

## **Termos de Uso do Aplicativo Meu Volkswagen**

**Versão: 02-10-2025**

Estes Termos de Uso ("Termos") regulam o acesso e o uso do aplicativo Meu Volkswagen ("Aplicativo"), disponibilizado pela Volkswagen do Brasil Indústria de Veículos Automotores Ltda., CNPJ/MF nº 59.104.422/0001-50, com sede na Estrada Marginal da Via Anchieta, km 23,5, Ala 17, Demarchi, São Bernardo do Campo/SP, CEP 09823-901 ("Volkswagen").

Por meio do Aplicativo, você ("Usuário" ou "Você") pode tirar dúvidas sobre o Manual de Instruções do seu veículo Volkswagen, agendar serviços de manutenção, receber ofertas e conteúdos exclusivos sobre a Volkswagen, sua rede de concessionárias e seus veículos. Além disso, para determinados veículos (consultar veículos e modelos compatíveis) o Aplicativo conta com o assistente virtual "**Otto**", que permite a interação por comandos de voz ou texto para diversas finalidades.

Os presentes Termos estão disponíveis para consulta a qualquer tempo no próprio Aplicativo, na aba "Menu" e "Sobre". A Volkswagen poderá modificar estes Termos a qualquer momento, visando seu aprimoramento e atualização, respeitada a legislação vigente.

A atualização destes Termos poderá incluir novas funcionalidades e restringir a utilização de outras até então disponibilizadas, a seu exclusivo critério, o que, de forma alguma, poderá ser considerado um "vício" do produto/serviço.

### **1. Aceite aos Termos**

1.1. O aceite aos presentes Termos ocorre quando o Você clica no botão de aceite no seu primeiro acesso ao Aplicativo, manifestando concordância com o conteúdo deste documento. Caso Você não concorde com quaisquer das disposições aqui previstas, Você deverá se abster de utilizar o Aplicativo.

### **2. Cadastro e Acesso ao Aplicativo**

2.1. O Aplicativo Meu Volkswagen está disponível para dispositivos Android e iOS, devendo ser baixado por Você a partir das lojas oficiais (Google Play Store ou Apple App Store).

2.2. Para utilizar o Aplicativo, Você deverá criar uma conta Volkswagen ID, informando um e-mail e uma senha. Você deve confirmar que possui idade mínima de 18 (dezoito) anos e aceitar os Termos de Uso do Volkswagen ID e Aviso de Privacidade do Volkswagen ID da Volkswagen AG, marcando o respectivo checkbox.

2.3. Após o cadastro inicial, Você receberá um e-mail de validação no endereço informado. Somente após confirmar o cadastro por meio desse e-mail Você poderá acessar plenamente o Aplicativo.

2.4. No primeiro acesso ao Aplicativo, Você deverá informar seu nome completo, CPF, telefone de contato (fixo e/ou celular).

2.5. Em seguida, Você deverá registrar no Aplicativo o seu veículo Volkswagen, escolhendo o modelo na lista disponível e informando o número de chassi, ano de fabricação/modelo, versão e cor do veículo. Poderá ser solicitado que Você informe dados adicionais para validação, como CPF, cuja correspondência será verificada para concluir o registro do veículo. Caso os dados não sejam validados, não será possível concluir o cadastro

do veículo no Aplicativo. Em caso de problemas, Você pode entrar em contato com a Volkswagen por meio da Central de Relacionamento Volkswagen, no telefone 0800 019 5775.

2.6. Você é responsável pela precisão e veracidade das informações, sendo responsável por todas as atividades que ocorrerem em sua conta. Não disponibilize, divulgue ou compartilhe sua senha ou qualquer mecanismo de autenticação com terceiros.

### **3. Funcionalidades de Inteligência Artificial e Veículo Conectado – O Assistente Virtual Otto**

3.1. O Aplicativo dispõe, para alguns modelos e versões de veículos, de um assistente virtual chamado Otto, que interage com Você por meio de comandos de voz ou texto. O assistente poderá, dentre outras funções que poderão ser, futuramente, ampliadas ou reduzidas, a exclusivo critério da Volkswagen, apresentar informações sobre o veículo, inclusive com o diagnóstico sobre a saúde do veículo, acionar comandos remotos do veículo, realizar chamadas telefônicas, interagir mediante o fornecimento de informações solicitadas, sempre com base em dados colhidos na internet.

