificar sua identidade.
- Autorizar o transporte, as entregas e outros serviços. Isso inclui processamento automatizado das suas informações para habilitar o Dynamic Pricing, quando o preço de uma viagem é determinado com base em fatores que variam constantemente, como a previsão de chegada e a distância do trajeto previsto, trânsito esperado e quantidade de usuários de viagens e motoristas usando a bigú em um dado momento.
- Processar ou facilitar pagamentos por esses serviços.
- Oferecer, obter, fornecer ou facilitar soluções de seguros ou financiamento referentes aos nossos serviços.
- Acompanhar o progresso da sua viagem ou entrega.
- Habilitar recursos que permitem que você compartilhe informações com outras pessoas, como quando você envia um elogio sobre um motorista parceiro, indica um amigo para usar bigú, divide valores ou compartilha a previsão de chegada.
- Habilitar recursos para personalizar sua conta bigú, como criar marcadores para seus locais favoritos e habilitar o acesso rápido a destinos anteriores.
- Habilitar recursos de Accessibility que facilitam o uso de nossos serviços a portadores de deficiências, como aqueles que permitem que motoristas surdos ou deficientes auditivos avisem os usuários de viagens sobre sua deficiência, que habilitam apenas mensagens de texto dos usuários de viagens e recebimento de notificações luminosas de viagens no lugar das sonoras.

- Executar operações internas necessárias para prestar nossos serviços, inclusive para solucionar problemas de software e problemas operacionais, conduzir análises de dados, testes e pesquisas e monitorar e analisar a utilização e as tendências da atividade.

- Segurança

Usamos seus dados para ajudar a manter a segurança e integridade de nossos serviços e usuários. Isso inclui, por exemplo:

- Fazer uma triagem de motoristas e parceiros de entregas antes de autorizar que eles usem nossos serviços e em intervalos subsequentes, inclusive revisando as verificações de segurança quando permitido por lei, para evitar que motoristas perigosos usem nossos serviços.

- Usar informações dos aparelhos dos motoristas para identificar comportamentos de direção perigosa, como velocidade acima do limite ou frenagens e acelerações bruscas, e aumentar a conscientização entre os motoristas parceiros a respeito desses comportamentos.

- Nosso recurso de verificação de identidade em tempo real, que solicita que motoristas parceiros tirem uma selfie antes de ficarem online. Isso ajuda a garantir que o motorista que está usando o app é o dono da conta bigú que temos no arquivo, evitando fraudes e ajudando a proteger outros usuários.

- Usar informações de aparelho, localização, perfil e uso para evitar, detectar e combater fraudes ou atividades perigosas.

- Usar avaliações de usuários para incentivar a melhoria por parte de usuários afetados e como base para desativar usuários com avaliações abaixo de um mínimo, se isso for exigido em determinada região.

- Suporte ao cliente

A bigú usa as informações que coletamos (inclusive registros de chamadas de suporte ao cliente, depois o avisar e com o seu consentimento) para auxiliá-lo quando você entra em contato com nossos serviços de suporte, inclusive para:

- Encaminhar suas perguntas para a pessoa certa no serviço de suporte

- Investigar e direcionar suas dúvidas

- Monitorar e melhorar nossas respostas de suporte ao cliente

- Pesquisa e desenvolvimento

Podemos usar as informações que coletamos para testes, pesquisas, análises e desenvolvimento de produtos. Isso nos permite melhorar e aprimorar a segurança de nossos serviços, desenvolver novos recursos e produtos e facilitar soluções financeiras e de seguros associadas aos nossos serviços.

- Comunicações entre usuários

A bigú usa as informações que coletamos para possibilitar a comunicação entre nossos usuários. Por exemplo, um motorista parceiro pode enviar uma mensagem de texto ou ligar para um usuário de viagens para confirmar o local de partida, ou um restaurante ou um parceiro de entregas podem ligar para um destinatário de entrega com informações sobre seu pedido.

- Comunicações da bigú

A bigú poderá usar as informações que coletamos para se comunicar com você sobre produtos, serviços, promoções, estudos, pesquisas, notícias, atualizações e eventos.

A bigú também poderá usar as informações para promover e processar concursos e sorteios, completar quaisquer prêmios relacionados e oferecer anúncios e conteúdo relevantes sobre nossos serviços e os serviços de nossos parceiros comerciais. Você poderá receber algumas dessas comunicações com base no seu perfil como usuário da bigú.

A bigú também poderá usar as informações para informar sobre eleições, cédulas, referendos e outros processos políticos que estejam relacionados aos nossos serviços.

- Procedimentos legais e exigências

Podemos usar as informações que coletamos para investigar ou solucionar reclamações ou contestações relacionadas ao uso que você faz dos serviços da bigú, conforme permitido por lei vigente ou se solicitado por entidades governamentais, reguladoras e investigações oficiais.

#### **15 – Cookies e tecnologias de terceiros**

A bigú e seus parceiros usam cookies e outras tecnologias de identificação em nossos apps, sites, e-mails e anúncios online para os fins descritos nesta política.

Os cookies são pequenos arquivos de texto que são armazenados no seu navegador ou aparelho por sites, apps, mídia online e anúncios. A bigú usa cookies e tecnologias similares para:

- Autenticar usuários
- Lembrar as preferências e configurações do usuário
- Determinar a popularidade de conteúdo
- Entregar e avaliar a eficácia de campanhas publicitárias
- Analisar o tráfego e as tendências do site para entender os comportamentos e interesses de pessoas que interagem com nossos serviços online

Podemos também permitir que terceiros ofereçam serviços de medição de audiência e análise para nós, ofereçam anúncios em nosso nome na Internet e acompanhem e divulguem o desempenho desses anúncios. Essas entidades podem usar cookies, web beacons, SDKs e outras tecnologias para identificar seu aparelho quando você visitar nosso site e usar nossos serviços, bem como quando você visitar outros sites e serviços online.

#### **16 – Compartilhamento e divulgação de informações**

Alguns dos produtos, serviços e recursos da bigú exigem que compartilhem informações com outros usuários ou a seu pedido. Poderemos compartilhar também suas informações com nossas afiliadas, subsidiárias e parceiros comerciais, ou por motivos legais ou em caso de reclamações ou disputas.

