

DÚVIDAS FREQUENTES - CLIENTES

1. [O que é a Eu Vô?](#)
2. [Em quais cidades a Eu Vô atua?](#)
3. [Quais serviços a Eu Vô presta?](#)
4. [Como faço para baixar o aplicativo?](#)
5. [Qual o horário de atendimento?](#)
6. [Como faço para me cadastrar como cliente?](#)
7. [Tenho mobilidade reduzida, onde menciono?](#)
8. [Como faço para usar o serviço?](#)
9. [O que devo informar no agendamento?](#)
10. [Tenho como salvar meus endereços frequentes?](#)
11. [Por que meu endereço não está dentro da área de atuação?](#)
12. [Como posso fazer orçamento do valor da corrida?](#)
13. [Como é calculada a estimativa desse preço?](#)
14. [Quais são as formas de pagamento aceitas?](#)
15. [Qual o valor da compra de saldo no boleto bancário?](#)
16. [Tenho que cadastrar meu cartão, mesmo quando faço pagamento por boleto bancário? Por quê?](#)
17. [Aceitam dinheiro como forma de pagamento?](#)
18. [Posso alterar dados do meu cadastro?](#)
19. [Prestam serviços para cadeirantes?](#)
20. [Esqueci um item no veículo. O que eu faço?](#)

1. O que é a Eu Vô?

A Eu Vô é uma plataforma de intermediação entre motoristas capacitados para transporte e acompanhamento de pessoas com 60+ e/ou mobilidade reduzida. Todos os serviços prestados são de porta a porta, sempre com objetivo de dar autonomia com segurança e conforto aos passageiros e seus familiares.

2. Em quais cidades a Eu Vô atua?

São Paulo e São Carlos.

3. Quais serviços a Eu Vô presta?

Oferecemos duas modalidades de serviço de transporte:

- **Leva:** Neste serviço, o motorista parceiro capacitado busca o passageiro no endereço de origem e o leva para o endereço de destino determinado.
- **Acompanha:** Neste serviço, além do transporte do passageiro, nosso motorista o acompanhará por todo tempo de sua atividade ou compromisso do dia a dia, seja uma ida ao shopping, a consultas médicas, compras ou qualquer outra.

Todas as corridas são de porta à porta com opção de parar na garagem e os pontos de origem e destino são determinados pelo passageiro no momento do agendamento. Todos os nossos motoristas são capacitados para oferecer um serviço que garanta autonomia e segurança aos clientes e seus familiares.

4. Como faço para baixar o aplicativo?

O aplicativo da Eu Vô está disponível para Android e iOS. Clique no link abaixo ou busque “Eu Vô” na sua loja de aplicativos.

Eu Vô:

- Android: <https://bit.ly/2YngdGq>
- iOS: <https://apple.co/2Kj7Fqq>

5. Qual o horário de atendimento?

Você pode entrar em contato conosco pelo site www.euvo.com.br ou pelo telefone (16) 99629-2686 no horário de atendimento de segunda à sexta-feira, das 8:00 às 18:00!

6. Como faço para me cadastrar como cliente?

Baixe nosso aplicativo ou faça seu cadastro pelo site.

7. Tenho mobilidade reduzida, onde menciono?

Após o cadastro, o cliente pode entrar na aba passageiros e incluir se existe algum ponto em sua saúde que gostaria que o motorista soubesse. É muito importante que você coloque tal informação para receber o melhor atendimento possível.

8. Como faço para usar o serviço?

É super fácil! Basta fazer seu cadastro pelo aplicativo ou pelo site. Por lá, você também poderá cadastrar outros passageiros e adicionar informações de saúde na aba “Passageiros” do menu. Lembre-se de cadastrar um cartão de crédito para não ficar sem o serviço!

O agendamento de corridas pode ser feito pelo aplicativo ou pelo site (<https://app.euvo.com.br/>) 24 horas por dia ou pelo telefone de contato (16) 99629-2686 no horário de atendimento de segunda à sexta-feira, das 8:00 às 18:00, o que você preferir!

9. Como faço o agendamento de uma viagem?

Após realizar seu cadastro, você poderá agendar uma viagem seguindo o passo a passo abaixo:

1º Passo: Insira o endereço de partida.

2º Passo: Insira a data e hora da corrida.

