

## 1. Apresentação

Estes Termos de Uso (“Termos”) regulam a utilização da plataforma digital disponibilizada pela **Moomate Tecnologia e Logística Ltda.**, com sede em São Paulo, doravante denominada simplesmente Moomate.

Ao acessar ou utilizar a plataforma da Moomate, seja pelo site ou aplicativo, o usuário declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente as condições aqui descritas. O aceite destes Termos é requisito essencial para o cadastro e uso dos serviços.

**IMPORTANTE:** Caso você não concorde com qualquer das disposições aqui estabelecidas, deverá se abster de acessar ou utilizar a plataforma.

A Moomate atua como plataforma de intermediação, conectando clientes que necessitam de transporte de mudanças e móveis a prestadores de serviço cadastrados. A Moomate não realiza diretamente os serviços de transporte, sendo responsável apenas pela disponibilização da tecnologia que permite a interação entre usuários e prestadores.

## 2. Obrigações dos Usuários

Ao utilizar a plataforma, você concorda em:

- Fornecer informações verdadeiras, atualizadas e completas ao se cadastrar;
- Efetuar o pagamento integral pelos serviços contratados, conforme condições apresentadas na plataforma;
- Arcar com custos adicionais obrigatórios, como:
  1. Pedágios;
  2. Estacionamento;
  3. Despesas de carregamento ou descarga não previstas inicialmente;
- Não utilizar a plataforma para fins ilícitos, fraudulentos ou que infrinjam direitos de terceiros;
- Respeitar os motoristas/parceiros e agir de forma ética durante todo o processo de contratação e execução do serviço.

O não cumprimento dessas obrigações poderá resultar em suspensão ou encerramento imediato da sua conta na plataforma.

## 3. Uso dos Serviços

### 3.1 Conta de Usuário

Para utilizar os serviços da Moomate, é necessário criar uma conta pessoal e intransferível (“Conta”) na plataforma. Durante o processo de cadastro, o usuário deverá fornecer informações pessoais, completas e atualizadas, tais como nome, CPF, endereço, telefone de contato, e-mail e dados de pagamento, em conformidade com a Política de Privacidade da Moomate.

O cadastro e a utilização da plataforma são **proibidos para menores de 18 anos**, conforme a legislação brasileira.

Você é inteiramente responsável por:

- manter suas informações corretas e atualizadas;
- garantir a confidencialidade da sua senha;
- todas as atividades realizadas na sua Conta.

A Moomate poderá, a qualquer momento, verificar os dados fornecidos e, se necessário, suspender ou cancelar contas em caso de fraude, uso indevido ou informações falsas.

### 3.2 Regras Específicas para clientes

O cliente, ao utilizar a plataforma, compromete-se a:

1. **Fornecer informações corretas** sobre a mudança, incluindo endereços, dimensões, peso e natureza dos itens transportados.
2. **Preparar e embalar adequadamente** os bens para o transporte, de forma a evitar danos durante a execução do serviço.
3. **Não solicitar transporte de itens proibidos**, como animais vivos ou mortos, substâncias ilícitas, materiais perigosos, explosivos ou qualquer mercadoria cujo transporte seja vedado pelas Leis Aplicáveis.
4. **Realizar o pagamento** integral do serviço solicitado, de acordo com o método escolhido na plataforma.
5. **Acessar os serviços apenas pela plataforma**, sendo proibido contratar ou negociar diretamente com motoristas cadastrados fora dela, sem intermediação da Moomate.

O cliente está ciente de que:

- O transporte será realizado exclusivamente pelo motorista parceiro e, quando aplicável, por ajudantes sob sua responsabilidade.
- A Moomate não se responsabiliza por atrasos ou problemas decorrentes de informações incorretas fornecidas pelo cliente.
- A responsabilidade de organizar e preparar os itens para transporte é do cliente.