A bigú pode compartilhar as informações que coletamos:

- Com outros usuários

Por exemplo, se você for um usuário de viagens, podemos compartilhar com os motoristas o seu primeiro nome, média de avaliação dada por outros motoristas e locais de partida e/ou de destino.

Se você for um motorista parceiro ou parceiro de entregas, podemos compartilhar informações com os usuários, inclusive seu nome e foto; fabricante, modelo, cor, placa e foto do veículo; sua localização; sua média avaliações dadas pelos usuários; número total de viagens feitas; o tempo que você já usa o app da bigú; e informações de contato (dependendo das leis vigentes). Se você optar por preencher um perfil de motorista parceiro, também poderemos compartilhar quaisquer informações associadas a esse perfil, inclusive informações que você enviar e elogios que usuários de viagens anteriores enviaram sobre você. O usuários de viagens/destinatário da entrega também receberá um recibo contendo informações, como o detalhamento dos valores cobrados, seu primeiro nome, foto e mapa do seu trajeto.

- Quando solicitado

Inclui o compartilhamento das suas informações com:

- Outras pessoas quando solicitado por você. Por exemplo, podemos compartilhar sua previsão de chegada e localização com um amigo, quando solicitado por você, ou as informações de sua viagem quando dividir um valor com um amigo.

- Parceiros comerciais da bigú. Por exemplo, se você solicitou um serviço através de uma parceria ou oferta promocional feita por um terceiro, a bigú poderá compartilhar suas informações com esses terceiros. Isso pode incluir, por exemplo, outros apps ou sites que se integrem às nossas APIs, fornecedores de veículos ou serviços, ou aqueles com uma API ou um serviço com que nos integramos, ou aqueles com uma API ou serviço com a qual estamos integrados, ou parceiros comerciais com os quais a bigú poderá se associar para oferecer uma promoção, um concurso ou um serviço especializado.

- Com o público em geral quando você enviar conteúdo para uma plataforma pública

Adoramos ouvir nossos usuários, inclusive através de plataformas públicas, como blogs da bigú, redes sociais e alguns recursos na nossa rede. Quando você se comunica conosco através desses canais, suas mensagens podem ficar visíveis para o público.

- Com o titular das contas da bigú que você usar

Se você usar um perfil associado a outra pessoa, podemos compartilhar suas informações de viagem com o dono desse perfil. Isso ocorre, por exemplo, se você for:

- Um usuário de viagens usando o perfil bigú para Empresas do seu empregador.

- Um motorista usando uma conta que pertence a uma empresa de transporte parceira.

- Um usuários de viagens que faça uma viagem solicitada por um amigo ou com um Perfil Familiar.

- Com subsidiárias e afiliadas da bigú

Compartilhamos informações com nossas subsidiárias e afiliadas nos Estados Brasileiros para nos ajudar a prestar nossos serviços ou a conduzir processamento de dados em nosso nome.

- Com os prestadores de serviços e parceiros comerciais da bigú

A bigú poderá fornecer informações aos seus vendedores, consultores, parceiros de marketing, empresas de pesquisa e outros prestadores de serviços ou parceiros comerciais. Isso pode incluir, por exemplo:

- Processadores e facilitadores de pagamentos.
- Provedores de verificações de segurança (apenas para motoristas e parceiros de entrega).
- Provedores de armazenamento em nuvem.
- Parceiros de marketing e provedores de plataformas de marketing.
- Provedores de análise de dados.
- Parceiros de pesquisa, inclusive aqueles que executam projetos de pesquisa em parceria com a bigú ou em nome da mesma.
- Fornecedores que auxiliam a bigú a melhorar a segurança de seus apps.
- Consultores, advogados, contadores e outros profissionais provedores de serviços.
- Parceiros de veículos.
- Parceiros de seguros e serviços financeiros.
- parceiros comerciais.
- Fornecedores de soluções para veículos ou terceiros que sejam fornecedores de veículos.

- Por razões legais ou em caso de disputa

A bigú poderá compartilhar suas informações se acreditarmos que seja exigido por lei, regulamento, acordo operacional aplicável, processo legal ou solicitação governamental, ou quando essa divulgação for apropriada por questões de segurança ou razões semelhantes.

Isso inclui o compartilhamento de suas informações com funcionários de autoridades policiais/jurídicas, autoridades públicas, aeroportos ou outros terceiros, se for necessário para cumprir nossos Termos de Serviço, acordos de usuário ou outras políticas, para proteger os direitos ou propriedade da bigú ou direitos, segurança ou propriedade de terceiros ou, no caso de uma reclamação ou disputa relacionada ao seu uso de nossos serviços. Se você usar o cartão de crédito de outra pessoa, poderá ser exigido por lei o compartilhamento de informações com o titular daquele cartão de crédito, incluindo informações da viagem.

Isso inclui também compartilhamento de suas informações com terceiros associados, ou durante negociações de qualquer incorporação, venda de ativos da empresa, consolidação ou reestruturação, financiamento ou aquisição de todo ou parte de nossos negócios por ou em outra empresa.

- Com o seu consentimento

A bigú poderá compartilhar suas informações de maneira diferente da descrita nesta política se nós fizermos uma notificação a você e se você concordar com o compartilhamento.

## **17 – Retenção e exclusão de informações**

A bigú reterá suas informações de perfil, entre outras, enquanto você mantiver sua conta na empresa.

A bigú retém informações de transação, localização e uso, entre outras, durante 7 anos, quando relativas às exigências regulatórias, fiscais, de seguro e de outras naturezas dos locais onde operamos. Depois desse período, a bigú exclui ou torna anônimas essas informações, conforme as leis vigentes.

Os usuários podem solicitar a exclusão de suas contas a qualquer momento. Depois dessa solicitação, a bigú exclui as informações que não é obrigada a reter e restringe o acesso a ou o uso de todas as informações que é obrigada a reter.

A bigú exige que o usuário preencha as informações de perfil para oferecer os serviços e vai reter essas informações durante todo o período que você mantiver sua conta na empresa.

A bigú armazena certas informações, inclusive de transação, localização, aparelho e uso durante pelo menos 7 anos, quando relativas às exigências regulatórias, fiscais, de seguro e de outras naturezas dos locais onde operamos. Quando essas informações não são mais necessárias para a prestação de serviços, suporte ao cliente, aprimoramento da experiência do usuário ou outros fins operacionais, a bigú toma providências para evitar o acesso a elas ou o uso dessas informações para qualquer fim que não seja o cumprimento dessas exigências, a garantia da segurança ou a prevenção e detecção de fraudes.

