

Termos de Uso

Última atualização: 29 de setembro de 2026

1. DEFINIÇÕES

1.1. Para fins destes Termos:

- UDU: plataforma digital que atua na intermediação, verificação cadastral e facilitação de conexões entre usuários interessados em experiências e prestadores independentes.
- ESPECIALISTA / Fornecedor: pessoa física ou jurídica independente, responsável pela criação, oferta e execução das experiências.
- VIAJANTE / Usuário: pessoa física que utiliza a plataforma para acessar conteúdos, benefícios e contratar experiências diretamente com os ESPECIALISTAS.
- Plataforma: ambiente digital mantido pela UDU, incluindo website, aplicativos e sistemas associados.
- Experiência: atividade oferecida e executada exclusivamente pelo ESPECIALISTA.

2. NATUREZA DA ATUAÇÃO DA UDU

2.1. A UDU não opera, não executa e não comercializa diretamente experiências.

2.2. A UDU atua exclusivamente como:

- plataforma digital de intermediação;
- ambiente de organização e apresentação de experiências ofertadas por ESPECIALISTAS independentes, com prévia validação cadastral e recomendação;
- facilitadora de comunicação, divulgação e gestão entre ESPECIALISTAS e VIAJANTES.

2.3. A contratação e a execução de qualquer experiência ocorrem diretamente entre ESPECIALISTA e VIAJANTE, sem que a UDU integre essa relação como parte executora.

3. RESPONSABILIDADES DOS ESPECIALISTAS / FORNECEDORES

3.1. O ESPECIALISTA declara ser prestador independente, responsável por:

- execução integral da experiência;
- cumprimento da legislação aplicável;
- emissão de notas fiscais, quando exigível;
- tributos, seguros, autorizações e licenças necessárias.

3.2. A UDU não assume responsabilidade solidária ou subsidiária pela execução das experiências, qualidade, segurança ou eventuais danos decorrentes.

4. RESPONSABILIDADES DOS VIAJANTES

4.1. O VIAJANTE reconhece que:

- as experiências são prestadas por ESPECIALISTAS independentes;
- a UDU não garante disponibilidade, execução ou resultado das experiências;
- qualquer obrigação relativa à experiência deve ser tratada diretamente com o ESPECIALISTA.

4.2. Obrigações de Conduta do VIAJANTE

4.2.1. Ao utilizar a Plataforma, o VIAJANTE compromete-se a:

- fornecer informações verdadeiras, completas e atualizadas no cadastro e na contratação de experiências;
- comparecer nos horários e locais combinados com o ESPECIALISTA, observando as instruções de segurança e conduta da experiência;
- tratar ESPECIALISTAS e demais usuários com respeito, sendo vedada qualquer forma de discriminação, assédio ou conduta abusiva;
- não utilizar a Plataforma para fins ilícitos, fraudulentos ou diversos de sua finalidade.

4.2.2. O descumprimento das obrigações desta Cláusula 4 pode acarretar advertência, restrição temporária ou suspensão do acesso à Plataforma, observado o disposto no item 4.4.

4.3. Cancelamento Tardio e Não Comparecimento (No-Show)

4.3.1. O não comparecimento do VIAJANTE na experiência contratada, sem cancelamento prévio, sujeita-o às condições de cobrança e não reembolso definidas pelo ESPECIALISTA e informadas no momento da contratação, nos termos do item 3.1.2 da Política de Cancelamento e Reembolso (PCR), ressalvado o direito de arrependimento previsto no item 3.1.4 da mesma Política, quando aplicável.

4.3.2. A reincidência de não comparecimento ou cancelamento tardio poderá ser considerada para fins de moderação da conta do VIAJANTE, nos termos do item 4.4.

4.4. Moderação e Suspensão da Conta do VIAJANTE

4.4.1. A UDU poderá advertir, restringir temporariamente ou suspender o acesso do VIAJANTE à Plataforma em caso de violação desta Cláusula 4, fraude ou reincidência de não comparecimento/cancelamento tardio, comunicando ao VIAJANTE o motivo da medida.

4.4.2. O VIAJANTE poderá contestar a medida por meio do canal de disputa previsto no item 4.6, no prazo informado na comunicação da UDU.

4.5. Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do VIAJANTE

4.5.1. A UDU atua como controladora dos dados pessoais do VIAJANTE tratados para fins de cadastro, navegação, contratação de experiências e processamento de pagamentos na Plataforma, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

4.5.2. Dados pessoais do VIAJANTE necessários à execução da experiência (ex.: nome, contato, horário de encontro) poderão ser compartilhados com o ESPECIALISTA responsável, que atuará como controlador independente desses dados para essa finalidade específica.