3.1.1. O Otto foi pensado para atuar como um assistente virtual, e poderá lhe auxiliar com informações sobre o clima, status do seu carro, execução de comandos simples, início de navegação, realização de chamadas, e respostas a perguntas do manual do proprietário. O Otto não foi idealizado para ser um acompanhante ou assistente para outros temas que não estejam relacionados ao seu Volkswagen, e não possui capacidade de controlar, assumir ou auxiliar na condução do veículo.

3.2. Vale ressaltar que, embora o Otto procure fornecer respostas corretas e úteis, a Volkswagen não garante integralmente a precisão de informações oriundas de fontes de terceiros ou de caráter genérico. Você deve usar seu bom senso ao aplicar informações obtidas por meio do assistente virtual, uma vez que determinadas informações podem não refletir com precisão as informações solicitadas, não devendo as informações repassadas pelo assistente Otto ser consideradas como fonte única e verdadeira, devendo ser conferidas por Você.

3.3. Cabe Você, principalmente em questões envolvendo segurança, manutenção do veículo e garantia, independentemente da informação repassada pelo assistente Otto, em caso de alguma inconsistência no veículo, dirigir-se a uma concessionária Volkswagen ou entrar em contrato com a Volkswagen por meio dos canais oficiais de atendimento da montadora a fim de verificar a questão, assumindo a responsabilidade por quaisquer decisões, ações ou omissões decorrentes do uso da informação repassada pelo assistente Otto.

### **4. Outras Funcionalidades do Aplicativo**

4.1. O Aplicativo permite a Você, (i) solicitar e agendar serviços de manutenção para o veículo em concessionárias da rede Volkswagen; (ii) cadastrar contatos de emergência; (iii) receber notícias, novidades e conteúdos sobre a Volkswagen e seus produtos.

4.2. O recebimento de comunicações de marketing pelo Aplicativo ocorre conforme as preferências definidas pelo próprio Usuário e em conformidade com a legislação brasileira aplicável.

4.3. As funcionalidades do Aplicativo poderão ser, a exclusivo critério da Volkswagen, ampliadas ou reduzidas, a qualquer momento, sem que haja necessidade de prévio aviso ao consumidor.

4.4. A Volkswagen não presta o serviço de armazenamento e o Aplicativo não constitui serviço de armazenamento, portanto nós não possuímos a obrigação de armazenar, reter ou fornecer à Você ou a quaisquer terceiros cópias de qualquer conteúdo.

## 5. Regras de Utilização do Aplicativo

5.1. Você compromete-se a utilizar o Aplicativo conforme as finalidades previstas nestes Termos, **abstendo-se de praticar quaisquer atos que possam prejudicar a Volkswagen, outros Usuários ou terceiros**. Em particular, você não deve, não se limitando a essas condutas:

- a) Propagar informações falsas ou inexatas ao efetuar seu cadastro ou ao utilizar o Aplicativo (por exemplo, ao solicitar serviços ou cadastrar dados de seguradora);
- b) Inserir conteúdo de caráter calunioso, difamatório, ofensivo, injurioso, racista, ou que constitua incitação à violência ou a qualquer atividade ilegal;
- c) Utilizar indevidamente dados de terceiros, assumindo falsamente a identidade de outra pessoa ou informando dados alheios sem autorização;
- d) Utilizar o Aplicativo para realizar qualquer forma de discriminação ou preconceito, seja contra indivíduo ou grupo, em razão de gênero, raça, cor, religião, condição social, idade, crença ou qualquer outra característica;
- e) Induzir ou incitar quaisquer pessoas, por meio do Aplicativo, a envolver-se em atividades perigosas, de risco ou prejudiciais à sua integridade física, mental ou emocional;
- f) Divulgar ou fornecer, no âmbito do Aplicativo, dados ou informações pessoais de terceiros – tais como números de telefone ou endereços de e-mail – sem o prévio consentimento expresso dessas pessoas;
- g) Praticar quaisquer atos que comprometam ou possam comprometer o funcionamento normal do Aplicativo, incluindo a introdução de vírus, *worms* ou outros elementos nocivos, ou qualquer ação que possa danificar sistemas da Volkswagen ou de terceiros.