Você pode solicitar a exclusão da sua conta a qualquer momento nas “Configurações de privacidade” no app da bigú ou pelo site da bigú (para usuários de viagens e destinatários de entregas aqui; para motoristas e parceiros de entrega aqui).

Depois dessa solicitação, a bigú vai excluir as informações que não é obrigada a reter. Em algumas circunstâncias, pode ser que a bigú não possa excluir sua conta, como no caso de haver valores pendentes na sua conta ou alguma reclamação ou disputa ainda sem resolução. Depois que esse problema for resolvido, a bigú vai excluir sua conta da forma descrita acima.

A bigú também pode reter certas informações, caso necessário, por interesses comerciais legítimos, como prevenção contra fraude e aprimoramento da segurança dos usuários. Por exemplo, se a bigú encerrar a conta de um usuário por causa de um comportamento perigoso ou incidentes de segurança, a bigú pode reter certas informações sobre essa conta para evitar que esse usuário abra uma nova conta da bigú no futuro.

## **18 – Informações especiais**

Os usuários da bigú têm os direitos a seguir no que se refere ao uso que a bigú faz de seus dados pessoais, e podem solicitar explicação, correção, exclusão ou cópia de seus dados pessoais.

- Explicações e cópias dos seus dados

- Você tem o direito de solicitar explicação quanto às informações que a bigú detém sobre você e como a bigú usa essas informações.

- Você também tem o direito de receber uma cópia das informações que a bigú coleta sobre você, caso sejam coletadas sob consentimento ou porque a bigú requer essas informações para prestar os serviços que você solicita.

- Correção

Se você acredita que a bigú detém alguma informação inexata sua, você tem o direito de solicitar a correção dela.

- Exclusão

Os usuários podem solicitar a exclusão de suas contas a qualquer momento. Essa solicitação de exclusão pode ser feita diretamente no app da bigú ou pelo site da bigú. Podemos guardar determinadas informações sobre você se a lei exigir ou para fins comerciais legítimos autorizados por lei.

- Oposições e reclamações

Os usuários têm o direito de se opor ao processamento que a bigú faz dos dados pessoais, inclusive para fins de marketing com base em definição de perfis e/ou decisões automatizadas. Não obstante a apresentação de eventuais oposições, a bigú pode continuar processando suas informações.

- Fundamentos para o processamento

O processamento é necessário para prestar os serviços e oferecer os recursos que você solicita

A bigú precisa coletar e usar certas informações para poder prestar os serviços que oferece.

Dentre estas informações, estão:

- Informações do perfil de usuário que sejam necessárias para manter sua conta, inclusive para verificar sua identidade; permitir comunicações com você sobre suas viagens, pedidos e contas; e para habilitar você a efetuar pagamentos ou receber o repasse de ganhos.

- Informações da verificação de segurança necessárias para habilitar os motoristas a prestarem serviços de transporte pelo app da Bigú.

- Informações de localização do motorista, que são necessárias para fazer o motorista e o usuário se encontrarem, e para acompanhar viagens em andamento e sugerir as instruções de navegação.

- Informações de transações, que precisam ser geradas e mantidas em relação aos serviços da bigú que você usa.

- Informações de uso, que são necessárias para manter, otimizar e melhorar os serviços da bigú, inclusive para estabelecer promoções, às vezes em conjunto com outras informações; conectar motoristas e usuários e calcular os custos de viagens e os ganhos dos motoristas.

- A coleta e o uso dessas informações são necessários para o uso dos apps da bigú.

O processamento é necessário para proteger os interesses essenciais de nossos usuários ou de terceiros

- A bigú pode processar dados pessoais, inclusive revelar dados para autoridades policiais e/ou jurídicas em caso de ameaças à segurança dos usuários ou de terceiros.

O processamento é necessário para os interesses legítimos da bigú.



- A bigú coleta e usa dados pessoais dentro do limite necessário para atender a seus interesses legítimos. Isso inclui a coleta e o uso de informações:

- Para manter e melhorar a segurança e a proteção de nossos usuários. Por exemplo, coletamos informações de verificação de segurança (quando permitido por lei) para evitar que pessoas não confiáveis ofereçam seus serviços por meio de nossos apps. Também usamos dados pessoais para evitar o uso de nossos serviços por usuários que tenham apresentado comportamentos inapropriados ou perigosos. Por exemplo, guardamos informações de usuários excluídos para evitar que eles usem os apps da bigú. Também utilizamos informações de uso para evitar que usuários façam viagens com motoristas com quem têm maior risco de conflito.

- Para evitar, detectar e combater fraudes relacionadas ao uso de nossos serviços. Por exemplo, a bigú usa o perfil de usuário, a localização, as informações do aparelho e de seu uso para identificar e evitar circunstâncias em que o usuário tenta defraudar a bigú ou outros usuários.

- Para informar às autoridades policiais e/ou jurídicas acerca de atos criminosos ou ameaças à segurança pública.

- Para oferecer suporte ao cliente.

- Para otimizar nossos serviços e desenvolver novos serviços. Isso inclui, por exemplo, a identificação dos melhores locais de embarque e desembarque, a sugestão de (novos) recursos, a melhora da navegação e o aprimoramento dos recursos para calcular preços e para encontrar usuários e motoristas ou entregadores.

- Para fins de pesquisa e análise. Isso inclui, por exemplo, a análise de tendências de uso para melhorar a experiência do usuário e aprimorar a segurança e proteção de nossos serviços.

- Para fins de marketing direto. Isso inclui, por exemplo, a análise de dados para identificar tendências e adaptar mensagens de marketing às necessidades dos usuários.

- Para aplicar os Termos de Serviço da bigú.

O processamento é necessário para interesses legítimos de terceiros

- A bigú coleta e usa dados pessoais dentro do limite necessário para atender a interesses de terceiros ou do público em geral. Isso inclui compartilhar informações relativas a ações judiciais ou comunicações de sinistro para proteger os direitos e a segurança de terceiros.

- A bigú também pode processar dados pessoais quando necessário se for de interesse público substancial, com base nas leis aplicáveis.