4.5.3. O VIAJANTE poderá exercer os direitos previstos no art. 18 da LGPD (acesso, correção, eliminação, portabilidade, entre outros) mediante solicitação aos canais de contato da UDU.

4.5.4. A UDU manterá encarregado (DPO) responsável pelo tratamento de dados pessoais, cujo canal de contato será publicado na Plataforma.

4.6. Canal de Disputa e Resolução de Conflitos

4.6.1. O VIAJANTE poderá registrar reclamações, dúvidas ou contestações relacionadas à experiência, à cobrança ou à conduta do ESPECIALISTA por meio do canal de atendimento disponibilizado na Plataforma.

4.6.2. A UDU atuará como facilitadora na comunicação entre VIAJANTE e ESPECIALISTA para tentativa de solução amigável, sem prejuízo do disposto na Política de Repasse e Penalidades Financeiras (PRP) quanto a disputas relativas a valores retidos.

4.6.3. Esgotadas as tentativas de solução direta, o VIAJANTE poderá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor (ex.: Procon, plataforma consumidor.gov.br) ou ao Poder Judiciário, nos termos da legislação aplicável.

5. PLANOS DE ASSINATURA

5.1. Assinatura de ESPECIALISTAS

5.1.1. A UDU poderá oferecer planos de assinatura aos ESPECIALISTAS, que conferem:

- licença de uso da plataforma;
- acesso a ferramentas tecnológicas;
- exposição e funcionalidades adicionais.

5.1.2. A assinatura não garante vendas, não interfere na autonomia do ESPECIALISTA e não substitui a comissão incidente sobre experiências eventualmente comercializadas.

5.2. Assinatura de VIAJANTES

5.2.1. A UDU poderá oferecer planos de assinatura aos VIAJANTES, que conferem:

- acesso a conteúdos exclusivos;
- benefícios e funcionalidades diferenciadas.

5.2.2. A assinatura não garante a execução de experiências, nem substitui valores cobrados pelos ESPECIALISTAS.

6. COMISSÃO DE INTERMEDIÇÃO

6.1. A UDU cobrará comissão de intermediação calculada sobre o valor das experiências contratadas por meio da plataforma. A comissão e a taxa do meio de pagamento são acrescidas ao valor da experiência definido pelo ESPECIALISTA e pagas pelo VIAJANTE no momento da contratação, informadas de forma discriminada antes da conclusão do pagamento.

6.2. A comissão remunera exclusivamente os serviços prestados pela UDU relacionados à intermediação, organização das ofertas e uso da infraestrutura tecnológica da plataforma.

6.3. A comissão não representa participação da UDU na execução da experiência.

7. PAGAMENTOS E FATURAMENTO

7.1. Os pagamentos serão processados por meio de um Provedor de Serviços de Pagamento parceiro da plataforma UDU.

7.2. A UDU atua exclusivamente como intermediadora do fluxo financeiro, sem assumir responsabilidade pela execução da experiência.

7.3. Independentemente do fluxo financeiro:

- o ESPECIALISTA permanece como único responsável pela prestação do serviço;
- a UDU fatura exclusivamente suas assinaturas e comissões.

8. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1. A UDU não se responsabiliza por:

- atos ou omissões dos ESPECIALISTAS;

- qualidade, segurança ou resultado das experiências;
- danos materiais, corporais ou morais decorrentes da execução das experiências, incluindo, sem limitação, lesões, acidentes ou problemas de saúde, e perda, avaria ou extravio de bens do VIAJANTE, ocorridos no curso da execução da experiência.

9. PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. O conteúdo da plataforma, incluindo marcas, textos e funcionalidades, pertence à UDU, sendo vedada sua reprodução sem autorização.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Estes Termos regem o uso da plataforma e poderão ser atualizados periodicamente, mediante comunicação na plataforma.

10.2. O foro eleito é o da comarca do domicílio da UDU, salvo disposição legal diversa.

10.3. Estes Termos integram, em conjunto com a Política de Cancelamento e Reembolso (PCR), o Contrato de Parceria e Intermediação (CPI) e a Política de Repasse e Penalidades Financeiras (PRP), o conjunto de documentos que regem a prestação das atividades da UDU enquanto plataforma de intermediação digital, aplicável ao usuário conforme seu papel (VIAJANTE ou ESPECIALISTA).