

### na Plataforma Bolt para passageiro

**Data de entrada em vigor: 24 de julho de 2023**

Queremos que todos tenham uma experiência segura, tranquila e agradável com a Bolt. Ao proteger a integridade do nosso mercado virtual na Plataforma Bolt, garantimos que os operadores de frota e os motoristas ao serviço destes são capazes de prestar serviços num ambiente seguro e produtivo, os passageiros recebem serviços rápidos e agradáveis, e a Plataforma BOLT pode continuar a funcionar de forma sustentável.

Com o objetivo de definir expectativas claras sobre como pode o passageiro ajudar-nos a criar esse ambiente, nós fornecemos uma lista de regras de conduta. Ao segui-las, está a ajudar-nos a manter os operadores de frota e os motoristas ao serviço destes seguros e felizes, e na estrada para si.

Estas são regras simples que os Passageiros devem seguir:

- Seja sempre gentil com o seu motorista e respeite o carro;
- Tente não cancelar a sua viagem, a não ser que seja absolutamente necessário, pois demorará mais tempo a chegar ao seu destino e isso desperdiça o tempo do motorista;
- Apareça sempre para a sua viagem. Esteja atento à chegada do carro e não o deixe à espera demasiado tempo.

**O incumprimento consistente de qualquer uma das regras acima referidas prejudica diretamente a integridade do mercado virtual na Plataforma BOLT e é suficiente para provocar uma advertência ou até mesmo a suspensão da capacidade de solicitar serviços de transporte.**

#### **Por que são estas diretrizes importantes para o mercado virtual na Plataforma Bolt?**

Seja gentil com o seu motorista e respeite o seu tempo e carro. Ao fazer isto, permite que os operadores de frota e os motoristas ao serviço destes trabalhem de forma eficiente, o que permite que os passageiros recebam um serviço rápido e agradável sempre que precisem.

Ser gentil com o motorista e respeitar o carro cria um ambiente produtivo e satisfatório para os operadores de frota oferecerem os seus serviços. Ao criar este ambiente, criamos um mercado em que os operadores de frota e os motoristas ao serviço destes querem estar. Quanto mais motoristas estiverem disponíveis, mais depressa os passageiros chegam ao seu destino.

Todos precisam cancelar uma viagem de vez em quando, o que é perfeitamente normal. Contudo, cancelar excessivamente desperdiça o tempo dos motoristas com pedidos que não poderão concluir e afecta negativamente a experiência dos outros passageiros. Pode ser aplicada uma taxa de cancelamento de um pedido de viagem depois de o motorista já ter feito um progresso significativo na direção do local de recolha, com o objectivo de compensar o operador de frota pelo esforço do motorista ao serviço deste. Contudo, isto não é suficiente para compensar o impacto no mercado de um comportamento consistente e repetido deste tipo de atitude sobre a capacidade de pedidos de viagem de outros passageiros serem aceites rapidamente. O pagamento da taxa de cancelamento também não compensa totalmente o custo da perda de oportunidade para os operadores de frota que tenham viagens canceladas.

Se pediu uma viagem e não a pode aceitar, ou já não precisa de a aceitar, cancelar é muito melhor do que simplesmente não aparecer quando o carro chega. Compreendemos que, por vezes, os cancelamentos são

necessários, mas o facto de não aparecer para a sua viagem faz com que o motorista perca tempo e deixa outros passageiros sem acesso aos serviços desse carro até o seu pedido ser cancelado ou concluído.

### **Como é que estas directrizes são aplicadas?**

*Seja sempre gentil com o seu motorista e respeite o carro:*

Em geral, trate o motorista da mesma forma que gostaria de ser tratado e trate o carro como se fosse o seu. Mas, para ser mais específico, abaixo está uma lista dos comportamentos a ter em conta:

- Tenha cuidado para não danificar o carro de forma alguma.
- Seja amável e cortês. Não grite com o motorista nem o insulte.
- É melhor evitar temas controversos, como a política.
- Se não estiver a sentir-se bem, peça ao motorista para encostar o carro.
- Não deixe o motorista à espera durante muito tempo até chegar ao carro para o recolher.