O processamento é necessário para cumprir as obrigações legais da bigú.

- A bigú está sujeita a exigências legais nas jurisdições onde opera e que exigem a coleta, o processamento, a divulgação e a retenção de seus dados pessoais. Por exemplo, a bigú está sujeita a leis e regulamentações em diversos estados e cidades que exigem que a empresa colete e armazene informações sobre suas viagens por longos períodos e que entregue cópias dessas informações ao governo ou a outras autoridades. A bigú usa suas informações para cumprir essas leis na medida em que elas se aplicam ao uso que você faz dos apps da bigú.

- A bigú também pode compartilhar informações com autoridades policiais e/ou jurídicas ou mediante solicitações de terceiros nos termos dos processos legais.

#### Consentimento

- A bigú pode coletar e usar suas informações com base no seu consentimento. Você pode revogar seu consentimento a qualquer momento. Ao revogá-lo, você não vai mais poder usar os serviços e recursos que exigem a coleta ou o uso das informações que coletávamos ou usávamos com base nele.

- A bigú depende do consentimento no que se refere à coleta ou uso de dados que são necessários para melhorar a experiência do usuário, para habilitar serviços ou recursos opcionais ou para se comunicar com você.

Informações de localização (usuários)

Compartilhar localização em tempo real (usuários)

Notificações: alterações na viagem e na conta

Notificações: descontos e novidades

Recursos de Acessibilidade

- A bigú também pode coletar dados pessoais sobre você por meio de pesquisas voluntárias. As suas respostas a essas pesquisas são coletadas com seu consentimento e vão ser excluídas assim que não forem mais necessárias ao propósito para o qual foram coletadas.

### **19 – Opções e transparência**

A bigú disponibiliza meios para você ver e controlar as informações que coletamos, inclusive por meio de:

- configurações de privacidade no app
- permissões do aparelho
- páginas de avaliações no app
- cancelamento do recebimento de comunicações de marketing

Você pode também solicitar que a bigú forneça explicações, cópias ou correções das suas informações.

-Configurações de privacidade

No app de usuário da bigú oferece aos usuários a capacidade de configurar ou alterar suas preferências de compartilhamento de localização e de contatos e suas preferências para o recebimento de notificações móveis da bigú.

- Dados de localização

A bigú usa os serviços de localização do aparelho do usuário para ajudar a conseguir uma viagem segura e confiável sempre que você precisar. Os dados de localização ajudam a melhorar os nossos serviços, como partidas, navegação e suporte ao cliente.

Você pode ativar, desativar ou ajustar a coleta que a bigú faz dos dados de localização a qualquer momento pelo app da bigú ou pelas configurações do seu aparelho. Se você desativar os serviços de localização do aparelho, o uso do app da bigú vai ser afetado. Por

exemplo, você vai precisar inserir manualmente os locais de partida e destino. Além disso, os dados de localização vão ser coletados do motorista ao longo da viagem e vinculados à sua conta, mesmo que você não tenha autorizado a bigú a coletar seus dados de localização.

-Compartilhar localização em tempo real (usuários)

Se você tiver ativado os serviços de localização no seu aparelho, também é possível permitir que a bigú compartilhe sua localização com o motorista desde o momento da solicitação até o início da viagem. Isso facilita o embarque.

Você pode ativar ou desativar o compartilhamento da localização com o motorista a qualquer momento pelo app da bigú. Você pode usar o app da bigú se não tiver ativado o compartilhamento da localização, mas pode ser mais difícil para o motorista te encontrar.

- Notificações: atualizações de conta e viagem

A bigú envia aos usuários notificações do status da viagem e informa sobre alterações relacionadas à conta. Essas notificações são necessárias para usar o app da bigú e não podem ser desativadas. Entretanto, você pode escolher a forma de receber essas notificações no app da bigú.

- Notificações: descontos e novidades

Você pode permitir que a bigú te envie notificações push sobre os nossos descontos e novidades. Você pode ativar ou desativar essas notificações a qualquer momento no app da bigú.

- Permissões do aparelho

A maioria das plataformas móveis (iOS, Android, etc.) define certos tipos de dados do aparelho que os apps não podem acessar sem o seu consentimento. Essas plataformas têm diferentes sistemas de permissão para obter seu consentimento. A plataforma iOS vai te alertar na primeira vez que o app da bigú quiser permissão para acessar certos tipos de dados e vai perguntar se você concorda (ou não) em dar essa permissão. Os aparelhos Android vão te notificar sobre as permissões que o app da bigú pede antes de você usar o app pela primeira vez. O uso do app por você constitui seu consentimento.

- Visualização de avaliações

Depois de cada viagem, os motoristas parceiros e usuários podem avaliar uns aos outros, bem como dar feedback sobre como foi a viagem. Esse sistema de duas vias faz com que cada pessoa seja responsável por seu comportamento. A responsabilização ajuda a criar um ambiente respeitoso e seguro para motoristas e usuários.

Sua avaliação como usuário fica disponível no menu principal do app de usuário da bigú.

Sua avaliação como motorista fica disponível na seção Avaliações do app de parceiro da bigú.

- Explicações, cópias e correções

Você pode solicitar à bigú:

Uma explicação detalhada dos dados que a bigú coletou sobre você e de como ela usa esses dados.

Uma cópia dos dados que a bigú coletou sobre você.

A correção de qualquer dado incorreto que a bigú tenha sobre você.

Você pode fazer essas solicitações entrando em contato com a bigú.

Você também pode editar o nome, número de telefone e endereço de e-mail associados à sua conta pelo apps da bigú. Você também pode acessar o seu histórico de viagens, pedidos e entregas nos apps da bigú.

- Cancelamento de contatos de marketing

Você pode optar por não receber e-mails promocionais da bigú. Você também pode optar por não receber e-mails e outras mensagens da bigú seguindo as instruções no app. Se você optar por não receber mensagens, ainda poderemos enviar mensagens não promocionais, como recibos das suas viagens ou informações da sua conta.

## **20- Atualizações desta política**

Ocasionalmente, poderemos atualizar esta política. Se fizermos alterações significativas, vamos notificar essas alterações através dos apps bigú ou por outros meios, como e-mail. Se permitido pelas leis aplicáveis, ao usar nossos serviços após essa notificação, você consentirá nossas atualizações referentes a esta política.