5.2. Você deve notificar imediatamente a Volkswagen, por meio do e-mail [mobilevw@volkswagen.com.br](mailto:mobilevw@volkswagen.com.br), em caso de uso não autorizado ou suspeito de sua conta, ou ao identificar qualquer falha ou incidente de segurança relacionado ao Aplicativo. Da mesma forma, Você deverá comunicar à Volkswagen caso constatare que outro usuário esteja violando as regras de utilização, como no descumprimento do item 5.1 destes Termos.

5.3. Ao aceitar estes Termos, Você declara, sob sua responsabilidade, que:

- a) É proprietário do veículo cadastrado no Aplicativo, ou que possui autorização expressa do proprietário para utilizar o Aplicativo em relação a esse veículo;
- b) Tem ciência de que o uso do Aplicativo, por si só, não confere qualquer direito de propriedade ou posse sobre o veículo cadastrado, nem garante qualquer direito relativo a contratos de seguro eventualmente vinculados ao veículo;

c) Compromete-se a utilizar o Aplicativo em conformidade com as leis brasileiras, a moral e os bons costumes, observando também todas as disposições destes Termos;

d) Está ciente de que o Aplicativo não deve ser utilizado para finalidades ilícitas, nem para veicular conteúdo que possa ser considerado ilegal ou violar direitos de terceiros;

e) Reconhece que as informações e ofertas disponibilizadas por meio do Aplicativo podem ser alteradas a qualquer momento pela Volkswagen, a seu exclusivo critério, sem que isso configure qualquer "vício" do produto;

f) Está ciente de que não deverá inserir no Aplicativo nenhum conteúdo ou material que contenha elementos potencialmente nocivos, capazes de prejudicar a funcionalidade do Aplicativo ou de sistemas informáticos da Volkswagen ou de terceiros (por exemplo, vírus, *malwares*, etc.), nem realizar qualquer ação que comprometa a segurança da informação; e

g) Entende que é o único responsável por qualquer dano ou prejuízo decorrente do uso indevido do Aplicativo, isentando a Volkswagen de responsabilidade nesses casos, conforme exposto no item 5.4 abaixo.

5.4. Você reconhece que é o único responsável pelo uso que fizer do Aplicativo, em qualquer circunstância, isentando a Volkswagen de toda e qualquer responsabilidade por danos ou prejuízos resultantes de uso indevido, inadequado ou contrário a estes Termos. Esse compromisso de responsabilidade inclui, entre outras situações, o uso do Aplicativo enquanto estiver dirigindo.

5.5. Você deve respeitar as normas de trânsito e utilizar especialmente os recursos de voz de modo a não se distrair ou comprometer a segurança no trânsito.

5.6. O descumprimento das regras previstas neste capítulo poderá ensejar na interrupção dos serviços prestados via Aplicativo, a critério da Volkswagen, mediante uma comunicação prévia ao Usuário.

## **6. Coleta de Informações**

**6.1. Dados fornecidos pelo Usuário:** São coletados os dados pessoais que Você insere diretamente no Aplicativo, ao se cadastrar ou ao utilizar todas as suas funcionalidades, inclusive o assistente Otto. Esses dados incluem, por exemplo: e-mail e senha de cadastro; nome completo, número de CPF, número de telefone; fotografia de perfil; dados do veículo cadastrado (modelo, chassi, ano, versão, cor); e demais informações opcionais que o Usuário decidir fornecer em seu perfil (como data de nascimento, gênero, telefone adicional, número da CNH e validade, endereço completo, etc.).

**6.2. Dados coletados automaticamente:** Durante a utilização do Aplicativo e suas funcionalidades, inclusive o assistente Otto, podem ser coletadas informações automaticamente através de tecnologias de monitoramento. Incluem-se aqui dados como: localização geográfica aproximada do Usuário (país, estado e cidade), endereço IP do dispositivo e horário de acesso, características do dispositivo de acesso (modelo, resolução de tela, sistema operacional, navegador, idioma), as ações executadas dentro do Aplicativo (páginas ou telas acessadas, botões clicados, etc.), dentre outras informações similares. O Aplicativo também pode utilizar tecnologias como cookies, pixels, tags, beacons e *local shared objects*, que coletam e armazenam dados de navegação com o objetivo de melhorar a experiência do Usuário, inclusive para permitir a utilização de determinadas funcionalidades.