*Tente não cancelar a sua viagem, a menos que seja absolutamente necessário:*

Compreendemos que, por vezes, os cancelamentos são necessários, os seus planos mudam e tem de ficar onde está, apercebe-se de que se esqueceu da carteira e não a consegue encontrar, ou o carro não consegue chegar até si suficientemente depressa, e abrimos espaço para isso dentro destas directrizes de conduta. Procuramos tendências de cancelamento repetidas e, se estas atingirem um determinado limite, o passageiro pode ser avisado e suspenso.

*Apareça sempre para a sua viagem. Esteja atento à chegada do carro e não deixe o motorista à espera demasiado tempo:*

Não há nada que faça perder mais tempo a um motorista do que um passageiro não aparecer para a viagem. No entanto, compreendemos que nem todas as viagens que terminam por este motivo resultam do facto de o passageiro não ter aparecido intencionalmente. Em algumas situações, pode ser difícil para o motorista e o passageiro localizarem-se um ao outro, o que pode levar o motorista a cancelar a viagem e a indicar que o passageiro não apareceu, quando, na realidade, o passageiro estava ativamente à procura do carro. Por esse motivo, voltamos a analisar os comportamentos repetidos ao longo do tempo que indicam uma tendência para não respeitar os pedidos de viagens efectuados, prejudicando assim gravemente a integridade do mercado virtual da Plataforma BOLT. Não nos concentramos em incidentes isolados.

*Algumas dicas úteis para evitar que as suas viagens sejam canceladas por este motivo:*

- Fique de olho na app para saber quando o seu carro vai chegar. Tente estar no local de recolha quando ele chegar.
- Se não puder estar no local de recolha imediatamente, ligue ou converse com o motorista e diga-lhe que está a caminho.
- Se tiver dificuldade em encontrar o carro, telefone ao motorista ou converse com ele para coordenar a situação.

De um modo geral, a comunicação é muito importante para garantir que o motorista espera por si, em vez de cancelar a viagem e explicar que não apareceu.

### **O que acontece se eu violar estas directrizes?**

Preferimos não restringir o acesso a qualquer um dos nossos serviços, mas temos a obrigação para com os nossos utilizadores e fornecedores de proteger a integridade da Plataforma BOLT. Como tal, o comportamento repetido que

prejudica a integridade da Plataforma BOLT pode levar à suspensão do acesso dos utilizadores aos serviços de transporte durante 6 meses.

Se detectarmos esse comportamento, o utilizador receberá um aviso na aplicação Bolt da próxima vez que tentar pedir uma viagem. Este aviso tem uma ligação para estas directrizes, para que possa saber como evitar outras consequências se quiser continuar a utilizar a Plataforma BOLT.

Se continuarmos a detetar comportamentos que prejudiquem a integridade da Plataforma BOLT, o utilizador será suspenso do acesso aos serviços de transporte. Quando tentar pedir uma viagem, aparecerá uma mensagem a explicar este facto e não conseguir finalizar o pedido de viagem.

### **O que posso fazer se for suspenso?**

Pode ser suspenso da utilização de serviços de transporte de passageiros, mas não de outros serviços Bolt ou da própria app. Poderá por isso continuar a utilizar a app para outros fins, como utilizar as nossas scooters, verificar o histórico de viagens e as informações da conta, ou contactar o nosso apoio ao cliente.

### **Posso recorrer da minha suspensão?**

Se acreditas que foste suspenso injustamente ou por engano, tens o direito de contactar o apoio ao cliente Bolt através da app e pedir que a tua suspensão seja revista.

Se quiseres saber mais sobre a forma como a Bolt processa os teus dados com impacto nessas decisões, consulta as nossas Políticas de Privacidade, que podem ser lidas [aqui](#).