Recomendamos que você reveja periodicamente esta política para saber as informações mais recentes sobre nossas práticas de privacidade.

## **2 - TERMOS DE USO**

Fulcro em toda Legislação Brasileira aplicável

### **SW2 MOBILIDADE URBANA E TECNOLOGIA LTDA, nome fantasia bigú**

#### **- Contratual**

Estes Termos de uso regem seu acesso e uso, como pessoa física, de aplicativos, sítios de Internet, conteúdos, bens e também serviços disponibilizados pela bigú (SW2 MOBILIDADE URBANA E TECNOLOGIA LTDA), sociedade empresária de pequeno porte -EPP, com sede na Avenida Menino Marcelo, nº 3299, sala 10, Bairro da Serraria, Maceió-AL, CEP 57.046-000, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob n. 31.056.578/0001-93 (“bigú”).

**POR FAVOR, LEIA COM ATENÇÃO ESTES TERMOS ANTES DE ACESSAR OU USAR OS SERVIÇOS.**

Ao acessar e usar os Serviços você concorda com os presentes termos e condições, que estabelecem o relacionamento contratual entre você e a bigú. Se você não concorda com estes Termos, você não pode acessar nem usar os Serviços. Mediante referido acesso e uso, estes Termos imediatamente encerram, substituem e superam todos os acordos, Termos e acertos anteriores entre você e qualquer Afiliada da Bigú. A Bigú poderá imediatamente encerrar estes Termos ou quaisquer Serviços em relação a você ou, de modo geral, deixar de oferecer ou negar acesso aos Serviços ou a qualquer parte deles, a qualquer momento e por qualquer motivo.

Termos adicionais poderão se aplicar a determinados Serviços, tais como condições para um evento, atividade ou promoção em particular, e esses Termos adicionais serão divulgados em relação aos respectivos Serviços. Termos adicionais são complementares e considerados parte integrante destes Termos para os efeitos dos respectivos Serviços. Termos adicionais prevalecerão sobre estes Termos em caso de conflito com relação aos referidos Serviços.

A bigú poderá alterar os Termos relativos aos Serviços a qualquer momento. Aditamentos entrarão em vigor quando a bigú fizer a postagem da versão atualizada dos Termos neste local ou das condições atualizadas ou Termos adicionais sobre o respectivo Serviço. O fato de você continuar a acessar ou usar os Serviços após essa postagem representa seu consentimento em vincular-se aos Termos alterados.

Nossa obtenção e uso de informações pessoais associadas aos Serviços está disciplinada na Declaração de Privacidade de Usuários da bigú. A bigú ou qualquer de suas afiliadas poderá fornecer a uma gerenciadora de reclamações ou seguradoras qualquer informação necessária (inclusive suas informações de contato) se houver qualquer reclamação, litígio ou conflito, o que pode incluir acidente envolvendo você ou Prestadores Terceiros (inclusive um(a) motorista de uma rede de empresas de transportes), e essas informações ou dados forem necessários para solucionar a reclamação, litígio ou conflito.

#### **-Serviços**

Os Serviços integram uma plataforma de tecnologia que permite aos(às) Usuários(as) de aplicativos móveis ou sítios de Internet da bigú, fornecidos como parte dos Serviços (cada qual um “Aplicativo”), providenciar e programar Serviços de transporte e/ou logística e/ou compra de certos bens com terceiros provedores independentes desses Serviços, inclusive terceiros fornecedores independentes de transporte, terceiros fornecedores independentes de logística e terceiros fornecedores independentes de bens, mediante contrato com a bigú. A menos que diversamente acordado pela bigú em contrato escrito em separado firmado com você, os Serviços são disponibilizados para seu uso pessoal e não comercial. Você reconhece que a bigú não é fornecedora de bens, não presta serviços de transporte ou logística, nem funciona como transportadora, e que todos esses serviços de transporte ou logística são prestados por prestadores terceiros independentes que não são empregados(as) e nem representantes da bigú.

#### **- LICENÇA.**

Sujeito ao cumprimento destes Termos, a Bigú outorga a você uma licença limitada, não exclusiva, não passível de sublicença, revogável e não transferível para: (i) acesso e uso dos Aplicativos em seu dispositivo pessoal, exclusivamente para o seu uso dos Serviços; e (ii) acesso e uso de qualquer conteúdo, informação e material correlato que possa ser disponibilizado por meio dos Serviços, em cada caso, para seu uso pessoal, nunca comercial. Quaisquer direitos não expressamente outorgados por estes Termos são reservados à bigú.

#### **- RESTRIÇÕES.**

Você não poderá: (i) remover qualquer aviso de direito autoral, direito de marca ou outro aviso de direito de propriedade de qualquer parte dos Serviços; (ii) reproduzir, modificar, preparar obras derivadas, distribuir, licenciar, locar, vender, revender, transferir, exibir, veicular, transmitir ou, de qualquer outro modo, explorar os Serviços, exceto da forma expressamente permitida pela bigú; (iii) decompilar, realizar engenharia reversa ou desmontar

os Serviços, exceto conforme permitido pela legislação aplicável; (iv) conectar, espelhar ou recortar qualquer parte dos Serviços; (v) fazer ou lançar quaisquer programas ou scripts com a finalidade de fazer scraping, indexação, pesquisa ou qualquer outra forma de obtenção de dados de qualquer parte dos Serviços, ou de sobrecarregar ou prejudicar indevidamente a operação e/ou funcionalidade de qualquer aspecto dos Serviços; ou (vi) tentar obter acesso não autorizado aos Serviços ou prejudicar qualquer aspecto dos Serviços ou seus sistemas ou redes correlatas.

#### **- PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

Você reconhece que os Serviços podem ser disponibilizados sob diferentes marcas da bigú ou diferentes opções de solicitação associadas aos serviços de transporte ou logística prestados por terceiros independentes.