**6.3. Permissões de câmera, fotos e microfone:** Para viabilizar certas funcionalidades, o Aplicativo poderá solicitar acesso a recursos do dispositivo, tais como a câmera fotográfica, a galeria de imagens e o microfone. O fornecimento dessas permissões é opcional; no entanto, algumas funcionalidades do Aplicativo podem ficar indisponíveis caso as permissões não sejam concedidas.

**6.4. Dados do veículo conectado e interações com o Usuário:** Se o veículo Volkswagen do Usuário estiver equipado com sistemas de conectividade, o Aplicativo coletará dados transmitidos pelo veículo em tempo real. Tais dados podem incluir, exemplificativamente: status de portas e janelas (abertas ou fechadas, travadas ou destravadas), nível de combustível ou carga da bateria, quilometragem, pressão dos pneus, localização geográfica do veículo, registro de falhas ou necessidades de manutenção, entre outras informações relacionadas ao funcionamento do veículo. Além disso, o Aplicativo registra as interações do Usuário com o assistente virtual Otto, quando aplicável, incluindo os comandos de voz ou texto fornecidos e as respostas geradas, para permitir a execução das funcionalidades solicitadas e aprimorar os serviços oferecidos.

## **7. Tratamento de Dados Pessoais**

7.1. As informações coletadas pela Volkswagen por meio do Aplicativo são tratadas como confidenciais e serão utilizadas apenas para as finalidades aqui definidas e autorizadas por Você. Em resumo, a Volkswagen utiliza, dentre outras, os dados coletados para:

- (i) facilitar a compreensão do Manual de Instruções do veículo cadastrado, oferecendo suporte personalizado ao Usuário;
- (ii) agilizar e facilitar a solicitação e o agendamento de serviços de manutenção para o veículo;
- (iii) aprimorar a experiência de uso do Aplicativo, tornando-a mais personalizada e eficiente conforme o perfil de cada Usuário;
- (iv) auxiliar no desenvolvimento e melhoria contínua do Aplicativo e de suas funcionalidades, incluindo a correção de problemas e o aperfeiçoamento da assistente virtual;
- (v) viabilizar ações de caráter publicitário e promocional, bem como produzir estatísticas e análises genéricas sobre o uso do Aplicativo; e
- (vi) possibilitar e melhorar o funcionamento dos recursos de inteligência artificial e comandos de voz do Aplicativo, garantindo que as solicitações feitas pelo Usuário por meio do assistente virtual Otto sejam atendidas adequadamente.

7.2. **Ciência quanto a coleta de dados:** Ao aceitar estes Termos e utilizar o Aplicativo, Você manifesta sua ciência quanto aos dados coletados e às respectivas formas de coleta mencionadas acima. Todo dado é coletado com propósitos legítimos e específicos, em observância à legislação brasileira aplicável.

7.3. **Aviso de Privacidade.** Para mais informações sobre compartilhamento de dados, seus direitos enquanto Titular e exclusão de Dados Pessoais, por favor acesse [www.vw.com.br/privacidade](http://www.vw.com.br/privacidade) para ter acesso ao Aviso de Privacidade da Volkswagen.

## **8. Propriedade Intelectual**

8.1. O Aplicativo e todo o seu conteúdo (tais como textos, imagens, logos, ícones, sons, vídeos, software, design, códigos-fonte, etc.) são de propriedade exclusiva da Volkswagen ou de terceiros licenciados e estão protegidos pelas leis de propriedade intelectual brasileiras e internacionais. É proibido ao Usuário copiar, reproduzir, modificar, traduzir, distribuir ou de qualquer forma utilizar, em parte ou no todo, qualquer elemento do Aplicativo, para finalidades comerciais ou não, sem a prévia e expressa autorização por escrito da Volkswagen. Qualquer utilização não autorizada de tais conteúdos poderá resultar na adoção das medidas legais cabíveis, sem prejuízo do direito da Volkswagen de rescindir o acesso do Usuário infrator ao Aplicativo.