3º Passo: Selecione o tipo de serviço: Acompanhe para a ter a companhia de nosso motorista parceiro durante sua atividade e Leve para realizar apenas o transporte com nosso motorista parceiro.

4º Passo: Selecione se deseja que o motorista pare na garagem.

5º Passo: Insira o endereço de destino.

6º Passo: Verifique as informações de sua viagem: confira se os endereços de partida e destino e o tipo de serviço estão corretos. Veja também o preço estimado e a forma de pagamento selecionada.

7º Passo: Confirme e pronto, viagem agendada com sucesso!

10. Quero agendar uma viagem para outra pessoa. Como faço?

Em sua conta, acesse a aba “Passageiros” e faça o cadastro da pessoa para quem você quer agendar a viagem. Feito o cadastro, na página inicial do aplicativo, clique sobre o nome do passageiro para selecionar o usuário do serviço e pronto. É só agendar a viagem!

11. Tenho como salvar meus endereços frequentes?

Você pode salvar quantos endereços quiser na aba “Meus endereços”. Assim, seus endereços frequentes ficam salvos com nomes personalizados, como “casa”, “clube” ou “fisioterapia”, deixando seus agendamentos mais rápidos!

12. Por que meu endereço não está dentro da área de atuação?

No momento estamos no início de nossas atividades. Estamos trabalhando nisso, para que futuramente atendermos em seu bairro!

13. Como posso fazer orçamento do valor da corrida?

Você pode orçar o valor da corrida simulando o agendamento pelo aplicativo ou pelo site. Ao final, antes de confirmar o agendamento, o preço estimado será apresentado.

14. Como é calculada a estimativa desse preço?

O preço da corrida é estimado com base no tempo e na quilometragem do trajeto. O preço final da corrida pode apresentar variações em relação ao estimado devido à diferença no tempo e/ou no trajeto da corrida.

15. Quais são as formas de pagamento aceitas?

A Eu Vô aceita duas formas de pagamento:

- **Cartão de crédito:** Para utilizar o cartão de crédito como método de pagamento, você deverá cadastrar um ou mais cartões pelo aplicativo ou pelo site na aba “Pagamento” do menu.
- **Saldo:** Para utilizar saldo como método de pagamento, você deverá emitir e pagar boleto bancário para compra de créditos. O boleto pode ser emitido pelo aplicativo ou pelo site na aba “Pagamento” do menu. O saldo ficará disponível 48h após a confirmação do pagamento do boleto e a cada compra de saldo, você ganha bônus de 10% do valor para ser usado na plataforma. Para uso do saldo, é necessário o cadastro de um cartão de crédito.

Fique tranquilo, pois as informações do seu cartão de crédito são sigilosas e somente você terá acesso a elas.

16. Qual o valor da compra de saldo no boleto bancário?

O valor da compra de saldo é de escolha do cliente, respeitada a restrição do valor mínimo de R\$100,00.

17. Tenho que cadastrar meu cartão, mesmo quando faço pagamento por boleto bancário? Por quê?

Com o pagamento do boleto bancário, o cliente compra saldo para usar na plataforma Eu Vô. Como o saldo não fica disponível imediatamente, é necessário que o cliente cadastre o cartão de crédito para não ficar sem o serviço. Assim, caso o saldo não seja suficiente para o agendamento ou acabe durante a corrida, o pagamento pode ser efetuado através do cartão, garantindo a execução da corrida.

18. Aceitam dinheiro como forma de pagamento?

Não aceitamos dinheiro como forma de pagamento. Por segurança e praticidade de motoristas e clientes, seguimos a tendência mundial da utilização de não aceitar dinheiro como forma de pagamento, priorizando os cartões de crédito e compra de créditos para pagamento de corridas.

19. Posso alterar dados do meu cadastro?

Para fazer alterações de seu cadastro, entre na aba “Passageiros”.

20. Prestam serviços para cadeirantes?

Atualmente não temos motoristas parceiros com carros adaptados na nossa plataforma, mas caso o passageiro consiga fazer a transição da cadeira para o carro, nosso motorista é capacitado para ajudá-lo e assim podemos atender esse cliente.

21. Esqueci um item no veículo. O que eu faço?

Não se preocupe! Entre em contato conosco que iremos nos comunicar com o motorista que realizou a viagem e resolveremos o ocorrido.