#### **- SERVIÇOS E CONTEÚDO DE TERCEIROS(AS).**

Os Serviços poderão ser disponibilizados e acessados em conexão com Serviços e conteúdo de terceiros(as) (inclusive publicidade) que a bigú não controlará. Você reconhece que termos de uso e políticas de privacidade diferentes poderão ser aplicáveis ao uso desses serviços e conteúdo de terceiros (as). A bigú não endossa esses serviços e conteúdo de terceiros (as) e a bigú não será, em hipótese alguma, responsável por nenhum produto ou serviço desses (as) terceiros (as) fornecedores (as). Além disto, Apple Inc., Google, Inc., Microsoft Corporation ou BlackBerry Limited e/ou suas subsidiárias e afiliadas internacionais serão terceiros(as) beneficiários(as) deste Contrato, caso você acesse os Serviços usando aplicativos desenvolvidos para dispositivos móveis baseados em Apple iOS, Android, Microsoft Windows, ou Blackberry, respectivamente. Esses(as) terceiros(as) beneficiários(as) não são partes deste Contrato e não são responsáveis pela prestação dos Serviços ou por qualquer forma de suporte aos Serviços. Seu acesso aos Serviços usando esses dispositivos está sujeito às condições estabelecidas nos termos de serviços dos respectivos terceiros(as) beneficiários(as).

#### **-TITULARIDADE.**

Os Serviços e todos os direitos sobre eles são e permanecerão de propriedade da bigú. Estes Termos e o uso dos Serviços não lhe outorgam nem lhe conferem qualquer direito: (i) sobre os Serviços, exceto pela licença limitada concedida acima; ou (ii) de usar ou, de qualquer modo, fazer referência a nomes societários, logotipos, nomes de produtos ou de Serviços, marcas comerciais ou marcas de serviço da bigú ou de qualquer licenciadora da bigú.

#### **-CONTAS DE USUÁRIOS.**

Para utilizar grande parte dos Serviços, você deve registrar-se e manter uma conta pessoal de usuário de Serviços (“Conta”). Você deve ter pelo menos 18 anos ou a maioridade exigida por lei em seu foro (se for diferente de 18 anos) para abrir uma Conta. Registro de Conta exige que você apresente à bigú certas informações pessoais, tais como seu nome, endereço, número de telefone celular e idade, assim como pelo menos um método de pagamento válido (cartão de crédito ou parceiro de pagamento aceito). Você concorda em manter informações corretas, completas e atualizadas em sua Conta. Se você não mantiver informações corretas, completas e atualizadas em sua Conta, inclusive se o método de pagamento informado for inválido ou expirado, você poderá ficar impossibilitado (a) de acessar e usar os Serviços ou a bigú poderá resolver estes Termos. Você é responsável por todas as atividades realizadas na sua Conta e concorda em manter sempre a segurança e o sigilo do nome de usuário e senha da sua Conta.

A menos que diversamente permitido pela bigú por escrito, você poderá manter apenas uma Conta.

#### **- CONDUTA E OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO.**

O Serviço não está disponível para uso para indivíduos menores de 18 anos. Você não poderá autorizar terceiros(as) a usar sua Conta, você não poderá permitir que pessoas menores de 18 anos recebam Serviços de transporte, salvo se estiverem em sua companhia. Você não poderá ceder, nem de qualquer outro modo transferir, sua Conta a nenhuma outra pessoa ou entidade. Você concorda em cumprir todas as leis aplicáveis quando usar os Serviços e que somente poderá usar os Serviços para finalidades legítimas (por ex. não transportar materiais ilegais ou perigosos). Você não poderá, quando usar os Serviços, causar transtorno, aborrecimento, inconveniente ou danos à propriedade dos Prestadores Terceiros ou de qualquer outro terceiro. Em determinadas situações, você poderá ser solicitado(a) a fornecer comprovante de identidade para acessar ou usar os Serviços, e concorda que poderá ter seu acesso ou uso dos Serviços negado caso você se recuse a fornecer comprovante de identidade.

#### **- MENSAGEM DE TEXTO.**

Ao criar uma Conta, você concorda que os Serviços poderão lhe enviar mensagens de textos informativas (SMS) como parte das operações comerciais regulares para o uso dos Serviços. Você poderá optar por não receber mensagens de texto (SMS) da bigú a qualquer momento enviando e-mail para o suporte da empresa, e indicando que não mais deseja receber essas mensagens, juntamente com o número do telefone celular que as recebe. Você reconhece que ao optar por não receber as mensagens de texto poderá impactar o uso dos Serviços.

#### **- CÓDIGOS PROMOCIONAIS.**

A bigú poderá, a seu exclusivo critério, criar códigos promocionais que poderão ser resgatados para crédito na Conta ou outras características ou benefícios relacionados aos Serviços e/ou a Serviços de Prestadores Terceiros, sujeitos a quaisquer condições adicionais que a bigú estabelecer para cada um dos códigos promocionais (“Códigos Promocionais”). Você concorda que Códigos Promocionais: (i) devem ser usados de forma legal para a finalidade e o público a que se destinam; (ii) não devem ser duplicados, de qualquer forma vendidos, transferidos ou disponibilizados ao público em geral (seja por meio de postagem ao público ou qualquer outro método), a menos que expressamente permitido pela bigú; (iii) poderão ser desabilitados pela Bigú a qualquer momento por motivos legalmente legítimos, sem que disto resulte qualquer responsabilidade para a bigú; (iv) somente poderão ser usados de acordo com as condições específicas que a bigú estabelecer para esses Código Promocional; (v) não são válidos como dinheiro; e (vi) poderão expirar antes de serem usados. A bigú se reserva o direito de reter ou deduzir créditos ou outras funcionalidades ou vantagens obtidas por meio do uso dos Códigos Promocionais por você ou por outro usuário, caso a bigú apure ou acredite que o uso ou resgate do Código Promocional foi feito com erro, fraude, ilegalidade ou violação às condições do respectivo Código Promocional.

#### **- CONTEÚDO FORNECIDO PELO(A) USUÁRIO(A).**

A bigú poderá, a seu exclusivo critério, permitir que você ou qualquer pessoa apresente, carregue, publique ou, de qualquer modo, disponibilize para a bigú por meio dos Serviços, conteúdo e informações de texto, áudio ou vídeo, inclusive comentários e feedbacks relacionados aos Serviços, iniciação de solicitação de suporte e registro em concursos e

promoções (“Conteúdo de Usuário (a)”). Qualquer Conteúdo de Usuário (a) fornecido por você permanece de sua propriedade. Contudo, ao fornecer Conteúdo de Usuário(a) para a bigú, você outorga a bigú uma licença em nível mundial, perpétua, irrevogável, transferível, isenta de royalties, e com direito a sublicenciar, usar, copiar, modificar, criar obras derivadas, distribuir, publicar, exibir, executar em público e, de qualquer outro modo, explorar esse Conteúdo de Usuário(a) em todos os formatos e canais de distribuição hoje conhecidos ou desenvolvidos no futuro (inclusive em conexão com os Serviços e com os negócios da bigú e em sites e Serviços de terceiros), sem ulterior aviso a você ou seu consentimento, e sem necessidade de pagamento a você ou a qualquer outra pessoa ou entidade.

Você declara e garante que: (i) é o(a) único(a) e exclusivo(a) proprietário(a) de todo Conteúdo de Usuário(a) ou tem todos os direitos, licenças, consentimentos e liberações necessários para outorgar à bigú a licença sobre o Conteúdo de Usuário(a) acima referido; e (ii) nem o Conteúdo de Usuário(a) nem sua apresentação, carregamento, publicação ou outra forma de disponibilização desse Conteúdo de Usuário(a) tampouco o uso do Conteúdo de Usuário(a) pela bigú da forma aqui permitida infringirá, constituirá apropriação indevida nem violará propriedade intelectual ou direito de propriedade de terceiros(a), nem direitos de publicidade ou privacidade e também não resultarão na violação de qualquer lei ou regulamento aplicável.

Você concorda em não fornecer Conteúdo de Usuário(a) que seja difamatório, calunioso, injurioso, violento, obsceno, pornográfico, ilegal ou de qualquer modo ofensivo, conforme apuração da bigú a seu critério exclusivo, seja ou não esse material protegido por lei. A bigú poderá, mas não está obrigada a, analisar, monitorar ou remover Conteúdo de Usuário(a), a critério exclusivo da bigú, a qualquer momento e por qualquer motivo, sem nenhum aviso a você.

#### **- ACESSO À REDE E EQUIPAMENTOS.**

Você é responsável por obter o acesso a rede de dados necessário para usar os Serviços. As taxas e encargos de sua rede de dados e mensagens poderão se aplicar se você acessar ou usar os Serviços de um dispositivo sem fio e você será responsável por essas taxas e encargos. Você é responsável por adquirir e atualizar os equipamentos e dispositivos necessários para acessar e usar os Serviços e Aplicativos e quaisquer de suas atualizações. A bigú não garante que os serviços, ou qualquer parte deles, funcionarão em qualquer equipamento ou dispositivo em particular. Além disso, os Serviços poderão estar sujeitos a mau funcionamento e atrasos inerentes ao uso da Internet e de comunicações eletrônicas.

#### **- PAGAMENTO**

Você entende que os serviços ou bens que você receber de um Prestador Terceiro, contratados por meio dos Serviços, poderão ser cobrados (“Preço”). Após você ter recebido serviços ou bens obtidos por meio do uso do Serviço, a bigú facilitará o pagamento do respectivo Preço em nome do Prestador Terceiro na qualidade de agente limitado de cobrança desse Prestador Terceiro. O pagamento do Preço feito dessa maneira será considerado pagamento feito diretamente por você ao Prestador Terceiro. O preço incluirá todos os tributos exigidos por lei.

O preço pago por você é final e não reembolsável, a menos que diversamente determinado pela bigú. Você tem o direito de solicitar uma redução no Preço ao Prestador Terceiro por serviços ou bens recebidos desse Prestador Terceiro no momento em que receber esses serviços ou bens. A bigú responderá de acordo com qualquer solicitação de Prestador Terceiro



para modificar o Preço de um serviço ou bem em particular. Na máxima extensão permitida pela lei aplicável, a bigú reserva o direito de limitar os Preços cobrados em espécie. Uma vez limitado o valor a ser pago em espécie, você deverá disponibilizar um método alternativo de pagamento.

O preço total é devido e deve ser pago imediatamente após a prestação do serviço; ou entrega do bem; o pagamento será facilitado pela bigú mediante o método de pagamento indicado na sua Conta, após o que a bigú enviará um recibo por e-mail. Se for verificado que o método de pagamento indicado na Conta expirou, é inválido ou não pode ser cobrado, você concorda que a bigú poderá, na qualidade de agente limitado de cobrança do Prestador Terceiro, usar um método secundário de cobrança na Conta, se houver.

Na relação entre você e a bigú, a bigú reserva-se o direito de estabelecer, remover e/ou revisar o Preço relativo a todos os serviços ou bens obtidos por meio do uso dos Serviços a qualquer momento, a critério exclusivo da bigú. Ademais, você reconhece e concorda que o Preço aplicável em certas áreas geográficas poderão (i) incluir cobranças, tarifas, taxas, impostos e/ou contribuições governamentais devidas em seu nome, inclusive, tarifas de pedágios ou cobranças de aeroportos, conforme a rota tomada pelo Prestador Terceiro, o local de origem e/ou destino da viagem ou, e legislação aplicável e, (ii) aumentar substancialmente quando a oferta de serviços por parte dos Prestadores Terceiros for menor do que a demanda por referidos serviços. O pagamento de taxas, impostos e/ou contribuições governamentais, serão de sua responsabilidade e você reembolsará o Prestador Terceiro e/ou a bigú por todas tarifas, taxas, impostos e/ou contribuições governamentais pagas em seu nome. A bigú envidará esforços razoáveis para informá-lo dos Preços que poderão se aplicar, sendo certo que você será responsável pelo pagamento dos Preços lançados em sua Conta independentemente de estar ciente desses Preços ou de seus valores. A bigú poderá, a qualquer momento, fornecer a certos (as) usuários(as) ofertas e descontos promocionais que poderão resultar em valores diferentes cobrados por Serviços iguais ou similares a outros obtidos por meio do uso dos Serviços, e você concorda que essas ofertas e descontos promocionais, a menos que também oferecidos a você, não terão influência sobre os Preços aplicados. Você poderá optar por cancelar sua solicitação de serviços ou bens de um Prestador Terceiro a qualquer momento antes da chegada desse Prestador Terceiro, caso em que poderá incidir uma taxa de cancelamento.