8.2. As marcas, denominações sociais, nomes comerciais, domínios e logotipos exibidos no Aplicativo são de titularidade da Volkswagen ou foram regularmente licenciados à Volkswagen para tal fim. A mera utilização do Aplicativo não concede ao Usuário qualquer permissão para usar essas marcas, nomes ou logotipos, que permanecem sob proteção legal. É vedada a utilização indevida de quaisquer elementos de propriedade intelectual exibidos no Aplicativo.

## **9. Isenções e Limitações de Responsabilidade**

9.1. Embora a Volkswagen envide seus melhores esforços para garantir o bom funcionamento do Aplicativo e a veracidade das informações fornecidas por seu intermédio, o Usuário entende e concorda que a Volkswagen não será responsável:

a) Por eventuais indisponibilidades, falhas ou erros do Aplicativo, incluindo interrupções temporárias do serviço, falhas de acesso ou erros de processamento de solicitações. A Volkswagen não garante que o Aplicativo funcionará de maneira ininterrupta ou livre de defeitos, nem se responsabiliza pela adequação do Aplicativo às necessidades ou expectativas específicas do Usuário;

b) Por quaisquer problemas técnicos, falhas de transmissão de dados, ou dificuldades de conexão que sejam atribuíveis ao dispositivo do Usuário ou à qualidade da conexão de internet do Usuário. Isso inclui eventuais atrasos, erros ou não recebimento de informações em razão de indisponibilidade ou instabilidade da rede utilizada pelo Usuário;

c) Pelos dados ou informações fornecidos pelo próprio Usuário que estejam desatualizados, incompletos ou incorretos, ou ainda por interpretações equivocadas de informações apresentadas pelo Aplicativo. A Volkswagen não garante a exatidão ou atualidade de informações fornecidas pelo Aplicativo quando estas dependam de dados inseridos pelo Usuário ou por terceiros;

d) Pela presença de vírus, *malwares* ou outros elementos nocivos que eventualmente possam ser transmitidos por terceiros ao sistema do Aplicativo, ou por danos ou prejuízos deles decorrentes, desde que a Volkswagen tenha implementado as medidas de segurança exigidas pela legislação. O Usuário é responsável por manter ferramentas de proteção em seus dispositivos e por evitar acessar o Aplicativo em ambientes ou redes que não ofereçam a segurança adequada;

e) Por danos ou prejuízos de qualquer natureza decorrentes do acesso por terceiros não autorizados aos dados do Usuário, nos casos em que haja culpa exclusiva do Usuário ou em que a Volkswagen tenha adotado todas as medidas de segurança cabíveis, e, ainda assim, ocorra acesso não autorizado (por exemplo, em caso de o Usuário compartilhar indevidamente suas credenciais ou deixar seu dispositivo sem proteção), quando então restará configurada uma culpa exclusiva de terceiro; e

f) Por conteúdos, serviços e funcionalidades fornecidos por terceiros que o Usuário venha a acessar através do Aplicativo ou por meio do assistente virtual Otto. Isso inclui, exemplificativamente, o uso

de aplicativos de navegação de terceiros (como Waze ou Google Maps) a partir de comandos dados pelo Aplicativo, a realização de ligações telefônicas usando redes de telecomunicação de terceiros, bem como as respostas ou informações obtidas pela assistente virtual referentes a temas gerais (notícias, clima, curiosidades, etc.) que não se relacionem diretamente aos produtos e serviços da Volkswagen. Tais conteúdos e serviços de terceiros não estão sob controle ou responsabilidade da Volkswagen, e podem estar sujeitos aos termos de uso e avisos de privacidade estabelecidos pelos respectivos terceiros.

9.2. Nenhuma informação ou conteúdo eventualmente disponibilizado pelo Aplicativo ou pelo assistente virtual Otto deve ser interpretado como aconselhamento profissional, orientação técnica definitiva ou qualquer espécie de garantia fornecida pela Volkswagen em relação a temas gerais. O Otto é uma ferramenta de conveniência para auxiliar o Usuário, mas as decisões tomadas pelo Usuário com base nas respostas fornecidas são de inteira responsabilidade do próprio Usuário. A Volkswagen recomenda que o Usuário sempre consulte as fontes oficiais (como o Manual do Veículo ou profissionais qualificados) para obter informações críticas à segurança ou à manutenção do veículo.