### 3.3 Regras Específicas para Motoristas e Prestadores

O Motorista parceiro (“prestador”) é o responsável direto pela execução do transporte solicitado pelo cliente por meio da plataforma. Ao se cadastrar e utilizar os serviços, o Motorista compromete-se a:

1. **Fornecer documentos válidos**, incluindo CNH, CRLV, comprovantes de regularidade do veículo e, quando solicitado, certidões negativas.
2. **Manter o veículo em boas condições de uso**, garantindo segurança e higiene no transporte.
3. **Arcar integralmente com os custos de manutenção do veículo, combustível, e eventuais multas.**

4. **Contratar e remunerar diretamente os ajudantes**, quando necessário, sendo o motorista o único responsável pelo pagamento de salários, encargos trabalhistas e benefícios.
5. **Cumprir integralmente as normas de trânsito e as Leis Aplicáveis**, não realizando transporte de itens proibidos ou ilícitos.
6. **Não negociar diretamente com clientes fora da plataforma**, sob pena de exclusão e sanções cabíveis.
7. **Prestar o serviço com cordialidade, respeito e profissionalismo**, abstendo-se de condutas abusivas, discriminatórias ou desrespeitosas

### 3.4 Ajudantes

Em determinadas solicitações, o transporte pode contar com ajudantes, cuja contratação e pagamento são de responsabilidade exclusiva do motorista parceiro.

O motorista declara e garante que:

- os ajudantes contratados estão aptos fisicamente a realizar o serviço;
- são tratados de acordo com as normas trabalhistas e de segurança;
- não têm vínculo direto com a Moomate.

A Moomate atua apenas como intermediadora tecnológica, não sendo empregadora nem responsável legal pelos ajudantes.

### 3.5 Uso Indevido da plataforma

É expressamente proibido ao usuário (cliente ou motorista):

- criar contas falsas ou utilizar documentos adulterados;
- permitir que terceiros usem sua Conta;
- manipular preços, avaliações ou informações da plataforma;
- realizar atividades que prejudiquem o funcionamento da plataforma, incluindo invasões, tentativas de fraude ou extração de dados;
- utilizar os Serviços para fins ilícitos, incluindo transporte de mercadorias proibidas ou ilegais;
- assediar, ameaçar, discriminar ou desrespeitar outros Usuários, sejam clientes, Motoristas ou ajudantes.

O descumprimento destas regras poderá resultar na suspensão imediata ou exclusão da conta, além da adoção de medidas legais cabíveis.

## 4. Responsabilidades da Moomate

A Moomate se responsabiliza apenas pela disponibilização da tecnologia que conecta clientes e motoristas, não sendo responsável:

- Pela execução ou qualidade dos serviços de transporte;
- Por perdas, danos ou extravios causados durante o transporte;

- Por atrasos decorrentes de fatores externos (trânsito, condições climáticas, greves, etc.);
- Por negociações feitas fora da plataforma.

## 5. Pagamentos e Reembolsos

- Todos os pagamentos devem ser feitos exclusivamente pelos meios disponíveis na plataforma.
- Em caso de cancelamento antes da execução do serviço, poderão ser aplicadas taxas administrativas.

## 6. Propriedade Intelectual

Todo o conteúdo da plataforma, incluindo marca, logotipos, layout, design, textos, imagens, vídeos, códigos e funcionalidades, pertence exclusivamente à Moomate, sendo protegido pelas leis brasileiras e tratados internacionais de propriedade intelectual.

É proibido copiar, modificar, distribuir ou reproduzir qualquer parte da plataforma sem autorização prévia e expressa da Moomate.

## 7. Privacidade e Proteção de Dados

O tratamento dos dados pessoais dos usuários segue as regras da Política de Privacidade da Moomate, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Ao aceitar estes Termos, o usuário também concorda com o tratamento de seus dados conforme descrito na Política.

## 8. Cancelamento e Encerramento de Conta

O usuário pode solicitar o encerramento de sua conta a qualquer momento, por meio dos canais oficiais da Moomate.

A Moomate reserva-se o direito de suspender ou excluir contas que:

- violem estes Termos;
- pratiquem fraudes ou atividades ilícitas;
- causem danos à reputação ou funcionamento da plataforma.

O cancelamento da conta não isenta o usuário de obrigações financeiras pendentes.

## 9. Alterações dos Termos

A Moomate poderá alterar estes Termos a qualquer momento. As novas versões entrarão em vigor após sua publicação na plataforma, sendo responsabilidade do usuário consultá-las periodicamente.

O uso contínuo da plataforma após as alterações implica aceitação das novas condições.

## 10. Disposições Finais

Ao utilizar a plataforma da Moomate, o usuário declara estar ciente e de acordo com todos os termos e condições aqui estabelecidos.

Caso alguma cláusula destes Termos seja considerada inválida ou inexecutável, as demais permanecerão plenamente válidas e eficazes.

A versão mais atual deste documento substitui todas as anteriores e estará sempre disponível na plataforma.

Última atualização: [08 de outubro de 2025]

© 2025 Moomate Tecnologia e Logística Ltda. Todos os direitos reservados.