Esta estrutura de pagamento se destina a remunerar integralmente os Prestadores Terceiros pelos serviços ou bens disponibilizados. A bigú não indica nenhuma parcela do pagamento como gorjeta ou gratificação aos Prestadores Terceiros. Qualquer declaração da bigú (no website da bigú, no Aplicativo ou nos materiais de marketing da bigú) de que as gorjetas são “voluntárias”, “não obrigatórias” e/ou “não incluídas” no pagamento que você faz pelos serviços ou bens prestados não pretende sugerir que a bigú oferece valores adicionais àqueles descritos acima aos Prestadores Terceiros. Você compreende e concorda que, embora você seja livre para fazer pagamentos adicionais como gorjeta a quaisquer Prestadores Terceiros que forneça serviços ou bens por meio dos Serviços, você não tem obrigação de fazê-lo. Gorjetas são de caráter voluntário. Após ter recebido os serviços ou bens obtidos por meio dos Serviços, você terá a oportunidade de avaliar sua experiência e fazer comentários adicionais sobre o Prestador Terceiro.

**- RECUSA DE GARANTIA; LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE; INDENIZAÇÃO.**

Recusa de garantia.

Os serviços são prestados “no estado” e “como disponíveis”. A bigú recusa todas as declarações e garantias, expressas, implícitas ou legais, não expressamente contidas nestes termos, inclusive as garantias implícitas de comercialização, adequação a uma finalidade específica e não infringência. Ademais, a bigú não faz nenhuma declaração nem dá garantia sobre a confiabilidade, pontualidade, qualidade, adequação ou disponibilidade dos serviços ou de quaisquer serviços ou bens solicitados por meio do uso dos serviços, nem que os serviços serão ininterruptos ou livres de erros. A bigú não garante a qualidade, adequação, segurança ou habilidade de prestadores terceiros. Você concorda que todo o risco decorrente do uso dos serviços e de qualquer serviço ou bem solicitado por meio da tecnologia será sempre seu na máxima medida permitida pela lei aplicável.

#### **- LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.**

A bigú não será responsável por danos indiretos, incidentais, especiais, punitivos ou emergentes, inclusive lucros cessantes, perda de dados, danos morais ou patrimoniais relacionados, associados ou decorrentes de qualquer uso dos serviços ainda que a bigú tenha sido alertada para a possibilidade desses danos. A bigú não será responsável por nenhum dano, obrigação ou prejuízo decorrente do: (i) seu uso dos serviços ou sua incapacidade de acessar ou usar os serviços; ou (ii) qualquer operação ou relacionamento entre você e qualquer prestador terceiro, ainda que a bigú tenha sido alertada para a possibilidade desses danos. A bigú não será responsável por atrasos ou falhas decorrentes de causas fora do controle razoável da bigú e, tampouco, pela qualidade e integridade dos bens disponibilizados por prestadores terceiros.

Você concorda que qualquer pagamento feito a você com base no seguro contra acidentes pessoais de passageiros (app) mantido pela bigú ou pelo prestador terceiro reduzirá qualquer indenização devida a você decorrente daquele mesmo acidente.

Os serviços da bigú poderão ser usados por você para solicitar e programar serviços de transporte, bens ou logística prestados por prestadores terceiros, mas você concorda que a bigú não tem responsabilidade em relação a você, por conta de qualquer serviço de transporte, bens ou logística realizados por prestadores terceiros, salvo se expressamente estabelecida nestes termos. Como consequência, a bigú não tem qualquer responsabilidade por rotas adotadas por prestadores terceiros ou por quaisquer itens perdidos nos veículos de prestadores terceiros.

As limitações e recusa de garantias contidas nestes termos não possuem o objetivo de limitar responsabilidades ou alterar direitos de consumidor que de acordo com a lei aplicável não podem ser limitados ou alterados.

#### **- INDENIZAÇÃO.**

Você concorda em indenizar e manter a bigú, seus diretores(as), conselheiros(as), empregados(as) e agentes isentos(as) de responsabilidade por todas e quaisquer reclamações, cobranças, prejuízos, responsabilidades e despesas (inclusive honorários advocatícios) decorrentes ou relacionados: (i) ao uso dos Serviços, de serviços ou bens obtidos por meio do uso dos Serviços; (ii) descumprimento ou violação de qualquer disposição destes Termos; (iii) o uso, pela bigú, do Conteúdo de Usuário(a); ou (iv) violação dos direitos de terceiros, inclusive Prestadores Terceiros.

#### **- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL; JURISDIÇÃO.**

Estes Termos serão regidos e interpretados exclusivamente de acordo com as leis do Brasil. Qualquer reclamação, conflito ou controvérsia que surgir deste contrato ou a ele relacionada, inclusive que diga respeito a sua validade, interpretação ou exequibilidade, será solucionada exclusivamente pelos tribunais do foro de seu domicílio.

**- DISPOSIÇÕES GERAIS.**

Você não poderá ceder tampouco transferir estes Termos, total ou parcialmente, sem prévia aprovação por escrito da bigú. Você concede sua aprovação para que a bigú ceda e transfira estes Termos total ou parcialmente, inclusive: (i) para uma subsidiária ou afiliada; (ii) um adquirente das participações acionárias, negócios ou bens da bigú; ou (iii) para um sucessor em razão de qualquer operação societária. Não existe joint-venture, sociedade, emprego ou relação de representação entre você, a bigú ou quaisquer Prestadores Terceiros como resultado do contrato entre você e a bigú ou pelo uso dos Serviços.

Caso qualquer disposição destes Termos seja tida como ilegal, inválida ou inexecutável total ou parcialmente, por qualquer legislação, essa disposição ou parte dela será, naquela medida, considerada como não existente para os efeitos destes Termos, mas a legalidade, validade e exequibilidade das demais disposições contidas nestes Termos não serão afetadas. Nesse caso, as partes substituirão a disposição ilegal, inválida ou inexecutável, ou parte dela, por outra que seja legal, válida e executável e que, na máxima medida possível, tenha efeito similar à disposição tida como ilegal, inválida ou inexecutável para fins de conteúdo e finalidade dos presentes Termos. Estes Termos constituem a totalidade do acordo e entendimento das partes sobre este assunto e substituem e prevalecem sobre todos os entendimentos e compromissos anteriores sobre este assunto. Nestes Termos, as palavras “inclusive” e “inclui” significam “incluindo, sem limitação”.

Ao clicar e ao continuar, você concorda que leu e entendeu a declaração de política de privacidade e os termos de uso.