9.3. Em caso de dúvidas, o Usuário deverá sempre consultar o Manual do Veículo, em sua forma física, principalmente quando a questão envolver a segurança do veículo, revisões, manutenção e perda da garantia. Nenhuma informação fornecida pelo assistente Otto poderá se sobrepor àquelas disponibilizadas no Manual do Veículo.

9.4. O Aplicativo é disponibilizado “no estado em que se encontra”, sem qualquer tipo de garantia expressa ou implícita por parte da Volkswagen, além daquelas eventualmente previstas na legislação aplicável. A Volkswagen não garante que as funções contidas no Aplicativo atenderão às expectativas do Usuário, que o Aplicativo será compatível com todos os dispositivos ou que eventuais inconsistências ou erros serão corrigidos de imediato.

9.5. A Volkswagen se reserva ao direito de implementar modificações nas funcionalidades do Aplicativo e do assistente Otto o que poderá interferir no funcionamento de algumas funcionalidades até então disponibilizadas, sem que isso possa ser configurado um “vício” do produto/serviço.

## **10. Duração e Encerramento do Acesso**

10.1. O Aplicativo é disponibilizado pela Volkswagen ao Usuário por prazo indeterminado. Todavia, a Volkswagen reserva-se o direito de, a qualquer tempo, descontinuar o Aplicativo de forma total ou parcial, mediante comunicação prévia no próprio Aplicativo ou por outros meios disponíveis. Nessa hipótese, o Usuário não fará jus a qualquer indenização ou compensação, vez que se trata de liberalidade da Volkswagen a disponibilização do serviço de forma gratuita.

10.2. A Volkswagen também poderá, a seu critério, suspender ou cancelar o acesso do Usuário ao Aplicativo, a qualquer momento, em casos de suspeita de violação destes Termos, de uso indevido ou ilícito do Aplicativo, ou ainda se for identificada alguma irregularidade nos dados fornecidos. Nesses casos, todas as informações fornecidas pelo Usuário poderão ser removidas da Plataforma, e o Usuário poderá ficar impedido de novo cadastro, conforme a gravidade da ocorrência, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

## **11. Disposições Gerais**

11.1. Todas as comunicações oficiais da Volkswagen ao Usuário em razão destes Termos poderão ser feitas por meio das informações de contato fornecidas pelo próprio Usuário em seu cadastro (como e-mail ou telefone). Por sua vez, o Usuário deverá entrar em contato com a Volkswagen por meio do e-mail oficial de suporte (mobilevw@volkswagen.com.br) para tratar de qualquer assunto relacionado a estes Termos ou ao uso do Aplicativo. Tais comunicações serão consideradas válidas, para todos os efeitos, quando realizadas nos moldes estabelecidos nesta cláusula.

11.2. Caso alguma disposição destes Termos seja declarada inválida, ilegal ou inexecutável, no todo ou em parte, por autoridade administrativa ou judicial competente, as demais disposições não serão afetadas e permanecerão em pleno vigor e efeito. Nessa situação, a cláusula eventualmente invalidada deverá, sempre que possível, ser interpretada de modo a refletir a intenção original das partes, conforme permitido pela legislação.

11.3. A eventual tolerância da Volkswagen com relação a qualquer violação destes Termos por parte do Usuário não implicará renúncia ou novação, nem impedirá a Volkswagen de exigir os direitos previstos neste instrumento a qualquer tempo. A omissão ou atraso por parte da Volkswagen em exercer qualquer direito, faculdade ou poder assegurado nestes Termos não importará em renúncia, que só se dará por meio de manifestação por escrito.

## **12. Legislação Aplicável e Foro**

12.1. Estes Termos de Uso e a Política de Privacidade aqui contida são regidos exclusivamente pelas leis da República Federativa do Brasil. A aplicação e a interpretação deste documento, bem como quaisquer litígios relacionados ao uso do Aplicativo ou às atividades aqui previstas, estarão sujeitas à legislação brasileira vigente, notadamente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e demais normas pertinentes.

12.2. Fica eleito o foro do domicílio do Usuário como o competente para dirimir quaisquer dúvidas, questões ou litígios decorrentes da utilização do Aplicativo ou relativos a estes Termos, com renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja."